

## Vorwort zur 2. Auflage

### „Auseinandersetzung“ in der Kanzlei

Konflikte, sie treten massiv in unserem Leben auf, beginnen bereits mit dem ersten Atemzug des Babys, wenn es nach der Mutterbrust greint und enden erst am letzten Lebenstag, wenn zum Beispiel ein Wunsch wie von Goethe geäußert wird, „mehr Licht!“

Gerade in der Beratungspraxis kommt der Berater und Anwalt hautnah mit Konflikten ihrer Mandantschaft in Berührung. Es muss sich dabei nicht unbedingt um die selbst produzierten Konflikte mit dem Finanzamt oder dem Gericht handeln. Ein immerwährender Konflikt ist ja die Frage der Steuergerechtigkeit und ob die Steuern, die gezahlt werden, angemessen sind oder nicht. Ein prägendes Wesen unseres Berufsstandes ist, dass die Mandanten uns Berater und Anwälte nicht nur als Fachexperten sehen, sondern als Coach und Lebensberater. Doch gelingt es uns diese Rolle wirklich auszufüllen, wenn die Themen existenziell werden? Dieses Handbuch für Steuerberater und Rechtsanwälte setzt sich eingehend mit dem Wirkungsfeld der Konflikte innerhalb der Kanzleiarbeit auseinander. Konflikte bei denen eine Begleitung durch den Berater unerlässlich sein könnte, oder wo zumindest das Ohr des Beraters verlangt wird. Eine professionelle Konfliktbetreuung garantiert zudem eine noch engere Mandantenbindung und Zufriedenheit. Nicht gelöste oder unzureichend gelöste Konflikte können stattdessen zu Mandatsverlusten führen. Wer sich auch in diesem „weichen“ Bereich professionell aufstellt, hat die beste Basis, um dem wachsenden Konkurrenzdruck standzuhalten.

Das Buch ist in mehreren Abschnitten gegliedert. Es ist so konzipiert, dass der bestmögliche Mehrwert für den Leser erreicht werden soll. Besonders Einprägsames wird in Leitsätzen verdichtet. Checklisten sollen helfen, das Gelesene in der täglichen Arbeit zu integrieren. Die Grafiken und Bilder unterstützen das Gedächtnis im visuellen Bereich. Die eingestreuten Rätsel haben zwei Aufgaben. Zum Einen sollen Sie als Aufheller dienen, zum Anderen Denkstrukturen aufzeigen in denen wir uns bewegen. Neue Lösungsansätze können oft dadurch entstehen, dass die Suche nach Antworten von einer neuen Perspektive gestartet wird, dass die Frage einfach anders gestellt wird.

Das in der Regel etwas diffuse Bild der Konfliktforschung soll im einleitenden Teil aufgehellt werden. Dabei unerlässlich ist es, auch zu betrachten, was eigentlich bei Konflikten mit uns geschieht, wie der Mensch darauf reagiert und in welchen Denkmustern er sich bewegt.

Der Konfliktodynamik, ihre Entstehung und Ausbreitung ist der anschließende Teil der Einleitung gewidmet.

Im Hauptteil des Buches werden die Konfliktlösungsstrategien angesprochen. Ein Schwerpunkt des Buches bildet dabei die Mediation. Dabei werden die Grundlagen

vermittelt und es soll Interesse geweckt werden, für den, der sich noch intensiver mit diesem spannenden Feld auseinandersetzen will. Abgerundet wird der Hauptteil durch andere Lösungsstrategien. Neben dem externen Konfliktmanagement darf aber nicht vergessen werden, dass die internen Konflikte ebenfalls die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit einer Kanzlei massiv beeinträchtigen können. Wie solch internen Konflikten am besten begegnet wird und wie diese für alle Beteiligten zufriedenstellend gelöst werden, ist dem abschließenden dritten Teil des Buches vorbehalten.

Ich hoffe, ich habe Sie neugierig gemacht. Begleiten Sie mich also auf eine spannende Reise durch den nicht so alltäglichen Berateralltag und tauchen Sie hinab in den Ozean der Konflikte.

**Berlin, im August 2016**

**Reinhard Schinkel**