

Soft Skills: Ein Plus für ReNo-Berufe

Anwaltskanzleien und Notariate haben es schwer, gute Fachangestellte zu finden oder Auszubildende für ReNo-Berufe zu begeistern. Attraktive Arbeitgeber rekrutieren erfolgreicher: Sie bieten persönlichkeitsbildende Trainings und Coachings an, um ihre Mitarbeiter individuell zu fördern. Spielarten praxisnaher Programme stellt Susanne Kleiner vor.

Zielgerichtet kommunizieren und überzeugen

Gute Kommunikation ist alles; im persönlichen, telefonischen oder elektronischen Umgang mit wohlwollenden wie schwierigen Menschen. Versierte Mitarbeiter formulieren klare Botschaften. Adressaten- und situationsgerecht setzen sie Körpersprache und Stimme bewusst ein. Sie versetzen sich in die Perspektive ihres Gegenübers und wählen die richtigen Worte. Selbstbewusste Angestellte haben ein gutes Gespür, ob und wie sie anderen entgegenkommen oder sich zielgerichtet durchsetzen. So wortgewandt wie offen gewinnen sie Vertrauen, weil sie klar kommunizieren und gut zuhören. Mit ihrer persönlichen Ausstrahlung verleihen sie dem Erscheinungsbild ihrer Kanzlei oder ihres Notariats den Glanz des gewissen Etwas. Und sie hauchen Mandantennähe Leben ein.

Wenn Mandanten nur „Bahnhof“ verstehen

Wenn rechtliche Fachbegriffe oder Juristendeutsch Fragezeichen aufwerfen, veranschaulichen gute ReNo-Kräfte die rechtlichen Termini in einfachen Worten. Das heißt auch, dass sie E-Mails und Briefe von allzu verstaubten Textbausteinen und Endlosbandwurmsätzen befreien und leicht verdaulich texten. Sie nutzen geeignete Vergleiche oder Bilder, um Abstraktes begreifbar zu machen. Sie wissen: Klarheit schafft Vertrauen. Hemmschwellen überwinden engagierte Kräfte auch, weil sie die Interessen der Mandanten verstehen und darauf eingehen. Gut ist es auch, Sinn und Zweck, den Nutzen oder das wahrscheinliche Ergebnis der anwaltlichen oder notariellen Maßnahmen zu benennen. Transparenz stärkt.

Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

Wer im Team kommuniziert oder täglich Außenkontakte pflegt, ist unweigerlich Spannungen ausgesetzt. Wenn es knirscht, verstehen es wohlwollende Angestellte wirksam zu deeskalieren. Sie vermeiden Reizformulierungen und gehen achtsam mit aufgebrachten Zeitgenossen um. Sie treten selbstbewusst und wertschätzend auf. Beliebte Ansprechpartner verstehen und benennen die Bedürfnisse der Beteiligten und wenden mediative Gesprächselemente kompetent und einfühlsam an. Weil sie das eigene Verhalten reflektieren, stärken sie sich mental und bereiten sich auf gereizte Stimmungen vor. Menschen, die innerlich gut für sich sorgen, begegnen negativen Emotionen gelassen und nehmen Provokationen nicht persönlich. Wer Auseinandersetzungen versachlichen kann, trägt zu einem wohlwollenden Klima bei.

Wenn Emotionen überlaufen

Freiwillige oder unfreiwillige Wendepunkte können Mandanten zum Anwalt oder Notar – und gleichzeitig gefühlsmäßig in Extreme katapultieren. So groß auf der einen Seite Freude sein kann, so heftig können auf der anderen Seite Trauer oder Frust belasten. Erfahrene Angestellte zeigen Mitgefühl und Respekt. Und sie beruhigen, wenn Gefühle überborden. Hilfreich ist es, wenn sie sich innerlich und äußerlich anderen zuwenden.

Besonders sensible Mandanten sind dankbar dafür. Hilfreiche Gesprächspartner gehen auf ihr Gegenüber ein. Und sie lenken im richtigen Moment den Fokus geschickt auf die Sache. Kompetent und klar geben sie die Richtung vor. Gleichzeitig wahren sie innerlich und äußerlich eine professionelle Distanz.

Entspannt bleiben, wenn es heiß hergeht

Wer in Kanzleien und Notariaten arbeitet, hält viele Bälle in der Luft. „To-Do-Listen“ gehen mit der Maxime einher, korrekt und sorgfältig zu handeln. Umso wichtiger ist es, eigene Ressourcen zu aktivieren. Wer sich selbst konstruktiv führt, hält Stress besser stand. Wer präsent und achtsam ist, konzentriert sich leichter. Achtsame Menschen stärken ihre Stärken und trotzen schwierigen Phasen, weil sie mental gut aufgestellt sind. Sie pflegen einen gesunden inneren Dialog. Und sie kultivieren mit ihren Mitmenschen eine Sprache, die sie selbst und andere aufrichtet. Sie fühlen sich wohl in der eigenen Haut. Sie teilen ihre Kräfte sinnvoll ein und sagen Stopp, wenn sie Unterstützung brauchen. Das ist auch deshalb wertvoll, weil diese Mitarbeiter Ruhe ausstrahlen anstatt hektisch zu agieren. So leben sie Besuchern und Anrufern vor: Wir wissen, was wir tun. Und wir lieben unseren Job.

Führungsstärken stärken

Führungstrainings vermitteln Vorgesetzten oder Nachwuchstalenten, sich die Macht der Kommunikation und des persönlichen Auftretens bewusst zu machen. So lernen angehende Teamleiter, wie gute Kommunikation Selbstverantwortung fördert. Und sie erkennen, was Gruppen verbindet und voranbringt. Nicht zuletzt helfen organisatorische Kniffe, den Alltag effizienter zu gestalten. Etwa mit Meetings, die zeitschonend und zielführend geplant und moderiert sind und dem knappen Zeitbudget jedes Teilnehmers Respekt zollen.

Menschen begeistern und Loyalität fördern

Gute Coachings und Seminare leiten Mitarbeiter an, sich selbst weiterzuentwickeln und eigene Talente zu nutzen. Und Personalentwicklung vergegenwärtigt Vorgesetzten, Menschen zu führen und gemeinsam etwas zu bewegen. So gestalten sie den Geist „ihrer“ Kanzlei oder „ihres“ Notariats zugunsten eines starken Wir-Gefühls, das wertvoll ausstrahlt und Mitarbeiter bindet.

www.beck-stellenmarkt.de/ratgeber

Über die Autorin:

Susanne Kleiner

ist freie PR-Beraterin, Texterin, Journalistin und Mediatorin in München und kooperiert mit Rechtsanwälten als Expertin für Litigation-PR. Als Trainerin (dvct) und Coach (dvct) vermittelt sie persönliche und mediale Kommunikationskompetenz. Einen Schwerpunkt legt sie dabei auf interne und externe Kommunikation in Krisen und Konflikten. Außerdem berät sie in allen Fragen rund um die Kanzlei-PR und Markenstrategie und entwickelt Image- und Werbetexte für Online- und Printmedien.