
Gesprächsführung & anwaltliche
Beratung - Rechtsanwalt Professor Dr.
Michael Anton, LL.M.
Lesson Duration: ca. 90 Minuten

**Plan
Gesprächsführung /
anwaltliche
Beratung**

Was ist Beratung?

Struktur des
Beratungsgesprächs

Tipps und Tricks

Problem-Beratungsgespräche

Literaturhinweise

Was ist "gute" (anwaltliche) Beratung?



Definition = Mandant:in sucht Spezialist:innen, der bei einem Problem helfen kann

- Sachebene - juristische Lösung
- Beziehungsebene - persönliche / personale Beratung
- SUMME gute Beratung: klarer Inhalt + praktischer Nutzen + individuell passend + gutes Gefühl bei Mandant:innen



"begeisterte Mandanten" - zufrieden genügt nicht

- Mandantengespräche sind Experten-Beratungs-Gespräche
- daneben: Akquise-Gespräche



Persönlichkeit RAin

1. Körpersprache
2. Stimme
3. Inhalte (d.h. nur Inhalte genügen nicht für begeisterte Mandanten)



Was macht gute Anwält:innen aus? [PROBLEM: Mandant:innen können Qualität der Beratung nur schwer selbst einschätzen und bewerten]; deshalb Forschungsergebnisse

- fachliche Qualifikation
- Erreichbarkeit
- Reaktionszeit
- Referenzen
- Seriosität
- Durchsetzungsfähigkeit
- Problem lösen
- Engagement



Evaluation aus Sicht der Mandant'innen

MERKE: Der Ausgang eines Rechtsstreits für die Mandant:innen kein besonders bedeutender Faktor, um die Qualität der anwaltlichen Arbeit zu bestimmen!

Struktur des Beratungsgesprächs: 5-Phasen

1 Vorbereitungsphase

- persönlich - Vorbereitung auf die Mandantinnen persönlich
- tatsächlich - überlassene Unterlagen werden immer vorbereitet
- rechtlich - etwaige Rechtsfragen vorab klären soweit möglich, um die richtigen Fragen stellen zu können

2 Orientierungsphase

- Kontaktaufbau (erster Eindruck zählt)
 - ZIEL: Mandantin traut RAin die Lösung des Problems zu
 - bestehende Informationen über RAin aus Homepage ... muss jetzt in Vertrauen und ein gutes Gefühl verstärkt werden
- Formalien
 - eigene Kontaktperson wird zuerst begrüßt
 - Sitzplatz: "übers Eck oder runder Tisch, nicht ggü. wegen Konfrontationsbild"
 - small talk
- Mindset
 - geradlinig, schon bei der Begrüßung, direkter Blickkontakt
 - lächeln ja, kein Humor oder Witze (Mandantin hat Probleme)
 - physisch: immer ausreichend Abstand zu Mandantinnen wahren / Rolle: professionelle Expertinnen
 - innere Haltung: EMPATHIE (helfen wollen, Interesse, Kooperation)
 - aber: nie DISTANZ des professionellen Beraters verlieren
 - physisch immer 1 Meter Abstand wahren
 - Probleme der Mandantinnen sind NICHT die Probleme der Beraterinnen
 - RAin ist nicht der Therapeut der Mandantinnen
- wie baue ich den Kontakt zu Mandant:innen auf? gemeinsame Basis für das Gespräch finden
 - interessiert, Blickkontakt, Konzentration auf das Gespräch, ohne Ablenkung, genügend Zeit einplanen
 - passende Kommunikationsebene finden, ohne sich jedoch zu verbieten (sonst geht Authentizität verloren)
- Inhaltsebene = grundlegende Bedarfsermittlung auf Seiten der Mandant:innen
 - Thema = Kern / Nutzen / Problem
 - Einstieg: "Sie haben uns geschildert, dass ..."
 - "Wie können wir Ihnen nun helfen?" -> Mehrwert der Beratung für den Mandanten ist entscheidend
 - Ziel
 - Mandant, nicht RAin, bestimmt das Ziel; RAin definiert den Weg zum Ziel (wichtiger Unterschied)
 - "Was ist Ihr wichtigstes Ziel, bei dem Sie zu 100 % zufrieden sind?"
 - immer: schriftlich fixieren, der Auftrag definiert das Pflichtenprogramm der Berater:innen
 - Rahmenbedingungen
 - konkreter Auftrag / Vollmacht
 - Mandatsunterlagen / "rechtliches" / Datenschutzrecht
 - Kosten der Rechtsberatung - Problem-Gespräch: Vergütung von RAinnen
 - Marketing-Frage: "Wie kamen Sie überhaupt zu uns in die Kanzlei? Effektivität der Marketing-Maßnahmen wird überprüft"

5 Abschlussphase (Beginn ca. 15 Minuten vor Ende der Besprechung)

- Formulierung des Ergebnisses und der noch nicht geklärten Punkte
- Maßnahmen / ToDos werden verbindlich festgehalten und niedergeschrieben
- Mandant:innen kennen ihren Fall am Besten; alles erforderliche Wissen ist bei Mandant:innen abzufragen
- Mandant:innen werden in die Problem-Lösung als Team mit RAin eingebunden = positives Gefühl für Mandant:innen
- Mandanten-"Hausaufgaben" + Erledigungszeit + eigene Hausaufgaben RAin (gegebenenfalls zu klärende rechtliche Punkte)
- Kommt dem Mandanten zu Zielen, nächsten Schritten und Hausaufgaben einfordern
- "Roadmap" (Ausblick für den Mandanten); Der Mandant muss immer genau wissen, wann welcher Schritt als nächstes bevorsteht (zeitliche und inhaltliche Klarheit des Mandats)
- Fragen nach dem Sachstand seitens des Mandanten sind mit guter Organisation des Mandats zu vermeiden
- bei jeder Abweichung von der Roadmap sind Mandant:innen durch RAin eigeninitiativ zu informieren > in einem gut organisierten Mandat sollte es nie zu Rückfragen zum Bearbeitungsstand des Mandats geben
- "Hausaufgaben" an den Mandanten

4 Lösungsphase

- verschiedene erreichbare Ziele aufzeigen
- Chancen und Risiken der verschiedenen Ziele erläutern
- primäre und sekundäre ziele mit dem Mandanten vereinbaren (personale Beratung)
- Kommt zu den Zielen seitens der Mandant:innen
- WICHTIG: Sie sind Berater, Sie sind nicht: ENTSCHEIDER - nach umfassender Beratung hinsichtlich der Ziele und Möglichkeiten entscheiden die Mandant:innen auf der Basis der Sach- und Rechtslage IMMER selbst
- Lösungsmöglichkeiten
- Sammlung von Lösungsmöglichkeiten im Rahmen von Expertenberatung und personaler Beratung

3 Klärungsphase: "DER SACHVERHALT GEWINNT DEN FALL" (Jura muss nach 2 Staatsexamen jeder können, deshalb entscheiden die richtigen Fakten den Fall; diese können nur bei Mandant:innen erfragt werden, deshalb ist Zusammenarbeit mit Mandant:innen bei der Aufklärung entscheidend)

- Kernproblem ausführlich verstehen
 - 1 Mandant:in zunächst frei berichten lassen
 - 2 offene Fragen (W-Fragen: wer, wann wie, wo weshalb und warum)
 - 3 geschlossene Fragen
 - TIPP: Rückfragen ("hab ich das richtig verstanden?" / "Meinen Sie damit etwa ...?" / "Bedeutet das vielleicht ...?")
 - hypothetische Fragen ("wenn xyz eintritt, was halten Sie davon?" / "Was wäre für Sie das beste Ergebnis? Das Schlechteste? Wann wären Sie immer noch glücklich?")
 - Motive erforschen ("wirklicher" Wille)
 - Zukunftsfragen ("wie stellen Sie sich unsere nächsten Schritte vor?")
- Klärung tatsächliche Situation: Personale Beratung
 - rechtliche Rahmenbedingungen des Sachverhalts klären
- Rhetorik Beratung
 - kurze und verständliche Sätze
 - KEINE JURISTENSRACHE, möglichst Fachbegriffe vermeiden
 - Verbindlichkeit: klar und deutlich antworten und sprechen
 - Konsequenzen und Nutzen müssen den Mandant:innen klar werden
 - Beispiele, Bilder, Metapher zur besseren Verständlichkeit und Gefühle transportieren
- Experten Beratung
 - Mandant:innen in die Strategie und Taktik mit einbeziehen (Mandant:innen in die Lösungsfindung mit einbeziehen)
 - nicht dozieren abstrakt, sondern konkreter Mehrwert für Mandant:innen
 - Mandant:innen haben die rechtliche Lösung selbst gegoogelt, dies ist aber falsch > Reaktionsmöglichkeit: "Das wird das Gericht wahrscheinlich so nicht sehen..."
 - Kritik am Mandanten
 - mit Kritik an Handlungen von Mandant:innen in der Vergangenheit, die nicht mehr zu ändern sind, vorsichtig umgehen > "Das könnte in unserem Verfahren vielleicht ein Problem werden, weil ..."
- Abschluss der Klärungsphase durch eine offene Frage
 - "wie wollen wir vorgehen?" / Was sind denn nun unsere ToDos?" = Überleitung in die Lösungsphase

1
Vorbereitungsphase

- persönlich — Vorbereitung auf die Mandant:innen persönlich
- tatsächlich — überlassene Unterlagen werden immer vorbereitet
- rechtlich — etwaige Rechtsfragen vorab klären soweit möglich, um die richtigen Fragen stellen zu können

Struktur des Beratungsgesprächs: 5-Phasen

2 Orientierungsphase

Kontaktaufbau (erster Eindruck zählt)

ZIEL: Mandant:in traut RAin die Lösung des Problems zu

bestehende Informationen über RAin aus Homepage ... muss jetzt in Vertrauen und ein gutes Gefühl verstärkt werden

Formalien

eigene Kontaktperson wird zuerst begrüßt

Sitzplatz: "übers Eck oder runder Tisch, nicht ggü. wegen Konfrontationsbild

small talk

Mindset

geradlinig, schon bei der Begrüßung, direkter Blickkontakt

lächeln ja, kein Humor oder Witze (Mandant:in hat Probleme)

physisch: immer ausreichend Abstand zu Mandant:innen wahren / Rolle: professionelle Expert:innen

innere Haltung: EMPATHIE (helfen wollen, Interesse, Kooperation)

⚠ aber: nie DISTANZ des professionellen Beraters verlieren

physisch immer 1 Meter Abstand wahren

Probleme der Mandant:innen sind NICHT die Probleme der Berater:innen

RAin ist nicht der Therapeut der Mandant:innen

Struktur des Beratungsgesprächs: 5-Phasen

2

Orientierungsphase

wie baue ich den Kontakt zu Mandant:innen auf? gemeinsame Basis für das Gespräch finden

interessiert, Blickkontakt, Konzentration auf das Gespräch, ohne Ablenkung, genügend Zeit einplanen

passende Kommunikationsebene finden, ohne sich jedoch zu verbieten (sonst geht Authentizität verloren)

aber: nie DISTANZ des professionellen Beraters verlieren

Probleme der Mandant:innen sind NICHT die Probleme der Berater:innen

RAin ist nicht der Therapeut der Mandant:innen

Inhaltsebene = grundlegende Bedarfsermittlung auf Seiten der Mandant:innen

Thema = Kern / Nutzen / Problem

Einstieg: "Sie haben uns geschildert, dass ..."

"Wie können wir Ihnen nun helfen?" --> Mehrwert der Beratung für den Mandanten ist entscheidend

Ziel

Mandant, nicht RAin, bestimmt das Ziel; RAin definiert den Weg zum Ziel (wichtiger Unterschied)

"Was ist Ihr wichtigstes Ziel, bei dem Sie zu 100 % zufrieden sind?"

immer: schriftlich fixieren, der Auftrag definiert das Pflichtenprogramm der Berater:innen

Rahmenbedingungen

konkreter Auftrag / Vollmacht

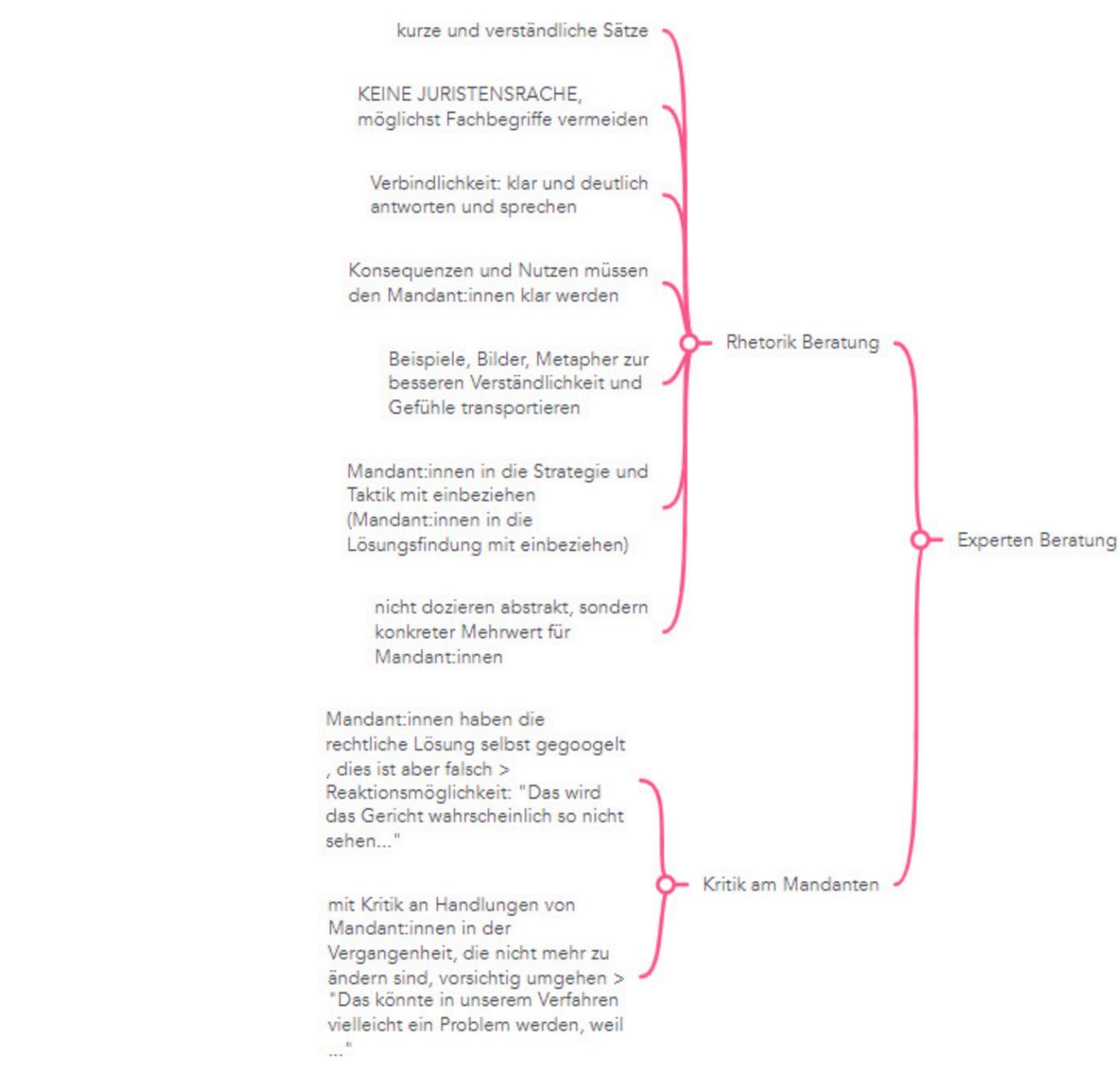
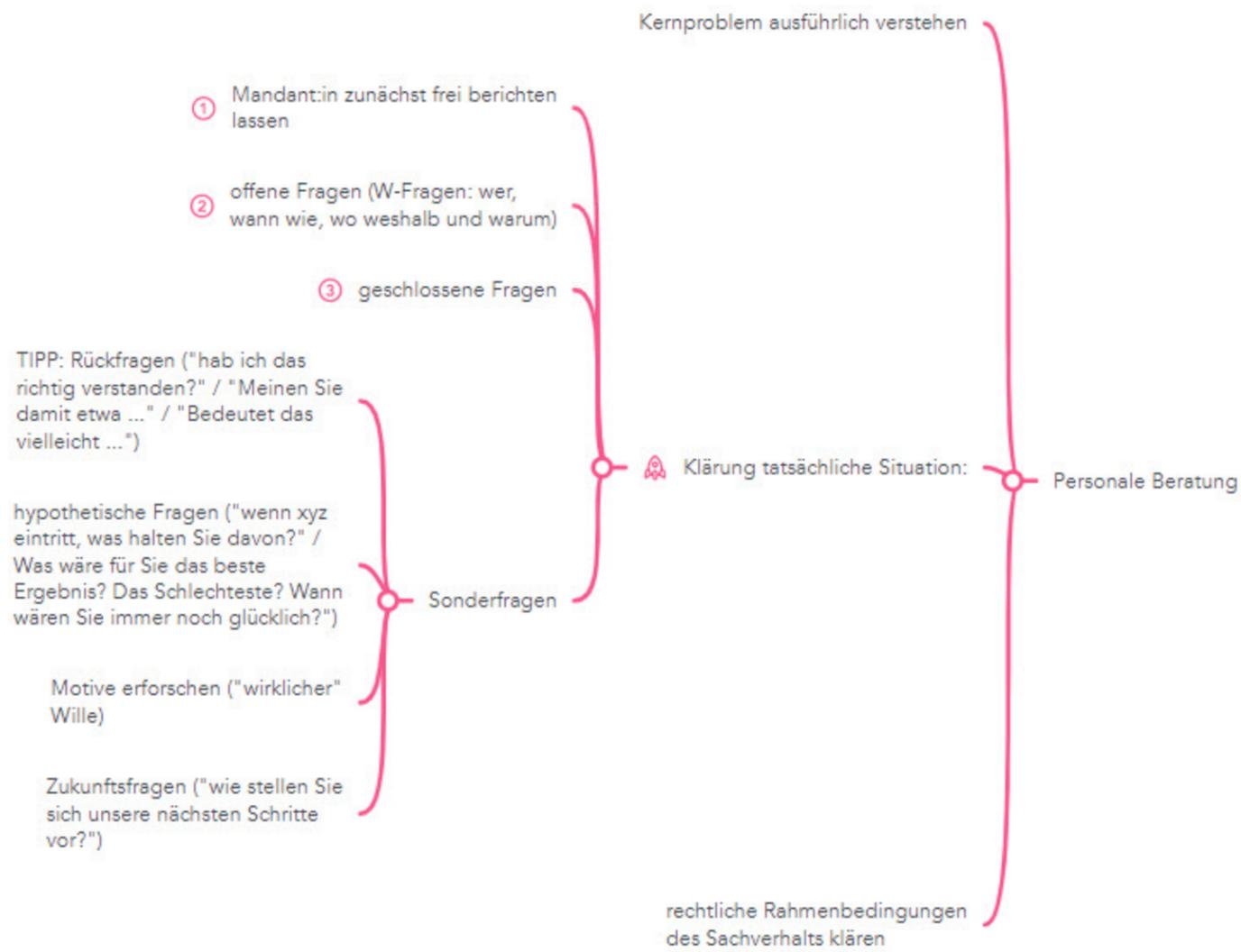
Mandatsunterlagen / "rechtliches" / Datenschutzrecht

Kosten der Rechtsberatung

Problem-Gespräch: Vergütung von RAinnen

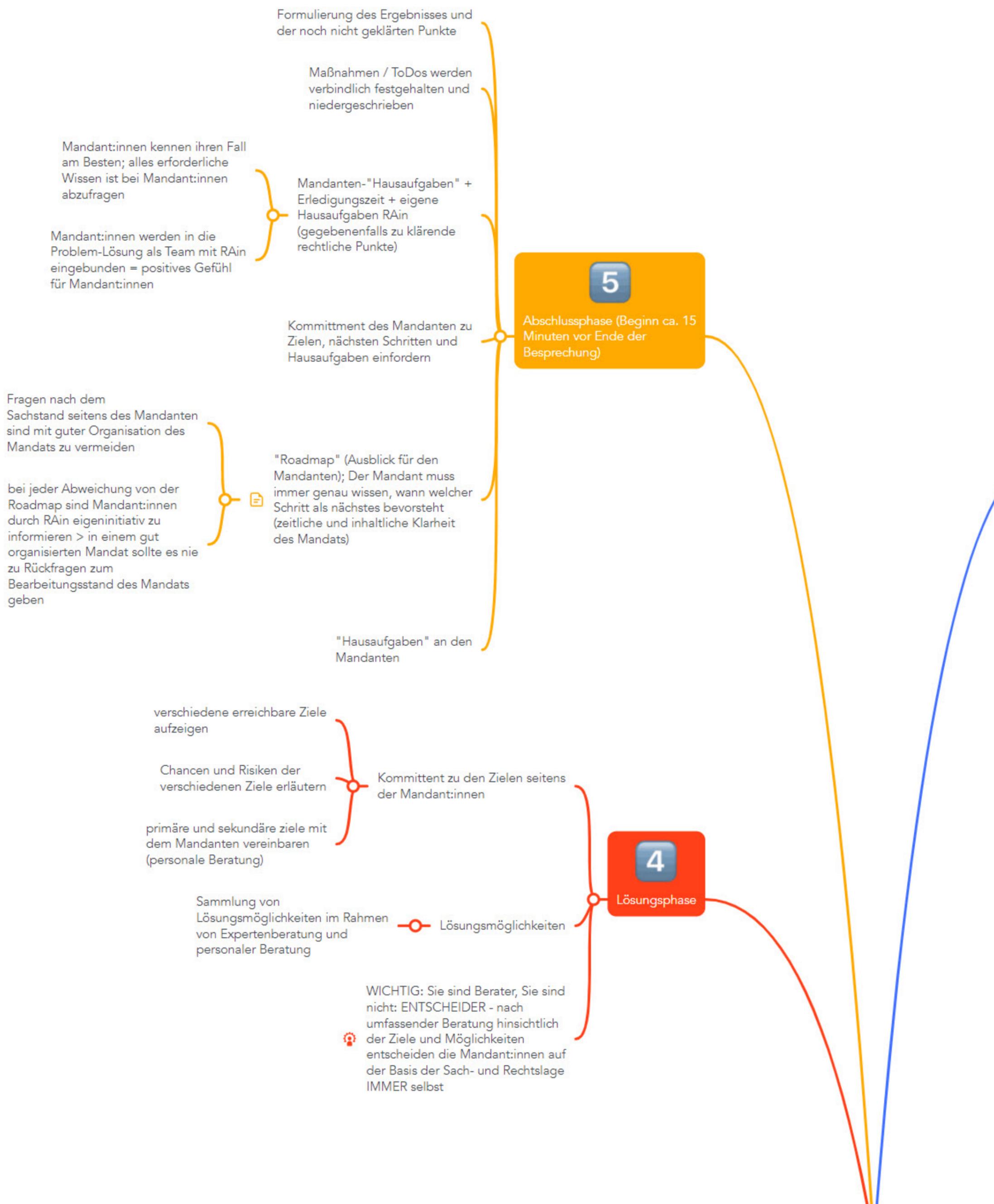
Marketing-Frage: "Wie kamen Sie überhaupt zu uns in die Kanzlei? Effektivität der Marketing-Maßnahmen wird überprüft"

Struktur des Beratungsgesprächs: 5-Phasen



3
Klärungsphase: "DER SACHVERHALT GEWINNT DEN FALL" (Jura muss nach 2 Staatsexamen jeder können, deshalb entscheiden die richtigen Fakten den Fall; diese können nur bei Mandant:innen erfragt werden, deshalb ist Zusammenarbeit mit Mandant:innen bei der Aufklärung entscheidend)

"wie wollen wir vorgehen?" / Was sind denn nun unsere ToDos?" = Überleitung in die Lösungsphase



Struktur des Beratungsgesprächs: 5-Phasen

Problem-Szenen in Beratungsgesprächen



Kosten der Beratung

- nicht warten, bis Mandant:in die Kostenfrage anspricht
- aktiv selbst offensiv thematisieren, um wechselseitig Vertrauen aufzubauen
- Honorar in Zusammenhang mit der RAin-Leistung stellen: welcher konkrete Vorteil haben Mandant:innen, wenn Sie beauftragt werden und Geld kosten
- absolute Souveränität, ein "Handeln" sollte sich grundsätzlich verbieten, nicht aber die Vereinbarung von Pauschalen usw.

Schweigepflicht

- problematisch bei Beratungsgesprächen, wenn Mandant:innen im Warteraum sitzen
- Mitarbeiter:innen sensibilisieren

Interessen-Kollision

- generell VOR der ersten Beratung prüfen
- straf- und berufsrechtlich Relevant; außerdem bei Niederlegung des Mandats wg. Parteiverrats keine Vergütung

"Plaudertaschen"-Mandant:innen

- genügend Zeit zum Reden gewähren; "reden lassen"
- dann PROBLEM erfragen: "was ist Ihr größtes Problem, weshalb Sie heute hier sitzen?!"
- dann ZIEL mit einem Satz erfragen: "was erhoffen Sie sich durch unseren Einsatz, damit Sie am Ende zu 100 % zufrieden sind?"

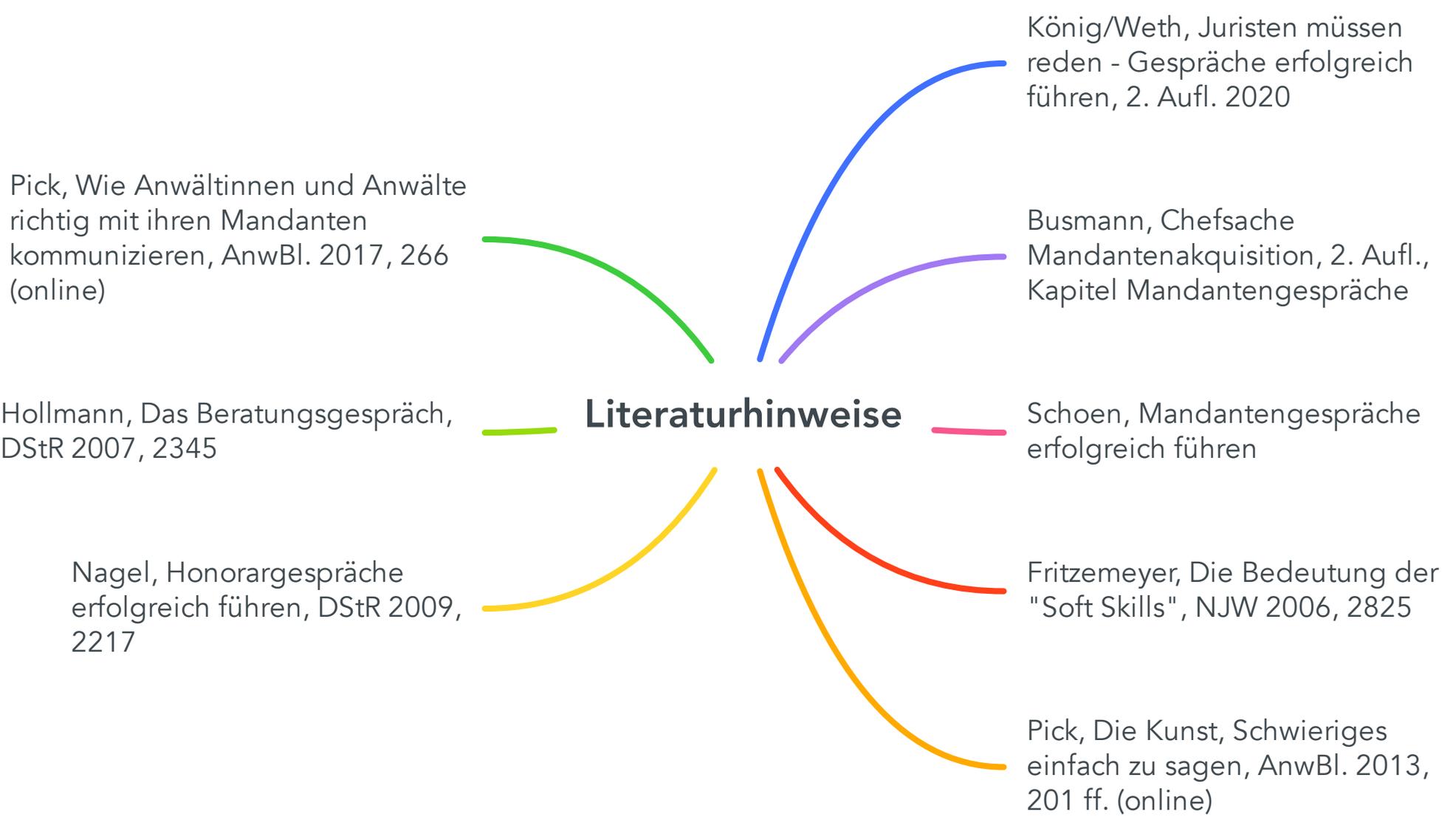
NIEMALAS Beihilfe zu Straftaten des Mandanten / keine eigenen Straftaten

- wenn Mandant:in verlangt, den Tatsachen zuwider vor Gericht vorzutragen: Zurückweisung, ggf. Mandat niederlegen
- gravierende Folgen: Strafrecht, Berufsrecht und kein Haftpflichtversicherungsschutz
- erpressbar vom Mandant:innen
- RAin als unabhängiges Organ der Rechtspflege / dieses Ideal wird ohne Ausnahme aufrecht erhalten

spontan keine Antwort auf eine Rechtsfrage im Beratungsmandat

- keine rechtl. Beratung adhoc NIEMALS ins Blaue hinein beraten
- NIEMALS ins Blaue hinein beraten - Haftungsgefahr zu groß - Hinweis an Mandant:in, dass Rechtsfrage geklärt wird und morgen Rückmeldung erfolgt

Literaturhinweise



König/Weth, Juristen müssen reden - Gespräche erfolgreich führen, 2. Aufl. 2020

Busmann, Chefsache Mandantenakquisition, 2. Aufl., Kapitel Mandantengespräche

Schoen, Mandantengespräche erfolgreich führen

Fritzemeyer, Die Bedeutung der "Soft Skills", NJW 2006, 2825

Pick, Die Kunst, Schwieriges einfach zu sagen, AnwBl. 2013, 201 ff. (online)

Pick, Wie Anwältinnen und Anwälte richtig mit ihren Mandanten kommunizieren, AnwBl. 2017, 266 (online)

Hollmann, Das Beratungsgespräch, DStR 2007, 2345

Nagel, Honorargespräche erfolgreich führen, DStR 2009, 2217