

Hättest du doch geschwiegen ...

FÜNF KILLERSÄTZE, DIE ICH VON ANWÄLTEN NIE WIEDER HÖREN MÖCHTE



JOHANNA BUSMANN

Die Hamburger Kommunikationstrainerin zeigt Juristen seit 33 Jahren, wie sie auch außerhalb der Branche verstanden werden (www.anwalts-coach.de)

„Mit dem will ich jetzt nicht telefonieren.
Sagen Sie irgendwas ...“

Kneifen ist unfair – sowohl dem Mandanten gegenüber als auch der Assistentin, die ja den Klienten am Telefon abwimmeln muss. So entstehen genervte Leidensgemeinschaften – und dicke Luft in der Kanzlei. Merke: Verantwortung trägt der Anwalt, der seine Arbeit besser organisieren muss! Denn: Bleibt der angekündigte Rückruf aus, rechnen Mandanten oft mit dem Schlimmsten. Weiterempfehlen würden die den Anwalt wohl nicht.

„Jetzt müssen wir noch
übers Geld reden ...“

Wenn's ums Honorar geht, mutieren selbst smarteste Rechtsvertreter oft zu verdruckten Pennälern. Am Ende eines Erstgesprächs hingenuschelt, ist dieser Satz eine Katastrophe, der prompt weitere folgen: „Kommt drauf an ...“ beantwortet eben *nicht* die Frage „Was kostet mich das?“. Was ankommt, ist die Botschaft: Dieser Anwalt ist sich selbst seiner Leistung nicht sicher. Wie es besser geht? Freundlich, aber bestimmt früh ansprechen: „Und jetzt möchte ich Sie über die Kosten informieren, die auf Sie zukommen könnten.“

„Aber das war doch
Teil unserer Strategie!“

Eigentlich hatte der besorgte Mandant nur eine kleine Sachfrage oder wollte wissen, warum dies oder jenes im Prozess so gelaufen ist. Aber manche Anwälte reagieren selbst auf Mini-Einwände wie auf einen Frontalangriff. „Attacke“, schreit dann das limbische System im Hirn, und ihr Instinkt kennt nur zwei Auswege – Flucht (Schweigen) oder Kampf. Empathische Gesprächsführung sieht anders aus!

„Insoweit irren Sie nicht.“

Von hinten durchs Knie geschossen, nennt man das wohl. Derart verschachteltes Juristendeutsch ist eine Zumutung für jeden Mandanten. Fehlt nur noch das von Anwälten ebenfalls heiß geliebte „zeitnah“. Das kann morgen bedeuten oder in drei Wochen. Eine meiner Übungen lautet daher: Stell dir vor, du müsstest das Ganze einem zehnjährigen Kind erklären. Nach zwei, drei Anläufen funktioniert das meist ganz gut, aber man muss es trainieren.

„Warum haben Sie
die Unterlagen
denn nicht dabei?“

Meckern geht gar nicht. In der Kanzlei sitzt womöglich eine Mandantin, der gerade gekündigt wurde – eine psychologische Ausnahmesituation. Und jetzt kritzelt auch noch der Anwalt, dass sie den Arbeitsvertrag nicht mitgebracht hat. Bei ihr kommt an: Der Anwalt ist gegen mich! Jetzt habe ich ein weiteres Problem.