



Umgang mit schwierigen Mandanten



Schwierige Mandanten sind in der Regel der Spiegel schwieriger Anwälte.

Etwa 90 % aller Mandanten werden durch **schwierige Anwälte** erst richtig unangenehm.

Anwälte machen während der Mandatsabwicklung folgenreiche **Fehler**, die ein erstes Vertrauensverhältnis zum Mandanten gefährden oder vernichten.

Hier folgen **10 Gebote über den Umgang mit Mandanten**:

Umgang mit schwierigen Mandanten

1. Gebot: Klären Sie Ihre Rolle!

Der Kunde ist König? **Dann ist der Anwalt Kaiser**: Der Mandant kommt Hilfe suchend auf Ihr Kaiserschloss und braucht einen, der mehr **Stärke, Ruhe, Wissen, Humor** und **Verlässlichkeit** hat als er selbst.

Diesen Kaiserstatus müssen Anwalt und Mitarbeiter dem Mandanten **täglich beweisen**. Auch Kaiser werden sonst **abgewählt!**

Der Mandant braucht einen **Größeren**, denn **klein fühlt er sich ja selbst**. Echte Größe, das sei noch einmal betont, ist das Gegenteil von Arroganz oder Besservisserei; der Mandant braucht keine aggressiven, unwirschen, selbstverliebten, ungeduldigen, unverständlichen oder auf andere Weise schwachen Berater, sondern **herzliche, empathische und sehr strukturierte Kaiser**, die wissen, wovon sie reden.

Kaiser machen deutlich, dass sie gern helfen, dass diese **Hilfe etwas kostet und viel bringt!**

2. Gebot: Problemlöser, die sich wie Probleminhaber aufführen, gefährden ihren Umsatz

Mandanten sind also **Probleminhaber**, Anwälte sind **Problemlöser**. So weit die Theorie. Der Mandant ist, wie alle Probleminhaber, in **Not**; sein System ist dominiert durch **Verzweiflung, Frust, Scham** oder **Wut**. Manchmal kommt alles zusammen. In seinem Stammhirn regieren daher die Impulse „abhauen“ (Flucht) oder „draufhauen“ (Kampf). Beides kann einen **untrainierten Anwalt derart nerven**, dass dieser nun seinerseits in **animalische Verhaltensweisen** verfällt: Er haut drauf (Zurechtweisen, Unterbrechen, Augenrollen) oder er haut ab (Gleichgültig wirken, Ausweichen, Übergehen), auf jeden Fall **haut er!**

Ein Problemlöser (Anwalt), der dem Probleminhaber (Mandant) die Macht überträgt, ihn zu ärgern, schadet sich und seinem Umsatz. Er verliert **Würde, Ausstrahlung, Image, Zeit, Geld, Energie** - und am Schluss sogar **Gesundheit**.

Ein Kaiser lässt sich durch **Attacken, Verzweiflung** oder andere Gefühlsäußerungen eines verzweiferten Königs niemals aus der Ruhe bringen. Er hat nämlich von allem mehr als

jeder König – und kann daher reichlich abgeben: er hat mehr Ruhe, mehr Gelassenheit, mehr Wissen, das größere Schloss, die besseren Mitarbeiter, **er hat eben mehr von allem – nur von Problemen nicht!**

3. Gebot: Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Umgebung!

Für den **zahlenden Probleminhaber** ist diese **Verkehrung der Rollen dreist**. Er entwickelt sich darauf hin von einem „normalen Probleminhaber“ zu einem „schwierigen Mandanten“:

Er kritisiert, er zweifelt an, er attackiert, er verstummt, er liefert unpünktlich seine Unterlagen, neigt zu hektischer Telefonitis, attackiert die Assistentin, schreibt böse Sachen in Bewertungsportale, er hält die Wahrheit zurück, er macht seine Hausaufgaben nicht, er erscheint ungeduscht, zu spät, unangemeldet oder gar nicht zum Gespräch, er hält sich nicht an abgesprochene Taktik - und er zahlt unpünktlich oder gar nicht.

Anwälte möchten gern die **Kausalität dahinter verdrehen** und sich als **Opfer** von "Querulanten", "Besservissern" oder "Nörglern" darstellen; doch Vorsicht:

Der **Opferstatus** ist kurzfristig einfacher zu händeln als das **Umstellen eigenen Verhaltens**.

Die Lösung beginnt im Kopf! Schwierige Mandanten können eine **logische Folge von schwierigen Anwälten** sein!

4. Gebot: Entmachten Sie schwierige Menschen durch organisatorische Prophylaxe:

Die folgenden Vorgehensweisen sichern Ihnen in 90 % aller Fälle einen **reibungslosen Ablauf** und **zufriedene Mandanten**.

Sie funktionieren nach der Devise „Hart in der Sache, weich zu den Menschen!“ Schlecht gelaunte, frustrierte und aggressive Probleminhaber haben **keine Chance**, anderen ihre Schwierigkeiten aufzudrücken.

a. Ihre Assistentin muss

- bereits im **Erstkontakt** zu Ihrem neuen Mandanten **freundlich, sicher** und **kompetent** wirken!
- empathisch und **neutralisierend** auf Verzweiflung und Zorn reagieren.
- jedes „Nein“ mit einer **Lösung** versehen!
- **Daten korrekt erfassen**: den Namen, Vornamen, Telefonnummern und die Firma erfragen.
- den **Kern des Falles erfragen**, falls Anwalt nicht zu sprechen.
- **Besonderheiten eintragen** (kirchlicher Arbeitgeber? Fristvertrag? Militär? etc.).
- das **Datum der Kündigung** notieren sowie die **Frist**, die daran hängt.
- dem Anrufer **die Frist erklären**, ggf. die besondere Eile!
- sofort mögliche **Kollisionen** prüfen.
- einen **Gesprächstermin** vereinbaren.
- **Unterlagen VOLLSTÄNDIG benennen**, die im Erstgespräch gebraucht werden und
- deren **Vollständigkeit überprüfen** beim ersten Mandantenbesuch.

b. Der Anwalt selbst

- wird während des Gesprächs **nicht von außen gestört**.
- begrüßt den Mandanten und **fasst bisherige Informationen zusammen** („Meine Assistentin Frau Schneider hat mir schon berichtet, dass Sie...“).
- verwendet „Aktives Zuhören“, wenn eine **Befindlichkeit** den Mandanten regiert.
- **strukturiert komplexe Botschaften** durch eine Aufzählung: „Ich sehe vor allem drei Möglichkeiten: 1.) x, 2.) y und 3.) z. Womit fangen wir an?“
- **fragt** ausgiebig („Wer fragt, führt“)
- beendet alle statements durch eine **offene Frage** (Wie sehen Sie das? Was können wir tun, um Ihre Position vor Gericht zu stärken? Wie kam es dazu?)
- verwendet bei fristloser Kündigung **Perspektivwechsel**: „Was wird Ihr Arbeitgeber vor Gericht über Sie behaupten?“
- erklärt dem Mandanten genau, wie es **bei Gericht zugeht**
- vereinbart mit ihm **Hausaufgaben** (enges Lieferziel und Kontrolle durch die Assistentin)
- erläutert im Erstgespräch genau die **Bezahlung** (Wie viel? Wann? Durch wen? Vergleichsgebühren?)
- reagiert mit **Fragen auf Einwände**, NICHT mit Rechtfertigungen oder Angriffen
- bringt **negative Nachrichten** in einfachster Sprache und OHNE Beschönigungen („Das schreibt die x-Zeitung gern; sie verdient viel Geld damit! Ich zeige Ihnen jetzt, wie die Abfindungssumme berechnet wird, wenn es Ihnen recht ist?“)
- verwendet **Perspektivwechsel** bei der verlangten Schilderung Ihrer Kompetenzen („Können Sie das auch?“ „Oh ja, meine Mandanten loben am häufigsten meine X und meine Y. Haben Sie dazu weitere Fragen?“)
- fragt, wie der Mandant auf Sie aufmerksam wurde (**Marketingfrage**)
- stellt ihm seine **Assistentin** und deren Aufgaben persönlich vor (s.o.)

5. Gebot: Geben Sie den "echt schwierigen" Typen genau das, was sie brauchen.

Die folgenden **sechs Mandantentypen** gelten Anwälten als „schwierig“. Viele Leser werden sich **an eigene Mandanten erinnern** und ihre Reaktionen mit den hier vorgeschlagenen vergleichen:

Der Erfolgsmensch

- Für ihn steht der **Reiz des Neuen** im Vordergrund. Er hat seine Kündigung äußerlich schon überwunden und ist bereits im Kopf mit der **Zukunft** beschäftigt. Ihn haut so schnell nichts um. Er zeigt Frust und Verzweiflung nie nach außen, da beides **mit seinem Selbstbild kollidiert**. Er kompensiert diese Kollision gern durch **besonders forderndes** und **ungeduldiges Auftreten**. Seine Arbeit ist – wie er selbst – unersetzlich und wurde durchgängig zu wenig gewürdigt: „Perlen vor die Säue“! Er würde seine Kündigung gern als „Betriebsunfall der Geschichte“ sehen und **so schnell wie möglich hinter sich lassen**.

Er sagt gern: „**Kann das nicht etwas schneller gehen? Ich warte schon seit vier Minuten! Ich habe doch einen Termin**“ und „**Ich will möglichst zügig eine sehr hohe Abfindung**“.

- **Er hört gern:** „ Wir haben jetzt ungestört 30 Minuten Zeit für Ihren Fall“ und „Sie kennen das ja: Gerade effiziente Mitarbeiter sind besonders selten“ oder: „Wer effiziente Teams haben möchte, muss es schließlich selber erstmal sein, oder?“ Er liebt die Begrüßung mit seinem korrekt ausgesprochenen Namen und Titel!
- **Er erträgt nicht:** allzu viel geäußertes Mitgefühl (er ist ja kein Weichei!)

• TIPP

- Würdigen Sie ihn, seine **Leistungen** und seinen **sofortigen Anwaltsbesuch**. Sie kriegen ihn in den Griff durch **straffe Führung, freundliche Kontrolle** seiner Hausaufgaben (alle Unterlagen dabei?) und **zeitliche Eingrenzungen**. Ihr Anruf bei ihm zuhause wird ihm unvergessen bleiben! Betonen Sie **Gemeinsamkeiten auf der Ebene der Geschäftsleute!** Erfolgsmenschen können immer gut delegieren, daher mögen sie auch eine **Arbeitsteilung mit ihrem Anwalt!**

Der Zweifler

- Er hinterfragt alles, was **andere und er selbst tun**. Dazu verwendet er keinerlei nach außen aggressive Strategien. Oft kommt er **leise** daher. Im kompliziertesten Fall **äußert er seine Zweifel gar nicht**. Er hat oft **hohe innere Dialoge**, von denen die Umgebung nichts mitbekommt. Er hat oft **passiv-aggressive** Strömungen und macht sich selbst klein, denn **echte Größe ist ihm unheimlich**. Er zweifelt eher an sich selbst als an einer Strategie, obwohl er expressis verbis nur letztere **zaghafte kritisch hinterfragt**. Er strebt den **inneren Opferstatus** unbewusst an, wirkt oft **anklagend** und **wenig verantwortungsbewusst**.
- **Er sagt gern:** „Kann sein.“ (Dann schweigt er) und „Ich habe mal gehört, dass es da auch Schwierigkeiten geben kann.“ Und „Die tun alles, um solche wie mich loszuwerden“.
- **Er hört gern:** „Die meisten meiner Mandanten leiden unter dieser Ungerechtigkeit“ Begrüßung mit seinem Namen und Frage nach Befinden.

- **Er erträgt nicht:** zu straffes, kühles Auftreten. Er braucht **Mitgefühl!**

• TIPP

- Würdigen Sie ihn, fragen Sie ihn nach Details seines Zweifels. Bestätigen Sie ihn. Zweifler halten die Welt in Atem und sind die besten Erfinder! Zweifler sind oft die besten Kunden und werden zu großartigen Multiplikatoren, wenn sie Ihnen vertrauen!

Der Angsthase

- Er ist innerlich oft **sachorientiert** und durch ein Ereignis (Kündigung) aus der Bahn geworfen; **Furcht ist sein Überlebensmuster in unbekanntem Situationen**; sie vergeht schnell wieder, wenn die Situation übersichtlich wird! Ohne Angst kann man eine vierspurige Straße nicht lebend überqueren. **Angst kann auch Sinn machen in seiner Lage.** Sage Sie ihm das.
- **Er sagt gern:** „Ich weiß überhaupt nicht, was jetzt werden soll“ und „Ich weiß nicht mehr ein noch aus“ und „Hoffentlich geht das gut“.
- **Er hört gern:** „Die Furcht ist ja zunächst einmal ganz berechtigt. Sie sind überrascht und wissen nicht, was jetzt werden soll. Wissen Sie was? Wir ordnen das Ganze jetzt mal, einverstanden?“ und: „Wie gut, dass Sie so schnell Hilfe holen. Jetzt haben wir noch richtig viel Zeit.“ Begrüßung mit seinem Namen und Frage nach Befinden. Lob.
- **Er erträgt nicht:** zu straffes, kühles Auftreten und vor allem nicht den Satz: „Sie müssen keine Angst haben“.

• TIPP

- Würdigen Sie seine **Furcht als äußerst realistisch!** Erklären Sie, dass „viele andere Mandanten in Ihrer Situation“ (Perspektivwechsel) **genauso schwer angeschlagen** sind und **Unterstützung brauchen!** Fragen Sie ihn nach Details! Bestätigen Sie ihn. Erst annehmen, dann: **vorsichtig durch Fakten relativieren.** Er geht gern selbst in Aktion, braucht den **Plan** aber von seinem Anwalt! Das macht ihn sicher! Lassen Sie ihn **Hausaufgaben** erledigen, Zeugenlisten, Uhrzeiten, genaue Protokolle etc. Der Angsthase braucht Mitgefühl und **eigene eingegrenzte Aktionen!** Ängstliche sind wie die Zweifler **großartige Multiplikatoren** anwaltlicher Leistung, wenn sie erst einmal **Vertrauen** gefasst haben!

Der Besserwisser

- Er ist nicht zufällig der **Intimfeind von Anwälten**, denn diese sind ja selbst Besserwisser! Bei der Terminvergabe sagt er schon im ersten Telefonat: „Viel Zeit brauchen wir dafür nicht. Halbe Stunde reicht.“ Er kommt **mit dem Schönfelder unter dem Arm zur Besprechung**; drei post-it Zettel schauen aus dem dicken roten Buch, und er sagt: „Ich habe Streit mit dem Nachbarn, und ich habe schon mal die Paragraphen heraus gesucht, die für uns von Belang sind“. DAS ist das Drehbuch zur Anwaltsvariante von „Nightmare on Elm Street“

- **Er sagt gern:** „Die Abfindungshöhe richtet sich ja **insoweit** nach dem Jahreseinkommen“ und „Schaffen wir das wirklich innerhalb der **gegebenen Frist?**“ und „Ist das hier juristisch **von Belang?**“ und „Prof. Berger, den **kennen Sie ja sicher**, wies ja neulich **erst wieder** darauf hin....“
- **Er hört gern:** „Gut, dass Sie **das schon vorbereitet haben**. Wir gehen diese Paragraphen gleich der Reihe nach durch. Beginnen wir mal mit eins.“
- **Er erträgt nicht:** „Sind Sie hier der Anwalt oder ich?“ „Lösen Sie Ihren Fall doch alleine“ und: „Legen Sie mal zuerst Ihre 20 Seiten Vorbereitung zur Seite“.

• TIPP

- Ein Besserwisser braucht das Gefühl, **eingebunden zu werden** in strategische Fragen. Schildern Sie Alternativen und fragen Sie ihn, welcher er zuneigt. Wenn er **auf ihre Fragen ausweicht** bzw. weit ausholt, statt sie zu beantworten (das wird er tun! Er ist schließlich **Besserwisser!**) **wiederholen Sie einfach Ihre Frage** und bestehen Sie auf einer **klaren Antwort**. Holen Sie sein Einverständnis ein. Gewähren Sie die schriftliche Schilderung des Sachverhaltes durch ihn und machen Sie ihm klar, dass **Sie diese Sachverhaltsschilderung in Rechtssprache (Schriftsatz) übersetzen**, die für den Richter wichtig ist. Lassen Sie Ihre Schriftsätze keinesfalls (!) durch ihn korrigieren! Begründung: „**Was Sie schreiben, ist für mich wichtig, was ich schreibe, für den Richter!**“ (test it!) Fragen Sie nach **Erklärungen aus seiner Sicht**. Nutzen Sie **sein System**. Sogar, wenn er Lehrer ist!

Der Sicherheitsfanatiker

- Er hat **lieber einen sicheren Zweifel als eine unsichere Wahrheit!** Der Sicherheitsfanatiker ist **komplett am Boden** nach einer Kündigung. Er greift nach jeden Strohalm, der ihm „Restsicherheit“ verschaffen könnte und saugt alles auf, worauf er sich verlassen kann. Die Kündigung bewirkt **nackte Panik** und noch größere Hoffnung auf irgendein **Sicherungsseil**. Er braucht **Eckdaten**, sichere **Grenzen**, **gehaltene Versprechen** und 100 % **glaubhafte Aussagen** seines Anwalts. Wenn etwas nicht ganz sicher ist, erklären Sie ihm das so: „Mit einer Sicherheit von etwa 70 % wird das passieren. Bei den anderen 30 % gehen wir einen anderen Weg, nämlich....“
- **Er sagt gern:** „Wenn ich nur wüsste, ob ich mich darauf **wenigstens verlassen** kann!“ „Ist das sicher?“ „Ich habe **sicherheitshalber** auch die Unterlagen von damals mitgebracht“.
- **Er hört gern:** „Ich verspreche es Ihnen mit all meiner Erfahrung.“ und: „Ganz sicher kriegen wir ein Problem mit....“ und „Die einzige Unwägbarkeit, das müssen Sie jetzt schon wissen, ist....“
- **Er erträgt nicht:** die Wörter „vielleicht“, „wahrscheinlich“ und „eventuell“ sowie die Erwähnung, dass man „vor Gericht und auf hoher See in Gottes Hand“ ist

- TIPP

- Der Sicherheitsfanatiker braucht **nachvollziehbare Aktionen**, „coole“ **Risikoabwägung** durch Sie und zuverlässige Zeitpläne. Halten Sie Versprechen. Machen Sie mehrfach deutlich: Wer macht was, wie, bis wann und wozu? **Versichern** Sie ihm alles. Sogar **Unwägbarkeiten sollten Sie ihm versichern!** Was er weiß, macht ihn nicht heiß

Der Aggressive

- Schon am Telefon macht er klar, wer hier was zu sagen hat: ER! Der Aggressive **sagt off seinen Namen nicht** und will **sofort zum Anwalt durchgestellt werden**. Wenn die Assistentin nach seinem Namen fragt, brüllt er sie an: „Das geht Sie nichts an! Sofort durchstellen!“ Er greift Assistentinnen an und ist beim Anwalt **zunächst lammfromm**. Durch die unterschiedliche Behandlung von Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchien gleicht er seinen **schwachen inneren Status** aus. Doch auch beim Anwalt will er Regeln nicht akzeptieren. Er giftet auch den Anwalt an: „Was? Dienstag sind Sie schon wieder in Urlaub? Wann arbeiten Sie überhaupt?“ Er **vorenthält** dem eigenen Anwalt gern Informationen, die **seine Grandiosität torpedieren** und ist oft **innerlich klein und voller Gram und Scham**. Aggressive Menschen werden nicht durch die Kündigung aggressiv; genau andersrum scheint ein Schuh daraus zu werden: Anwälte berichten häufig vom Zusammenhang zwischen **Aggression in Kombination mit Autoritätsproblemen** und den daraus folgenden **fristlosen Entlassungen**. Diese wiederum mutieren zunächst im Selbstbild des aggressiven Mandanten zu **freiwilligen Kündigungen**.
- **Er sagt gern:** „Diese Schweine machen, was sie wollen, aber mich, mich kriegen sie nicht!“ oder „Ist doch bei uns üblich, dass wir mal einen Sack Schrauben abzweigen. Wen beschädigt das? Bänker veruntreuen Millionen und werden hofiert. Wieso machen die bei mir so ein Theater darum?“
- **Er hört gern:** sich selbst (egal was er sagt) und „Wir legen jetzt am besten sofort los“ und und: „Wir wollen dem Arbeitgeber ja keine zusätzliche Munition geben.“
- **Er erträgt nicht:** die Wörter „vielleicht“, „wahrscheinlich“ und „eventuell“ sowie die Vorbereitung auf gerichtliche Disziplin.

- TIPP

- In einer fristlosen Kündigung hilft zur Ermittlung des kompletten Sachverhaltes immer der **Perspektivwechsel**: „Was wird Ihr Chef vor Gericht über Sie behaupten?“ Das Verb wird rezipiert wie „mobbing“; die Kündigung erhält dadurch den **Geruch von Gemeinheit**, und er kann **seinen Anteil an der fristlosen Kündigung** locker zugeben: „Der wird natürlich behaupten, ich hätte eine Sack Schrauben geklaut.“
- Der aggressive Mandant hat eine Reihe von **haltlosen Beschuldigungen** auf Lager, die Sie nur durch offene Fragen in den Griff kriegen:

- „Was? Dienstag sind Sie schon wieder in Urlaub? Wann arbeiten Sie überhaupt?“ wird durch die Frage: „Was kann ich vor meinem Urlaub für Sie tun?“ neutralisiert. Selbst der **böseste Haudegen wird nachdenken müssen** und den Zugriff auf sein Stammhirn verlieren.

6. Gebot: Nehmen Sie Angriffe niemals persönlich!

Besonders Anwälte haben häufig mit Gegenwind von Mandanten, Gegnern, Partnern oder Richtern zu kämpfen.

Die Gründe liegen in der **Berufsrolle**: Sie stehen immer auf der Seite von jemandem; sie sind und agieren niemals neutral! Vor allem das begünstigt den strukturellen Gegenwind. Hier die Hauptgründe für komplexe Verhandlungssituationen. Anwälte

- sind naturgemäß **parteiisch**. Das bringt die Gegenseite immer auf die Palme.
- gelten aus teuer. Die Bevölkerung **meidet den Gang zum Anwalt** oder fordert schon in der Akquisephase besonders viel.
- **haben verhandeln nicht gelernt** und produzieren versehentlich Ärger und große Zeitverluste durch apodiktische Redeweisen („Das ist irrelevant“)
- verkaufen eine nicht-anfassbare, **hoch erklärungsbedürftige Dienstleistung**, für die sie **keinerlei Erfolgsgarantie** geben können: Anspruchsschreiben, Zeugenvernehmungen, Klageschriften, Telefonate, außergerichtliche Gespräche – die einzige Sicherheit, die der Mandant hat: Er zahlt.
- sind durch rein kognitiv ausgerichtete Ausbildungen **divenhaf** und **besserwiserisch** sozialisiert und daher **keine guten Chefs**.
- verteidigen in Verhandlungen Positionen bis aufs Messer und vergessen, kaufmännischen oder psychologischen Interessen den taktischen Vortritt zu lassen.
- geben aus **Furcht vor Konsequenzen** und aus Mangel an geeigneten Methoden unvollständige Informationen (Honorar, negative Nachrichten)
- haben kaum **Fehlertoleranz** in der Rechtssache und machen selbst viele Fehler im Kanzlei-Alltag
- rezipieren mangels **Empathie** berechnete Informationsfragen wie „Können Sie das denn wirklich?“ als Attacken.

7. Gebot: Trainieren Sie Ihre Schlagfertigkeit!

Anwälte **verschärfen Konflikte versehentlich**, also auch dann, wenn ihnen das **nicht dient**. Sie tun das **mangels anderer Methoden**. Untersuchen wir hierzu eine **Was passiert bei einem Streit**:

Anwalt und Mandant befinden sich in einer Verhandlungspause auf dem Gerichtsflur. Der Mandant sagt einen Satz, den jeder Anwalt fürchtet:

"Sie haben sich nicht genug für mich eingesetzt."

Anwälte antworten durch **zehn Konflikt verschärfende Reaktionen**, obwohl ihnen ein Konflikt mit dem Mandanten nicht dient:

- **Verharmlosung:** „Immerhin haben wir doch das Geld.“
- **Verschiebung:** „Das Gericht vertrat eine Rechtsauffassung, die...“
- **Gegenangriff:** „Das können Sie schlecht beurteilen.“
- **Rechtfertigung:** „Ich kam ja nicht zum Zug; bei dem Richter.“
- **Zurechtweisung:** „Das war doch Teil unserer Strategie.“
- **Übergehen:** „Lassen Sie uns jetzt besprechen, wie es weitergeht.“
- **Ablenkung:** „Es wäre für Sie jetzt am besten,...“
- **Vortrag:** „Sind Sie sich darüber im klaren, dass ...“
- **Sarkasmus:** „Dann machen wir's beim nächsten Mal besser.“
- **Opferstatus:** „Wie man es auch macht; es ist immer falsch.“

8. Gebot: Der sprechende Kritiker ist schwer zu führen, der schweigende gar nicht!

Verhandlungsstarke Anwälte legen das Stammhirn des Angreifers lahm, indem sie sein **Denkhirn aktivieren**. Sie zwingen den Angreifer zu denken! Voraussetzungen hierfür sind: **die Kritik muss hörbar sein**, und der Anwalt muss **Fragetechniken eingeübt** haben:

Sie haben keine Ahnung von der Werbebranche."
„**Welche Informationen genau fehlen mir?**“

"Ausgerechnet jetzt? Das hat keinen Sinn."
„**Welcher Zeitpunkt passt Ihnen besser?**“

"Das ist viel zu gefährlich. Bloß keine Experimente!"
„**Welches konkrete Risiko sehen Sie?**“

"Wir verhandeln keinesfalls außergerichtlich."
„**Was genau befürchten Sie?**“

"Das haben wir noch nie so gemacht."
„**Was kann schlimmstenfalls passieren, wenn wir es probieren?**“

„Das geht niemals durch“
„**Was macht Sie da so sicher?**“

Die offene Frage löst die Bereitschaft zum Nachdenken über die Sache aus! Der Anwalt wirkt **unerschrocken, verbindlich und lösungsorientiert**, wenn er Fragen stellt. Mit anderen Worten: Er behält in kritischen Situationen die Führung. Diese Chance hängt davon ab, dass der Ärger **offen ausgesprochen** wird.



Ich freue mich auf Ihre Fragen:

johanna busmann
busmann training®, hamburg

www.anwalts-akquise.de
www.anwalts-coach.de

tel. 040 892722
info@busmann-training.de

