

HET VERHOOR VAN PARTIJEN*

Artikel naar aanleiding van een Lezing op de studiedag:
Communicatie ter terechtzitting bij ondervragingen en in
andere omstandigheden. Ministerie van Justitie, Directoraat-
Generaal Rechterlijke Organisatie, Vorming van de
Magistraten. Haasrode, 13 maart 1998

Prof. Dr. G. VERVAEKE**

Het is in deze tijd van hoogoplopende kritiek op alle gevestigde instellingen, en niet in het minst op de magistratuur, een luxe om te behoren tot een groep van arbeidsmagistraten waar naar algemene tevredenheid over gesproken wordt. Vanuit een dergelijke luxe-positie is het dan ook weinig bedreigend om zich te bezinnen op een aantal zaken die misschien nog voor verbetering vatbaar zijn. Continue interne bezinning is de enige goede weg om uit de huidige impasse te komen of eruit te blijven. Onder interne bezinning moeten we verstaan het analyseren van de huidige werking, het op zijn minst intern durven toegeven van fouten en gebreken en het trekken van lessen uit die ervaring door het ontwikkelen van procedures om fouten (oude en nieuwe) in de toekomst te vermijden (CARSON, 1994).

De taak van de rechter kan gedefinieerd worden als de keuze van een actie (een tussenkomst) die leidt tot de beëindiging (of op zijn minst een reductie) van een conflict waarbij in het ideale geval degene die gelijk heeft ook degene is die gelijk krijgt. Het eindpunt van die actie is het nemen van een beslissing. Kenmerkend voor de beslissingen van rechters is dat ze meestal gebeuren in onzekerheid, dit betekent dat men niet steeds zicht heeft op alle factoren die men relevant acht voor de te nemen beslissing en dat de voorhanden zijnde gegevens slechts een kansuitspraak toelaten met betrekking tot de zekerheidsgraad van de informatie evenals inzake de gevolgen van de beslissing (CROMBAG, 1997). Beslissen in onzekerheid is een van de moeilijkste vormen van beslissen (BELL, RAIFFA en TVERSKY, 1988). Het proces dat voorafgaat aan de beslissing moet dan ook in de eerste plaats in het teken staan van de reductie van onzekerheid. Op deze wijze kunnen de kansen gemaximaliseerd worden dat degene die gelijk heeft, dit gelijk ook krijgt. De waarheidsvinding is hierin een centraal doel. Het verhoor van partijen en getuigen is dan één van de middelen om dit doel te bereiken.

Naast een reductie van onzekerheid wat betreft te maken uitspraken inzake de verantwoordelijkheid van partijen en het overschrijden van regelgeving is het ook van belang dat het conflict beëindigd wordt. Om een conflict te beëindigen is een

* Met dank aan de edelachtbaren Mr. Petie en Mr. Y. Declercq.

** Rechts- en Klinisch psycholoog Faculteit Rechtsgeleerdheid KULeuven.

beslissing door een rechter neergelegd in een vonnis op zich niet steeds voldoende. Uitspraken zoals: ‘Maakt u zich geen illusies mevrouw de rechter, als ik hier niet win, ga ik toch in beroep’ worden wellicht vaker gehoord dan ze lief zijn in de praktijk. De rechter heeft verschillende mogelijkheden om bij te dragen tot de oplossing van het conflict. Deze mogelijkheden kunnen mijns inziens onder de noemer gebracht worden van de bejegening van de partijen. Het belang van de bejegening in de arbeidsrechtbank moet gesitueerd worden tegen de achtergrond van een maatschappij waarin arbeid hoog gevaloriseerd wordt. Dit heeft als gevolg dat het bedreigd worden in de rol van werkend individu sterk psychologisch beladen is. Heel wat mensen halen een groot deel van hun zelfwaardegevoel uit hun werk. Naast de individuele psychologische betekenis van werk is de basispremissie die ten grondslag ligt aan het hele systeem van sociale zekerheid ook «het werk». Dus niet alleen het psychologisch welbevinden (welzijn) maar eveneens het materiële welbevinden (welvaart) is gekoppeld aan het statuut op de arbeidsmarkt. Niet alleen individuen wegen zich en worden gewogen in functie van hun bijdrage aan het arbeidsproces maar eveneens voor bedrijven is het kunnen beschikken over een efficiënte ploeg van werknemers van kapitaal belang om te overleven. Dit alles draagt ertoe bij dat de arbeidsrechtbank te maken heeft met een problematiek die voor beide conflicterende partijen erg emotioneel geladen kan zijn. Met andere woorden bedreiging van werk of een vervangend erkend statuut wordt nogal eens beleefd als een schending van het gevoel van rechtvaardigheid. Tekenend hiervoor is het feit dat partijen soms lange tijd kunnen strijden voor luttele sommen geld waarbij de gerechtskosten ruimschoots het geëiste of te betalen bedrag overschrijden. Het geschonden rechtvaardigheidsgevoel is één van de mogelijke redenen waarom mensen zich anders gedragen dan men op grond van economische analyses zou verwachten en niet ingaan op een schikking in het kader van contractuele geschillen. Het horen van – of zoals zal blijken – het luisteren naar de partijen kan mijns inziens gezien worden als een accurate bejegening in het licht van de beëindiging van een conflict.

1. Het verhoor van partijen in het kader van de waarheidsvinding

De uitgangsvraag bij het bestuderen van een geval is: hoe en waarom is dit gelopen zoals het gelopen is met als doel na te gaan op welke punten wel en op welke punten niet is voldaan aan de wetgeving.

Om deze vraag te beantwoorden beschikt de rechter over verschillende bronnen van informatie: de stukken, de besluiten van vertegenwoordigers van partijen en het verhoor van getuigen en partijen.

Arbeidsrechters blijken slechts zelden de partij in persoon te verhoren. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat partijen zich in de meeste gevallen laten vertegenwoordigen. Het zijn dan ook de vertegenwoordigers die hun besluiten toelichten en vragen beantwoorden. CROMBAG (1997) stelt mijns inziens terecht dat in burgerlijke zaken het dossier evenwichtig is samengesteld omdat beide partijen hun kijk op de

zaak en de feiten in conclusies hebben uiteengezet. Op grond van de dossierstudie kan de rechter zich dus al een vrij evenwichtig beeld vormen van het dilemma dat hij zal moeten oplossen. Van een blijvende open opstelling van de rechter voor nieuwe informatie kan men uitgaan, doch het is evenmin onvermijdelijk dat hij reeds een eerste – en veelal hardnekkig – oordeel heeft over de merites van de standpunten van partijen na kennisneming van het dossier. Het is evenmin onvermijdelijk dat de vertegenwoordigers van de partijen met die eerste – veelal niet geëxpliciteerde en slechts zelden te achterhalen – indruk van de magistraat te maken krijgen in de zitting. De psychologische literatuur bevat aanwijzingen dat men moeilijk van een eerste indruk – die gebaseerd wordt op de dossierstudie of ‘onbetwistbaar’ gehanteerde beginselen of principes – afwijkt. De enige houding die hier een tegenwicht bieden kan, is het steeds op zoek gaan naar informatie die een eerste indruk kan falsifiëren, een houding die van onderzoekers vereist wordt. In dit licht kan het verhoor van partijen en hun vertegenwoordigers een beveiliging bieden tegen een te starre vasthoudendheid aan een eerste oordeel.

Het voorgaande in acht genomen, dient het verhoor (van partijen alsook van getuigen) ter verduidelijking van hiaten in het dossier en als middel om het eerste oordeel te falsifiëren. Het dient goed voorbereid te zijn op grond van een voorafgaande grondige studie van het dossier, inclusief alle stukken, resulterend in een checklist met vragen die in het verhoor aan de orde moeten komen met voldoende oog voor mogelijke falsificatie van een eerste oordeel.

Het verhoor doet beroep op informatie uit herinnering. Herinnering is geen passief gebeuren. Het is met andere woorden niet de simpele weergave van een vastgelegd plaatje zoals een film maar een creatieve reconstructie van een gebeurtenis.

Bij het verhoor in het licht van de waarheidsvinding is het dan ook ten eerste van belang te weten dat men de meest waarheidsgetrouwe (doch minder omvangrijke) informatie ontvangt bij de zogenaamde vrije herinnering (vertrekkend van een open vraag om te vertellen wat men over de zaak weet en hoe men de eigen betrokkenheid hierin zou schetsen). Vooraleer men de voorbereide vragen voorlegt, is het dus gunstig tijd te voorzien voor de vrije herinnering van de partij of getuige. Aansluitend hierbij is dat het noemen van de datum van een gebeurtenis vaak onvoldoende is om zich de gebeurtenis te herinneren. Aanwijzingen over de aard van de gebeurtenis, wie erbij betrokken was en waar ze plaats vond, zijn effectiever om de gebeurtenis te herinneren (WOLTERS, 1997). Een valkuil hierbij vormen echter de zogenaamde suggestieve vragen. Dit zijn vragen waarbij men de verhoorde naar het gewenste antwoord leidt. Een voorbeeld hiervan is: ‘U moet zich ongetwijfeld nog herinneren wat X tegen Y zei, kunt u dit hier onder ede verklaren’. De verhoorde wordt hier als het ware onder druk gezet om hoe dan ook een antwoord te geven, het desnoods te verzinnen. De vraag suggereert dat het zich niet meer herinneren niet tot de geloofwaardige mogelijkheden behoort. Onderzoek in strafzaken toont aan dat suggestieve vragen de belangrijkste bron van ongeldige (niet-valiede) informatievormen (SOPPE, 1997).

Ten tweede hebben alle mensen, ook rechters, veelal vooroordelen omtrent het waarheidsgehalte van uitspraken op grond van kenmerken van de uitspraken zelf of

de persoon die ze doet. Voorbeelden hiervan zijn: 'Naarmate een getuige zich zelfzekerder uitlaat, zijn zijn verklaringen geloofwaardiger' of 'Geestelijk gehandicapten liegen doorgaans niet', of 'Het gerechtelijk laboratorium maakt zelden fouten'. Van veel van dergelijke vuistregels is niet geweten hoe veilig ze zijn, van andere is middels onderzoek aangetoond dat ze niet deugen (vb. de mate van zelfzekerheid bij het afleggen van een verklaring is zeker niet bepalend voor de geloofwaardigheid van de verklaring) (CROMBAG, VAN KOPPEN en WAGENAAR, 1997; WOLTERS, 1997).

Hiermee verbonden zijn, ten derde, de indicatoren voor het liegen of de misleiding. Bij de bespreking van deze indicatoren wordt een onderscheid gemaakt tussen verbale (de inhoud van een gesprek) en non-verbale communicatie (de manier waarop het gesprokene gebracht wordt) (VRIJ & WINKEL, 1997). Inzake verbale indicatoren bestaat er weliswaar een waaier van suggesties van zaken die op misleiding zouden wijzen doch er is op dit ogenblik slechts evidentie voorhanden ten aanzien van drie indicatoren die betrouwbaar het onderscheid kunnen maken tussen ware en valse verklaringen. Oneerlijke subjecten geven minder gedetailleerde verklaringen, minder samenhangende verklaringen en zijn minder geneigd om toe te geven dat ze bepaalde aspecten van een gebeurtenis niet meer kunnen herinneren (PORTER en YUILLE, 1996). Inzake de non-verbale factoren dringt zich een verder onderscheid op namelijk het onderscheid tussen vocale en non-vocale kenmerken. Non-vocale kenmerken zijn bijvoorbeeld de arm, hand en voetbewegingen tijdens het praten en de wijze waarop men de gesprekspartner aankijkt. Vocale kenmerken zijn onder meer de toonhoogte, de spreesnelheid, allerlei onderbrekingen zoals het klassieke 'euh', onverstaanbaarheden en weglatingen. Het voordeel van het non-verbale gedrag is dat het minder controleerbaar is dan het verbale gedrag en dat het veelal meer zegt over de gemoedstoestand van iemand dan de gespreksinhoud. Daaruit volgt dat de observatie van niet-verbaal gedrag nuttig kan zijn bij de ontmaskering van de leugen (VRIJ & WINKEL, 1997).

Vooraleer verder op de indicatoren voor misleiding ingegaan wordt, dienen twee bemerkingen vooraf onder de aandacht te worden gebracht.

Ten eerste is het zo dat elk gedrag meerduidelijk is. Bijgevolg is het onmogelijk om op grond van de aan- of afwezigheid van een bepaalde niet-verbale gedragsuiting onmiddellijk te besluiten dat de enige verklaring hiervoor misleiding is.

Ten tweede is het onmogelijk om een leugen te detecteren als de leugenaar geen enkele emotie van schuld, angst of opwindning ervaart, noch wanneer het verzinnen van de leugen niet enige hoofdbrekens oplevert. Uit onderzoek (VRIJ & WINKEL, 1997) blijkt dat misleiding objectief samenhangt met spraakverstoringen, een plotse langzamere spreesnelheid, een hogere stem en een afname van been-, voet-, hand- en armbewegingen. Naast dit beperkt aantal objectieve criteria hanteren professionele leugenexperts een set van opvattingen die ze als kenmerkend aanzien voor leugenachtig gedrag, maar die niet door onderzoek zijn bevestigd. De subjectieve criteria stemmen overeen met de objectieve criteria inzake toename van spraakverstoring, langzamere spreesnelheid en hogere stem. De subjectieve criteria houden verder in: een langere latentietijd bij het antwoorden, het minder (glim)lachen, het

toenemen van zelfmanipulaties (vb. aan de handen frunniken), meer wegstijgen, een toename van hand-, arm-, been- en voetbewegingen en romp en een frequenter verzitten. In het algemeen worden bovengenoemde gedragsuitingen omschreven met de term nerveus gedrag. Dit betekent dat iemand die zich nerveus gedraagt eerder verdacht zal overkomen, terwijl uit onderzoek blijkt dat de meeste leugenaars geen nerveus gedrag vertonen. Het onderzoek naar het vermogen om misleiding te detecteren, levert percentages correcte identificaties op variërend tussen de 45 en 65 %. Dit betekent dat men in het beste geval 15% winst maakt ten opzichte van een op toeval gebaseerde classificatie. Uit onderzoek blijkt verder dat de beste resultaten behaald worden wanneer men geen aandacht aan het gezicht schenkt tijdens het ontmaskeren van leugens. Indien men dit resultaat, samen de hoger genoemde lichamelijke indicatoren voor misleiding, ernstig neemt, zou dit impliceren dat de positionering van de verhoorde in de rechtszaal essentieel gewijzigd moet worden. Immers nu is het gezicht veelal het enige lichaamsdeel dat geobserveerd kan worden.

Ten derde verdienen bijzondere groepen van mensen die globaal onder de noemer van mensen met gebrekkige communicatieve vaardigheden ondergebracht kunnen worden, speciale aandacht bij het verhoor. Hierbij moet gedacht worden aan zwakbegaafden, stotteraars, slecht horenden, mensen met een hersenletsel enz. In wat volgt, worden een aantal praktische tips opgesomd voor het verhoor van deze mensen voornamelijk gebaseerd op KÖHNKEN (1994) en BULL (1994).

Hierbij zij opgemerkt – zonder reeds al te veel vooruit te lopen op datgene wat nog komen moet – dat wellicht de meeste van de suggesties voornamelijk een belangrijke betekenis kunnen krijgen bij de bejegening van partijen in persoon. Partijen in persoon worden immers in de arbeidsrechtbank zelden verhoord in de context van waarheidsvinding. Deze aspecten worden niettemin onder de huidige hoofding vermeld daar ze in hoofdzaak gedistilleerd zijn uit de literatuur met betrekking tot het verhoor in strafzaken. Ten eerste is het van belang dat verhoorders zich realiseren dat de niet vertrouwde omgeving (vb. de rechtzaal) voor mensen met gebrekkige communicatieve vaardigheden extra spanning oproept. Het is dan ook van belang de verhoorde op het gemak te stellen, de machtsbalans niet onnodig te accentueren, de spanningsgraad in het oog te houden en op tijd te temporiseren indien deze te hoog oploopt. Ter bevordering van de concentratie noemt men ook het beste de naam van de verhoorde telkens men hem aanspreekt. Om het gevoel van controleerbaarheid maximaal te houden verdienen een aantal zaken de aandacht. Alhoewel het niet steeds een gemakkelijke opdracht is, dient men zoveel mogelijk bij het taalregister van de verhoorde aan te sluiten. Een korte schets van het doel van de zitting en het verhoor in het bijzonder is zeker gepast. Hierbij dient men te vermelden dat een aantal vragen die men zal stellen vrij moeilijk zullen zijn en dat vragen naar verduidelijking steeds kunnen. Verder verhoogt de validiteit van de antwoorden indien men uitdrukkelijk vermeldt dat het mogelijk is dat men op sommige vragen geen antwoord kent en dat het beter is dit aan te geven dan iets te verzinnen. Aanvullend hierbij is de expliciete vraag om alles te vertellen wat men weet over de vraag omdat men als rechter zich een zo goed mogelijk idee wil

vormen over de situatie en men er natuurlijk niet bij was. Sommige mensen gaan er namelijk vanuit dat de rechter alles reeds weet (het omgekeerde komt ook voor uiteraard). Vul vervolgens onvolledige antwoorden niet met eigen woorden aan om daarna de hele stelling in een gesloten antwoordformaat aan te bieden waarbij de verhoorde nog enkel met ja of nee dient te antwoorden. Mensen met zwakke communicatieve vaardigheden (gecombineerd met een beneden gemiddeld IQ en een lage zelfwaardering) zijn immers nog sterker vatbaar voor suggestie. Aangezien er een sterke tendens is vastgesteld tot het beamen (ja-zeggen) van gesloten ja-nee vragen ('Denkt u dat u recht heeft op een hogere vergoeding?') dienen deze zoveel als mogelijk vermeden worden evenals gesloten keuzevragen (vb. 'Droeg hij een zwart of bruin pak?'). Desalniettemin zijn dit soort vragen bij sterke stoornissen de enige vragen waar men een antwoord op krijgt. Een verhoor gebaseerd op in hoofdzaak dergelijke vragen kan dan zijn functie vervullen in het kader van de hierna besproken bejegening maar verliest zijn waarde in het licht van de waarheidsvinding. Vermijdt verder herhaaldelijk een zelfde topic te bevragen. Dit wekt immers de indruk dat een eerder gegeven antwoord niet volstaat. Stel slechts één vraag tegelijk en bedank na afloop van het verhoor de partij of getuige voor zijn bijdrage. Tot slot dient men bij het beoordelen van het dossier beducht te zijn voor nagebootst gedrag ten behoeve van financieel gewin. In een aantal gevallen doet zich echter ook het tegendeel voor, namelijk het minimaliseren van de gevolgen. Een dergelijke minimaliserende houding komt nogal eens voor bij mensen met hersenletfels (BROOKS, 1994).

2. Bejegening

Het begrip bejegening kan gedefinieerd worden als het uiten van betrokkenheid, begrip en engagement ten aanzien van de partijen met als doel het tegengaan van onnodig lijden ten gevolge van het beloop van een gerechtelijke procedure (procedureel lijden kan men het noemen naar analogie van het begrip secundaire victimisatie dat gehanteerd wordt in strafzaken), het louteren van het geschonden gevoel van rechtvaardigheid, het kanaliseren van eerder opgebouwde gevoelens van frustratie, ontgoocheling en kwaadheid en finaal het faciliteren van het beëindigen van het conflict ongeacht het al dan niet krijgen van het gelijk.

Het begrip bejegening en de plaats die het stilaan is gaan innemen binnen het hele justitiële apparaat is onlosmakelijk verbonden met de toenemende belangstelling voor het slachtoffer van misdrijven. Het berust op het simpele en oeroude inzicht en de ervaring dat de wijze waarop mensen met elkaar omgaan er iets toe doet. Dat, met andere woorden, bepaalde gedragingen en houdingen een probleem kunnen versterken (b.v. een conflict kunnen doen escaleren) en andere het probleem kunnen lenigen. De veralgemeende actuele roep naar begrip en luisterbereidheid is ongetwijfeld een poging om een ontstaan onevenwicht te herstellen. Zijn onze instellingen dan verworpen tot afstandelijke procedurele machines, waarbij nog slechts een minderheid van mensen tegen de stroom oproeien, verwondering kunnen

blijven radicaliseren, oog hebben voor de persoon achter het formulier of het probleem? De huidige vraag naar meer betrokkenheid biedt in elk geval een kans tot evaluatie van de eigen professionele positie op de continua nabijheid en afstand, engagement en inzet versus gelatenheid en onverschilligheid. Het balanceren op bovengenoemde continua dient echter gestuurd te worden vanuit professionele doelen taakvereisten. Het is evident dat een redelijke mate van afstand noodzakelijk is om de professionele taak (b.v. het beslissen vanuit objectiviteit en neutraliteit of het vertegenwoordigen van een partij) naar behoren te kunnen uitvoeren. Een te sterke betrokkenheid (zogenaamde overinvolvement) kan evenzeer tot foute acties en conclusies leiden die onnodige schade berokkenen aan één of meerdere partijen als een overmatige koele afstandelijkheid. Het vinden van een goed evenwicht tussen betrokkenheid en afstand die nodig is voor het correct uitvoeren van de taak is niettemin geen eenvoudige zaak. Een inmiddels iminente grise in de advocatuur vertelde onlangs nog dat hij zich levendig herinnerde hoe hij tot schade en schande geleerd had zich afstandelijker op te stellen ten aanzien van zijn cliënten tijdens zijn stage als balie-stagiair. 'Ze zouden me zelfs 's nachts gebeld hebben'. Sommige mensen lossen dit zich aandienende conflict op door zich af te schermen voor het leed van anderen of een ander beroep te kiezen. Anderen blijven er, althans bij tijd en wijlen, mee worstelen. Nog anderen blijken daar nooit last mee te hebben.

De vraag naar een verhoogde betrokkenheid van functionarissen op de mensen waarvoor ze werken, doet bij een aantal betrokkenen de vraag rijzen of elke professional dan een hulpverlener of therapeut moet worden? In de literatuur in verband met slachtofferbejegening maakt men een duidelijk onderscheid tussen de concepten bejegening, hulp en therapie. Bejegening situeert zich op het niveau van de basale houdings- en omgangsvormen in het intermenselijk verkeer en niet op gespecialiseerde interventietechnieken die bedoeld zijn om mensen die lijden onder bepaalde emoties, denkbeelden en gedragingen te modificeren. Dit betekent echter niet dat de inzichten die verworven zijn binnen het domein van de professionele hulpverlening de bezinning over de eigen professionele houding van bijvoorbeeld politiemensen en rechters niet kunnen voeden. Dit impliceert op zijn beurt echter niet dat iedereen hulpverlener moet worden.

Zo is duidelijk gebleken dat een subjectief gevoel van oncontroleerbaarheid heel wat nefaste gevolgen heeft. Omgangsvormen die bijdragen tot het verhogen van het gevoel van controleerbaarheid, zeker in crisissituaties, kunnen dan ook van onschatbare waarde zijn. Dergelijke omgangsvormen behoeven meestal geen additionele training, noch kosten ze veel bijkomende kostbare tijd. Ze vragen niettemin een continue aandacht. Zo is het voorstellen van de aanwezige functionarissen bij een rechtszitting met vermelding van hun naam en hun functie (ook in lekentaal) een voorbeeld van hoe men op een eenvoudige wijze bij kan dragen tot dit gevoel van controleerbaarheid. In rechtszittingen lijken dit soort in het dagelijkse leven evidente omgangsvormen te vervallen.

De mogelijkheid die de wet voorziet voor partijen om zich te laten vertegenwoordigen is zeker ook voor de partijen een goede zaak. Naast richtinggevend advies en maatregelen inzake procedure en aanpak van het probleem op juridisch vlak is de

cliënt gediend met de mindere mate van emotionele betrokkenheid van zijn vertegenwoordiger op het probleem. Het is immers genoegzaam onderzocht dat een sterke emotionele betrokkenheid leidt tot een vernauwing van de aandacht waardoor men het overzicht op een mogelijke waaier van meer rationele en functionele oplossingen verliest (WELLS en MATTHEWS, 1994). Ook de vigerende wetgeving en daarvan afgeleide procedures kunnen hierbij een constructieve rol vervullen. Echter beide hoger genoemde – in wezen constructieve maatregelen – bieden ook een ideale schuilplaats voor de professionelen. Ze kunnen verworden tot gebolsterde bescherming tegen ontroering of beroering en het verbannen van gevoel uit de rechtbank. Immers, als een partij vertegenwoordigd wordt, zijn de rechten van die partij voldoende beschermd als men de minder gevoelsgedreven vertegenwoordiging aan het woord laat. Bovendien verloopt de communicatie makkelijker naarmate de betrokken actoren dezelfde taal spreken. Zo wordt de zaak gestuurd vanuit een efficiënte doelgerichtheid met weinig tijdverlies voor niet ter zake doende details. Maar wat is de betekenis van het feit dat de manier waarop vertegenwoordigers van partijen het woord voeren zo sterk afhankelijk is van de aan- of afwezigheid van de klant die ze vertegenwoordigen? Wie kent immers niet de zakelijke advocaat in afwezigheid van zijn cliënt die een pathetisch redenaar wordt in aanwezigheid van zijn klant. Men kan het enigszins smalend benoemen als een spel met als voornaamste doel de klantenbinding. Dit kan het zijn vanuit het perspectief van de advocaat. Bij de klant faciliteren gedragsmatige uitingen die gezien worden als teken van inzet en betrokkenheid bij en voor de zaak, vertrouwen. Vanuit dit vertrouwen kan men zich gemakkelijker overleveren, de zaak uit handen geven. De ontstane oncontroleerbaarheid door het uit handen geven van zijn zaak blijkt dan verantwoord en leidt dan eerder tot een vermindering van kommer en zorg. Een zelfde gevoel van vertrouwen kan groeien tegenover een rechter waarvan men het gevoel heeft dat hij/zij met de zaak begaan is, met als eindresultaat dat men zich eveneens bij een zelfs negatief uitvallend vonnis, makkelijker kan neerleggen. Een subjectief gevoel van rechtvaardigheid is immers functie van een correcte bejegening en duidelijke procedures. Het uiten van betrokkenheid hoeft evenmin als het bevorderen van het subjectief gevoel van controleerbaarheid voor een onoverkomelijke bijkomende belasting te zorgen. Een arbeidsrechter die bij het begin van de zitting de standpunten van de partijen kort en bondig weergeeft, maakt op zijn minst reeds duidelijk dat hij/zij de reeds beschikbare informatie heeft doorgenomen. Men kan er immers niet steeds van uitgaan dat mensen zomaar vertrouwen hebben in het feit dat iemand zijn taak naar behoren uitvoert. Mensen ervaren hieromtrent graag signalen, tekenen op grond waarvan men afleidt – al dan niet terecht – dat dit ook zo is. Ook geliefden horen graag af en toe uit de mond van hun partner of via een niet-verbaal teken dat de ander hen nog graag ziet. Dus niet alleen het horen spreken van de rechter over zijn zaak maar tevens het hele scala van de niet-verbale communicatieve gedragsuitingen spelen hier een rol. Een rechter die zich nerveus en gejaagd gedraagt, wordt door de observerende partij ongetwijfeld eveneens als verdacht – in de zin van weinig betrokken, alleen uit op zijn vrije tijd – gelabeld.

Het is tevens in deze context van het scheppen van vertrouwen dat men het horen van of beter nog het luisteren naar partijen in persoon een plaats zou kunnen geven. Dit is niettemin geen eenvoudige zaak. Ten eerste heeft een advocaat in het algemeen niet graag dat zijn cliënt aan het woord komt vanuit de – niet steeds onge-rechtvaardigde – vrees dat de cliënt de redenering van het pleidooi kan ondermijnen door niet op de hoogte te zijn van bijvoorbeeld verjaringstermijnen en strafbare feiten. (HURDER, 1996). Ten tweede kost het luisteren naar partijen meer tijd zonder dat dit een garantie biedt op bijkomende informatie. Ten derde veronderstelt dit van de rechter het bewaken van een constructief interactieklimaat waarbij ruimte is voor het ventileren van gevoel en mening doch op een hoffelijke wijze. Niets staat hierbij de rechter in de weg om een aantal eenvoudige spelregels vooraf duidelijk te maken (b.v. er wordt niet gescholden). Het is in deze ten slotte niet onvoorstelbaar dat vriendelijkheid van functionarissen verkeerdelijk geïnterpreteerd wordt als een teken dat men in het gelijk gesteld wordt. Ook dit lijkt makkelijk te ondervangen door hierover iets te zeggen.

Concluderend kan gesteld worden dat niettegenstaande de vele mogelijke tegenwerpingen die men kan formuleren op het luisteren naar partijen, het luisteren naar partijen, indien zij dit zelf op prijs stellen, heel wat negatieve gevoelens kan louteren en ertoe kan bijdragen dat men met een zekere rust tegemoet ziet naar het vonnis vanuit het gevoel dat ‘de zaak in goede handen berust’.

In een voorlaatste punt wordt ingegaan op de taak die arbeidsrechters hebben om een schikking aan te moedigen in geval van contractuele geschillen (art. 734 G.W.). Dit is duidelijk een activiteit die in eerste instantie bedoeld is om een conflict te beëindigen zonder uitspraak met betrekking tot schuld en verantwoordelijkheid. Alsdusdanig kan zij ondergebracht worden bij de bejegening van de rechter ten aanzien van de burger met als doel onnodig leed en de last van langdurige procedures te vermijden. Het is duidelijk dat de wetgever niet operationeel definieert wat dit aanmoedigen tot een schikking precies inhoudt. Alhoewel het actief onderhandelen tot het bereiken van een schikking op zichzelf een aparte bijdrage waard zou zijn, worden hier in een notendop een paar belangrijke zaken kort aangehaald. Voor een meer uitgebreid overzicht met betrekking tot dit thema wordt verwezen naar TEN KATE en VAN KOPPEN (1997). Vooreerst worden een aantal uitgangspunten vermeld die ter overweging genomen dienen te worden bij de start van de poging tot schikking. Daarna worden hieruit een aantal pragmatische handelingsrichtlijnen gedistilleerd.

Als eerste uitgangspunt dient het duidelijk te zijn dat hoe meer geld en energie in de procedure is geïnvesteerd, hoe meer deze investering belemmert dat die procespartij zich terugtrekt. Vervolgens is het zo dat de kosten die men door een schikking hoopt te besparen aan het begin van een procedure hoger zijn dan in een latere fase. Het gevaar bestaat dat de oplopende kosten een extra prikkel vormen om er alles voor over te hebben om het proces te winnen. Als beide partijen er zo over denken vormen de oplopende proceskosten een ernstig obstakel om tot een schikking te komen. Ten derde wijken mensen in het algemeen niet snel af van een eerder genomen beslissing. Men zoekt na een eens genomen beslissing nog enkel

naar informatie die de beslissing onderbouwt en niet meer naar zogenaamde dissonante informatie. Tenslotte wordt de terugtocht moeilijker wanneer men zich publiekelijk heeft gecompromitteerd aan een bepaalde eis of aan een achterban die niets liever ziet dan dat zijn vertegenwoordigers het onderste uit de kan halen. Het vermijden van gezichtsverlies is vaak een belangrijk motief voor (irrationeel) menselijk handelen.

Bovenstaande bevindingen leiden tot de volgende gedragsregels bij een poging tot schikken. Ten eerste dient men in een zo vroeg mogelijk stadium van het conflict te proberen om tot een schikking te komen. Ten tweede dienen partijen gestimuleerd te worden om beslissingen alleen te baseren op de afweging van opbrengsten die men vanaf dat moment van de openstaande alternatieven kan verwachten en niet op de kosten die men voor die tijd maakte, want die moeten in elk geval als verloren kosten worden gezien. Ten derde levert toegeven aan een rechter minder gezichtsverlies op dan toegeven aan de tegenpartij. Ten vierde maakt de poging tot schikking de meeste kans op slagen wanneer de rechter de mogelijkheid zou hebben om de onderhandelingsruimte onder vier ogen af te tasten. Op deze wijze is de vrees op verhoogde kwetsbaarheid bij het aftasten van de grenzen minder groot evenals het mogelijk gezichtsverlies.

Tot slot kan de bejegening van partijen doorgezet worden tot en met het vonnis. Voor minstens één van de partijen bevat het vonnis slecht nieuws. Het brengen en ontvangen van slecht nieuws blijft een beladen gebeurtenis alhoewel de boodschapper in onze tijd niet meer van kant gemaakt wordt zoals in de middeleeuwen het geval was, althans niet letterlijk. De positie en de middelen van de rechter om op een verantwoorde wijze het slechte nieuws over te brengen zijn sterk beperkt. Uit onderzoek bleek namelijk onder meer dat het overbrengen van het slechte nieuws per brief zeker niet een gewenste methode is (zie onder meer VROLIJK, 1991), alhoewel deze methode voor de boodschapper een minder grote emotionele kost inhoudt dan het middels een gesprek meedelen van het nieuws. Men deelt de klap uit en blijft uit de wind voor de reactie van de partij op de klap. Een nadeel van deze werkwijze is niettemin dat de rechter in belangrijke mate uitgesloten is van een feedback mechanisme. Rechters horen immers zelden nog iets van de wijze waarop partijen gereageerd hebben op een vonnis waardoor het moeilijk is de wijze waarop men vonnissen opstelt te verbeteren. In de huidige stand van zaken heeft de rechter echter weinig alternatieven voor het schriftelijke vonnis. Rekening houdend met deze beperking worden hierna een aantal handreikingen geformuleerd die mogelijk in overweging kunnen worden genomen bij het opstellen van het vonnis. Ten eerste wordt vanuit de literatuur in verband met de slechtnieuws-mededeling gestimuleerd om het slechte nieuws zo vroeg mogelijk in de brief te vermelden voorafgegaan van een korte mededeling. Verder dient de boodschap zo duidelijk mogelijk geformuleerd te worden, in niet mis te verstane expliciete bewoordingen. Na de mededeling van het slechte nieuws volgt een korte motivering en tot slot een gepersonaliseerde overweging. Deze gepersonaliseerde overweging is niet bedoeld als verontschuldiging voor de beslissing maar een logisch gevolg van het idee dat het louterend kan

werken indien men een signaal ontvangt van begrip – en ligt in die zin in het verlengde van de bejegening tijdens de procedure.

Conclusie

In deze bijdrage werd het verhoor van partijen voorgesteld als een potentieel krachtig aanvullend middel in het licht van de waarheidsvinding enerzijds en als een instrument in het kader van een respectvolle bejegening anderzijds. De tekst bevat een uitnodiging om het verhoor van partijen in persoon meer systematisch in overweging te nemen. Daarbij werd gewezen op de relatieve toename in tijdsinvestering en de noodzaak van kennis en vaardigheid op het communicatieve vlak. Niettemin werd geargumenteed dat een meer actieve participatie van de klant in zijn zaak en een duidelijker signaal van betrokkenheid door de rechter kan leiden tot een groter subjectief gevoel van rechtvaardigheid bij de procespartijen ook wanneer ze in het ongelijk worden gesteld en dus de kans op een beëindiging van het conflict verhoogt.

Referenties

- BELL, D.E., RAIFFA, H. en TVERSKY, A., *Decision making. Descriptive, normative, and prescriptive interactions*, Cambridge, Cambridge University Press, 1988.
- BROOKS, N., 'Compensation for brain injury', in BULL, R. en CARSON, D., (eds.), *Handbook of psychology in legal contexts*, New York, Wiley, 1994, 427-444.
- BULL, R., 'Interviewing people with communicative disabilities', in BULL, R. en CARSON, D., (eds.), *Handbook of psychology in legal contexts*, New York, Wiley, 1994, 247-260.
- CARSON, D., 'Civil proceedings: Legal frameworks for psychology's contributions', in BULL, R. en CARSON, D. (eds.), *Handbook of psychology in legal contexts*, New York, Wiley, 1994, 395-410.
- CROMBAG, H.F.M., 'Ook rechters maken menselijke fouten', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 561-577.
- CROMBAG, J.F.M., VAN KOPPEN, P.J. en WAGENAAR, W.A., 'De waarde van bewijs in strafzaken', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 245-259.
- HURDER, A.J., 'Negotiating the lawyer-client relationship: A search for equality and collaboration', *Buffalo Law Review*, 1996, nr. 44, 71-99.
- KÖHNKEN, G., 'Interviewing adults', in BULL, R. en CARSON, D., (eds.), *Handbook of psychology in legal contexts*, New York, Wiley, 1994, 215-234.

- PORTER, S. en YUILLE, J.C., 'The language of deceit: An investigation of the verbal clues to deception in the interrogation context', *Law and Human Behavior*, 1996, nr. 20, p. 443-458.
- SHUBIK, M., 'The Dollar auction game: A paradox in non-cooperative behavior and escalation', *Journal of Conflict Resolution*, 1991, nr. 15, p. 109-111.
- SOPPE, H.J.G., 'Het verhoren van kinderen in zedenzaken', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 352-378.
- TEN KATE, J. en VAN KOPPEN, P.J., 'Schikken of niet', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 44-62.
- VRIJ, A. en WINKEL, F.W., 'Liegen en bedrogen worden', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 429-449.
- VROLIJK, A., *Gesprekstechniek*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 1991.
- WELLS, A. en MATTHEWS, G., *Attention and emotion: A clinical perspective*, Hove (UK), Lawrence Erlbaum Associates, 1994.
- WOLTERS, G., 'Herinneringen van ooggetuigen', in VAN KOPPEN, P.J., HESSING, D.J. en CROMBAG, H.F.M., (ed.), *Het hart van de zaak. Psychologie van het recht*, Deventer, Gouda Quint, 1997, 277-293.