Prof. Dr. Markus Müller, Institut für öffentliches Recht,
Universität Bern

UNIVERSITÄT BERN

Psychologie im Gerichtsverfahren

Referat anlässlich der GV der ZVR am 22.11.2011 in Sarnen

Inhalt [Manuskript des mündlichen Vortrages]

I. Zum Thema: Wieso Psychologie?

II. Verfahren als psychologische Herausforderung

1. Rechtsfrieden ...
2. ... durch Akzeptanz

II. Gerechtes Verfahren ...

1. ... durch Wahrnehmbarkeit ...
2. ... und Vertrauenswürdigkeit

III. Vertrauenswürdigkeit ...

1. ... durch (den Anschein von) Unabhängigkeit
2. ... durch Höflichkeit
3. ... durch Rituale und Symbole

IV. Schluss

Frau Präsidentin
Liebe Kolleginnen und Kollegen

Es freut mich, dass ich heute Abend an der GV der Zentralschweizer Vereinigung der Richterinnen und Richter zu Ihnen sprechen darf. Vielen Dank für die Einladung.

I. Zum Thema: Wieso Psychologie?

Das Thema meines Referats: „Psychologie im Gerichtsverfahren" mag Sie vielleicht etwas erstaunen. Wie komme ich als Jurist dazu, über Psychologie zu sprechen?

Nun: Nach 11 Jahren kantonaler Verwaltung und 7 Jahren Unilehrerdasein bin ich zur Überzeugung gelangt, dass die Bedeutung der Psychologie in der Rechtswissenschaft und der Praxis massiv verkannt und unterschätzt wird.

> Mich beeindruckt gegenwärtig, wie viele Juristen zum Thema *Frankenstärke und Wirtschaftskrise* munter mitdiskutieren können, von Psychologie und psychologischen Zusammenhängen aber maximal eine blasse Ahnung haben.

Ich habe mich daher vor ein paar Jahren etwas an die Thematik herangetastet. Dies in der Hoffnung, (angehende und gestandene) Juristinnen und Juristen für die psychologischen Implikationen (vor allem auch des öffentlichen Verfahrensrechts) zu sensibilisieren.

Psychologie im öffentlichen Verfahren umschliesst nicht nur das Verwaltungsverfahren, sondern auch das *Gerichtsverfahren*, egal ob vor Zivil-, Straf- oder Verwaltungsgericht.

Um was, um wen geht es?

- *Richterinnen und Richter* – d.h. Sie alle hier im Saal – sind Rechtsanwender. Sie schlagen sich täglich mit – mehr oder weniger verständlichen Gesetzestexten herum – legen diese aus, subsumieren Sachverhalte und schaffen/schöpfen bisweilen sogar neues Recht (Art. 1 ZGB).
- Die *Parteien* – Angeklagte, Kläger, Beklagte, Beschwerdeführer (wie sie alle heissen) – versuchen zu ihrem Recht zu kommen. Sie sind Rechtssuchende und gleichsam Rechtsadressaten usw.

Die Rollen im Gerichtsverfahren (bildlich: im Gerichtssaal) sind klar verteilt. Dabei geht gerne vergessen: Im Gericht stehen sich nicht „Rollen" gegenüber, sondern Menschen. Und Menschen sind durchaus komplexe Geschöpfe.

Diese Erkenntnis, so banal sie tönen mag, so gerne wird sie verdrängt. Verdrängt man sie nicht, hat dies Konsequenzen für die richterliche Arbeit: *psychologische Konsequenzen*.

Die Psychologie als die *Wissenschaft*, die das Erleben und das Verhalten von Menschen untersucht, hat daher auch dem Richter, der Richterin etwas zu sagen. Viel zu sagen.

> An der Uni lernt man dazu wenig bis nichts. Immerhin scheint sich die **Richterakademie** Luzern dem Thema anzunehmen (Programm Zertifikatslehrgang Judikative 2011-12 weist z.B. ein Modul zur Kommunikation auf).

Ich möchte im Folgenden ein paar wenige psychologische Implikationen des Gerichtsverfahrens kurz ansprechen.

Ich beginne mit einer ersten Behauptung!

II. Das Gerichtsverfahren ist nicht rechtliche, sondern psychologische Herausforderung!

Wieso?

1. Rechtsfrieden als Verfahrensziel

Übergeordnetes Ziel jedes Gerichtsverfahrens ist, „Rechtsfrieden" zu stiften. Nicht Frieden ganz allgemein, sondern nur „Frieden im Recht".

Nun, wann ist dieser Rechtsfrieden erreicht? Nein, nicht wenn die Rechtslage (höchst)richterlich geklärt und Recht gesprochen ist (so wird es aber den Studierenden gelehrt), sondern erst, wenn das Verdikt der richterlichen Autorität von den Streitparteien akzeptiert und befolgt wird.

Um dieses Ziel zu erreichen, muss der Richter nicht unbedingt „Recht" sprechen, es kann auch einmal „Unrecht" sein. Er muss nur erreichen, dass die „Streithähne" das Urteil – wieso auch immer – akzeptieren. Und das ist nicht eine rechtliche, sondern eine psychologische Herausforderung.

2. Rechtsfrieden durch Akzeptanz?

Was ist Akzeptanz?

Akzeptanz ist ein psychologisches Phänomen. Sie ist nicht das Ergebnis von Verhandlung und Kompromiss. Akzeptanz setzt auch keinen inhaltlichen Konsens voraus; kommt ein solcher trotzdem zustande: umso besser.

Was *führt* zur Akzeptanz? Ausschlaggebend ist nicht „was" entschieden wurde, sondern „wie" entschieden wurde. Die sozialpsychologische Forschung hat nämlich gezeigt: Für Menschen ist wichtiger, wie sie in einem öffentlichen Gerichtsverfahren *behandelt* werden, als was ihnen materiell daraus zugesprochen wird. Entscheidend ist, dass sie das Verfahren als gerecht und fair erfahren.

Etwas zugespitzt kann man also sagen: Das primäre Verfahrensziel ist es, *Akzeptanz* (friedensstiftende A.) zu schaffen, nicht (richtig) Recht zu sprechen. Damit wird der Fokus von der materiellen Richtigkeit (= Wahrheit) des Entscheids auf das korrekte, meint gerechte und *faire Verfahren* gelenkt.

III. Was macht ein gerechtes, faires Verfahren aus?

1. Zuerst: Wahrnehmbarkeit ...

Wo hat der Richter, die Richterin anzusetzen, um ein faires Verfahren zu gewährleisten? – Um diese Frage zu beantworten, muss man die Optik wechseln und sich in die Lage der privaten Partei versetzen: Wann fühlt sie sich fair behandelt?

Fair behandelt fühlt sich, wer das Verfahren als fair *wahrnimmt bzw. erlebt*. So banal wie es klingt, ist es aber nicht. Gerechtigkeit ist etwas, das man wahrnehmen, miterleben kann und muss. Sie muss sich in wahrnehmbaren Taten und Worten manifestieren. Fairness, die sich diskret im Hintergrund abspielt, wird wenig zum Gerechtigkeitsempfinden beitragen. Oder etwas salopper formuliert: Ein fairer Richter, der dies gut zu verstecken weiss, dient der Gerechtigkeitsempfindung nicht. Gutes tun und darüber reden, gilt also auch für den Richter. Oder in Englisch tönt das dann so:

> „Justice must not only be done, it must also be seen to be done".

Soweit die *formale* Bedingungen für das individuelle Gerechtigkeitsempfinden. Was sind nun aber die *inhaltlichen* Bedingungen?

2. ... und dann: Vertrauenswürdigkeit

Vor dem Richter zu stehen, bedeutet für die meisten Menschen eine Ausnahmesituation:

> „Ich stelle fest, ist befinde mich vor dem Gericht" – so stellte einst ein einigermassen verdutzter und ziemlich eingeschüchterter junger FIAZ-Täter zu Beginn der Verhandlung fest.

Der moderne, aufgeklärte Mensch ist sich gewohnt, ja man verlangt es von ihm: dass er selbstbestimmt und selbstverantwortlich durchs Leben zieht. Vor Gericht endet die Selbstbestimmung aber meist ziemlich abrupt:

Der Richter, die Richterin entscheidet nun über das eigene Schicksal, über Rechte und Pflichten. In dieser ungewohnten Situation – diesem Gefühl des Ausgeliefertseins und des Kontrollverlustes – sind viele Menschen dünnhäutig und reagieren *sensibel* auf die Art und Weise, wie die Autorität mit ihnen umgeht.

> Die Sensibilität variiert, je nach Inhalt des Streites. Geht es um das Recht des geschiedenen Vaters, periodisch Kontakt mit seiner Tochter zu pflegen, ist die Sensibilität beträchtlich höher als wenn es in einer steuerrechtlichen Beschwerdeangelegenheit um die Höhe des zulässigen Abzuges für Weiterbildungskosten geht.

Eine allgemeingültige Regel, wann ein Gerichts-Verfahren als gerecht empfunden wird, gibt es nicht. Das Verfahrenserleben variiert von Mensch zu Mensch. Immerhin hat die sozial-psychologische Forschung einige allgemeingültige *Gerechtigkeitsmerkmale* identifiziert:

(1) Unabhängigkeit/Neutralität
(2) Respekt/Höflichkeit
(3) Vertrauenswürdigkeit

Diese *drei Merkmale* stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern bedingen sich gegenseitig. Möchte man sie in eine hierarchische Ordnung bringen, so sticht ein Merkmal hervor, das gleichsam die Spitze bildet: Die *Vertrauenswürdigkeit* der Justizbehörde.

Nur wenn es dem Gericht gelingt, eine vertrauenswürdige Verfahrensbeziehung (Atmosphäre) aufzubauen, stehen beim Betroffenen die Zeichen für *Akzeptanz* auf grün.

IV. Vertrauenswürdiges Verfahren?

1. Wie ist Vertrauen zu erlangen?

Vertrauen kann nicht verlangt werden; Vertrauen muss die Justizbehörde sich „hart" erarbeiten und immer wieder aufs Neue verdienen. Eine anspruchsvolle Aufgabe, da die Parteien – wie erwähnt – in der spezifischen Abhängigkeitslage vor Gericht besonders dünnhäutig sind.

Das Verfahren bietet hier dem Gericht als *Dauerkontaktverhältnis* eine gute Gelegenheit, sich bei den Parteien als vertrauenswürdig zu profilieren. Dazu hat es – wir haben die beiden

Hauptmerkmale bereits erwähnt – auf seine Unabhängigkeit/Neutralität zu achten und auf einen höflichen/respektvollen Umgang mit den Parteien.

2. Vertrauen durch den „Anschein" von Unabhängigkeit?

An erster Stelle steht der *Anschein* der *Unabhängigkeit* oder Neutralität des Richters. Den Stellenwert der richterlichen Unabhängigkeit muss ich ihnen nicht erläutern. Sie wird bisweilen als Krönung des Rechtsstaates gehandelt. Mit einer Quasi-Sakralisierung dieses hehren Prinzips ist es freilich nicht getan.

Die *institutionelle Unabhängigkeit* ist dabei kaum je das Problem. Sie ist aber auch nur gerade der formale Rahmen der Unabhängigkeit. Die tatsächliche Unabhängigkeit hängt von der *inneren Unabhängigkeit* der einzelnen Justizpersonen ab. Als Teil des menschlichen Internums (geistig-psychischen Sphäre) bleibt der Grad der (Un-)Abhängigkeit aber verborgen. Innere Unabhängigkeit lässt sich nicht beweisen, nur vermuten.

Dem Richter traut man zu, dass er sich standhaft gegen „sachfremde und rechtssprechungsfremde" Einflüsse aller Art zu wehren weiss. *Selbstreflexion* ist hier das Zauberwort.

> *Nur*: Wie geht das mit der Selbstreflexion? Am Abend zuhause auf dem Sofa, mit einem Glas Wein in der Hand? Auf einem einsamen Spaziergang (mit oder ohne) Hund durch den Wald? Vielleicht – ein bisschen. Aber das genügt nicht. Will der Richter die tieferen Schichten seiner „Seele" erkunden, ist bzw. wäre er auf externe Hilfe angewiesen. Alleine geht das nicht. Welcher Richter aber holt sich externe Hilfe, um seine innere Unabhängigkeit zu wahren?

Ich wage zu behaupten, dass richterliche Entscheide zu einem beträchtlichen Teil von sachfremden Motiven (mit)bestimmt sind. Der Schweizer Psychologe Robert Bossard formuliert es mit Blick auf das Strafverfahren so:

> „Es kann zur Projektion dunkler Aspekte der eigenen Psyche auf die Aussenwelt kommen: Peinliches und Verdrängtes wird im Angeklagten gesehen".

Das gilt natürlich nicht nur für das Strafverfahren. – Innere, emotionale, meistens unbewusste Impulse sind eindeutig stärker als rationale Steuerungsmechanismen.

> Ein Beispiel: Nehmen wir den Entscheid des Bundesverwaltungsgerichts über die Rechtsmässigkeit der Herausgabe von UBS-Bankkundendaten durch die FINMA an die US-Steuerbehörden. Gemäss dem Entscheid des BVerwG fehlte es der FINMA an einer Rechtsgrundlage dafür. Wie man heute weiss (BGE 137 II 431) und schon damals wusste, hätte man auch problemlos anders entscheiden können. Aber man hat sich am BVerwG für diese spektakuläre Variante entschieden: Aus Gründen einer unabhängigen Rechtsauffassung? Aus Gründen eines verkrampften Unabhängigkeitsbeweises? Aus dem narzisstischem Bedürfnis, sich medial ins Szene zu setzen? Wir wissen es nicht, aber wir dürfen darüber rätseln.

Mit der inneren Unabhängigkeit verhält es sich wie mit anderen Mythen im Recht, z.B. dem Vernunftwesen Mensch auf das sich unser ganzes Rechtssystem abstützt.

> „Erstaunlich ist nur, dass es [das mythische Vernunftwesen Mensch] in der Schweiz nicht schon längst zum Gegenstand ausgedehnter Forschung wurde. Woran das liegen mag, bleibt ein Rätsel, wenn man bedenkt, welchen Eifer die Juristen auf die Erklärung anderer Dinge verwenden, die es in Wirklichkeit auch nicht gibt." (Peter Gauch)

Das gilt durchaus für die „innere Unabhängigkeit". Aber lassen wir (für heute) mal offen, in welchem Masse die innere Unabhängigkeit überhaupt zu erreichen ist. Gewiss ist eines: Um das *Vertrauen* in die Justiz sicherzustellen, um die Akzeptanz für ihre Entscheid zu gewährleisten, ist

zumindest der *Schein* der inneren Unabhängigkeit zu erwecken. Dabei muss natürlich Ziel sein, dass sich hinter dem Schein auch möglichst viel *Sein* (tatsächliche Unabhängigkeit) verbirgt. Dafür kann man (glaubt man meinen grundsätzlichen Zweifeln) zwar nicht viel tun, das Wenige aber, das man tun kann, muss man tun.

Anzusetzen ist vor allem bei der *Richterauswahl*: Es sind solche Richterinnen und Richter zu wählen, die aufgrund ihrer Persönlichkeitsstruktur Gewähr für (relative) Unabhängigkeit bieten. Das sind etwa:

- *Fachlich kompetente Richter*. Fachkompetenz verhindert, dass der Richter an ausserfachlichen Kriterien Halt und Sicherheit sucht. Nebenbei: *Fachkompetenz liesse sich abprüfen*.
- *Sozial kompetente Richter*: Sozialkompetenz (z.B. Charakterstärke, Mut) helfen, sich gegen ausserrechtliche Einflüsse zu wehren. Nebenbei: Sozialkompetenz liesse sich abprüfen.
- *Ältere Richter*. Ein Mehr an Lebenserfahrung garantiert bessere Selbstkenntnis und damit eine bessere Selbstkontrolle (Tendenz!). Nebenbei: Lebensalter kann man einfach feststellen.

Aber wie erwähnt. Gerechtigkeit muss man *spürbar wahrnehmen*, auch von älteren, fachlich und sozial kompetenten Richtern. Dies gilt auch für die Unabhängigkeit bzw. deren Anschein. Die verfahrensbeteiligte Person muss „erfahren", dass sie vom Gericht unbefangen und vorurteilsfrei behandelt wird.

Der wohl wichtigste Faktor hierfür – und damit kommen wir zum zweiten Gerechtigkeitsfaktor – ist eine von *Höflichkeit* und Respekt geprägte *Verfahrenskommunikation*. Sie fördert das Vertrauen in die unbefangene, richterliche Arbeit.

3. Vertrauen durch Höflichkeit und Respekt

a) Begriff der Höflichkeit

Höflichkeit gilt als eine der *wichtigsten Tugenden*, weil sie für alle höherwertigen Tugenden (Mut, Toleranz, Gerechtigkeit, Dankbarkeit, Bescheidenheit, Demut) das Terrain ebnet.

Der Ruf der Höflichkeit ist allerdings nicht lupenrein. Es wird ihr auch etwa Unehrlichkeit und Heuchelei vorgeworfen. Tatsächlich weist jede Höflichkeit mehr oder weniger *gespielte* Anteile auf. Höflichkeit allein sagt somit nichts über den wahren *inneren Seelenzustand* einer höflichen Richterin aus. Es bleibt immer bis zu einem gewissen Grad ungewiss:

- wieweit sie echtes Interesse am Schicksal der Parteien bekundet;
- wieweit ihr *höflich abgefasstes* Schreiben echte Wertschätzung zum Ausdruck bringt.

Trotzdem: Höflichkeit macht selbst in (gut!!) gespielter Form Sinn. Für die Befindlichkeit im Verfahren – konkret das *Gerechtigkeitsempfinden* – ist Höflichkeit, namentlich höfliche Kommunikation, entscheidend.

b) Höfliche Kommunikation

Höfliche Kommunikation ist eine Form der Kommunikation, die dem Gegenüber *Respekt* und *Achtung* entgegenbringt. Kommuniziert der Richter höflich, wird dies von der Partei als Zeichen der sozialen Anerkennung gewertet. Und dies seitens einer Autorität, die seine eigene Gesellschaft repräsentiert.

Psychologisch gesehen ist es für das Selbstwertgefühl eines Menschen zentral, dass er von der *eigenen Gesellschaft* akzeptiert und sozial anerkannt ist. Dann ist er auch schneller bereit, die Entscheide dieser Gemeinschaft zu akzeptieren.

Aber: Höflich sein – das wissen wir – ist nicht immer einfach. Manchmal macht es einem das Gegenüber ja auch nicht leicht. Wenn Sie als Richter von einem Beschwerdeführer als „unfähiger Trottel" bezeichnet werden, fällt es schwer, „höflich" zu bleiben. Dank ihrer *Professionalität* wird es ihnen, muss es ihnen aber gelingen.

Dafür sind sie als Richter, als Richterin, auch am längeren Hebel. Unhöflichkeiten können mit einer *Ordnungsbusse* bestraft werden. Den Privaten fehlt aber gegen behördliche Unhöflichkeiten ein analoges Instrument.

> Das musste kürzlich ein „Kunde" erfahren, der die Bernischen Verwaltungsrichter als „Idioten" bezeichnet hatte. Diese haben den „Kunden" flugs mit einer Ordnungsbusse von 100 Franken bestraft, worauf er ans Bundesgericht gelangte und dort die Höhe der Busse als überrissen angefochten hat. Dies mit der Begründung: er habe ja „Idioten" in Anführungs- und Schlusszeichen gesetzt, womit er die Sache etwas relativiert hätte. Das Bundesgericht ist schliesslich auf die Beschwerde nicht eingetreten.

Höflichkeit ist das *kommunikative Minimum*, das Bürgerinnen und Bürger von ihrem Staat, von ihren Richtern und Gerichten erwarten dürfen. Und der Staat tut im eigenen Interesse gut daran, mit ihnen einen höflichen Umgang zu pflegen. Er erhöht dadurch die Chance, dass seine Urteile – möglichst bevor der gesamte Rechtsmittelweg ausgeschöpft wird – auf Akzeptanz stossen.

Höflichkeit bedeutet im Gerichtsverfahren vor allem sprachliche Höflichkeit. Für die vergleichsweise „höflichkeitsarme" deutsche Sprache ist das eine echte Herausforderung.

Drei Faktoren tragen wesentlich zur sprachlichen Höflichkeit bei:

(1) Gesichtsschonung (face)
(2) Verständlichkeit
(3) Empathie

aa. Höflich kommuniziert, wer das Gesicht wahrt

Was als höfliche Kommunikation empfunden wird, ist abhängig von Zeit und Kultur. Es gibt aber Höflichkeitsmerkmale, die *zeit- und kulturunabhängig* sind. Das wichtigste, universal gültige Höflichkeitsmerkmal ist die sog. *„Wahrung bzw. Schonung des Gesichts"* des andern. Was ist darunter zu verstehen?

Die Höflichkeitsforschung unterscheidet zwischen positivem und negativem Gesicht:

- Das *positive* Gesicht entspricht dem Bedürfnis nach „Wertschätzung" (Lob, Anerkennung, Achtung, Respekt) innerhalb einer Gemeinschaft.
- Das *negative* Gesicht bezeichnet das Bedürfnis durch den Gesprächspartner nicht in seiner Handlungsfreiheit eingeschränkt zu werden (Autonomie und Freiheit).

Eine höfliche Kommunikation muss beide Gesichter *schonen bzw. beachten*. Im *Gerichtsverfahren* kommt es zwangsläufig zu *Gesichtsbedrohungen*:

- Droht der Strafrichter eine Freiheitsstrafe auszusprechen, stellt dies eine „massive" Bedrohung des *negativen* Gesichts dar (= Freiheitsbeschränkung).
- Wird dieser Entscheid zusätzlich (unnötigerweise) mit einer Kritik oder gar einem persönlichen Vorwurf garniert, schwächt dies zusätzlich das *positive* Gesicht (= Bedürfnis nach Anerkennung).

Hier ein „schönes" Beispiel aus dem Verwaltungsalltag, wie eine (kommunale) Behörde das positive Gesicht arg „beschädigen" kann. Um was ging es:

> Eine Frau beklagte sich bei der Gemeinde, dass man das Grab ihrer vor 5.5 Jahren verstorbenen Mutter aufgehoben hat, ohne sie und die anderen Angehörigen darüber ins Bild zu setzen. In ihrem Schreiben brachte die Frau ihre Irritation und Enttäuschung über das behördliche Vorgehen zum Ausdruck. Ich zitiere:
>
> „In tiefer Betroffenheit frage ich: Was ist mit der Urne geschehen? Und der Grabstein? Einfach weggeschmissen? Wir sind traurig und bestürzt."

Hier die Antwort der Gemeinde:

> „Sehr geehrte Frau ....
> Vorerst möchten wir Ihren Ton in Ihrem Brief in aller Form zurückweisen. Geben Sie uns nicht an, dass Ihnen bei der Urnenbeisetzung von Frau .... sel. nicht gesagt wurde, dass die Grabesruhe der ersten Bestattung gelte.
> [...]
> Sie müssen uns nicht sagen was zu tun ist; Sie hätten sich vorgängig richtig erkundigen müssen!
> Auf Ihre weiteren taktlosen Bemerkungen treten wir nicht ein."

Die Sprachwissenschaft liefert hier eine Vielzahl von Strategien, um Gesichtsbedrohungen zu vermeiden:

- Freiraumbeschränkungen können sprachlich etwas abgeschwächt werden:
  - „Wir bitten Sie, baldmöglichst", „ausnahmsweise" ....
  - „*Wären* Sie *bitte* so freundlich ....";
  - „Wir *würden* es begrüssen, wenn ...";
  - „*Könnten* Sie uns ..."
- Wertschätzung/Respekt können ausgedrückt werden durch:
  - Wörter wie „bitte", „leider",
  - das Anbieten von Wahlmöglichkeiten: „Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass für Sie auch die Möglichkeit bestünde, ...",
  - der Ausdruck von Verständnis und Mitgefühl: „Wir bedauern, ..."; „Die Härte dieser Massnahme ist uns bewusst ...".

Aber *Achtung*! Nie darf unter der Höflichkeit die Eindeutigkeit leiden. Vor lauter „bitte", „leider" und „wären sie so gut" darf die „Ernsthaftigkeit" nicht verdeckt werden.

Der *Balanceakt* zwischen „Klarheit/Eindeutigkeit" und „Höflichkeit" ist schwierig. Aber er ist machbar Unhöflichkeiten lassen sich jedenfalls nie mit der „Ausrede" der „notwendigen Klarheit" rechtfertigen.

bb. Höflich kommuniziert, wer verständlich kommuniziert

Höflich kommuniziert weiter nur, wer auch *verständlich* kommuniziert. Das heisst, in einer einfachen, klaren und adressatengerechten Sprache und Form.

Juristen neigen im Bemühen um Eindeutigkeit, Klarheit und Unmissverständlichkeit gerne zu (rechts)sprachlicher Überpräzision und zu übermässiger Absicherung ihrer Aussagen durch Normverweise oder -zitate. Häufig resultiert daraus aber gerade Unverständlichkeit. Auch Richterinnen und Richter seien darum an die Worte von Karl R. Popper erinnert:

> „Strebe nie höhere Präzision an, als sie für das vorliegende Problem erforderlich ist. [...] Was gesagt werden kann, kann und sollte immer noch einfacher und noch klarer gesagt werden."

Mit dem Bürger – dem Laien – verständlich kommunizieren verlangt daher, dass man sich nicht nur an der juristischen Fachsprache, sondern immer auch an der Alltagssprache orientiert. Schriftstücke sollten

- kurz und prägnant,
- von Fachbegriffen und Normtextverweisen entschlackt,
- und in einem dem Verständnis förderlichen Textlayout gestaltet sein.

Dies gilt für alle Schriftstücke, auch für das Urteil – den Schlusspunkt des Verfahrens. Von der Urteilsbegründung hängt *ebenfalls* ab, wie sich eine Person im Verfahren behandelt fühlt. Widerspiegelt die Begründung eine ernsthafte *inhaltliche Auseinandersetzung* mit dem konkreten Fall und das ernsthafte Bemühen, den Entscheid *verständlich* zu kommunizieren, wird dies vom Adressaten als Ausdruck von *Höflichkeit* und *Respekt* interpretiert.

cc. Höflich kommuniziert, wer empathisch kommuniziert

Verständlichkeit ist die kommunikative Höflichkeitsregel Nr. 1. Rein textliche Verständlichkeit genügt aber nie. Höflich behandelt fühlt sich nur, wer beim Behördenvertreter *zusätzlich* ein gewisses Interesse und Verständnis für die schwierige persönliche Lage vorfindet. Empathie also!

So können bisweilen korrekte, aber unnötig „sec" und „juristisch-technisch" abgefasste *Schreiben* als unhöflich, ja gar schnoddrig empfunden werden. Juristen vergessen gerne, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt aufweist (Paul Watzlawick).

Nehmen Sie diese „harmlose" Empfangsbestätigung auf ein Steuererlassgesuch:

> „Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr
> Gemäss Art. 8 der Verordnung über die Behandlung von Erlassgesuchen für die direkte Bundessteuer vom 19.12.1994 sind wir verpflichtet, der gesuchstellenden Person den Eingang Ihres Gesuches zu betätigen.
> Bis zur Behandlung Ihres Gesuchs werden wir auf weitere Einforderungshandlungen einstweilen verzichten."

Und hören Sie, wie das beim Empfänger angekommen ist. Ich zitiere:

> „Dass der Brief zwar an mich adressiert war, die Anrede aber standardmässig „sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr" lautet, ist mehr ein kosmetischer Fehler, der aber mit den modernen Textverarbeitungsprogrammen nicht mehr vorkommen sollte. Schlimmer ist der Brieftext selber. Ich versteh ihn so:
>
> > *Eigentlich hätten wir Ihr Gesuch lieber gar nicht erst erhalten. Leider können wir aber nicht abstreiten, es erhalten zu haben. Und zu allem Elend schreibt das Gesetz uns auch noch vor, dass wir uns die Mühe machen müssen, der gesuchstellenden Person den Eingang ihres Gesuches zu bestätigen. Deshalb tun wird das jetzt halt.*
> > *Bis zur Behandlung Ihres Gesuchs werden wir auf weitere Einforderungshandlungen verzichten (aber erwarten sie nicht, von uns nachher verschont zu werden)."*

Gelingt es dem Richter, der Richterin (oder überhaupt jedem Behördenvertreter), eine persönliche Anteilnahme und Aufmerksamkeit zum Ausdruck zu bringen, liegt darin wiederum ein starkes Zeichen der *Wertschätzung* (= Wahrung des positiven Gesichts).

Empathie lässt sich freilich nicht erzwingen. Man kann sie aber erlernen und man kann auch lernen, wie man Empathie kommunikativ zum Ausdruck bringt. Dazu eignen sich etwa die Verwendung der „Ich-Form" oder der „direkten Anrede".

Hierzu ein Musterbeispiel der *Staatsanwaltschaft Zürich*. Jemand beklagte sich dort über die Art und Weise einer Hausdurchsuchung. Er empfand diese als „unverhältnismässig und überdimensioniert". Die Staatsanwaltschaft rechtfertigte in ihrem Antwortschreiben das Vorgehen sehr sachlich, aber bestimmt. Und schliesslich endet der Brief mit folgenden Worten (ich zitiere):

> „Sich plötzlich einer solchen Situation gegenüber zu sehen, ist für niemanden einfach. Dies ist allen involvierten Personen der Kantonspolizei bewusst. Diese aussergewöhnliche Herausforderung haben Sie bewundernswürdig und vorbildlich gemeistert. Auf diesem Hintergrund versichere ich Ihnen weiterhin meinen persönlichen Respekt und meine Achtung. Mit freundlichen Grüssen ..."

Solche Empathie ist nicht unnötiges Gesäusel oder heuchlerisches Erbarmen. Sie ist vielmehr aufmerksame Präsenz, Geduld, Fürsorge. – Ich meine: Solches Passagen werden in der Regel geschätzt und haben nachhaltig positive Wirkungen auf die Staat-Bürger-Beziehung.

Ein Letztes:

4. Vertrauen durch Rituale und Symbole?

Dass Vertrauen durch Unabhängigkeit und Höflichkeit geschaffen und gestärkt wird, leuchtet ein.

Vertrauensstiftend wirken aber noch andere Faktoren, z.B. Rituale und Symbole.

- *Rituale* sind standardisierte, mitunter stereotyp wiederholte Handlungen.
- *Symbole* sind Bedeutungsträger, sie stehen für etwas das nicht unmittelbar wahrnehmbar ist, nur gedacht, nur geglaubt ist.

Rituale und Symbole sprechen die psychisch-emotionale Ebene an. Sie vermitteln Sicherheit und Klarheit, indem sie komplexe Sachverhalte einfach und unmissverständlich verdeutlichen. Das schafft Vertrauen, jedenfalls bei geschicktem Einsatz.

In der Justiz könnten Symbole und Rituale durchaus noch gezielter eingesetzt werden, um die Autorität des Gerichts, die *realen* Machtverhältnisse im Gerichtssaal zu verdeutlichen. Die demokratisch-egalitäre schweizerische Grundhaltung hält wenig von Ritualen und Symbolen der Macht. Das mag zwar sympathisch sein. Mit Blick auf das Verfahrensziel, Akzeptanz und Rechtsfrieden zu schaffen, ist diese Zurückhaltung aber nicht nur vorteilhaft. Man muss es ja nicht gerade übertreiben. Aber:

⇒ Wieso eigentlich keine *Richterroben*? "Kleider machen Richter und unterstreichen deren Autorität".
⇒ Wieso keine erhöhten Richterpulte?
⇒ Wieso keine stattlichen Gebäude? (vgl. sie die kläglichen Bauten für die Verwaltungsjustiz: Vger Lu, Be). Usw.

Ich meine, über solches ernsthaft nachzudenken, sollte auch in der modernen Schweiz erlaubt sein.

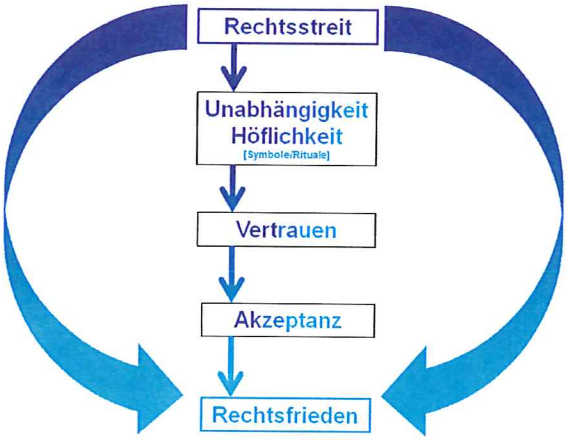
Ich komme zum Schluss!

V. Schluss: Rechtsfrieden durch Akzeptanz

- Ziel jedes Gerichtsverfahrens ist *Rechtsfrieden*. Dies kann nur gelingen, wenn das richterliche Handeln auf *Akzeptanz* stösst.
- *Akzeptanz* wird aber nicht in erster Linie durch die rechtliche Qualität des Entscheids (Rechtsqualität), sondern durch die Qualität der Verfahrensbeziehung (Beziehungsqualität) erreicht.
- Die *Verfahrensbeziehung* ist dann *gut*, wenn die Parteien *Vertrauen* in die Arbeit der Justizbehörde fassen können. Dies gelingt ihnen, wenn sie vom Gericht *unvoreingenommen, respektvoll und höflich* behandelt werden. Was durch *Rituale und Symbole* – wieso eigentlich nicht – zusätzlich unterstützt werden kann.

Kurz: Wer sich im Verfahren anerkannt, respektiert, ernstgenommen fühlt, der ist eher bereit den Entscheid, zumal einen negativen Entscheid, zu akzeptieren und damit „Rechtsfrieden" zu schliessen.

Mehr braucht es nicht!



Vielen Dank!

***