

# **Praxis-Guide**

## **How to Conduct Forensic Interviews**

© Compliance Investigations - Thomas Berger  
[www.compliance-investigations.ch](http://www.compliance-investigations.ch)

22.08.2018 - Version 1.10

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Forensic Interviews - eine Einführung</b>	<b>4</b>
1.1	Vorbemerkung . . . . .	4
1.2	Begriff und Bedeutung . . . . .	4
1.3	Definition der Rollen . . . . .	5
1.4	Rechtliche Aspekte . . . . .	6
1.4.1	Teilnahme und Mitwirkungspflicht . . . . .	6
1.4.2	Belehrung der befragten Person . . . . .	7
1.4.3	Selbstbelastende Aussagen durch die befragte Person . . . . .	7
1.4.4	Teilnahme Dritter . . . . .	7
1.4.5	Aushändigung eines unterzeichneten Statements/Protokolls . . . . .	7
1.5	Verbotene Methoden . . . . .	8
<b>2</b>	<b>Planung, Vorbereitung und Durchführung</b>	<b>9</b>
2.1	Planung der Reihenfolge der Interviews . . . . .	9
2.2	Fallkenntnisse und Wissen über die zu befragende Person . . . . .	9
2.3	Ziele des Interviews . . . . .	9
2.4	Zeitpunkt der Einladung zu einem Interview . . . . .	10
2.5	Art der Einladung zu einem Interview . . . . .	10
2.6	Vertraulichkeit . . . . .	10
2.7	Persönliche Anwesenheit . . . . .	10
2.8	Ort des Interviews . . . . .	11
2.9	Logistik . . . . .	11
2.10	Sitzordnung . . . . .	11
2.11	Teilnehmer . . . . .	11
2.11.1	Befragte Person . . . . .	11
2.11.2	Beizug von Zeugen . . . . .	12
2.11.3	Externe Personen . . . . .	12
2.11.4	Sprache/Dolmetscher . . . . .	12
2.11.5	Anzahl Interviewer . . . . .	12
2.12	Zeit-Management . . . . .	12
2.13	Fremd- und Selbstgefährdung . . . . .	13
2.14	Teilnahme am Interview: Pflicht - aber kein Zwang . . . . .	13
2.15	Interview-Strategie . . . . .	14
2.16	Gesprächsleitfaden oder Fragekatalog . . . . .	14
2.17	Dokumentation . . . . .	14
2.17.1	Gesprächsnotizen . . . . .	14
2.17.2	Video-/Voice-Recording . . . . .	14
2.18	Schriftliches Statement . . . . .	15
2.18.1	Statement oder Wortprotokoll . . . . .	15
2.18.2	Ergänzungen und Korrekturen . . . . .	15

2.18.3	Unterschrift . . . . .	15
2.18.4	Aushändigung einer Kopie . . . . .	15
2.19	Am Endes des Interviews . . . . .	16
2.19.1	Zusammenfassung am Ende . . . . .	16
2.19.2	Abschluss-Formular . . . . .	16
2.19.3	Vor Verlassen des Meeting-Raumes . . . . .	16
2.20	Mögliche Anschluss-Massnahmen . . . . .	17
2.21	Fehler, welche es zu vermeiden gilt . . . . .	17
<b>3</b>	<b>Die vier Interviewphasen</b>	<b>18</b>
3.1	Warm-up . . . . .	18
3.2	Vorstellung und Information über den Ablauf . . . . .	18
3.2.1	Vorstellung des Interviewers und Informationen über den Ablauf	18
3.2.2	Vorstellung der befragten Person . . . . .	19
3.3	Interview-Hauptphase . . . . .	19
3.4	Gesprächsabschluss . . . . .	20
<b>4</b>	<b>Kommunikationsgrundlagen</b>	<b>20</b>
4.1	Persönliche Einstellung und Kompetenzen des Interviewers . . . . .	20
4.2	Tempo und Verständlichkeit . . . . .	21
4.3	Active Listening . . . . .	21
4.4	Fragetechnik . . . . .	22
4.4.1	Fragetaktik . . . . .	22
4.4.2	Der freie Bericht und offene Fragen . . . . .	22
4.4.3	Geschlossene Fragen . . . . .	23
4.4.4	Direkte Fragen . . . . .	23
4.4.5	Suggestivfragen . . . . .	23
4.5	Erinnerungshilfen . . . . .	23
4.6	Umgang mit Widerstand . . . . .	23
4.7	Lügenerkennung . . . . .	24

# 1 Forensic Interviews - eine Einführung

## 1.1 Vorbemerkung

Dieses Dokument soll praxisnah eine Hilfestellung bei Fragen zur Planung und Durchführung von Forensic Interviews bieten. Der Inhalt wird durch den Autor regelmässig erweitert bzw. angepasst. Auf spezielle rechtliche Fragestellungen wird in diesem Praxis-Guide nicht vertieft eingegangen und stattdessen auf die am Ende erwähnten Literaturangaben verwiesen.

## 1.2 Begriff und Bedeutung

Eine interne Untersuchung ist der repressive Teil eines Compliance Management Systems. Repressiv in dem Sinne, als es die Reaktion des Unternehmens/Organisation auf einen möglichen Verstoss gegen die geltenden Werte, Weisungen, regulatorischen Vorgaben oder Gesetze darstellt. Das Ziel ist ein allfälliges Fehlverhalten festzustellen und zu stoppen, verantwortliche Personen und mögliche Ursachen zu identifizieren sowie die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen wieder herzustellen. Eine interne Untersuchung ist immer anlassbedingt und sollte folgende Qualitätsmerkmale aufweisen:

- Unabhängigkeit des Untersuchenden
- Systematisch
- Vollständig
- Kritisch
- Glaubwürdig
- Umfassend
- Objektiv
- Auf Fakten basierend
- Nachvollziehbar

- Verhältnismässig
- Gesetzmässig

In einer internen Untersuchung werden:

- Beweise und Indizien erhältlich gemacht um ein Fehlverhalten bestätigen oder widerlegen zu können
- Anschuldigung/Verdachtsmomente mit dem in der Vergangenheit liegenden Sachverhalt gegenübergestellt
- Involvierte Personen und ihre Rollen bzw. Verantwortlichkeiten im zu untersuchenden Sachverhalt identifiziert
- Begünstigenden Faktoren bzw. Ursachen bei einem festgestellten Fehlverhalten eruiert sowie mögliche Prozess-Anpassungen und Präventionsmassnahmen vorgeschlagen

Interne Untersuchungen sind in der Schweiz gesetzlich nicht geregelt und gelten als private Sonderermittlungen.<sup>1</sup> Sehr oft können interne Untersuchungen parallel zu behördlichen Untersuchungen einhergehen und diese gegebenenfalls unterstützen.

Forensische Interviews bzw. die Befragungen von Mitarbeiter sind ein Kernstück der internen Untersuchung<sup>2</sup> und bilden den komplementären Teil zu der Akten- und Dokumentenanalyse (physisch und elektronisch). Es handelt sich hierbei um geplante und strukturierte Befragungen von Mitarbeiter aller Hierarchiestufen mit der Prämisse einer möglichst umfassenden Informationsgewinnung. Dabei kann die Anwendung forensischer Interviews den Ermittlungsaufwand beträchtlich reduzieren und aufwändige Datenanalysen überflüssig machen. Denn erst durch eine Aussage oder Präzisierung bzw. Interpretation durch den Ersteller oder Empfänger eines Schriftstückes erhält dieses seine Beweiskraft. Dies bedingt jedoch der Wille zur Gesprächsbereitschaft, welche durch eine sorgfältige Vorbereitung und Planung der Interviews massgeblich beeinflusst werden kann.

### 1.3 Definition der Rollen

Im Rahmen einer objektiven und sachlichen Aufklärung eines Business-Sachverhaltes können folgende Rollen auftreten:

---

<sup>1</sup>Vgl. ROMERIO FLAVIO, S.12.

<sup>2</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.111.

**Reporter (Hinweisgeber)** Unter Reporter wird jene Person verstanden, welche den Hinweis auf eine mögliche Regelverletzung gibt. Dies kann im Rahmen einer Eskalation innerhalb der Linie oder via Meldung an HR, Compliance etc. oder via internes Hinweisgeber-System (speak-up line) erfolgen.

**Subject of Interest - SOI (Person von Interesse)** Da interne Untersuchungen in ihrer Wirkung nicht mit einem Strafverfahren vergleichbar sind, sollten (auch aus psychologischen Gründen) Begriffe wie Verdächtiger oder Angeschuldigter vermieden werden. Für Personen, welche möglicherweise im Zusammenhang mit einem Fehlverhalten stehen, ist der Begriff Subject of Interest zu empfehlen.

**Subject Matter Expert - SME (Fachexperte)** SMEs sollen durch den Untersuchenden überall dort eingesetzt werden, wo spezifisches Fachwissen (z.B. IT, Produktions-Know-How etc.) für die Durchführung der Untersuchungshandlungen als notwendig erachtet wird.

**Auskunftsperson** Dies ist eine Person, von welcher der Untersuchende vermutet, dass diese eventuell Hinweise für die Erstellung des Sachverhaltes geben könnte (z.B. Personen, welche mit dem SOI im gleichen Team arbeiten). Der Begriff wird in der Rechtsliteratur anders definiert.

**Zeuge** Dies ist eine Person, welche Augen- und/oder Ohren-Zeuge eines Geschehens war, welche für die Erstellung des Sachverhaltes als relevant erachtet wird. Der Begriff wird in der Rechtsliteratur anders definiert.

## 1.4 Rechtliche Aspekte

### 1.4.1 Teilnahme und Mitwirkungspflicht

Gemäss arbeitsrechtlichen Bestimmungen Art. 321a Abs. 1 OR (Sorgfalts- und Treuepflicht), Art. 321b Abs. 2 OR (Rechenschafts- und Herausgabepflicht) sowie Art. 321d Abs. 2 OR (Weisungsrecht) ist ein Mitarbeiter verpflichtet an solchen Befragungen teilzunehmen und wahrheitsgemäss sowie vollumfänglich Aussagen zu den untersuchenden geschäftsrelevanten Vorgängen zu machen.<sup>3</sup> Diese Pflichten bestehen unabhängig von der Art einer Beteiligung an dem zu untersuchenden Sachverhalt. Die Informationsgewinnung muss so umfassend wie möglich sein und sollte belastende wie auch entlastenden Aussagen berücksichtigen. Siehe auch Seite 13, Kapitel 2.14 Teilnahme am Interview: Pflicht - aber kein Zwang

---

<sup>3</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.113f.

## 1.4.2 Belehrung der befragten Person

Basierend auf der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers (Art. 328 OR) ergibt sich die formelle und inhaltliche Gestaltung der Forensic Interviews. Als wesentliche Elemente gehören hierzu eine möglichst umfassende Orientierung über Zweck und Inhalt der Befragung, die Wahrung der Objektivität und Fairness, die Nennung des gegen den Mitarbeiter gerichteten Vorwurfs, sowie die Pflicht zur Einräumung des „rechtlichen Gehörs“.<sup>4</sup>

## 1.4.3 Selbstbelastende Aussagen durch die befragte Person

Die Frage, ob ein Mitarbeiter bei einer internen Untersuchung die Aussage verweigern darf, ansonsten er sich selber belasten würde, wird unter Juristen unterschiedlich beurteilt. Auf eine vertiefte Auseinandersetzung zu den Themen „Pflicht zur Auskunft“<sup>5</sup> sowie „Recht zur Auskunftsverweigerung bei Selbstbelastung?“<sup>6</sup> sei auf die in den Fussnoten erwähnte Literatur verwiesen. Es sei hier erwähnt, dass kein arbeitsvertraglich begründetes Recht besteht, Aussagen bei einer möglichen Selbstbelastung zu verweigern.<sup>7</sup>

## 1.4.4 Teilnahme Dritter

Die Auskunftspflicht des Mitarbeiters ist persönlich zu erfüllen und der Arbeitnehmer hat keinen Anspruch, dass ein Anwalt bei den Interviews anwesend sein darf. In Anbetracht der Verfolgung einer optimalen Informationsgewinnung können fallweise auch andere Lösungen vorgesehen werden.<sup>8</sup>

## 1.4.5 Aushändigung eines unterzeichneten Statements/Protokolls

Unterzeichnet die befragte Person ein Statement/Protokoll, so hat sie aus datenschutzrechtlichen Erwägungen einen Anspruch auf Herausgabe einer Kopie.<sup>9</sup>

---

<sup>4</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.114.

<sup>5</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.114ff.

<sup>6</sup>Vgl. FRITSCHÉ CLAUDIA, S.173ff.

<sup>7</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.118.

<sup>8</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.118.

<sup>9</sup>Vgl. LAENZLINGER ANDREAS, S.135.

Um den Untersuchungszweck aber nicht zu vereiteln, wird eine Herausgabe erst nach Abschluss der Untersuchung empfohlen.

## 1.5 Verbotene Methoden

Henriette Haas und Christoph Ill unterscheiden in ihrem Aufsatz „Gesprächsführungstechniken in der Einvernahme“ zwischen erlaubter List und verbotene Täuschung<sup>10</sup>, welche auszugsweise unten aufgeführt werden. Ein Forensic Interview weist Parallelen zu einer Einvernahme auf, jedoch fehlt der prozess-rechtliche Rahmen. Hierbei sei auf die besondere Bedeutung der Verhältnismässigkeit bei Forensic Interviews hingewiesen.

Verbotene Täuschung:

- Lüge in Bezug auf die Existenz eines Beweismittels
- Falsche Darstellung des Untersuchungsgegenstandes
- Nötigende Täuschung
- Vorspiegeln einer falschen Rechtslage

Erlaubte List:

- Verschweigen der Herkunft eines legal beschafften Beweismittels
- Ausnützen vorher bestehender Irrtümer
- Taktisch geplante Reihenfolge des Vorhaltens von Beweismitteln
- Taktisch geplantes Zurückhalten von Beweismitteln

Von der Anwendung der REID-Interview-Technik (US-amerikanische Verhörmethode) wird abgeraten, da diese Technik Mittel der Beeinflussung via ununterbrochenem Sprechen des Interviewers, Suggestiv- und Alternativ-Fragen sowie Verharmlosung eines Fehlverhaltens durch Vergleiche mit anderen deliktischen Handlungen einsetzt.

---

<sup>10</sup>Vgl. HAAS HENRIETTE/ILL CHRISTOPH, S.5.



## **2 Planung, Vorbereitung und Durchführung**

### **2.1 Planung der Reihenfolge der Interviews**

Erforderlich ist eine sorgfältige Planung über Zeitpunkt und Reihenfolge der Interviews. Letzteres ist unter anderem abhängig von der Untersuchungsstrategie, den erhobenen Sachbeweisen, der Persönlichkeit der zu befragenden Person, sowie plötzlichen Ereignissen (z.B. Druckausübung auf einen Zeugen). Generell gilt, dass der SOI am Schluss befragt wird, wenn möglichst viel relevantes Wissen erhältlich gemacht wurde.<sup>11</sup> Bei mehreren SOIs ist eine zeitlich parallele Befragung empfehlenswert um mögliche Absprachen zu verhindern. Ein Hinweisgeber (Whistleblower) hingegen ist ganz am Anfang zu befragen, um die Aussagen mit den Verdachtsmomenten verifizieren und plausibilisieren zu können. Auch Augenzeugen sollten möglichst bald befragt werden, da das Erinnerungsvermögen schwindet bzw. bei mehreren Augenzeugen die Gefahr einer unbeabsichtigten Beeinflussung untereinander besteht.

### **2.2 Fallkenntnisse und Wissen über die zu befragende Person**

Zur sorgfältigen Vorbereitung gehören umfassende Fallkenntnisse wie auch Einarbeitung in das Fachgebiet, in welchem der zu eruiierende Sachverhalt stattfand. Informationen über den beruflichen Werdegang der befragten Person innerhalb des Unternehmens sind ebenfalls von grossem Nutzen.

### **2.3 Ziele des Interviews**

Das oberste Ziel eines Forensic Interviews ist die optimale Gewinnung von möglichst vielen wahren Informationen zu dem zu untersuchenden Sachverhalt. Als Leitlinie dient die Beantwortung der sieben W's (wer, wann, wo, was, wie, mit wem, warum). An dieser Stelle sei erwähnt, dass beim Interview mit dem SOI der Fokus nicht auf einem Geständnis, sondern auf der vollständigen und wahrheitsgemässen Erstellung des Sachverhaltes liegen sollte. Die Zuordnung der Verantwortlichkeiten ist von nachrangiger Priorität. Diese Einstellung verhindert auch, dass zu früh Druck auf die befragte Person ausgeübt wird (siehe Seite 17, Kapitel 2.21 Fehler, welche es zu vermeiden gilt).

---

<sup>11</sup>Vgl. FRITSCHÉ CLAUDIA, S.76.

## **2.4 Zeitpunkt der Einladung zu einem Interview**

Der Zeitpunkt, wann ein Mitarbeiter über seine Teilnahme an einem Interview informiert wird, ist abhängig von der Untersuchungstaktik (z.B. Verhinderung der Kollusion) wie auch allfällige interne Vereinbarungen (z.B. mit Betriebsrat). Es gilt jedoch zu beachten, dass die Gesprächsbereitschaft mit einer angemessenen Ankündigung generell erhöht wird.

## **2.5 Art der Einladung zu einem Interview**

Die Teilnahme an einem Forensic Interview kann unter Umständen für den Mitarbeiter belastend sein. Gerade im Hinblick auf eine Förderung der Gesprächsbereitschaft ist die Art der Einladung zur Teilnahme an einem Interview entscheidend. Eine persönliche Einladung via Telefon kann zwischenmenschliche Hemmschwellen abbauen, dient zur sachdienlichen Orientierung und gibt die Gelegenheit für Rückfragen des Betroffenen (z.B. über den Ablauf). Es gilt die These so transparent wie möglich, ohne dabei den Untersuchungszweck zu vereiteln. Sachfragen zum Fall sollten nicht zum Zeitpunkt der Einladung erörtert werden.

## **2.6 Vertraulichkeit**

Sämtliche in einer internen Untersuchung involvierten Personen sind mündlich und/oder schriftlich auf die Vertraulichkeit und Geheimhaltung des Inhaltes des Interviews bzw. ihr Wissens über einen Sachverhalt hinzuweisen. Da aber eine Geheimhaltung innerhalb eines speziellen Personenkreises selten erfolgreich ist, und in der Folge Gerüchte entstehen können, sollte auch eine angemessene pro-aktive Kommunikation geprüft werden, um Unsicherheiten in der Belegschaft vorzubeugen.

## **2.7 Persönliche Anwesenheit**

Ein Forensic Interview ist durch die persönliche Anwesenheit von Interviewer und befragte Person im gleichen Raum durchzuführen. Das persönliche Zusammentreffen ermöglicht den Aufbau gegenseitigen Respekts und Vertrauens

und bildet die Basis für eine optimale Informationsgewinnung. Von Video- oder Telefon-Interviews wird abgeraten.

## **2.8 Ort des Interviews**

Abhängig von der Teilnehmerzahl ist ein Meeting-Raum mit entsprechender Grösse zu planen. Die Wahl des Raumes hat dem Schutz der Vertraulichkeit sowie Privatsphäre (Sichtschutz, eventuell ausserhalb der Firma) Rechnung zu tragen. Von einem Interview im Büro des Befragten wird abgeraten. Interviews mit Hinweisgeber oder Opfer einer sexuellen Belästigung sollten immer an einer externen Örtlichkeit durchgeführt werden.

## **2.9 Logistik**

Kommunikationsmittel (Telefon) sowie Dokumentationsmittel (PC, Drucker, Beamer, Whiteboard, Flip-Chart) aber auch Getränke und Verpflegung sind einzuplanen. Komplexe Sachverhalte können sehr oft durch eine Zeichnung, zum Beispiel an einem Flip-Chart, visualisiert werden.

## **2.10 Sitzordnung**

Bei der Sitzordnung empfiehlt es sich, dass die befragte Person am nächsten zur Türe sitzt (Vermeidung der Situation von „false imprisonment“). Der Interviewer sollte ein freies Blickfeld auf die befragte Person haben. Zu Berücksichtigen ist auch die Wahrung der Distanzzonen (minimal ca. 60cm und maximal ca. 1.5m).

## **2.11 Teilnehmer**

### **2.11.1 Befragte Person**

Das mögliche Wissen einer Person über den zu untersuchenden Sachverhalt ist entscheidend bei der Auswahl der Interviewpartner. Ein Interview darf nur immer mit jeweils einer zu befragenden Person durchgeführt werden.

### **2.11.2 Beizug von Zeugen**

Aus Beweisgründen sind Forensic Interviews mit einem Zeugen (z.B. Person aus dem Untersuchungsteam, HR, Compliance etc.) durchzuführen. Die Anwesenheit eines Zeugen kann auch das Risiko von möglichen Beschwerden verringern und wirkt unter Umständen deeskalierend bei möglichen Konflikten.

### **2.11.3 Externe Personen**

Externe Personen sind grundsätzlich bei einem Forensic Interview in einer internen Untersuchung nicht zugelassen. Ausnahmen hiervon können z.B. Dolmetscher sein (Erstellung einer Vertraulichkeitsvereinbarung).

### **2.11.4 Sprache/Dolmetscher**

Eine klare und unmissverständliche Kommunikation zwischen Interviewer und befragte Person ist eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Durchführung eines Interviews. Fremdsprachen bergen unter Umständen eine Einschränkung des Detaillierungsgrades bzw. Auslassen von Nuancen. Im Zweifelsfall ist immer der Beizug eines Dolmetschers zu prüfen.

### **2.11.5 Anzahl Interviewer**

Die Anzahl von maximal drei Interviewer sollte nicht überschritten werden, um den Eindruck bei der befragten Person zu vermeiden, an einem Verhör teilzunehmen. Dies wiederum würde die Aussagebereitschaft negativ beeinflussen.

## **2.12 Zeit-Management**

Eine Grundvoraussetzung eines jeden Interviews ist die Einplanung ausreichender Zeit. Hierbei haben folgende Faktoren einen wesentlichen Einfluss:

- Anzahl der Teil-Themen (z.B. verschiedene Arten des Fehlverhaltens, zu besprechende Zeitperiode)

- Anzahl und Aussagekraft der Beweise
- Komplexität des Sachverhaltes
- Kooperationsbereitschaft der befragten Person
- Erstellung eines schriftlichen Statements
- Review des schriftlichen Statements durch die befragte Person
- Pausen (Planen Sie ausreichend Pausen um eventuelle spätere Diskussionen betreffend ausgeübten Druck zu vermeiden)
- Der Einsatz eines Dolmetschers führt annähernd zu einer Verdoppelung der normalen Interviewdauer.

## **2.13 Fremd- und Selbstgefährdung**

Beachten Sie, dass die psychische Belastung bei einem Mitarbeiter, welcher mit der Entdeckung seines Fehlverhaltens rechnen muss, gross sein kann. Diese Person wird sich mit den möglichen Folgen ihres Fehlverhaltens (Risiko einer Entlassung) auseinandersetzen. Äusserungen oder ein Verhalten, welches auf mögliche Gewaltakte schliessen lassen (Fremd- und Selbstgefährdung) erfordern den Beizug fachkundiger Personen wie auch entsprechende Vorsichtsmassnahmen.

## **2.14 Teilnahme am Interview: Pflicht - aber kein Zwang**

Gemäss den oben erwähnten arbeitsrechtlichen Bestimmungen (siehe Seite 6, Kapitel 1.4.1 Teilnahme und Mitwirkungspflicht) obliegt dem Arbeitnehmer eine Pflicht zur Teilnahme an einem Forensic Interview um vollständig und wahrheitsgemäss Aussagen über einen geschäftlichen Vorgang zu machen. Ein Mitarbeiter kann zur Teilnahme angewiesen, jedoch nicht gezwungen werden. Unter diesem Aspekt ist eine unterschriebene Bestätigung der freiwilligen Interview-Teilnahme (bei allen Rollen) auf einem Standard-Formular empfehlenswert.

## **2.15 Interview-Strategie**

Basierend auf bereits erhältlich gemachten Beweisen (Sach- oder Personenbeweise) ist eine Interview-Strategie zu erstellen und das Gespräch zu strukturieren. Die Strategie umfasst eine Planung der Reihenfolge der Themen bzw. Vorlage der Beweise.

## **2.16 Gesprächsleitfaden oder Fragekatalog**

Die Beantwortung dieser Frage hängt im wesentlichen von der Arbeitsmethodik des Interviewers ab. Es gilt jedoch zu beachten, dass Interviews sehr oft eine Eigendynamik mit Themen- und Zeitsprüngen entwickeln und in dieser Situation ein Fragekatalog seine Funktion verlieren kann.

## **2.17 Dokumentation**

### **2.17.1 Gesprächsnotizen**

Über die gemachten Aussagen wie auch über den Verlauf (z.B. emotionale Reaktionen, Pausen) sind durch den Interviewer schriftliche Aufzeichnungen (Handnotizen oder via PC) zu erstellen. Diese Aufzeichnungen sind Teil der Untersuchungsakten und Kopien sollten nicht an die befragte Person herausgegeben werden.

### **2.17.2 Video-/Voice-Recording**

Von Video- und/oder Voice-Recordings ist abzuraten, da diese mögliche Gesprächsblockaden verursachen können und auch das Einverständnis des Befragten erfordern. Achten Sie darauf, dass seitens der befragten Person keine heimlich/versteckten Aufnahmen durchgeführt werden können.

## **2.18 Schriftliches Statement**

Im Sinne eines Work-Product des Interviews empfiehlt sich ein von beiden Seiten unterschriebenes Statement mit den wesentlichen Aussagen der befragten Person. Bei mangelnder Relevanz der gemachten Aussage zum Fall genügen die Notizen des Interviewers. Bei Aussagen von Zeugen, dem SOI sowie bei Interviews mit Opfer von sexueller Belästigung ist ein unterschriebenes Statement dringend zu empfehlen.

### **2.18.1 Statement oder Wortprotokoll**

Meines Erachtens ist aus Gründen der Effizienz und Fokussierung auf das Wesentliche ein Statement mit der Zusammenfassung der relevanten Aussagen einem Wortprotokoll vorzuziehen.

### **2.18.2 Ergänzungen und Korrekturen**

Beim Review des Statements sind entsprechende Korrekturen oder Ergänzungen durch den Interviewer handschriftlich am Original vorzunehmen. Korrekturen und Ergänzungen sind von Interviewer und befragter Person mit Datum und deren Kurzzeichen (Initials) zu versehen. Es empfiehlt sich ein Durchlesen/Review pro Seite (Vermeidung von beidseitigem Ausdruck) mit abschliessender Unterschrift durch die befragte Person und den Interviewer. Damit wird vermieden, dass die befragte Person „endlos“ die Aussagen korrigiert.

### **2.18.3 Unterschrift**

Jede Seite des Statements ist mit dem Datum und der Unterschrift des Interviewers und der befragten Person zu versehen (empfehlenswert auf allen Kopf- und Fusszeilen).

### **2.18.4 Aushändigung einer Kopie**

Die befragte Person hat aus datenschutzrechtlichen Gründen einen Anspruch auf eine Kopie des von ihr unterschriebenen Statements. Um jedoch den

Untersuchungszweck nicht zu gefährden, sollte die Aushändigung von Kopien erst nach Abschluss der Untersuchung erfolgen. Siehe Seite 7, Kapitel 1.4.5 Aushändigung eines unterzeichneten Statements/Protokolls

## **2.19 Am Ende des Interviews**

### **2.19.1 Zusammenfassung am Ende**

Im Sinne der Transparenz sowie zur Vermeidung von Missverständnissen empfiehlt sich am Ende des Interviews eine mündliche Zusammenfassung durch den Interviewer.

### **2.19.2 Abschluss-Formular**

Nach Abschluss empfiehlt es sich der befragten Person (unabhängig von der deren Rolle) ein Standardformular zur Unterschrift vorzulegen. Mit deren Unterschrift bestätigt die befragte Person:

- Ort, Datum sowie Start- und Endzeit der Befragung
- Möglichkeit zur Aussage der eigenen Sichtweise (Interviewee's account)
- Faire und anständige Behandlung
- Ausreichende Pausen sowie Verpflegung
- Die Möglichkeit jederzeit den Raum verlassen zu können

Dieses Abschlussformular sollte auch vom Interviewer sowie allfälligen Zeugen unterzeichnet werden.

### **2.19.3 Vor Verlassen des Meeting-Raumes**

Lassen Sie keine Unterlagen im Raum zurück. Reinigen Sie Whiteboards und nehmen Sie beschriebene Flip-Charts mit. Werfen Sie keine Notizen oder Draft-Statements in den dortigen Abfalleimer.



## 2.20 Mögliche Anschluss-Massnahmen

Ziehen Sie in Betracht (z.B. bei einem Geständnis), dass eine Rückkehr der befragten Person an den Arbeitsplatz nicht vertretbar ist bzw. zur Wahrung rechtlicher Fristen auch eine fristlose Kündigung notwendig sein kann. Klären Sie mit HR ein solch möglichen Ausgang des Interviews ab und organisieren Sie die Erstellung der notwendigen Dokumente. Beachten Sie auch, dass bei einer Suspendierung oder Entlassung des Mitarbeiters, sich dieser nur noch in Begleitung auf dem Firmenareal aufhalten darf. Sie vermeiden damit mögliche Sabotage-Handlungen. IT- sowie Zugangs-Rechte sind in einem solchen Fall per sofort zu sistieren.

## 2.21 Fehler, welche es zu vermeiden gilt

- Druckaufbau bereits in der Anfangsphase sowie der Fokus auf ein Geständnis führt mit hoher Wahrscheinlichkeit zur Gesprächsverweigerung bzw. Verweis auf Erinnerungslücken
- Eine vorgefasste Meinung des Interviewers und dementsprechend einseitige Fragestellung führt bei der befragten Person zu einem Verlust des Vertrauens und Respekts
- Zu viele anwesende Personen können störend auf die Gesprächsatmosphäre und den Informationsfluss wirken
- Ungenügende Vorbereitung bezüglich Vorlage der Beweise und Fallkenntnisse
- Preisgabe der Identität des Hinweisgebers oder Zeugen
- Ungenügende Zeitberechnung
- Unklare Auskunftserteilung über den Prozess der internen Untersuchung
- Ungenügende Information über den Gegenstand der Befragung bzw. die gegen die befragte Person erhobenen Vorwürfe
- Kettenfragen oder Suggestivfragen
- Geschlossene Fragen anstatt offene Fragen

- Ins Wort fallen / nicht ausreden lassen
- Selbstdarstellung oder Moralisierungen
- Ironische Bemerkungen

## 3 Die vier Interviewphasen

Das forensische Interview wird in vier Phasen unterteilt:

### 3.1 Warm-up

Bei der Warm-Up Phase geht es um die Erstellung des Rapport (gleiche Wellenlänge). Die Erstellung eines positiven Gesprächsklimas ist wesentlich für den weiteren Verlauf. Art und Weise der Einladung zu diesem Gesprächstermin sowie auch gezeigte Flexibilität bei der Terminierung des Gesprächs können diesen Prozess unterstützen. Eine freundliche Begrüßung mit Augenkontakt sowie Handschlag bilden weitere unterstützende Elemente.

### 3.2 Vorstellung und Information über den Ablauf

#### 3.2.1 Vorstellung des Interviewers und Informationen über den Ablauf

Zu Beginn ist die befragte Person über Folgendes zu orientieren:

- Vorstellung des Interviewers und dessen Funktion
- Auftrag des Interviewers
- Vertraulichkeit des Interview-Inhaltes
- Thema des Interviews (keine Detailangaben)
- Rolle der befragten Person. Handelt es sich bei der befragten Person um einen SOI, so ist darauf hinzuweisen, dass die Untersuchung sich primär mit der

Erstellung des Sachverhaltes und den involvierten Personen befasst. Besteht der Verdacht von einem möglichen Fehlverhalten, so werden alle wesentlichen belastenden wie auch entlastenden Beweise erhoben.

- Ziel des Interviews
- Ablauf des Interviews
- Arbeitsrechtliche Pflicht der befragten Person vollständig und wahrheitsgemäss Aussagen zu machen. Aber auch, dass die Anwesenheit freiwillig ist und dass die befragte Person den Raum jederzeit verlassen kann, dies aber unter Umständen arbeitsrechtlich als pflichtwidriges Verhalten aufgefasst werden kann.
- Pausen, Lage der Toiletten, Getränke
- Art der Protokollierung via Notizen/Erfassung der wesentlichen Aussagen
- Dass keine Voice und/oder Video Aufnahmen vorgenommen werden bzw. erlaubt sind
- Unter Umständen am Ende ein schriftliches Protokoll mit den wesentlichen Aussagen erstellt wird (von der Erstellung eines Wortprotokolls wird abgeraten)

### **3.2.2 Vorstellung der befragten Person**

Im Anschluss an die oben genannte Orientierung soll die befragte Person Angaben über ihren beruflichen Werdegang innerhalb des Unternehmens machen. Gerade bei Matrix Organisationen bilden aktuelle wie auch früheren Funktionen inkl. Reporting-Linie wichtige Informationen. Hierbei ist der Fokus auf die jeweiligen Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen zu legen.

## **3.3 Interview-Hauptphase**

Der Vorstellungsphase folgt die eigentliche Interviewphase mit dem Ziel möglichst viele wahre und relevanten Informationen zum Sachverhalt zu erhalten. Diese Phase sollte mit einem freien Erzählen durch die befragte Person beginnen. Unterbrechungen sollten hierbei möglichst vermieden werden (Ausnahmen: die befragte Person weicht zu sehr vom Thema ab oder zur Klärung von

Missverständnissen). Es folgen die Sachfragen zu einem bestimmten Vorfall bzw. Prozess. Basierend auf den Antworten der befragten Personen wird ein möglicher Widerspruch zu vorgelegten Beweisen, bestehenden Weisungen, oder eigenen Aussagen zur Sprache gebracht (Challenging). Offene Fragen (wer, wann, wo, was, wie, mit wem, warum) und direkte Fragen (zur Präzisierung und Nennung eines Fehlverhaltens) bilden hierbei das Instrumentarium.

### **3.4 Gesprächsabschluss**

Gerade bei Interviews mit einer Person mit SOI-Status können Spannungen entstehen, welche jedoch gegen Ende wieder abgebaut werden sollten. Die Bereitschaft weitere Aussagen zu machen sollte gesichert werden und hierfür ist die Wahrnehmung des Befragten, fair und respektvoll behandelt worden zu sein, wesentlich.

## **4 Kommunikationsgrundlagen**

### **4.1 Persönliche Einstellung und Kompetenzen des Interviewers**

Im Laufe einer Untersuchung werden Arbeits-Hypothesen über einen möglichen Ablauf eines Geschehens erstellt. Dies ist insofern notwendig, um das Beweisthema zu definieren sowie den Gesprächsleitfaden zu erstellen. Die Arbeitshypothese darf aber das Ergebnis eines Interviews nicht vorwegnehmen. Zu den wichtigsten Kompetenzen eines Interviewers gehören:

- Empathie
- Unvoreingenommenheit
- Objektivität
- Neugier
- Fairness
- Hartnäckigkeit

- Geduld
- Fähigkeit zuhören sowie
- Stille aushalten zu können

Diese Kompetenzen eines Interviewers gelten als elementar, ansonsten wichtige Hinweise für die Wahrheitsfindung übersehen werden können. Des Weiteren darf der Interviewer auch bei komplexen Sachverhalten sowie Zeit- und Themensprüngen den Gesprächsleitfaden nicht aus den Augen verlieren und sollte Widersprüche in den Aussagen erkennen können. Der Interviewer urteilt nicht (auch non-verbal) über ein bestimmtes Verhalten. Erst wenn der gezeigte Respekt als glaubwürdig und der Interviewer als authentisch und vertrauensvoll eingestuft wird, erhält der Interviewer Zugang zu Informationen des Befragten wie zum Beispiel persönliche Probleme, Wünsche, Meinungen, Vertrauliches und Bedürfnisse. Diese Basis erlaubt dem Interviewer dann auch konfrontative (challenging) Fragestellungen sowie gegenteilige Meinungen zu vertreten, solange diese nicht mit einer Verurteilung eines Verhaltens verbunden sind. Objektivität, Unvoreingenommenheit sowie Interesse am „Ganzen“ sind weitere wichtige Elemente für eine erfolgreiche Befragung. Es gilt die Regel: „Beim Interview spricht man nicht von sich, sondern mit dem Anderen“.

## **4.2 Tempo und Verständlichkeit**

Vergessen Sie nicht, als Interviewer haben Sie sich mit der zu behandelnden Thematik intensiv befasst. Ihre Aufgabe ist es mit der zu befragenden Person das Thema zu entwickeln. Ihre Fragen sollten deshalb klar, kurz und in einem verständlichen Tempo formuliert werden. Vermeiden Sie lange Einleitungen oder gar Kettenfragen.

## **4.3 Active Listening**

Unter Active Listening versteht man den Einsatz von unterstützenden Aktionen um die zu befragende Person zu Aussagen zu motivieren. Dies kann durch folgende Massnahmen geschehen:

- Non-Verbales Zuhören: Offene zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, zeitweises Nicken wird als Interesse am Gesagten signalisiert und die zu befragende Person wird zur Aussage motiviert

- Nachfragen/Paraphrasieren/„Verstehe ich Sie richtig?“: Die gemachten Aussagen werden durch den Interviewer zusammengefasst mit dem Ziel Missverständnisse zu vermeiden sowie zur Angabe weiterer Details anzuregen
- Echo-Technik: Bei der Echo-Technik werden durch den Interviewer bestimmte Wörter aus den gemachten Aussagen aufgenommen und fragend wiederholt (Beispiel: „Aha, problematisch?“). Dies soll den Befragten zum Weiterreden auffordern und hierbei den Fokus auf das wiederholte Wort oder Wortgruppen gelenkt werden.

## **4.4 Fragetechnik**

### **4.4.1 Fragetaktik**

Das Ziel eines Interviews und welche Informationen für eine laufende Untersuchung erhältlich gemacht werden sollen bestimmen die Strategie und beeinflussen die Fragetechnik. Eine sorgfältige Planung bedeutet nicht, dass jede Frage zum Voraus ausformuliert werden sollte, aber die Reihenfolge der zu behandelnden Themen wie auch eine Planung bei der Vorlage der Beweise verhindert dann das Ausnutzen von Ausreden oder „Ausweichmöglichkeiten“.

### **4.4.2 Der freie Bericht und offene Fragen**

Eine gute Fragetechnik, gerade zu Beginn der Hauptphase des Interviews, sind offene Fragen (z.B. wer, wann, wo, was, wie, mit wem, warum). Diese Fragen können nicht mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden und sollen die zu befragende Person zum Erzählen (freier Bericht oder Erzählung) motivieren. Die freie Erzählung ist die Gelegenheit für die zu befragende Person, ihr Wissen und ihre Sicht der Dinge darzulegen. Die Anforderung für den Interviewer liegen hier, nicht vorschnell in das Beweisthema einzutauchen, sondern Geduld und Einfühlungsvermögen aufzubringen sowie Neugier für die Aussagen zu zeigen. Ins Wort fallen oder zu viele Nachfragen kann in der Phase des freien Erzählens den Informationsfluss hemmen. Hier ist auch der Umgang bzw. das Aushalten von Stille auf Seiten des Interviewers wichtig. Geschlossene Fragen (Antwort mit ja oder nein) dienen zur Konkretisierung. Sehr oft werden jedoch geschlossene Fragen gestellt und freie Antworten/Bericht erwartet.

### **4.4.3 Geschlossene Fragen**

Bei geschlossenen Fragen sind die Antwortmöglichkeiten auf ein „ja“ oder „nein“ beschränkt. Geschlossene Fragen dienen der Konkretisierung.

### **4.4.4 Direkte Fragen**

Direkte Fragen beinhalten die Benennung eines Fehlverhaltens und sollten erst gegen Ende des Interviews gestellt werden (Beispiel: Wie erfolgte die Aushändigung des Bestechungsgeldes an Herrn X?).

### **4.4.5 Suggestivfragen**

Suggestivfragen sind zu vermeiden, da diese eine hypothetische Vorgabe in der Frage beinhaltet, welche der Interviewer als Antwort erwartet.

## **4.5 Erinnerungshilfen**

Um sich an ein bestimmtes Detail in der Vergangenheit erinnern zu können, bedarf es oft die Zuhilfenahme von Kontextinformationen. Die Frage: Was hatten Sie letzten Dienstag zum Mittagessen kann unter zu Hilfenahme von ergänzenden Fragen zum Ort, Datum, Wetter, Begleitperson, Restaurantname leichter beantwortet werden.

## **4.6 Umgang mit Widerstand**

Der Beizug eines Zeugen seitens des Interviewers dient der Sicherstellung der Integrität des Untersuchungsprozesses. Ein Zeuge kann aber auch eine deeskalierende Wirkung haben. Verweigerung oder fehlender Kooperationswille können sich in Provokationen oder Aggressionen zeigen. Hier gilt es Ruhe zu bewahren und die Situation nicht in einem Machtkampf auszutragen. Ein nicht kooperatives Verhalten (Beispiel: Gegenfragen auf jede Frage) ist in ruhigem Ton der zu befragenden Person mitzuteilen, ebenso der Sinn und Nutzen des Interviews wie auch die Erwartungen bezüglich respektvollen Umgangs. Nicht kooperatives

Verhalten ist in jedem Fall zu dokumentieren und bei eskalierender Tendenz sollte ein Abbruch der Befragung in Erwägung gezogen werden.

## 4.7 Lügenerkennung

Unwahre Angaben oder Lügen können am besten aufgrund eines Sachbeweises (z.B. Dokument) identifiziert werden. Die Lüge selber gilt aber nicht als Beweis für ein Fehlverhalten. Die Identifikation und Konfrontation mit der Lüge unterstützt jedoch die Wahrheitsfindung durch Erhöhung des Drucks beim Befragten wahre Angaben zu machen. Die Identifikation von Lügen ist keine exakte Wissenschaft und das Bemerkens von sogenannten Micro Expressions bei der Mimik anspruchsvoll. Dennoch ist es ratsam, sich auf die Situation bezogene, unpassende Verhaltensweisen zu achten. Hierbei spielen Schuldgefühle (sichtbar durch die Basisemotion Traurigkeit) wie auch Stress bei der Erzählung eines Sachverhaltes (erkennbar durch wenig Detailangaben, gleiche Wortwahl beim Nachfragen, Probleme mit Zeitsprüngen) eine wichtige Rolle. Mit dem Stress geht auch eine grössere Selbstkontrolle und eine hölzerne/steife Körpersprache einher. Die genannten Merkmale können, wenn unpassend zur Situation oder kumulativ auftreten, auf eine Lüge hindeuten.



## Literatur

**Fritsche, Claudia M.:** Interne Untersuchungen in der Schweiz: Ein Handbuch für regulierte Finanzinstitute und andere Unternehmen. Zürich: Dike, 2013, ISBN 978-3-03751-580-8 (zitiert: Fritsche Claudia).

**Ill, Christoph/Haas, Henriette:** Gesprächsführungstechniken in der Einvernahme. Online in Internet: <http://www.zora.uzh.ch/id/eprint/90873/1/ZORA90873.pdf> – Zugriff am 21.02.2018.

**Länzlinger, Andreas D.:** Rechtliche Rahmenbedingungen und praktische Erfahrungen im Zusammenhang mit Mitarbeiterbefragungen. In **Romerio, Flavio (Hrsg.):** Interne und regulatorische Untersuchungen., 107–137 (zitiert: Laenzlinger Andreas).

**Romerio, Flavio (Hrsg.):** Interne und regulatorische Untersuchungen: [am 22. Oktober 2014]. Band 162, EuropaInstitut an der Universität Zürich. Zürich and Basel and Genf: Schulthess, 2015, ISBN 978-3-7255-7354-7 (zitiert: Romerio Falvio).