

#5: KOMMUNIKATION

Zusammenfassung

Dieses Kapitel behandelt die **Optimierung der juristischen Kommunikation durch KI** – z. B. in Form von **Gesprächsleitfäden**, **Mandanten-Mitteilungen** und **E-Mails**. Grundlage ist erneut der Pilotfall: „**Der Verkehrsunfall auf der Landstraße**“.

Schritt-für-Schritt zur KI-gestützten Kommunikation:

1. Anwendungsfall konkretisieren

- Erstellung eines **KI-begleiteten Gesprächsleitfadens** für ein Gespräch mit **Karl Heinz Weber**, Geschäftsführer der **Spedition S-GmbH**.

2. Traumergebnis avisieren

- Ziel: **Verbesserte Mandantenkommunikation** mit KI-Unterstützung.
- Ergebnis: **Höhere Mandantenzufriedenheit** und **effizientere Fallbearbeitung**.

3. Alte und neue Arbeitsweisen vergleichen

- **Traditionell**: Manuelle Erstellung von Gesprächsleitfäden.
- **Mit KI**: Automatisierte, optimierte Leitfäden mit:
 - Aufmerksamkeitsoptimierung
 - Emotionaler Unterstützung
 - Gezielten Rückfragen

4. Schlechte Prompts erkennen und verbessern

-  „Erstelle einen Gesprächsleitfaden für das Gespräch mit Herrn Weber.“
-  Stattdessen: **Spezifischere Prompts** mit Ziel und Inhalt.

5. Unstrukturierte Prompts erstellen

- „Welche Fragen sollte ich Herrn Weber zum Verkehrsunfall stellen?“
- „Erstelle eine grobe Gliederung für ein Gespräch mit einem Mandanten nach einem Verkehrsunfall.“

6. Strukturierte Prompts lernen

- „Erstelle einen Gesprächsleitfaden für ein erstes Gespräch mit Herrn Weber bezüglich des Verkehrsunfalls vom [Datum]. Der Leitfaden soll folgende Punkte umfassen: Begrüßung, Schilderung des Unfallhergangs, Fragen zu Zeugen/Schäden, nächste Schritte, Folgetermin.“
- „Liste die wichtigsten rechtlichen Aspekte auf, die ich mit Herrn Weber zur Haftungsfrage besprechen muss.“

7. Superstrukturierte Prompts (goldene Richterpromptregel)

- **Beispielaufbau:**
 - **Kontext:** Erstes Gespräch mit Herrn Weber nach dem Unfall vom 15. April 2024
 - **Rolle:** Rechtsanwalt Bernd Zimmermann
 - **Aufgabe:** Gesprächsleitfaden erstellen
 - **Format/Stil:** Klar strukturiert, präzise Formulierungen
 - **Zielgruppe:** Mandant Karl Heinz Weber

8. Ergebnisse verfeinern und vertiefen

- *„Bitte ergänzen Sie spezifische Fragen zur Beweissicherung.“*
- *„Fügen Sie Formulierungen zur emotionalen Unterstützung hinzu.“*

9. Ergebnisse evaluieren

- *„Deckt der Leitfaden alle relevanten rechtlichen und tatsächlichen Aspekte ab?“*

10. Eigene Chatbots erstellen

- Ziel und Zweck definieren
- Plattform wählen
- Bot-Name und Logo festlegen
- Starterfragen/Eingabeaufforderungen entwickeln
- Wissensbasis integrieren
- Dialogstruktur aufbauen
- Testen, Feedback einholen, verbessern

11. Spezialisierte Jura-KI-Tools einsetzen

- **KI-gestützte Gesprächsanalyse**
- **Tools für E-Mails und Mandanten-Mitteilungen**
- **DeepL** für internationale Kommunikation
- **Help Scout** für KI-gestützte Kundenkommunikation

Überblick & Mustertexte:

- **Zusammenfassungen am Kapitelende**
- **Muster für Gesprächsleitfäden** zur strukturierten Mandantenkommunikation
- **Anforderungsprofile definieren** zur Integration kanzeleispezifischer Bedürfnisse
- **KI als Kommunikationsberater** für E-Mails & Nachrichten
- **Formulierungshilfen und Praxisbeispiele** durch Prompts generieren

Fazit:

Der Anwendungsfall „**Kommunikation**“ zeigt, wie KI die **juristische Interaktion mit Mandanten** verbessert. Mit gezieltem **Prompting**, **spezialisierten Chatbots** und **Jura-KI-Tools** wird die Kommunikation:

- **Effizienter**
- **Präziser**
- **Mandantenorientierter**

→ **Leitfäden und Muster** helfen der KI, qualitativ hochwertige und individuell passende Kommunikationsstrategien zu entwickeln.