

# KOMMUNIKATION KLIENT/NOTAR

Prof. Hon. Pascal Singy, UNIL  
Baden, 12. September 2024

# Eine zeitgemässe Anordnung?



## Das Gesetz

## Nur das Gesetz

## Aber auch das ganze Gesetz

# Gute Kommunikation für alle bei allen Dienstleistern

---



- Wahrung der Verfassung (Artikel 8)
- Rechte der Klientschaft und Pflichten der Dienstleister

# Schutzbedürftige Bevölkerungsgruppen und Rechtsdienstleister



- Die Beziehung zwischen Klientschaft/Rechtsdienstleistern  
- sozial verankert, asymmetrisch
- Betroffen sind:
- Klientschaft im fortgeschrittenen Alter
- Klientschaft im Kindesalter
- Fremdsprachige Klientschaft
- Gehörlose Klientschaft
- .....

# Was ist Kommunikation? Eine Minimaldefinition:



Ein Prozess der Übermittlung und des Empfangs  
von Informationen mit Hilfe von Zeichen

- Zeichenvielfalt
- Kriterium der Intentionalität

# Zeichenvielfalt



Zeichentypologie  
gemäss der  
Intentionalität

Indizes

Signale

Bewusst unechte Indizes

# Zeichenvielfalt gemäss dem Kriterium der Intentionalität



- ✓ Das **Indiz** ist ein vom Sender unbeabsichtigt produziertes Zeichen, das über ein Erfahrungselement Auskunft gibt.
  - ✓ Kreuzen und Entkreuzen der Beine (Ängstlichkeit), Stimmzittern (Wut)
- ✓ Das **Signal** ist ein absichtlich produziertes Zeichen, das über ein Erfahrungselement Auskunft gibt.
  - ✓ das Stellen einer Frage, Drücken des Arms (empathische Unterstützung)
- ✓ Das **bewusst unechte Indiz** wird so erzeugt, dass der Empfänger die Absicht des Senders nicht nachvollziehen kann.
  - (verdeckte Absicht: simuliertes Hinken, «entlehnter» Akzent ...)

# Multikanalität der Kommunikation Klientschaft/Rechtsdienstleister



- Auditiv
- Visuell
  - grafische Zeichen
  - Gestik, Körperhaltung, Mimik
- Taktil
- Olfaktiv
- (Gustativ)

# Interaktionsgestaltung Klientschaft/Rechtsdienstleister

## Der räumliche Rahmen: Die Einrichtung der Kanzlei



## Der institutionelle Rahmen: Höflichkeitstitel, Rituale

Inanspruchnahme

**Wie nennt man einen  
Notar? Und wie  
schreibt man ihm?**



Im Rahmen eines Vertrags oder einer Verpflichtung kann es notwendig sein, einen Notar in Anspruch zu nehmen. Um die Intervention dieses Fachmanns in Anspruch zu nehmen, muss man jedoch wissen, wie man ihn anspricht. Wir werden mehr dazu sagen.

# Die Verbalsprache: ein komplexes Kommunikationsmittel



## Eine Sprache:

- ist ein offenes System
- wird teilweise zwischen den Sprechern geteilt (variabler Charakter)

# Die Verbalsprache ist polyfunktional



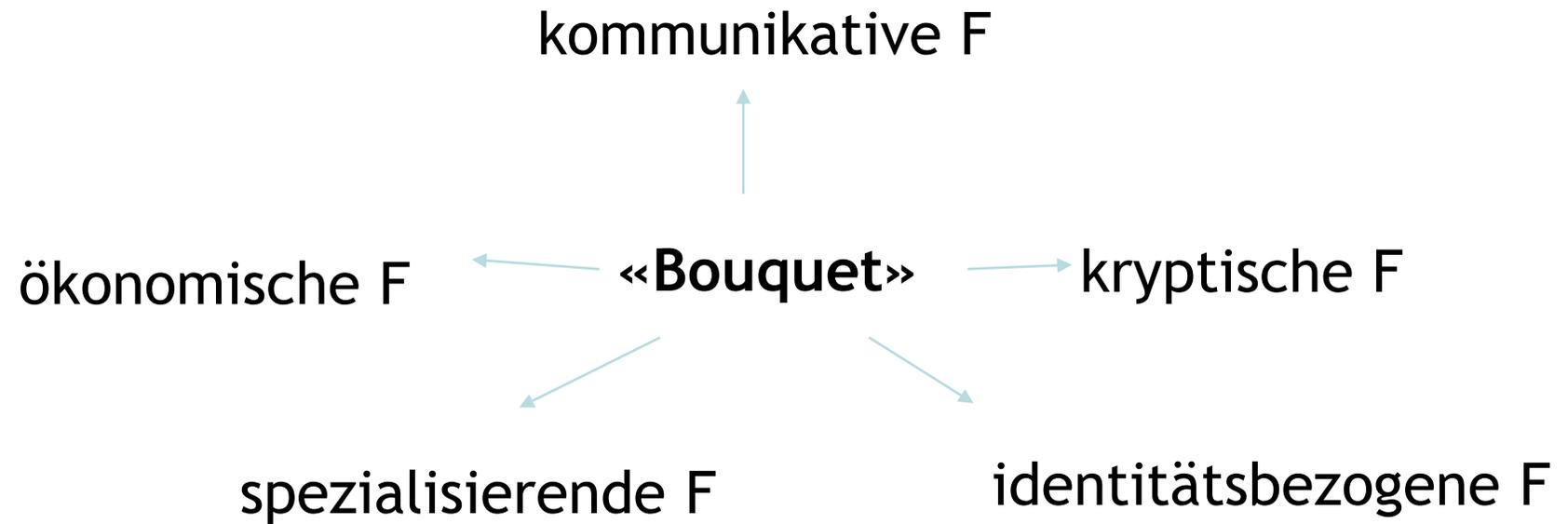
## Zentrale Funktion:

1. Kommunikativ

## Nebenfunktionen:

1. Spielerisch
2. Kryptisch
3. Identitätsbezogen
4. Spezialisierend
5. Kathartisch
6. ....

# Mehrere Funktionen gleichzeitig (z. B. Leibrente)



# Interkulturelle Begegnung: Eine Herausforderung!

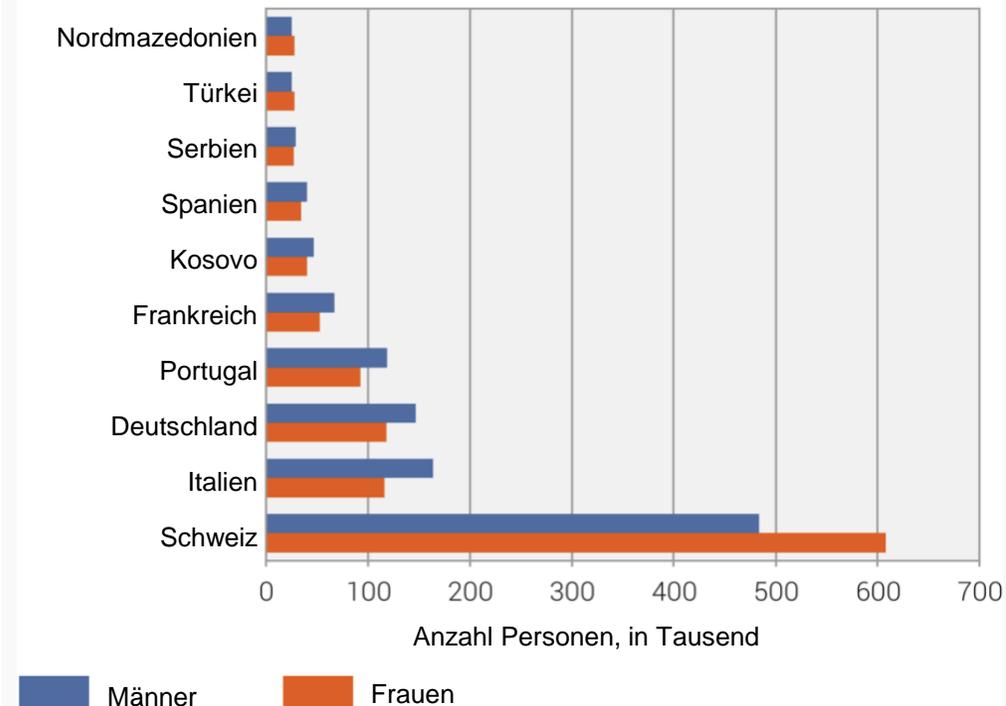


# 39 % der Schweizer Wohnbevölkerung ab 15 Jahren sind ausländischer Herkunft (2021)



## Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Staatsangehörigkeit, 2021

Die zehn am häufigsten vertretenen Staatsangehörigkeiten in der Bevölkerung mit Migrationshintergrund ab 15 Jahren



# Die Verbalcodes: mögliche Stolpersteine



- Überschätzung der Sprachkompetenzen der Beteiligten
- Illusion einer universellen Gliederung der Realität in allen Sprachen (z. B. Begriff der Familie)

# Nonverbale Kommunikation: mögliche Stolpersteine



## Die Frage der Gestik

- Begrenztes semiotisches Potenzial
- Interkulturelle Vielfalt
  - ✓ Unterschiedliche Gesten, um die gleiche Realität auszudrücken
  - ✓ Ein und dieselbe Geste, um unterschiedliche Realitäten zum Ausdruck zu bringen

# Nonverbale Kommunikation: mögliche Stolpersteine



Die Frage der Proxemik  
Untersuchung der räumlichen Distanz zwischen  
interagierenden Individuen

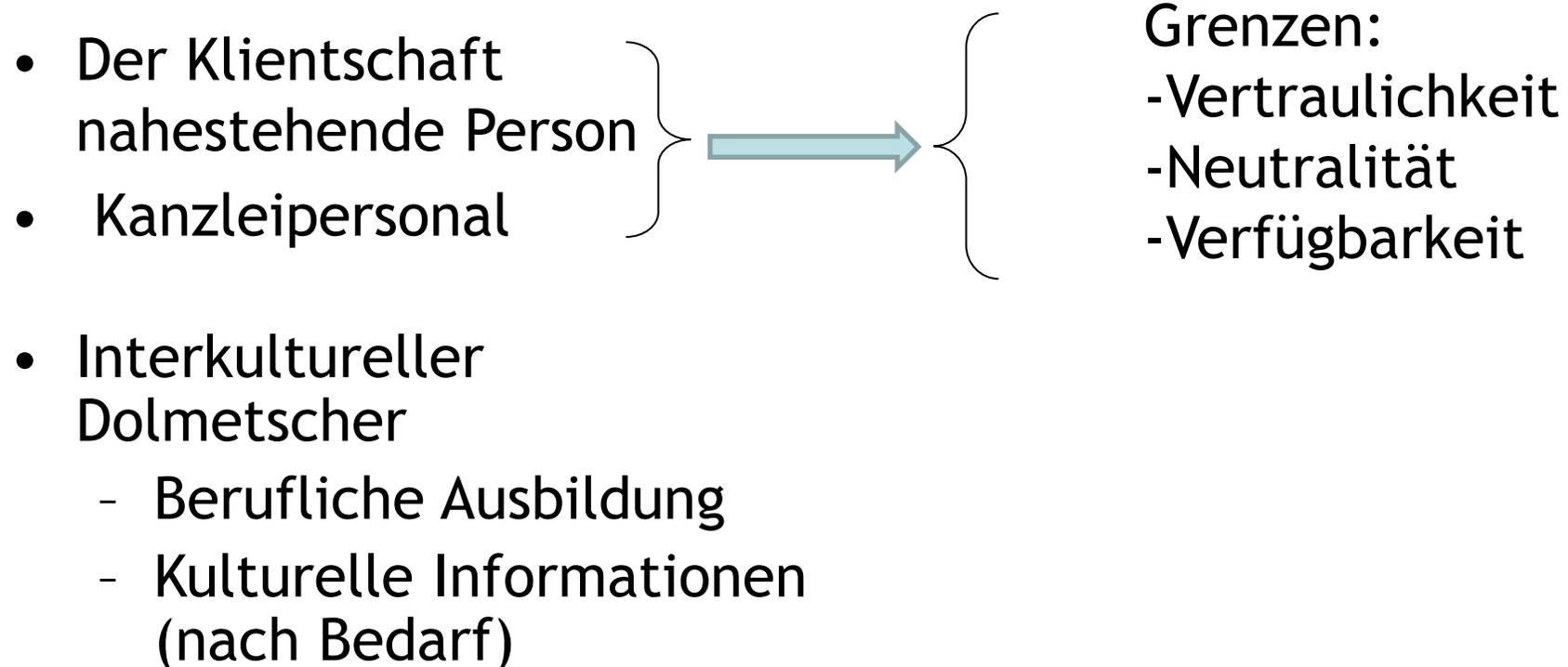
- Diese Distanz ist bedeutungsvoll
  - intim, persönlich, sozial, öffentlich
- Diese Distanz variiert von Kultur zu Kultur

# Die Variabilität der soziokulturellen Codes: mögliche Stolpersteine



- Gesellschaften mit mehr oder weniger hierarchischer Struktur
- Gesellschaften mit spezifischen Tabus

# Beizug Dritter: Vielfalt der Profile



# Gehörlose und hörbehinderte Bevölkerungsgruppen: Zweistellig



- Fast 1 % der Schweizer Bevölkerung hat eine erhebliche oder vollständige Beeinträchtigung des Gehörs
- 13 % der Schweizer Bevölkerung sind hörbehindert  
Rund eine Million Menschen

# Drei Arten der Kommunikation



- Nutzung der lokalen mündlichen Sprache mit Hilfe von Hörgeräten und Lippenlesen
- *Ergänzte Lautsprache*, (sich mündlich ausdrücken, indem bestimmte Zeichen mit einer Hand auf dem Gesicht gezeigt werden, die den verschiedenen Silben einer mündlichen Sprache entsprechen)
- Gebärdensprache (z. B. Französisch, Deutsch...)

# Zwei Auffassungen der Gehörlosigkeit



- **Defizitmodell**
  - Gehörlosigkeit setzt eine Rehabilitation voraus
    - ✓ Korrektur, Kompensierung
    - ✓ Oralisation, Lippenlesen, Cochlea-Implantat
- **Kulturmodell**
  - Gehörlosigkeit wird als Merkmal einer kulturellen Gruppe verstanden.
    - ✓ Reaktion auf Audismus
    - ✓ Eigene Geschichte, eigene Sprache, eigene Kultur

# VERBALE SPRACHE UND MIMISCH-GESTISCHE SPRACHE: ÄHNLICHKEITEN



- Fähigkeiten zur Symbolisierung der menschlichen Erfahrung
  - die gleichen Hirnareale sind betroffen
- Fähigkeiten mit folgenden Modalitäten:
  - Lautsprachen vs. Gebärdensprachen
- Diese Modalitäten weisen eine semiotische Omnipotenz auf
- Diese Modalitäten sind artikuliert

# Lautsprachen und Gebärdensprachen: Unterschiede



- Linearität versus Räumlichkeit
  - Rolle der Substanz
  
- Variables Gewicht der Ikonizität
  - Verhältnis Signifikant/Referent

# Die Welt des Rechts und die neuen Informationstechnologien



- Die zunehmende Bedeutung des Internets wirkt sich auf die Kommunikation in der Rechtswelt aus
- Auf Seiten des Dienstleisters
  - Information, Peer-to-Peer-Austausch
- Auf Seiten der Klientschaft
  - Informationen
  - Diskussionsforen
- Eine veränderte Begegnung
  - Vorhandensein eines Computers, Videokonferenz

# Kommunikationsnetze und Rechtspraxis



- Die Klientschaft ist in verschiedene Kommunikationsnetze eingebunden:
  - familiär, freundschaftlich und sozial
- Inhalte zirkulieren in verschiedenen Kommunikationsnetzen
- Ein Umstand, den der juristische Dienstleister berücksichtigen muss

# Ein letztes Wort...

# Herausforderungen in Bezug auf die Natur der verbalen Sprache: Der Fall der Implikation



## **Die Implikation**

- Die Andeutungen
- Die Präsuppositionen

## **Die Frage der Unwiderlegbarkeit**

# Andeutungen: Beispiele



Notar: «Was für eine Hitze in diesem Büro»

Sekretariatsperson: «Ich werde nicht bezahlt, um mich um das Öffnen der Fenster zu kümmern»

Andeutung: widerlegbare Implikation

... aber so einfach ist es nicht



«Pierre raucht nicht mehr»

Präsupposition: Pierre hat geraucht

Andeutung: Du solltest es ihm gleichtun.

Präsupposition: unwiderlegbare Implikation

# Geringfügige oder schwerwiegende Folgen



- Notar: Aber gnädige Frau. Im Testament Ihres Mannes befinden sich keine Testamentsnachträge mehr.
- Klientin: ??
- Präsupposition: Es gab Testamentsnachträge.