

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>I</b>	<b>Wie Kommunikation gelingt.....</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Warum nicht gleich konkret? Sechs Geschichten.....</b>	<b>5</b>
2.1	Fallbeispiel 1: Herr Freund und sein Geschäftspartner.....	5
2.2	Fallbeispiel 2: Frau Schirmers Telefonat mit der Kanzlei.....	6
2.3	Fallbeispiel 3: Herr Schwarz und die Unterhaltszahlung.....	7
2.4	Fallbeispiel 4: Herr Pichler und der Vorwurf der Untreue.....	8
2.5	Fallbeispiel 5: Frau Kern und ihre Kündigung.....	8
2.6	Fallbeispiel 6: Frau Steiner und das Erbe ihrer Mutter.....	9
<b>3</b>	<b>Kommunikation – genau betrachtet ein Wahnsinn!.....</b>	<b>11</b>
3.1	Theoretische Grundlagen der Kommunikation.....	11
3.2	Die vier Seiten einer Nachricht.....	14
3.3	Sender und Empfänger mit jeweils vier Seiten.....	18
3.4	Kommunikation ist weder Einbahn noch Straße ... ..	17
3.5	Transaktionsanalytisches Kommunikationsmodell.....	20
3.6	Wahrnehmung als Kommunikationsvoraussetzung.....	26
3.7	Zuhören als Basis gelungener Kommunikation.....	36
3.8	Die Kunst des richtigen Fragens.....	41
3.9	Gewaltfreie Kommunikation.....	53
<b>4</b>	<b>Rhetorik – Die Kunst des Sprechens.....</b>	<b>61</b>
4.1	Rhetorik allgemein.....	62
4.2	Schwarze Rhetorik.....	63
4.3	Dialog oder Diskussion?.....	67
4.4	Sprechende Alltagssprache – Sprachmuster und ihre Repräsentationssysteme.....	71
<b>5</b>	<b>Nonverbale Kommunikation – Körpersprache und mehr.....</b>	<b>75</b>
5.1	Die wichtigsten Elemente der Körpersprache.....	76
5.2	Interpretation der Körpersprache.....	80
5.3	Körpereinsatz – Die nonverbale Technik erfolgreicher Gespräche.....	83
5.4	Musterunterbrechungen.....	85
5.5	Stimme – ein eigenes Kapitel.....	86

5.6	Raum und Distanz – die dritte Dimension .....	92
5.7	Zusammenfassung Nonverbale Kommunikation.....	95
<b>6</b>	<b>Affekte und Emotionen.....</b>	<b>97</b>
6.1	Grund und Basisemotionen.....	99
6.2	Zur Begriffsklärung: Emotion, Affekt, Gefühl, Stimmung .....	99
6.3	Gefühle im Berufsleben – ein heikles Thema.....	101
6.4	Angst – eine besondere Emotion .....	102
6.5	Emotionen –Nicht zu viel und nicht zu wenig!.....	104
<b>7</b>	<b>Rollen.....</b>	<b>107</b>
7.1	Rollen und ihre Dynamik: Das Drama-Dreieck.....	109
7.2	Die Dramaumkehr – Zeit aus der Rolle auszusteigen.....	114
<b>8</b>	<b>Konflikte.....</b>	<b>117</b>
8.1	Welche Arten von Konflikten gibt es?.....	119
8.2	Welche Formen hat ein Konflikt? .....	122
8.3	Konflikteskalation – Von der Verhärtung zum Kamikaze.....	124
8.4	Die Dramaturgie der Konfliktbildung.....	126
8.5	Konfliktstile – was für ein Unterschied!.....	127
8.6	Perspektivenwechsel.....	130
8.7	Konflikt-Dynamiken erkennen.....	133
8.8	Das Phasenmodell der Konfliktregelung.....	134
<b>9</b>	<b>Verhandlung ist Verhandlungssache: Ihr Honorar.....</b>	<b>137</b>
9.1	Vertrauen als (Honorar-)Basis.....	138
9.2	Überzeugen Sie sich selbst, dann überzeugen Sie andere.....	139
9.3	Das Honorar – Wie sag ich es am besten?.....	141
<b>10</b>	<b>Innere Ressourcen.....</b>	<b>143</b>
10.1	Sie sind viele: Die innere Bühne .....	143
10.2	Das Innere Team in der Mediation und Beratung .....	146
10.3	Intrapersonelles Monopoly – Geschäft der Ressourcen .....	146
<b>II</b>	<b>Standesrechtliche Grundlagen anwaltlicher Kommunikation.....</b>	<b>151</b>
<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>153</b>
<b>2</b>	<b>Begründung und Beendigung des Mandats.....</b>	<b>155</b>
2.1	Begründung des Mandats.....	155
2.2	Beendigung des Mandats.....	156
<b>3</b>	<b>Treuepflicht .....</b>	<b>159</b>
3.1	Allgemeines .....	159
3.2	Informationspflicht des Klienten .....	161
3.3	Sachlichkeitsgebot .....	162

3.4	Belehrungspflicht.....	171
3.5	Der Rechtsanwalt als Treuhänder .....	173
3.6	Grenzen der Auftrags Erfüllung.....	175
3.7	Exkurs: Kollegiale Pflichten .....	182
<b>4</b>	<b>Verschwiegenheitspflicht .....</b>	<b>187</b>
4.1	Allgemeines .....	187
4.2	Klienteninformationen.....	189
4.3	Ausnahmen von der Verschwiegenheitspflicht.....	191
<b>5</b>	<b>Doppelvertretungsverbot .....</b>	<b>195</b>
5.1	Allgemeines .....	195
5.2	Echte (materielle) Doppelvertretung .....	196
5.3	Unechte (formelle) Doppelvertretung.....	200
<b>6</b>	<b>Honorar .....</b>	<b>203</b>
6.1	Allgemeines .....	203
6.2.	Standesrechtliche Grenzen.....	204
6.3	Gesetzliches Pfandrecht gemäß § 19 RAO .....	207
6.4	Gesetzliches Pfandrecht gemäß § 19a RAO.....	208
6.5	Verkehrsfähigkeit von Honorarforderungen .....	209
<b>7</b>	<b>Vorkehrungen in der Kanzleiorganisation .....</b>	<b>211</b>
7.1	Elektronischer Rechtsverkehr .....	211
7.2	Telefonischer Kontakt.....	211
7.3	Vorkehrungen zur Vermeidung von Doppelvertretungen.....	211
7.4	Vorkehrungen zur Verhinderung von Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung.....	213
	<b>Anhang I: RAO (Auszug).....</b>	<b>215</b>
	<b>Anhang II: RL-BA 1977.....</b>	<b>219</b>
	<b>Abgerundet, aber nicht abgeschlossen .....</b>	<b>231</b>
	Literaturverzeichnis .....	233
	Abbildungsverzeichnis .....	235