



Deutscher Anwaltverein

Arbeitsgemeinschaft
Familienrecht



In jeder Beziehung.

Mitgliederversammlung und Herbsttagung
23. bis 25. November 2017
in Berlin

**„Also es geht / mir geht's in erschter Linie
um ein nichteheliches Verhältnis“
Anliegensklärung im familienrechtlichen
Erstgespräch unter der linguistischen Lupe**

Dr. Ina Pick
Gesprächsforscherin, Köln


„Also es geht/ mir geht s in erschter Linie
um ein nicht eheliches Verhältnis.“





Anliegensklärung im familienrechtlichen Erstgespräch unter der linguistischen Lupe

Herbsttagung der AG Familienrecht
Berlin, 23.11.2017
Dr. Ina Pick

Beispiele für Anliegensformulierungen...

„Ääh: "Jetzt nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche
Beratung in Anspruch, um • • für uns • • n paar offene
Fragen zu klären ((ea)) und einfach zu kucken, • äh • ja
wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?"“ 

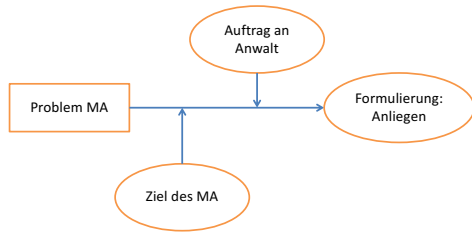
„• • Äähm • • ja und äh warum ich da bin, ich würde
mich einfach mal gern beraten lassen, ähm wie ich
vorgehen soll.“ 

„((1,3s)) Also ich komm alleine nicht mehr klar, dat is...“


Gliederung

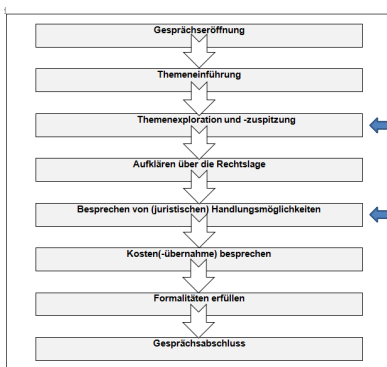
1. Die Grundproblematik der Anliegensklärung
im anwaltlichen Erstgespräch
2. Was macht die Anliegensklärung im
anwaltlichen Erstgespräch so schwierig?
3. Tipps zur Anliegensklärung: Wie gelingt die
Anliegensklärung?

Anliegen = Ziel des Mandanten + Auftrag an Anwalt



Ziele und Aufträge im Ablauf des Gesprächs

Ziele und Aufträge sind strukturlogisch an unterschiedlichen Stellen im Mandantengespräch relevant und sollten deshalb getrennt voneinander bearbeitet werden.



Ablauf anwaltlicher Erstgespräche anhand ihrer Phasen

Hier müssen Ziele
geklärt werden

Hier wird der
Auftrag an den
RA gemeinsam
festgelegt

Die Grundproblematik der Anliegensklärung im anwaltlichen Erstgespräch: *Vorschau*

- Mandanten nennen in der Regel ihre Ziele nicht explizit.
- Anwälte können dennoch arbeiten, weil sie Ziele mental ausbilden.
- Ziele werden meist nicht geklärt, obwohl Anwälte davon ausgehen, Ziele geklärt zu haben.
- Ziele von MA und Ziele von A müssen sich nicht decken.
- In den untersuchten Gesprächen ist das keine Ausnahme, sondern die Regel.

Beispiel 1: Faire Trennung

„•• Äähm •• ja und äh warum ich da bin, ich würde mich einfach mal gern beraten lassen, ähm wie ich vorgehen soll.“



Beispiel 1: Faire Trennung

[723] A(w) So lange Sie das geklärt haben mit einander, wird
M(m) man alles nicht vor Gericht lösen. Hm ja
[724] A(w) überhaupt nichts gerichtlich laufen. ((ea)) Aber • ich kann mir halt
M(m) Okay. Hmhnt
[725] A(w) auch vorstellen — das habe ich bei der Kollegin Habermehl auch
[726] A(w) schon erlebt — dass die plötzlich zum Vermögen... Sie sagen zwar, Sie
[727] A(w) haben das jetzt alles schon verteilt, aber dann kommt Frau Habermehl
[728] A(w) und sagt, sie will da auch noch einen Notarvertrag darüber machen. ••
[729] A(w) Seien Sie vorsichtig. •• Ja, okay.
M(m) Ja? Okay nee, dann komm ich zu Ihnen. ((lacht)) Ja
[730] A(w) ((lacht)) •• Ich kenne die Frau Habermehl sehr gut, eigentlich

Beispiel 1: Faire Trennung

- Mandant formuliert sein Ziel *nicht*
- Anwältin bildet mental ein Ziel aus, expliziert dieses ebenfalls nicht
- Mandant erkennt als Handlungsmöglichkeit das Beauftragen der Anwältin
- Mandant ist in der rechtlichen Einschätzung seiner Sache kaum orientiert

Positiv:

- ✓ Potenzielle Mandatierung

Problematisch:

- Anwältin kennt Ziel des Mandanten nicht (nimmt an, es zu kennen).
- Ziele des Mandanten und der Anwältin können übereinstimmen oder auch nicht.
- Bearbeitung muss nicht unbedingt in Richtung der Ziele des Mandanten gehen.
- Häufig gehen beide Beteiligte davon aus, das gleiche Ziel anzusteuern – bis die Diskrepanz offensichtlich wird.

Ziele aus Fragebogen nach dem Gespräch

Frage	Antwort von A	Antwort von M
13. Was möchten Sie in diesem Fall erreichen? / Welches Ergebnis streben Sie mit dem Mandanten/ der Mandantin an? (A+M)	Unterhalt reduzieren	Faire Trennung

A = Anwalt
M = Mandant

Ein anderes Beispiel (2): Finanzbeamter

Beispiel 2:



- [40] M [v] Und geh morgen wieder • zum Dienst. Ich habe diese erforderliche Beurteilung noch nicht.
- [41] M [v] Ich hab also diese Beurteilung noch nicht bekommen. Hab sie noch nicht in Händen, ((1,1s))
- [42] M [v] Und wollte eigentlich mal fragen, • was man/ was wir machen könnten, wenn es • jetzt dazu
- [43] A [v] ((2,2s)) Man kann • die
M [v] käme, dass ich diese • • also diese Qualifikation nicht bekäme.

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegensklärung

[...]

[70] A [v] Ja? •• Aber das müssen wir abwarten, ••• ja?
M [v] Hmhmh Okay, und meine Frage war jetzt, ob

[71] A [v] Das können wir machen. Das kann ich machen, klar.
M [v] Sie das machen können. Das ist jetzt... Okay. Dann, dann

Gespräch „Beurteilung“; Anliegensübertragung

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegensklärung

Beispiel 2:

[40] M [v] Und geh morgen wieder • zum Dienst. Ich habe diese erforderliche Beurteilung noch nicht.
[41] M [v] Ich hab also diese Beurteilung noch nicht bekommen. Hab sie noch nicht in Händen, ((1,1s))
[42] M [v] Und wollte eigentlich mal fragen • was man/ was wir machen könnten, wenn es • jetzt dazu
[43] A [v] ((2,2s)) Man kann • die
M [v] käme, dass ich diese •• also diese Qualifikation nicht bekäme.

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegensklärung

Beispiel 2: Finanzbeamter

Anliegensformulierung

- Formuliert ebenfalls *kein* Ziel und keinen Auftrag bezogen auf sein Problem.
- Produziert stattdessen eine Äußerung, die wie eine Anliegensformulierung klingt, aber kein Ziel und keinen (inhaltlich bestimmten) Auftrag enthält.
- Beauftragt den Anwalt nicht nur für eine vertretende Tätigkeit, sondern auch zur Bildung eines Anliegens („Anliegensübertragung“)

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

[220] A [v] Aber diese Beurteilung liegt ja dann trotzdem in Ihrer Personalakte. Und wenn
M [v] Hmhnh • Jaja

[221] A [v] die • zu schlecht ist, dann wird/ • führt das natürlich zu, zu weiteren Komplikationen
M [v] Hmhnh

[222] A [v] in zukünftigen Bewerbungen.
M [ko] • • Ja, mir geht s einfach darum, dass ich halt • sage, ich will
((klopf mit dem Finger auf den Tisch))

[223] A [v] • Klar.
M [v] doch diese Stelle haben, ja? Das is äh... Das is ja/ ich meine, wenn die jetzt
M [ko] (Finger auf den Tisch))

[224] M [v] hingehen würden und sagen, hier okay, wir setzen da jetzt n anderen hin, ja? • • Äh ((aa))...

[225] A [v] • • Gut, dat ka/ ä ich mein dann kann man/ könnte man auch noch ä n sogenanntes

[226] A [v] Konkurrenzstreitverfahren machen, ja? • • Wobei dann allerdings zu überprüfen ist: Wer ist
M [v] Hmhnh

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 2: Finanzbeamter

```

graph TD
    Root[Fall: Finanzbeamter] --> A[A]
    Root --> M[M]
    A -.-> ZielA((Ziel A))
    M --> ZielB((Ziel B))
  
```

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiele für Anliegenformulierungen...

...die kein Ziel und keinen Auftrag beinhalten

„Ääh: "Jetzt nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche Beratung in Anspruch, um • • für uns • • n paar offene Fragen zu klären ((ea)) und einfach zu kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?"“

„• • Äähm • • ja und äh warum ich da bin, ich würde mich einfach mal gern beraten lassen, ähm wie ich vorgehen soll.“

„((1,3s)) Also ich komm alleine nicht mehr klar, dat is...“

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiele für Anliegenformulierungen...

...die kein Ziel und keinen Auftrag beinhalten

„Ääh: „Jetzt nehmen wir einfach mal...“
Beratung in An...
„...
wie k...
„... raus?““

**Typische Position solcher Äußerungen:
am Ende der Sachverhaltsdarstellungen**

„...
• • Äähm • • ja und äh warum...
mich einfach...
w...“

**Diese Anliegenübertragungen triggern beim
Anwalt die mentale Ausbildung eines Ziels**

„(...s) Also ich komm alleine nicht mehr klar, dat is...“

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Die Grundproblematik der Anliegenklärung im anwaltlichen Erstgespräch: *Zwischenfazit*

- Mandanten nennen in der Regel ihre Ziele nicht explizit.
- Mandanten produzieren aber meist Äußerungen, die wie Anliegenformulierungen klingen, aber keine Ziele oder (inhaltlich bestimmte) Aufträge enthalten („Anliegenübertragung“).
- Anwälte können mit den „Anliegenübertragungen“ dennoch arbeiten, weil sie Ziele mental ausbilden.
- Ziele werden meist nicht geklärt, obwohl Anwälte davon ausgehen, Ziele geklärt zu haben.
- Ziele von MA und Ziele von A müssen sich nicht decken.
- Häufig gehen beide Beteiligte davon aus, das gleiche Ziel zu bearbeiten – das kann sein, muss aber nicht so sein.
- Diskrepanzen können in unterschiedlichen Stadien der Bearbeitung offensichtlich werden (auch erst bei Rechnungslegung oder nach der gerichtlichen Verhandlung).
- In den untersuchten Gesprächen ist das keine Ausnahme, sondern die Regel.

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

2. Was macht die Anliegenklärung schwierig?

2. Was macht die Anliegensklärung schwierig?

- Zielbildung (für den Mandanten) wird erschwert durch:
 - zu wenig Rechtswissen beim Mandanten, um Anliegen (Ziele und Aufträge) zu konkretisieren
 - zu wenig Wissen über Rolle/Aufgaben
 - sehr komplexe Sachverhalte, Gewichtung einzelner Bestandteile im rechtlichen Zusammenhang häufig unklar
- Zielformulierung kann durch Anwälte zusätzlich erschwert durch:
 - kaum explizite oder relativ globale Ermittlung von Zielen
 - frühe Steuerung und Gesprächsleitung von Anwälten in der Sachverhaltsdarstellung
 - schnelle Übergänge weg von Phasen, in denen Ziele eine Rolle spielen (Sachverhaltsdarstellung und rechtliche Einschätzung/erste Begutachtung)

Beispiel 3: Eheähnliches Verhältnis



[1]	[f] 29.36		
A (w)	... Okay. ((4s)) Und wieviel haben Sie jetzt schätz/ s-so aus m Bauch		
[2]	A (w)	raus, was ist Ihr, was ist Ihr Anteil • zu dieser Wertsteigerung? Oder an	Exploration Sachverhalt im Hinblick auf ihr vermutetes Anliegen
[3]	A (w)	dieser Wertsteigerung?	
M (m)	((1,7s)) Ja, finanzielle Seite sag i jetzt amoil		
[4]	A (w)		((2,9s))
M (m)	((2,3s)) vielleicht an die, weiß ned, •• zwanzig, fünfundzwanzig.		Erste Schätzung (nach bisher neun Anläufen)
[5]	A (w)	Tausend Euro oder Prozent? Euro.	
A (w) [k]		<i>etwas lachend schreibt</i>	
M (m)	... Euro. Euro, sag i jetzt		
[6]	A (w)	Durch die monatlichen Raten, oder... Oder	
A (w) [k]			
M (m)	amoil, ned? ... Nee. Das jetzt		
[7]	A (w)	durch das, was...	
A (w) [k]		<i>schreibt</i>	
M (m)	eigentlich ned. Was, was eigentlich soo ((1,4s)) unter der Zeit... Ja		

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

[11] A (w) Hmhñ
M (m) cetera und... Ja, Arbeit, Arbeit. Mei des san ja Stunden ohne

[12] A (w) ((lacht etwas))
M (m) Ende. Um Gottes Willen. Da weiß ich ned ((aa)) ... ((8.4s)) Mei, do, do is

[13] A (w)
M (m) jetzt ois verkehrt, wos i sog wahrscheinlich, ned? ((1.5s)) ((lacht))

[14] A (w) ((2.8s)) Ja ich kann s/ w-wissen S, ich kann es Ihnen nicht sagen. Das
M (m) heißt, wenn Sie mit Ihrer Lebensgefährtin reden wollen, müssen Sie sich
In-den-Mund-legen eines Ziels

[15] A (w)
M (m) eigentlich selber... Oder vielleicht auch noch selber ((ea)) äh zu Hause
Schon klar.

[16] A (w)
M (m) nochmals überlegen, nochmal nachschauen. Also was Sie, was Sie

[17] A (w)
M (m) wirklich schauen sollten, ist...
Das ist ja die Problematik, weil do geht s mit Sicherheit

[18] A (w)
M (m) dann auf a Schlammschlacht über. ••• Weil dann hoast s: "Ja, hm • mei

Rollenklärung: Hinweis auf Aufgabenverteilung Anwalt/Mandant

In-den-Mund-legen eines Ziels

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

[47] A (w) worden, was ist Ihrerseits an, an, an Wert durch Arbeitsleistung

[48] A (w) geschaffen worden? Und auf der Basis, äähm ja, • Ihre Forderungen

[49] A (w) formulieren, Ihre Wünsche, Ihre Vorstellungen ((8s)) oder was ist das,

[50] A (w) was Sie, was Sie... Was, was ist Ihr Plan oder was ist Ihr Ziel, was Sie

[51] J 33.00
A (w) sich hier heute von mir erhofft haben •• oder erhoffen immer noch?

[52] J
A (w) ((lacht kurz, 1s))
M (m) Ja, dass do i amok... I, i hob! I kenn die, die gesetzliche

[53] A (w) Hmhñ
M (m) Regelung ned, wie des aufgestellt ist und so weiter genau, ned?

[54] M (m) Weil wenn ihr heut sog, du i hob, heut s zehn Joahr e eheähnliche Bei

[55] M (w) Gemeinschaft geführt, dann, dann kann des ned sein, dass i heit mit null

[56] A (w) ((1.7s)) Hmhñ Aber den Wer den Rechtsgrundsatz gibt s nicht.
M (m) rausgeh. So is ja a ned, oder?

[57] A (w) Nein, so ist es nicht. Nein, so ist es nicht.
A (w) (k) lachend
M (m) So ist es ja nicht? Sagen Sie des. Also Sie
M (m) (k) zuckend

[58] A (w) Doch äh, das g... Das muss nicht so
M (m) geben mir Recht. So ist es nicht.

Ziel des Mandanten erfragen (hier relativ global)

Gesprächsziel: Rechtswissen bekommen

Laientheorie: Ansprüche aufgrund von „eheähnlicher“ Gemeinschaft

Achtung: Mandant nennt hier kein Ziel bezogen auf sein Problem, liefert aber sonstige wichtige Informationen

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 3: Eheähnliches Verhältnis

- Mandant formuliert sein Ziel nicht
- Anwältin erfragt das Ziel erst spät und relativ global (hakt nicht weiter nach)
- Anwältin bildet mental ein Ziel aus und legt das für das Gespräch zugrunde („Ziele-in-den-Mund-legen“)
- Mandant hat nicht nur keine (ausreichende) Rechtskenntnis, sondern auch falsche Vorstellungen seiner Ansprüche
- Mandant kennt die Aufgaben/Rolle eines Anwalts nicht (ausreichend)
- Mandant kann die Sachverhaltsexploration (Schätzung des eigenen Anteils an Wertsteigerung) nicht beantworten, weil er den Zusammenhang zu seinem Problem nicht erkennt
- Anwältin stellt vergleichsweise abstrakte und globale Fragen (Anteil Wertsteigerung)
- Anwältin lässt kaum Zeit für eine Darstellung des Sachverhalts (Gesprächsbeginn)

Positiv:

- ✓ Mandant hält die Anwältin für kompetent und vertrauenswürdig, potenzielle Mandatierung

Problematisch:

- Anwältin kennt Ziel des Mandanten nicht (nimmt an, es zu kennen).
- Ziele des Mandanten und der Anwältin können übereinstimmen oder auch nicht.
- Gespräch dreht sich im Kreis – ist mühsam für beide und kostet Zeit.
- Anwältin erreicht Mandanten nur unzureichend und auch nur mit vielen Anläufen
- Auftragsklärung und Mandatierung bleiben weitgehend offen

Ziele aus Fragebogen nach dem Gespräch

Frage	Antwort von A	Antwort von M
13. Was möchten Sie in diesem Fall erreichen? / Welches Ergebnis streben Sie mit dem Mandanten/ der Mandantin an? (A+M)	„Hilfe zur Selbsthilfe“ -> Ermöglichung einer persönlichen oder sonst außergerichtlichen Einigung	Ausgleich eines Rechtsanspruches (Immobilie)

A = Anwalt
M = Mandant

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. **Schwierigkeiten** | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 4: Tochter und Haus

Doppelter Sprung:

- Zu Mandantin mit viel Anwalts-/Rechtserfahrung
- An den Beginn eines Gesprächs zur Sachverhaltsdarstellung

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. **Schwierigkeiten** | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 4: Tochter und Haus

M (w) ... Äh Sache ist: Ähm mein Mann und ich haben ä uns ä entschlossen, letztes Jahr/ ä nee vor jaä •• Weihnachten vor einem Jahr uns zu trennen. Wir haben eine gemeinsame Tochter •• und ein gemeinsames Haus.

A (w) •• ((lacht)) Eine Tochter und ein Haus.

M (w) •• Ja. •• Und ähm ich bin teilzeitbeschäftigt, fünfzig Prozent bei der Stadt. ••• Und er ist Steuerberater. Er hat ne eigene Kanzlei mit Kompagnon in

M (w) Freieren. ••• Ich habe aus erschter Ehe • zwei große Kinder, mit fünfundzwanzig und zweiundzwanzig und jetzt die Verena •• ischt zeh. ((1,1s)) Er ischt dann zum •• zehnten fünften •• ähm ((1,4s)) zweitausendzwoölf ausgezogen aus dem gemeinsamen Haus. ((1,8s)) Und ich bin zum achtundzwanzigsten Dezember zweitausendzwoölf in eine

A (w) Hmhrrr •• Achtundzwanzigster Dezember zweitausendzwoölf. Jä

A (w) [ke] *schreibt mit*

M (w) [v] ••• Wohnung gezogen. Ja. ((1,1s)) Ähm ((1s)) seither geht s eigentlich auch dadrum...Er za/ äh bezahlt das Haus auch noch ab...

A (w) Das haben Sie aber sehr schnell und kompakt geschildert. Wunderbar.



Vereinfachtes Transkript

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 4: Tochter und Haus

A (W) Darf ich mal kurz noch zwischenfragen: Das Haus gehört Ihnen noch gemeinsam, ist jetzt vermieet, oder?

A (W) Sie haben-r-n die Beträge, die er zahlt und Darlehenstände und dergleichen?

A (W) Jaja. Sie brauchen jetzt noch nicht ins Detail. Wir kreisen lieber weiter ein. ((lacht))

A (W) ((1.8s)) Also Kindesunterhalt, Ehegattenunterhalt ist das Thema.

A (W) Er sagt: "Ich zahl ja die Belastungen und dann will ich nicht so viel Unterhalt zahlen."

A (W) ((1.5s)) Jaja kann ich Ihnen gleich sagen, was das ist. Jaja . . . Ja. Gut. Das heißt auf jeden Fall, das wäre jetzt mehr geworden, aber das ist nicht das Entscheidende. Ich mein, da sind n paar Euro mehr drin inzwischen. . . . Wann war der Titel? Letztes Jahr? Da isch ja jetzt die Erhöhung gekommen. Die is zwölff.

...

A (W) Dann war das sogar der aktuelle Stand. Warten Sie mal. ((blättert)) Ja. Das war sogar der aktuellste Stand. Allerdings - unterste Stufe. Das isch ja interessant.

Anwältin übernimmt hier sukzessive die Themensteuerung

A (W) - "A bissle viel". ((lacht)) Ja gut. Was verdient er denn und was verdienen Sie? Ah gehen wir mal noch nicht ins Detail,

Vereinfachtes Transkript

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 4: Tochter und Haus

M00 ... dass er ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...
M00 ...
A00 ...

Redeanteile

Anwältin

Mandantin

(ohne Hörerrückmeldungen)

Vereinfachtes Transkript

Gliederung: 1. Grundproblematik | 2. Schwierigkeiten | 3. Tipps zur Anliegenklärung

Beispiel 4: Tochter und Haus

- Mandantin hat Erfahrung aus einer vorherigen Scheidung mit Rechtsanwältin und mit dem Thema.
- Mandantin hat eine relativ komplexe Sachverhaltsdarstellung (die hier nicht entfaltet werden kann).
- Anwältin übernimmt die thematische Führung zu früh und schneidet der Mandantin damit die Möglichkeit einer Anliegenformulierung im Zusammenhang mit der Sachverhaltsdarstellung ab.
- Anwältin nutzt die Darstellung der Mandantin nicht zur Erkundung von Sachverhaltszusammenhängen, sondern stellt auf fehlendes Sachverhaltswissen ab, das sie mittels eigenem Rechtswissen identifiziert („Anwältliches Fragen“).

Positiv:

- ✓ Mandatierung

Problematisch:

- Klärung des Sachverhalts (Beteiligte, Umstände, Vermutungen der Mandantin), die vor allem für die Planbildung/Auftragsklärung wichtig sind, gelingt später nur noch unvollständig und stückchenweise

3. Tipps zur Anliegensklärung: Wie gelingt die Anliegensklärung?

Wie gelingt die Anliegensklärung?

Kurzfassung

- Zielklärung als eigenständigen Aufgabenkomplex erkennen und nutzen.
- Gespräch auf Wissensstand des Mandanten zuschneiden.
- Sachverhaltsdarstellung nicht zu früh thematisch steuern.

Wie gelingt die Anliegensklärung?

- Der **Zielklärung ist ein eigenständiger Aufgabenkomplex** im Mandantengespräch, der explizit bearbeitet werden sollte (Bewusstsein dafür entwickeln).
- Ziele (im Mandatsverlauf immer wieder) explizit klären, nicht mit „Anliegensübertragungen“ zufrieden geben.
- Anliegensübertragungen nutzen, um konkreter nachzufragen: z.B. Mandant : „Jetzt nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche Beratung in Anspruch, um [...] einfach zu kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?“ (Bsp. aus Korpus)
Anwalt: „Was würden Sie sich denn vorstellen, um ‚aus der Kiste wieder rauszukommen?‘“ (Vorschlag für Anschluss, kein auth. Bsp.)
- Szenarien nach Abschluss des Mandats von Mandanten schildern lassen (Idealszenario).
Anwalt „Wenn Ihre Scheidung dann über der Bühne sein wird und Sie nun Ihre absolute Traumsituation schildern könnten, wie sieht Ihre Situation dann aus? Wo leben Sie, wo Ihre Expartnerin, was passiert mit dem Haus, den gemeinsamen Dingen, wer zahlt wem was, etc. Schildern Sie einmal, wie das Idealbild für Sie aussehen würde.“ (Vorschlag, kein auth. Bsp.)

Wie gelingt die Anliegensklärung?

- Klärung des Ziels und Auftrags **auf den Wissensstand der Mandanten zuschneiden**:
 - Wissensstand (aktiv) ermitteln
Anwalt: „Was denken Sie, was Sie von der Gegenseite bekommen könnten, warum?“ (Vorschlag, kein auth. Bsp.) (-> für Zielklärung)
Anwalt: „Wie stellen Sie sich einen Ausgleich von der Gegenseite konkret vor? Wie stellen Sie sich vor, dass wir die Gegenseite dazu bewegen?“ (Vorschlag, kein auth. Bsp.) (-> für Auftragsklärung)
 - Wissensvermittlung (zur Ziel- und Auftragsklärung sowie damit verbundener rechtlicher Zusammenhänge) auf Wissensstand des Mandanten zuschneiden
Ggf. kleinschrittig(er), expliziter und konkreter gestalten
Auch Rechtswissen explizit vermitteln
Auch Wissen über Rollen/Möglichkeiten eines RA vermitteln

Wie gelingt die Anliegensklärung?

- Die Anliegensklärung beginnt schon bei der **Sachverhaltsdarstellung**. Diese durch **gezieltes Zuhören** nutzen, um...
 - den rechtlichen Wissensstand der Mandanten (durch Zuhören) zu erkunden,
 - die Laientheorien des Mandanten zu erkunden,
 - wichtige Zusammenhänge des Sachverhalts zu verstehen.
- Hier nicht zu früh selbst die thematische Führung übernehmen!
- Diese Informationen sind vor allem für die Auftragsklärung relevant.

Ein Wort zum Schluss: Kommunikation...

... ist essenzielles Handwerkszeug des guten Rechtsanwalts.

- Machen Sie sich mit den kommunikativen Anforderungen, die an Sie gestellt werden, vertraut.
- Üben Sie sukzessive und stetig.
- Reflektieren Sie Ihre Gespräche anhand ihrer kommunikativen Aufgaben und typischen Schwierigkeiten.
- Suchen Sie sich einen Sparringspartner (Kollegen, Mitarbeiter, Berater etc.).
- Machen Sie nicht Ihre Mandanten verantwortlich. Sie steuern die Gespräche – egal, welcher Mandant Ihnen gegenüber sitzt.

Kontakt

Dr. Ina Pick
Corkstraße 12
51103 Köln
mandantengespraech@inapick.de
www.inapick.de