

Vidorechtspraak: begrijpt u wel wat ik bedoel?

Een kwalitatief onderzoek naar de bijdrage van non-verbale cues aan *grounding* tussen advocaat namens cliënt en rechter tijdens online zittingen via videoverbinding.



Vrouwe Justitia
©Pixabay

Masterscriptie

Naam: Maartje Verduijn

Studentnummer: 5918480

Opleiding: Communicatie, beleid & management

Onderwijsinstelling: Universiteit Utrecht

Begeleider: Dr. Eugène Loos

Datum: 17 juni 2021

Voorwoord

Met trots presenteer ik u mijn scriptie waarin ik onderzoek heb gedaan naar de bijdrage van non-verbale cues aan *grounding* binnen de context online zittingen vanuit de perceptie van advocaten. Een scriptie waarin twee studies zijn gecombineerd: een bachelorstudie in het recht en een masterstudie in communicatie, beleid en management. De masterstudie gaf mij de mogelijkheid om met een andere blik naar het recht te kijken, wat heeft geresulteerd in een scriptieonderwerp waarin meerdere interesses samenkomen. Non-verbale communicatie en het recht: een vanzelfsprekende combinatie waarbinnen ik als onderzoeker de verdieping heb opgezocht.

Het uitvoeren van het onderzoek waarin mijn interesses gecombineerd konden worden heb ik als heel plezierig ervaren. Dit was echter niet mogelijk geweest zonder de hulp van anderen. Ik bedank hiervoor mijn scriptiebegeleider Eugène Loos, die met zijn enthousiasme en motiverende woorden ervoor heeft gezorgd dat het schrijven van een scriptie een leuke uitdaging bleef. Daarnaast bedank ik de twintig respondenten die mij te woord hebben gestaan. Daarbij bedank ik hen ook voor de hulp die zij aanboden voor het vinden van andere respondenten en hun enthousiaste reacties die mij motiveerden bij het uitvoeren van het onderzoek. Als laatste bedank ik mijn lieve vriend, familie, schoonfamilie en vrienden voor het aanbieden van hun netwerk, de inspiratie, de gezelligheid tussendoor, hun interesse en alle steun.

Veel leesplezier!

Maartje Verduijn
Juni 2021

Samenvatting

Probleemstelling en methode

De rechtspraak verplaatste zich door de Coronacrisis van een fysieke zittingszaal naar een digitale zittingszaal via videoverbinding. Rechters geven aan potentie te zien in deze nieuwe vorm, maar advocaten zijn minder enthousiast (Nu.nl, 2020; Droogleever-Fortuyn, 2020). Volgens advocaten kunnen zij de rechter minder goed inschatten omdat zij de non-verbale cues via een videoverbinding missen. Dit gaf aanleiding voor het onderzoek waarbij de volgende hoofdvraag centraal staat: 'Hoe dragen de karakteristieken van non-verbale cues bij aan grounding tijdens online zittingen via videoverbinding volgens advocaten?'. Daarbij zijn vier deelvragen opgesteld: (1) wat is grounding? (2) hoe dragen non-verbale cues bij aan grounding volgens wetenschappelijke literatuur? (3) op welke manier kan een advocaat namens de cliënt grounding met de rechter beïnvloeden aan de hand van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten? en (4) hoe verschilt een fysieke zitting van een online zitting via videoverbinding voor wat betreft het uiten van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten? Het onderzoek is kwalitatief van aard waarbij de data worden verzameld vanuit een literatuurreview en empirisch onderzoek. Het empirisch onderzoek bestaat uit twintig interviews met advocaten, werkzaam in verschillende rechtsgebieden binnen de private sector.

Literatuurreview

Grounding omvat het updaten van de common ground door kennis waarvan beide gesprekspartners geloven dat het correct begrepen wordt (Clark & Brennan, 1991, p. 223). Daarbij speelt positief bewijs een belangrijk rol. De spreker streeft naar positief bewijs waar hij uit kan afleiden of de luisteraar het correct begrijpt. Er zijn daarbij drie vormen te onderscheiden: *acknowledgements*, wat staat voor signalen van erkenning, *relevant next turn*, wat staat voor een passend antwoord volgens de spreker en *continued attention*, wat staat voor aandacht van de luisteraar. Bij deze vormen zijn non-verbale cues van belang nu signalen voor erkenning non-verbaal geuit kunnen worden, bijvoorbeeld ja-knikken. En elkaar aankijken kan aangeven dat de luisteraar luistert. Non-verbale cues komen terug in de rechtszaal. De rechter kan vanuit zijn non-verbale reactie bruikbare informatie geven aan de advocaat over hoe zij of hij wellicht zal oordelen. De advocaat gebruikt non-verbale cues voornamelijk bij overtuigen. En de cliënt wordt onder andere in zijn geloofwaardigheid beoordeeld vanuit de non-verbale cues die zij of hij toont. Non-verbale cues spelen daarnaast een belangrijke rol bij het uiten van emotie. Emoties hebben de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de manier waarop iemand oordeelt, zo omschrijft Aristoteles (340vC/2004) vanuit de drie overtuigingsmiddelen ethos, pathos en logos. Ethos gaat over de persoonlijkheid van de spreker en zijn geloofwaardigheid. Pathos gaat over het overtuigen door in te spelen op de gemoedstoestand van het publiek. Logos gaat om overtuigen vanuit logica en argumentatie. Pathos en ethos zijn overtuigingsmiddelen waarbij emotie een rol speelt (IJzermans, 2011, p. 82). Het *Affect infusion model* van Forgas (1995) geeft daarbij aan dat invloed van emotie op een oordeel afhankelijk is van de intensiteit en complexiteit van een beslissing (IJzermans, 2011, p. 117). Een videoverbinding maakt dat de zichtbaarheid van non-verbale cues vermindert. Dit blijkt uit onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013). Dit komt door het enkel zichtbaar zijn van hoofd en torso en het missen van de mogelijkheid om oogcontact te maken door de positie van de camera. De *Media richness theory* beoordeelt verschillende communicatiemiddelen in rijkheid vanuit onder andere het criterium *multiple cues* waarbij non-verbale cues van belang zijn. (Daft, Lengel & Trevino, 1987, pp. 358-359). Zo bezien is een videoverbinding minder 'rijk' dan een face-to-face gesprek.

Resultaten

De vormen *acknowledgements* en *continued attention* van positief bewijs bij grounding worden genoemd door de advocaten. Zij noemen bijvoorbeeld het knikken van de rechter als erkenning van begrijpen en wanneer de rechter hen niet aankijkt is dit een teken dat hij geen aandacht geeft. Ook wijzen respondenten op een rol van non-verbale cues bij de geloofwaardigheid van de cliënt, de overtuiging van de advocaat en het peilen van de rechter. Respondenten wijzen net als Aristoteles (340vC/2004) op een belang voor het tonen van emotie, bijvoorbeeld om de boodschap juist over te brengen of een gunfactor te creëren bij de rechter. Maar de invloed van emotie is volgens respondenten wel afhankelijk van het soort zaak dat in behandeling is. Wanneer de kwestie een ingrijpende gebeurtenis is in iemands leven is de emotionele invloed groter dan wanneer de zaak puur zakelijk van aard is. Wat betreft het *Affect infusion model* wijzen respondenten op een rol van non-verbale cues bij de uiteindelijke beoordeling van een zaak die geen eenduidige uitkomst heeft. Wat zij onder non-verbale cues en complexiteit verstaan is echter niet geheel duidelijk. Respondenten geven allemaal de voorkeur aan een fysieke zitting. Er zijn drie belangrijke nadelen voortgekomen uit het empirisch onderzoek. Allereerst is een schikking treffen met de wederpartij lastig geworden omdat een inschatting maken en het peilen van de wederpartij lastig is geworden. Daarnaast zijn deelnemers slechter zichtbaar, waarbij ook hier respondenten wijzen op de zichtbaarheid van enkel hoofd en torso, waardoor emotie, informatierijke non-verbale cues en non-verbale cues die bijdragen aan overtuiging minder zichtbaar zijn. Daarnaast is adequaat reageren minder mogelijk doordat interrumpen met een uitstaande microfoon niet mogelijk is en men niet goed kan zien wanneer iemand zijn hoofd bijvoorbeeld schudt. Hier speelt het criterium *multiple cues* van de *Media richness theory* een rol nu de non-verbale cues niet zichtbaar zijn en blijkt ook het belang van de rol van non-verbale cues bij het criterium *feedback*.

Conclusie

Het antwoord op de hoofdvraag luidt dat non-verbale cues een belangrijke rol spelen bij het geven van positief bewijs bij grounding maar ook bij beïnvloeding van grounding vanuit overtuiging en emotie. Een advocaat kan uit de non-verbale reactie van een rechter positief bewijs putten waarmee voldaan kan worden aan het grounding criterium. Daarnaast kan de advocaat vanuit overtuiging en emotionele beïnvloeding invloed uitoefenen op de manier waarop de rechter informatie begrijpt en interpreteert waarmee hij grounding met de rechter beïnvloedt. De bijdrage van non-verbale cues wordt echter door een online zitting beperkt, merken de advocaten op. Dit is in lijn met de *Media richness theory* (Daft et al., 1987) en van de uitkomsten van de onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013). Daarmee kan geconcludeerd worden dat de bijdrage van non-verbale cues bij grounding tijdens een online zitting volgens advocaten beperkt is door een beperkte zichtbaarheid van de non-verbale cues en de mate waarin direct non-verbaal kan worden gereageerd.

Discussie

Het onderzoek is goed verlopen maar kent zijn beperkingen vanuit de mogelijkheid dat andere zaken dan strafzaken een minder non-verbaal belang hebben en vanwege de focus op de mening over online zittingen in plaats van ook de rol van non-verbale cues. Het onderzoek heeft daarbij wel aangetoond dat de rol van non-verbale cues van belang is om mee te wegen in de overweging of een online zitting gehouden kan worden. Suggesties voor vervolgonderzoek zijn het onderzoeken van het aanpassen van groundingtechnieken om het gebruik van online zittingen beter te maken, het onderzoeken van de perceptie van de cliënt zelf en de rechter op de rol van non-verbale cues bij grounding en het onderzoeken van de rol van non-verbale cues per rechtsgebied.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding, probleem- en doelstelling	7
1.2 Onderzoeksvragen en methoden	9
1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie	9
1.4 Leeswijzer	10
2. Methode	11
2.1 Onderzoeksmethode	11
2.1.1 Dataverzameling.....	11
2.1.2 Data-analyse	12
2.2 Respondentselectie: purposive sampling.....	12
2.3 Kwaliteitscriteria.....	13
2.3.1 Betrouwbaarheid.....	13
2.3.2 Validiteit	13
2.4 Vragenlijst.....	14
3. Literatuurreview	16
3.1 Grounding.....	16
3.1.1 Common ground.....	16
3.1.2 Grounding.....	16
3.1.3 Non-verbale cues bij grounding	17
3.1.4 Grounding in verschillende communicatiemiddelen	18
3.2 Non-verbale communicatie	18
3.2.1 Non-verbale cues.....	18
3.2.1.1 Gezichtsuitdrukkingen.....	19
3.2.1.2 Gebaren en lichaamsbewegingen	19
3.2.1.3 Stemgedrag	20
3.2.1.4 Ooggedrag	21
3.2.1.5 Gezichts- en lichaamsfysionomie	22
3.2.1.6 Proxemische en haptische interactie	22
3.2.2 Non-verbale cues in de rechtszaal.....	23
3.3 Emotie	25
3.3.1 Emotionele beïnvloeding.....	25
3.3.2 Emotie in de rechtszaal	26
3.4 Fysiek versus online.....	27

3.4.1 Zichtbaarheid van non-verbale cues	27
3.4.2 Media richness theory	28
3.4.3 Face-to-face versus videoverbinding	29
3.5 Implicaties voor empirisch onderzoek	29
4. Resultaten	31
4.1 Grounding	31
4.1.1 Continued attention	31
4.1.2 Acknowledgements	31
4.1.3 Relevant next turn	32
4.1.4 Deelconclusie	32
4.2 Emotie	32
4.2.1 Emotionele uitingen van de cliënt	32
4.2.2 Emotionele beïnvloeding	33
4.2.3 Affect infusion model	34
4.2.4 Deelconclusie	35
4.3 De rol van non-verbale cues	35
4.3.1 Non-verbale cues vanuit de cliënt	35
4.3.2 Non-verbale cues vanuit de advocaat	36
4.3.3 Non-verbale cues vanuit de rechter (en de wederpartij)	36
4.3.4 Deelconclusie	37
4.4 Voor- en nadelen van een online zitting ten opzichte van een fysieke zitting	37
4.4.1 Schikken	37
4.4.2 Zichtbaarheid van de deelnemers	38
4.4.3 Reageren	41
4.4.4 Deelconclusie	41
5. Conclusie	43
5.1 Deelvragen	43
5.2 Antwoord op de hoofdvraag	44
6. Discussie	46
6.1 Verloop van het onderzoek	46
6.2 Beperkingen van het onderzoek	47
6.3 Implicaties van het onderzoek	48
6.4 Suggesties voor vervolgonderzoek	48
Literatuur	49
Bijlage: Codeboom	53

1. Inleiding

1.1 Aanleiding, probleem- en doelstelling

Sinds in februari 2020 het Coronavirus Nederland in zijn kreeg heeft zijn er vele gangbare zaken veranderd. Ook de rechtspraak heeft haar aanpassingen moeten doen en gedeeltelijk haar deuren moeten sluiten. Zaken worden vaker behandeld via een videoverbinding zoals Skype of Cisco Meeting Server (Rechtspraak.nl, z.d.). Deze 'videorechtspraak' riep de nodige vragen op. Zo vraagt men zich af of het recht van openbaarheid (artikel 121 Gw) en het beginsel van hoor- en wederhoor (Artikel 19 Rv, artikel 6 EVRM) wel voldoende worden gewaarborgd. Het beginsel hoor- en wederhoor geeft partijen het recht hun standpunten naar voren te laten komen en vormt voor de rechter een plicht om hier kennis van te nemen. Dit beginsel riep voor mij als onderzoeker, met interesse in het recht en communicatie, de vraag op in hoeverre het voor partijen mogelijk is zich op een gewenste manier te uiten tegenover de rechter.

Er wordt door velen positief gesproken over de mogelijkheid om via een videoverbinding een zaak te behandelen. Rechters spreken de wens uit de mogelijkheid tot online afhandeling van zittingen na de Coronacrisis mogelijk te houden nu het de toegang tot de rechter verbetert (artikel 17 Gw, artikel 6 EVRM) (Nu.nl, 2020). Advocaten zijn echter een stuk minder enthousiast. Zij spreken veelal over negatieve ervaringen met videorechtspraak (Droogleever-Fortuyn, 2020). Zo kunnen advocaten door het missen van non-verbale cues minder goed inschatten of de rechter het standpunt van cliënt begrijpt. Ik werd nieuwsgierig naar de karakteristieken van non-verbale cues bij een online zitting via een videoverbinding en welk effect dit heeft op een uitspraak van de rechter. Daarbij kwam ik uit op de mogelijke beperkte of andere aanwezigheid van non-verbale communicatie bij een online zitting.

Vanuit de wetenschappelijke literatuur en empirie wordt ook gewezen op de mogelijk beperkte aanwezigheid van non-verbale communicatie via een videoverbinding. In het boek van Knapp, Hall & Horgan (2013) wordt onder andere een onderzoek genoemd van Zilliacus, Meiser, Lobb, Dudding, Barlow—Stewart en Tucker (2010). Zij deden onderzoek naar de ervaringen van artsen omtrent het gebruik van videoconferenties voor hulpverlening. Ondanks dat artsen tevreden waren over het gebruik van videoconferentie werd als duidelijk nadeel ervaren het moeilijk detecteren van non-verbale signalen. Er was minder ruimte voor 'emotionele verkenning' door elkaar in de ogen te kijken en een gevoel te krijgen hoe het echt gaat. Robles, Sears, Zhang, Wiesner, Hackett & Yuan (2013) hebben onderzoek gedaan naar de invloed van videoconferentie op de reacties van sollicitanten en het oordeel van de werkgever tijdens een sollicitatiegesprek. Uit hun onderzoek komt naar voren dat non-verbale reacties en lichaamstaal veel minder zichtbaar zijn en daardoor minder goed te analyseren zijn bij communicatie via videoconferentie. Er wordt in dit artikel onder andere ook gewezen op het missen van de mogelijkheid om oogcontact te maken, omdat de camera niet op dezelfde plek zit als waar de gesprekspartner wordt weergegeven en het missen van lichaamstaal door het enkel zichtbaar zijn van hoofd en torso.

Indien partijen tijdens een zaak mondeling of schriftelijk hun standpunten verbaal hebben kunnen uiten en de rechter hier kennis van heeft genomen, is in beginsel voldaan aan het beginsel hoor- en wederhoor (artikel 19 Rv) (Nova-legal.nl, 2020). Daaruit valt te concluderen dat een uiting van non-verbale communicatie geen vereiste is voor het naleven van dit beginsel. Het recht is daarmee door het anders aanwezig zijn of overkomen van non-verbale cues niet in het geding. Toch vormt non-verbale communicatie volgens advocaten wel een belangrijk onderdeel voor cliënten om zich te uiten

en iets duidelijk te maken aan de rechter die, mede op basis van informatie vanuit de cliënt, een oordeel velt. Het is namelijk zaak dat de rechter goed begrijpt wat een cliënt mede door non-verbale communicatie duidelijk probeert te maken om een juist oordeel te vellen. Een advocaat kan zijn cliënt er bijvoorbeeld op wijzen dat het van belang is dat de cliënt laat zien wat de zaak met haar of hem doet door emotie te tonen. Bij het tonen van emoties speelt non-verbale communicatie een rol. IJzermans (2011, pp. 77-82) noemt het inzetten van emotie de emotionele overtuigingskracht. Het inzetten van emoties als overtuigingsmiddel, waarmee non-verbale uitingen gepaard gaan, kan het oordeel van de rechter beïnvloeden. Op het moment dat deze non-verbale uitingen op een andere manier of minder overkomen in een online setting, omdat non-verbale cues zoals eerder genoemd via een videoverbinding minder goed zichtbaar zijn dan bij een fysieke zitting, kan het zijn dat de rechter niet volledig en correct begrijpt wat cliënt probeert te uiten. Dit kan invloed hebben op zijn oordeel. LeVan (1984) en Remland (1994) spreken ook over de manier waarop advocaten de jury kunnen beïnvloeden. In Nederland kennen wij geen juryrechtspraak maar beslist de rechter of een cliënt schuldig is of niet. Toch zijn deze artikelen relevant omdat het beschrijft op welke manier een advocaat diegene die een besluit moet nemen kan beïnvloeden. Remland (1994) noemt bijvoorbeeld dat een advocaat zijn standpunten duidelijk dient over te brengen om te beïnvloeden. Bijvoorbeeld door oogcontact te maken, harder te spreken, een duidelijke intonatie en overeenstemming tussen woorden en gezichtsuitdrukking (Remland, 1994, p. 7; Burgoon, Birk & Pfau, 1990, p. 152; Mehrabian & Williams, 1969, p. 42). Non-verbale communicatie speelt een belangrijke rol bij het beïnvloeden van de rechter zodat zij of hij het oordeel velt waar advocaat en cliënt naar streven.

Non-verbale communicatie kan daarmee invloed uitoefenen op de manier waarop de rechter bepaalde standpunten beoordeelt. Dit maakt dat advocaten non-verbale cues van belang achten voor *grounding* tussen rechter en cliënt. Grounding is het proces waarbij gedeelde betekenis wordt bereikt waarmee gesprekspartners elkaars uitingen correct begrijpen (Clark & Brennan, 1991). De verteller wil iets op een bepaalde manier overbrengen aan de luisteraar. Het is de bedoeling dat de luisteraar de uitingen van de verteller correct begrijpt. Wanneer de gesprekspartners elkaar goed genoeg begrijpen is aan het 'grounding criterium' voldaan en vormt dit een toevoeging, ofwel een update, aan de 'common ground' van de gesprekspartners. 'Common ground' omvat volgens Lee (2001) alle kennis en overtuigingen die een individu als gedeeld veronderstelt met een ander individu. Het updaten van 'common ground' aan de hand van gedeelde betekenis is grounding (Clark & Brennan, 1991). Het is in het belang van cliënt dat de rechter goed begrijpt wat hij probeert over te brengen zodat de rechter zijn oordeel kan vellen op basis van de juiste informatie. Een eerlijk oordeel wordt daarmee gewaarborgd.

Zien advocaten tijdens een online rechtszitting een tekortkoming in het *groundingsproces*, gelet op non-verbale cues die hierbij van belang kunnen zijn? Met het niet, anders of onvolledig overkomen van non-verbale cues in een online omgeving velt de rechter zijn oordeel wellicht op onvolledige informatie. Daarmee heerst bij advocaten onzekerheid over de wenselijkheid van een online rechtszitting.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verschaffen in de rol die non-verbale cues spelen bij grounding en hoe dit tot zijn recht komt bij een videoverbinding vanuit de wetenschappelijke literatuur en de perceptie van de advocaat. Daarmee draagt het onderzoek bij aan inzicht over de voordelen dan wel tekortkomingen van een videoverbinding. Daarmee zal ook inzicht worden verschaft in de wenselijkheid van een videoverbinding vanuit het perspectief van advocaten.

1.2 Onderzoeksvragen en methoden

De hoofdvraag die centraal in dit onderzoek luidt:

“Hoe dragen de karakteristieken van non-verbale cues bij aan grounding tijdens online zittingen via videoverbinding volgens advocaten?”

Daarbij zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Wat is grounding?*
2. *Hoe dragen non-verbale cues bij aan grounding volgens wetenschappelijke literatuur?*

Deelvraag 1 en 2 worden uitgediept in de literatuurreview waarbij wordt ingegaan op het theoretisch concept grounding aan de hand van de literatuur van onder andere Clark & Brennan (1991) en Clark (1996). Daarbij wordt gekeken naar de verschillende vormen van communicatie bij het proces van grounding, waaronder non-verbale communicatie.

3. *Op welke manier kan een advocaat namens de cliënt grounding met de rechter beïnvloeden aan de hand van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten?*

Deelvraag 3 wordt tevens in de literatuurreview uitgediept waarbij wordt gekeken op welke manier een advocaat namens een cliënt non-verbale communicatie inzet om invloed uit te oefenen op hoe de rechter de standpunten begrijpt en uiteindelijk beoordeelt. Dit wordt beantwoord aan de hand van wetenschappelijke literatuur, waaronder IJzermans (2011) over de ‘emotionele overtuigingskracht’ en LeVan (1984). Ook wordt gevraagd of en zo ja op welke manier advocaten voor hun cliënt non-verbale communicatie inzetten om het oordeel van de rechter te beïnvloeden.

4. *Hoe verschilt een fysieke zitting van een online zitting via videoverbinding aangaande het uiten van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten?*

Ook deelvraag 4 wordt theoretisch uitgediept. Hierbij wordt gekeken naar welke verschillen er zijn tussen fysieke zittingen en online zittingen en welke voor- en nadelen hieruit naar voren komen. Daarbij wordt onder andere gekeken naar eerdere studies die hebben onderzocht hoe men het gebruik van een videoverbinding ervaart. Dit wordt ook aan advocaten gevraagd. Er wordt daarbij tevens gekeken naar de *Media richness theory* van Daft, Legel & Trevino (1987). Deze theorie ziet op de *richness* van een bepaald medium, zoals een videoverbinding, op basis van de mogelijkheid om tot gedeelde betekenis te komen. Om de rijkheid van een bepaald medium te bepalen wordt onder andere gekeken naar het aanwezig zijn en overkomen van *multiple cues* waarbij non-verbale communicatie een rol speelt, bijvoorbeeld lichaamshouding en gezichtsuitdrukking.

1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

De Coronacrisis leidt tot de nodige aanpassingen in iedere sector. Zo ook in de rechtspraak. De rechtspraak heeft zich van een fysieke naar een online rechtszaal verplaatst. Zoals genoemd zetten onder andere advocaten hier hun vraagtekens bij en trekken zij de wenselijkheid van een online rechtszitting in twijfel. Zij vragen zich af in hoeverre dit in het belang is van hun cliënt, nu het volgens hen lastiger lijkt om zich volledig te uiten, en voor de rechter om de uiting volledig te ontvangen. Dit onderzoek draagt daarmee bij aan het verschaffen van inzicht omtrent de gebreken die een online rechtszitting met zich meebrengt. Daarmee wordt tevens inzicht verschaft in de wenselijkheid van een online rechtszitting in het kader van het waarborgen van een eerlijk proces (artikel 6 EVRM).

Over de rol van non-verbale communicatie tijdens een zitting is in wetenschappelijke literatuur veel geschreven, onder andere door Remland (1994). Hij bespreekt empirisch onderzoek naar de rol van non-verbale communicatie in de rechtszaal. In zijn conclusie geeft hij aan dat de impact van non-verbale communicatie in de rechtszaal duidelijk is, maar dat er nog te weinig empirisch onderzoek naar is gedaan. Inmiddels zijn er meer onderzoeken uitgevoerd die dit gat proberen te vullen (Krajenbrink & Mariet, 2012; Walpot, 2015). Dit onderzoek zal hier tevens een bijdrage aan leveren. Non-verbale communicatie in een online setting is tevens onderzocht vanuit bijvoorbeeld het concept *Media richness* waarbij wordt gekeken naar de *richness* van een bepaald medium, onder andere vanuit cues op het gebied van lichamelijke gebaren en stemgebruik (Daft et al., 1987). Dit onderzoek levert een bijdrage aan het onderzoek naar non-verbale communicatie via een online medium. Grounding is onder andere door Clark veel besproken (Clark & Brennan, 1991; Clark, 1996). Clark (1996) bespreekt grounding in eerste instantie vanuit het gebruik van woorden, het spreken. Hij benoemt echter ook dat gebaren, bijvoorbeeld knikken, bij kunnen dragen aan het bewijs dat iemand het bericht heeft begrepen en verwijst daarmee naar een rol voor non-verbale communicatie in het proces van grounding (Clark, 1996, p. 228). Dit onderzoek breidt deze kennis uit door specifieker in te gaan op de daadwerkelijke rol van non-verbale communicatie bij grounding, waarbij specifiek wordt gekeken naar de setting online zittingen. Alle kennis over non-verbale communicatie in de rechtszaal, non-verbale communicatie online en grounding wordt in dit onderzoek gecombineerd waarmee uiteindelijk antwoord wordt gegeven op de hoofdvraag.

1.4 Leeswijzer

In deze inleiding is besproken wat de aanleiding is voor dit onderzoek en welke probleemstelling aan dit onderzoek ten grondslag ligt. Daarnaast wordt in de inleiding ingegaan op de hoofd- en deelvragen die centraal staan in dit onderzoek en de relevantie. In hoofdstuk 2 volgt de methodologische verantwoording van het onderzoek. Hierna volgt in hoofdstuk 3 de literatuurreview waarin het theoretisch kader wordt uitgediept. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 5 wordt vervolgens antwoord gegeven op de hoofdvraag. In hoofdstuk 6 volgt de discussie waarin wordt gereflecteerd op het onderzoeksproces, waaronder ook aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

2. Methode

2.1 Onderzoeksmethode

Voor de uitvoering van dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve benadering. Binnen kwalitatief onderzoek is gekozen voor een interpretatieve benadering. Dit houdt in dat de focus binnen dit onderzoek ligt op het begrijpen van betekenissen die men toekent aan gebeurtenissen in het dagelijks leven (Boeije, 2014, p. 22). Daarbij ligt het doel bij het begrijpen van de sociale werkelijkheid van de respondent (Boeije, 2014, p. 23).

Boeije (2014, p. 33) noemt een aantal redenen om voor kwalitatief onderzoek te kiezen. Dit onderzoek gaat over de bijdrage van non-verbale cues aan het proces van *grounding* tussen advocaat namens de cliënt en rechter tijdens een online zitting, naar de ervaring en perceptie van advocaten. Er is sprake van een bijzondere situatie nu de rechtspraak niet eerder dan de Coronacrisis in zulke en hoge mate online plaats heeft moeten vinden. Deze bijzondere en nieuwe situatie geeft aanleiding voor een bijdrage aan theorievorming over non-verbale communicatie in een online setting, gespecificeerd op de situatie binnen de rechtspraak. "Situaties, organisaties of personen die bijzonder of eigenaardig zijn en eventueel kunnen bijdragen aan theorievorming (Boeije, 2014, p. 33)" geeft de reden voor de keuze voor kwalitatief onderzoek.

2.1.1 Dataverzameling

De data die zijn verzameld om antwoord te geven op de hoofdvraag vloeien voort uit een literatuurreview en empirisch onderzoek aan de hand van interviews.

De literatuurreview dient allereerst een kader te schetsen over de rol van non-verbale cues bij *grounding* en het verschil tussen een fysieke en online zitting aangaande het uiten van non-verbale cues. Daarmee geeft de literatuurreview antwoord op de vier deelvragen. Daarnaast biedt de literatuurreview de mogelijkheid om *sensitizing concepts* op te stellen die de basis vormen voor het empirische onderzoek. De literatuur is verzameld vanuit de zoekmachines Google, GoogleScholar, LexisNexis Uni, WorldCat en Legal Intelligence. Daarbij is ook gebruikt gemaakt van literatuur die ik in mijn bezit heb. Voor het raadplegen van bruikbare literatuur is gebruik gemaakt van de strategie van O'Leary (2017). Voor het bijhouden van de gebruikte literatuur is de checklist van Ridley (2008, p. 43) gebruikt.

Het tweede deel van dit onderzoek bestaat uit het afnemen van interviews. Voor het uitvoeren van de interviews is gekozen voor een semigestructureerde vorm. Dit betekent dat er een aantal algemeen geformuleerde vragen wordt gesteld waarbij de interviewer de mogelijkheid heeft om af te wijken of door te vragen (Boeije, 2014, p. 79). De interviews hebben als doel om te achterhalen of en in hoeverre en op welke manier advocaten non-verbale cues van belang achten tijdens een zitting en hoe dit in een online omgeving al dan niet tot zijn recht komt. Daarmee geeft het antwoord op deelvraag 3 en 4. Aan de hand van de literatuurreview zijn *sensitizing concepts* gebruikt op basis waarvan een vragenlijst voor de interviews wordt opgesteld (Bowen, 2006). *Sensitizing concepts* zijn begrippen die een bepaalde richting geven (Bowen, 2006). Ze geven geen vast voorschrift maar een suggestie in welke hoekrichting gekeken kan worden. In dit onderzoek zijn de *sensitizing concepts* non-verbale cues, non-verbale cues face-to-face, non-verbale cues online, *grounding*, beïnvloeden en emotie gebruikt. Deze *sensitizing concepts* vormen de basis voor de vragenlijst die is opgesteld (zie hiervoor paragraaf 2.4).

Aan het begin van het interview werd herhaald over welk onderwerp het gesprek zou gaan en hoelang het ongeveer zou duren. De interviews hadden gemiddeld een duur van 30 minuten. Vanwege de beperkingen door de Coronacrisis heb ik alle interview afgenomen via een videoverbinding. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van Microsoft Teams. Alle gesprekken hebben in een rustige setting plaatsgevonden. Veelal zaten de respondenten in eigen, afgesloten kantoor waar zij vrijuit konden spreken en beperkt gestoord werden. Van het interview werd met goedkeuring van de respondent een opname gemaakt. Na het afnemen van het interview werd het gesprokene direct getranscribeerd en zijn de opnames na afronding direct verwijderd. Anonimiteit van de respondenten wordt gewaarborgd door de namen van de respondenten niet te vermelden in het onderzoek. In het onderzoek wordt naar de respondenten verwezen middels een respondentnummer. Aan het respondentnummer is de letter V of M toegevoegd om te verwijzen naar het geslacht van de respondent. Na afronding van het interview is de respondent bedankt voor haar of zijn tijd en medewerking, waarna er gelegenheid was voor het stellen van vragen of te reageren op het gesprek. Ook is daarbij gevraagd of de respondent de resultaten van het onderzoek in wil zien. Als interviewer heb ik tijdens het gesprek een open en geïnteresseerde houding aangenomen waarbij ik de respondent niet richting een bepaald antwoord heb gestuurd.

2.1.2 Data-analyse

Na het afnemen van de interviews zijn deze getranscribeerd. De interviews zijn na het transcriberen open, axiaal en selectief gecodeerd met behulp van het verwerkingsprogramma Nvivo (Boeije, 2014). Codes zijn volgens Boeije (2014, p. 113) samenvattende notaties voor een fragment uit de onderzoeksgegevens waarin de betekenis van dat fragment wordt uitgedrukt. Bij open coderen wordt relevante informatie uit de data gelabeld. Er worden als het ware een aantal thema's getrokken uit de interviews. Daarbij is niet direct het verband gelegd met de *sensitizing concepts* die de basis vormen voor de vragenlijst. Uiteindelijk bleek dit wel grotendeels samen te hangen. De uitspraken die zijn gedaan tijdens het interview zijn aan deze labels gekoppeld waaruit een aantal thema's het startpunt van de codeboom vormen. Vervolgens is axiaal gecodeerd, waarbij de codes worden geordend ten opzichte van elkaar en categorieën worden vastgesteld. Daarbij is gezocht naar patronen en verbanden tussen de verschillende thema's die voortvloeiden uit het open coderen. De theoretische concepten die voortvloeiden uit de literatuurreview zijn verbonden aan de verschillende thema's. Als laatste is er selectief gecodeerd. Dit viel grotendeels samen met het axiaal coderen. Bij selectief coderen worden de relevante categorieën bepaald en de gegevens worden geïntegreerd om, samen met de data vanuit de literatuurreview, in het resultatenhoofdstuk de onderzoeksvraag te beantwoorden. Het resultaat van het coderen is gepresenteerd in een codeboom.

2.2 Respondentselectie: purposive sampling

Voor dit onderzoek heb ik interviews afgenomen met twintig advocaten. Zij zijn allen werkzaam in het private rechtsgebied en hebben ervaring met zittingen in een online omgeving. Om de groep advocaten in het private rechtsgebied zo representatief mogelijk te laten zijn is ervoor gekozen advocaten te interviewen die werkzaam zijn in verschillende rechtsgebieden, binnen het private recht. Een aantal respondenten is werkzaam in een rechtsgebied wat zowel onder het publiek- als het privaatrecht kan worden geschaard. De respondenten zijn in dat geval werkzaam aan de private kant, bijvoorbeeld civiel vastgoedrecht. In werkervaring, leeftijd of gender wordt geen onderscheid gemaakt omdat dit niet van belang is voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. De respondenten zijn grotendeels benaderd vanuit het netwerk van mijn vader. Hij is werkzaam als jurist en fiscalist en werkt daarbij veel samen met advocaten die werkzaam zijn in het private rechtsgebied. Daarnaast zijn advocaten benaderd via e-mailadressen die vindbaar waren op de website van advocatenkantoren waarbij ik de vraag heb gesteld of zij interesse hebben om mee te werken aan

het onderzoek. Bij een aantal respondenten is de “sneeuwbalmethode” toegepast. Dit houdt in dat een aantal respondenten heeft aangeboden, of is gevraagd, een andere mogelijke respondent te noemen. Bij de uitnodiging tot deelname is slechts op globale wijze uitgelegd wat het doel is van dit onderzoek. Door niet te specificeren wat er van de respondent wordt verwacht zijn ‘spontane’ antwoorden gewaarborgd. De keuze voor advocaten maakt dat de resultaten van dit onderzoek met name betrekking hebben op de ervaring van advocaten. Rechters beslissen in een zaak op grond van de feiten die tijdens het proces bij hem bekend zijn geworden. Wanneer een partij een feit niet of onvoldoende weerspreekt of weerlegt, dient de rechter het als een vaststaand feit te beschouwen (artikel 149 Rv). Daarmee ligt de verantwoordelijkheid om het tegendeel te bewijzen bij de cliënt en zijn advocaat. Grounding laten plaatsvinden is daarmee in eerste instantie in het belang van cliënt en advocaat. Daarnaast komt de probleemstelling voort uit de mening van advocaten. De Raad voor de rechtspraak wil namelijk online zittingen ook na de Coronacrisis mogelijk houden omdat dit de toegang naar de rechter verbetert (Nu.nl, 2020). Om deze redenen is ervoor gekozen het onderzoek te belichten vanuit de perceptie van advocaten. Wat betreft de generaliseerbaarheid van dit onderzoek kunnen met de resultaten geen uitspraken worden gedaan over alle betrokken partijen in de rechtszaal, zoals de rechter. Het aantal interviews van twintig zorgt ervoor dat de resultaten wel een goede indicatie kunnen geven.

2.3 Kwaliteitscriteria

2.3.1 Betrouwbaarheid

Boeije (2014, p. 150) geeft aan dat betrouwbaarheid van een onderzoek ziet op zo min mogelijk beïnvloeding van waarnemingen door toevallige of niet-systematische fouten. Wanneer een onderzoek betrouwbaar is zal herhaling van de waarneming tot eenzelfde uitkomst moeten leiden, dit alleen indien hetgeen is gemeten onveranderd is gebleven. Kwalitatief onderzoek is niet volledig objectief omdat het immers gaat om het begrijpen van de sociale werkelijkheid van de respondent. Dit staat open voor een eigen interpretatie. Er is een aantal zaken waar rekening mee is gehouden om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen. Het gebruik van een vragenlijst zorgt ervoor dat voor eenieder bekend is op welke manier de interviews bij elke respondent vanuit eenzelfde basis zijn gestart. Daarmee is de vragenlijst ook bruikbaar bij andere respondenten en voor herhaald gebruik. Daarnaast zijn de interviews opgenomen en volledig getranscribeerd en gecodeerd. Daarmee wordt gewaarborgd dat ik als onderzoeker geen aannames doe maar conclusies trek vanuit hetgeen er exact is gezegd door een respondent. Er is daarnaast een groot aantal respondenten geselecteerd met verschillende functies binnen het private rechtsgebied, waarmee de groep respondenten zo representatief mogelijk is voor de groep advocaten binnen het private rechtsgebied.

2.3.2 Validiteit

Boeije (2014, p. 150) geeft aan dat het bij validiteit gaat om het feit dat de onderzoeker meet wat er beoogd is te meten. Om dit te waarborgen is ervoor gezorgd dat de onderzoeksmethode goed past bij hetgeen er gemeten dient te worden. In dit onderzoek staat de perceptie en ervaring van de advocaat centraal. Interviews geven de mogelijkheid om de ervaring en perceptie van de advocaat te achterhalen. Daarnaast past een semigestructureerde vorm van interviewen goed bij het waarborgen van de validiteit omdat daarmee uitspraken geïnterpreteerd kunnen worden. Door de mogelijkheid om door te vragen, bijvoorbeeld naar extra uitleg of toelichting, konden antwoorden op meer informatie geïnterpreteerd worden. Externe validiteit, de mate waarin de onderzoeksresultaten van toepassing zijn op de gehele populatie, is daarnaast ook van belang nu de mate van generaliseerbaarheid kan bepalen in hoeverre er gemeten wordt wat er is beoogd. Voor dit

onderzoek worden twintig advocaten geïnterviewd. Het gaat hier om een casestudie, wat inhoudt dat op diepgaande wijze naar specifieke informatie wordt gezocht waarbij de onderzoeker zijn begrip van een verschijnsel vergroot (Ruddin, 2006, p. 799). Een casestudie is generaliseerbaar nu het om diepgaand onderzoek gaat dat concrete, praktische en contextafhankelijke kennis kan opleveren (Ruddin, 2006, p. 801).

2.4 Vragenlijst

Alvorens het uitvoeren van het empirische onderdeel van dit onderzoek is een pre-test uitgevoerd. Er zijn in totaal vier pre-tests uitgevoerd. Twee van de respondenten zijn studenten. De derde respondent is werkzaam in de journalistiek en de vierde respondent is werkzaam in de belastingadvieswereld en heeft net als de advocaten rechten gestudeerd. Naar aanleiding van de pre-test zijn vraag 4 en 5 herformuleerd naar een meer open vraag. Bij vraag 4 is "In hoeverre" weggehaald. Bij vraag 5 is de vraag "welke rol spelen non-verbale cues bij emotie?" gewijzigd naar "vindt u dat non-verbale cues een rol spelen bij het uiten van emoties?". Vraag 2c bleek onduidelijk en is van "waar ligt het volgens u aan?" gewijzigd naar "wat is de oorzaak?". Daarnaast bevatte de vragenlijst in eerste instantie ook de vraag "hecht u belang aan de rol van non-verbale cues voor de uitkomst van rechtszaak?". Deze vraag resulteerde in eenzelfde soort antwoord als bij de vraag "hebben non-verbale cues vanuit u als advocaat en vanuit uw cliënt invloed op het oordeel van de rechter volgens u?". Eerstgenoemde vraag is dan ook geschrapt. Uiteindelijk is onderstaande vragenlijst gebruikt bij het uitvoeren van het empirisch onderzoek.

Gegevens respondent

Naam:

Functie:

Contactgegevens:

Voorafgaand aan het interview is toegelicht welke definitie van non-verbale cues centraal staat in dit onderzoek.

In dit onderzoek staan non-verbale cues centraal. Met non-verbale cues bedoel ik alle communicatiecues die niet via taal plaatsvinden (Fernández-Dols, 2013, p. 69). Daarbij spelen verschillende vormen een rol, namelijk gezichtsuitdrukkingen, gebaren, lichaamshoudingen, ooggedrag, stemgedrag en lichaamsfysionomie (Hall & Knapp, 2013). Bij gezichtsuitdrukkingen, gebaren en lichaamshoudingen valt uiteraard te denken aan lachen, naar iemand wijzen of onderuitgezakt zitten. Bij ooggedrag kunt u denken aan bepaalde manieren waarop iemand zijn gesprekspartners aankijkt en bij stemgedrag bijvoorbeeld aan het volume waar iemand mee spreekt. Daarnaast valt ook lichaamsfysionomie onder non-verbale cues, waarbij het gaat om bepaalde uiterlijke kenmerken van iemand waaruit we conclusies trekken over iemands persoonlijkheid. Ook de mate waarin iemand op afstand van zijn gesprekspartner staat en de mate en de vorm waarmee iemand de ander aanraakt, bijvoorbeeld handen schudden of knuffelen, valt onder non-verbale cues. Dit zal in dit geval minder relevant zijn aangezien in de rechtszaal men veelal een vaste plaats heeft. Daarnaast is van belang om te benoemen dat in het onderzoek en ook in de vraagstelling wordt verwezen naar 'non-verbale cues'. Met 'cues' wordt bedoeld dat het gaat om bepaalde signalen die een bepaalde boodschap overdragen. Een lach is bijvoorbeeld een non-verbale cue voor blijdschap.

Vraagnummer	Vraag	Sensitizing concepts
1a	Waar gaat uw voorkeur naar uit: een zitting op locatie of een zitting via videoverbinding?	Non-verbale cues face-to-face Non-verbale cues online
1b	Waarom gaat uw voorkeur hier naar uit?	
2a	Zit er volgens u een verschil in het uiten van non-verbale cues van uzelf, uw cliënt en de rechter tussen een online zitting en een zitting op locatie?	Non-verbale cues Non-verbale cues face-to-face Non-verbale cues online
2b	Kunt u toelichten waar het verschil in zit?	
2c	(Indien ja bij vraag 3) Wat is volgens u de oorzaak van dit verschil?	
3a	Welke rol spelen non-verbale cues vanuit u en uw cliënt tijdens een zitting?	Grounding
3b	Welke rol spelen non-verbale cues vanuit de rechter tijdens een zitting?	Grounding
4a	Hebben non-verbale cues vanuit u als advocaat en vanuit uw cliënt invloed op het oordeel van de rechter volgens u?	Beïnvloeden
4b	Kunt u voorbeelden geven van bepaalde non-verbale cues die volgens u invloed kunnen uitoefenen op de oordeelvorming van de rechter?	Beïnvloeden
5	Vindt u dat non-verbale cues vanuit u of uw cliënt een rol spelen bij het uiten van emoties?	Emotie
6	Wat is wat u betreft het belang van het uiten van emoties door u of uw cliënt tijdens een rechtszitting?	Emotie

3. Literatuurreview

3.1 Grounding

3.1.1 Common ground

Wanneer twee of meer mensen met elkaar communiceren wordt er van bepaalde informatie verwacht dat alle partijen daarover beschikken. Dit wordt ook wel *common ground* genoemd. Onder informatie kan worden verstaan kennis, overtuigingen en veronderstelling (Clark, 1996; Lee, 2001). Lee (2001) definieert common ground als volgt: “all the knowledge/beliefs which an individual holds to be mutual/shared with another individual” (p. 27). Op deze veronderstelling van gedeelde kennis en overtuigingen past de spreker aan wat zij of hij wil zeggen en hoe zij of hij wil dat het wordt geïnterpreteerd (Stalnaker, 2002, p. 701).

Een voorbeeld: A heeft vorige week aan B verteld dat hij een onvoldoende heeft gehaald voor een belangrijke toets. Een week later zegt A tegen B: “ik heb mij de hele week niet vrolijk gevoeld”. B zegt vervolgens: “dat begrijp ik”. Dit laatste gesprek wordt gevoerd op basis van de gedeelde kennis over de onvoldoende van A. A gaat er vanuit dat B deze kennis ook bezit omdat hij dit vorige week aan B heeft verteld. Een ander voorbeeld is de kennis dat in Nederland het Coronavirus heerst. A vraagt bijvoorbeeld aan B “Hoi, hoe gaat het? Nog steeds gezond?”. Met deze vraag gaat A er vanuit dat B ook de algemene kennis heeft dat in Nederland het Coronavirus heerst en verwijst daarnaar.

3.1.2 Grounding

Wanneer twee of meer mensen met elkaar communiceren is het de bedoeling dat deze partijen elkaar goed begrijpen. Communiceren is meer dan alleen het overdragen van informatie. Het is de bedoeling dat de luisteraar de informatie tot zich neemt en uiteindelijk begrijpt wat de informatie inhoudt zoals de spreker dit heeft bedoeld. Zowel spreker als luisteraar dienen tijdens een conversatie te coördineren op het gebied van content en proces (Clark & Brennan, 1991, p. 223). Met content wordt bedoeld de inhoud van hetgeen er wordt gezegd. Clark & Brennan (1991, p. 223) noemen als voorbeeld een referentie naar het Engelse “my dogs”. Daarmee verwijst de spreker naar zijn voeten. Wanneer hij “my dogs” uitspreekt is het de bedoeling dat de luisteraar ook begrijpt dat de spreker doelt op zijn voeten. Dit omvat het coördineren op het gebied van content. Het coördineren van het proces ziet op het verloop van de conversatie. Wanneer de spreker iets wil vertellen aan de luisteraar is het noodzakelijk dat de luisteraar haar aandacht daadwerkelijk bij de spreker houdt en naar hem luistert. De luisteraar geeft vervolgens bepaalde signalen aan waarmee zij laat weten dat zij luistert naar wat de spreker haar duidelijk probeert te maken. Wanneer de luisteraar correct begrijpt wat de spreker probeert te vertellen bereiken spreker en luisteraar overeenstemming over een uiting. Deze gedeelde betekenis vormt een toevoeging aan de common ground van de gesprekspartners. “In communication, common ground cannot be properly updated without a process we shall call *grounding*. In conversation, for example, the participants try to establish that what has been said has been understood. In our terminology, they try to ground what has been said – that is, make it part of their common ground (Clark & Brennan, 1991, p. 223)”. De overeenstemming zorgt ervoor dat de common ground wordt geupdate. Het updaten van common ground aan de hand van gedeelde betekenis wordt *grounding* genoemd (Clark & Brennan, 1991, p. 223).

Of de luisteraar de boodschap van de spreker daadwerkelijk op de juiste manier begrijpt is voor de luisteraar tijdens een conversatie nooit helemaal duidelijk. Het kan namelijk zijn dat de luisteraar

aangeeft het te begrijpen maar eigenlijk de boodschap op een andere manier heeft opgevat. Daarom proberen luisteraar en spreker te voldoen aan het grounding criterium (Clark & Brennan, 1991, p. 223): “the contributor and his or her partners mutually believe that the partners have understood what the contributor meant to a criterion sufficient for current purposes (Clark & Brennan, 1991, p. 223). Wanneer gesprekspartners wederzijds geloven dat de gesprekspartner heeft begrepen wat er wordt bedoeld is aan het grounding criterium voldaan.

Om aan het grounding criterium te voldoen is het bewijs voor begrip belangrijk. Het bewijs is in te delen in negatief en positief bewijs. Negatief bewijs ziet op het bewijs waaruit de spreker, bijvoorbeeld de advocaat die aan het pleiten is, kan afleiden dat zij of hij niet gehoord of niet begrepen wordt door de luisteraar, bijvoorbeeld de rechter. De spreker streeft naar positief bewijs. Hieruit leidt de spreker af dat de luisteraar het hoort en begrijpt wat zij of hij bedoelt. Er zijn drie vormen van positief bewijs te onderscheiden die door de spreker herkend kunnen worden.

Acknowledgments

Erkenning is een vorm van positief bewijs. De luisteraar geeft bij deze vorm van bewijs aan dat zij of hij hetgeen er wordt verteld tot dusver begrijpt. Voor de spreker kunnen daarbij uitingen als ‘ja’, ‘uh huh’ of ‘hm’ hoorbaar zijn. Daarnaast kan worden gedacht aan woorden die een bepaald oordeel overbrengen die duidelijk maken wat de luisteraar van het bericht vindt. Bijvoorbeeld ‘echt waar?!’, ‘dat meen je niet!’ of ‘jeetje’. Of zichtbare gebaren als hoofdknikken.

Relevant next turn

Positief bewijs zit ook in de manier waarop iemand antwoord geeft. Wanneer de spreker een vraag stelt en de luisteraar geeft een antwoord dat niet de informatie biedt die de spreker probeert te achterhalen weet de spreker dat zij of hij de vraag moet specificeren of uitleggen. Wanneer de spreker het antwoord van de luisteraar als passend of geschikt beoordeelt, levert dit het bewijs op dat de luisteraar de informatie, ofwel de vraag, goed heeft begrepen.

Continued attention

Tijdens een conversatie houdt de spreker in de gaten of de luisteraar wel aandacht aan haar of hem schenkt. De luisteraar dient dit aan te geven. Bijvoorbeeld door de spreker aan te kijken. Wanneer de spreker begint te praten richt de luisteraar haar of zijn lichaam richting de spreker, kijkt haar of hem aan, waarna de spreker begint te praten. Wanneer de spreker de aandacht krijgt van de luisteraar die zij of hij verwacht is dit positief bewijs.

3.1.3 Non-verbale cues bij grounding

Paragraaf 3.2 gaat in op de betekenis van non-verbale cues en de verschillende modaliteiten die non-verbale cues omvatten. Zoals deels gebleken in de vorige paragraaf kunnen non-verbale cues een rol spelen in het bewijs voor de spreker, binnen dit onderzoek de advocaat, dat de luisteraar, de rechter, begrijpt wat er wordt gezegd, bijvoorbeeld door gebaren. Wanneer spreker aan het vertellen is en luisteraar knikt ondertussen ‘ja’ met het hoofd laat luisteraar de spreker weten te begrijpen wat spreker tot dusver probeert duidelijk te maken. Dit valt onder een ‘spraak-onafhankelijk gebaar’. Dit zijn gebaren die direct naar spraak te vertalen zijn. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 3.2.1.2. Andere voorbeelden hiervan zijn de neus optrekken om walging te tonen bij het verhaal wat iemand vertelt of een duim omhoogsteken wanneer iemand vertelt een goed cijfer te hebben behaald. Ook negatief bewijs valt uit een ‘spraak-onafhankelijk gebaar’ af te leiden, bijvoorbeeld een hand achter het oor houden wanneer men de ander niet goed verstaat of de schouders optrekken als de luisteraar niet begrijpt wat de spreker duidelijk probeert te maken. Daarbij kunnen ook

gezichtsuitdrukkingen een rol spelen, die bijvoorbeeld 'echt waar?!' vervangen door een verbaasde gezichtsuitdrukking met opgetrokken wenkbrauwen, hangende kaken en een open mond. Dit wordt *facial emblems* genoemd en komt terug in paragraaf 3.2.1.1. Ook de intonatie van de stem is een dergelijke clue. Wanneer de spreker bijvoorbeeld iets zegt en de luisteraar reageert met 'okée...' op een aarzelende manier kan dit voor de spreker een teken zijn dat de luisteraar wellicht niet goed begrijpt wat zij of hij bedoelt.

Voor de spreker is het zoals gezegd ook belangrijk dat de luisteraar aangeeft aandacht te schenken aan hetgeen de spreker probeert duidelijk te maken. Daarbij speelt aankijken een rol. De spreker nodigt luisteraar uit om een reactie te geven door haar of hem aan te kijken waarmee de spreker weet dat zij of hij wordt begrepen en door kan gaan met zijn verhaal. Daarnaast kan het moment waarop de spreker stopt met praten en de luisteraar aankijkt een teken zijn voor de luisteraar dat de beurt aan haar of hem is. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 3.2.1.4.

3.1.4 Grounding in verschillende communicatiemiddelen

Tijdens een gesprek willen wij precies het nodige doen om ervoor te zorgen dat de luisteraar ons begrijpt en niet méér. Hoeveel hiervoor nodig is hangt sterk af van het communicatiemiddel dat wordt gekozen. Clark & Brennan (1991) noemen het voorbeeld 'oké' in een face-to-face gesprek en in een telefoongesprek. Wanneer iemand iets vertelt en de luisteraar wil 'oké' zeggen als positief bewijs van erkenning kan dit in een face-to-face gesprek precies op het moment waar dit het beste past. Bij een telefoongesprek kan er een vertraging zitten in de lijn waardoor ook de reactie 'oké' vertraagt en wordt gehoord op het moment dat de spreker weer aan het praten is. Dit kan storend zijn en kost moeite. De manier om grounding te bereiken moet zich dan ook aanpassen naar het medium dat wordt gebruikt.

Wat betreft een videoverbinding verschilt dit met het face-to-face gesprek volgens Clark & Brennan (1991, p. 229). Zo zijn de gesprekspartners in een videoverbinding niet fysiek in dezelfde ruimte aanwezig, zijn de gesprekspartners minder goed zichtbaar en kan men niet of minder goed zien wat de ander doet, waar zij of hij naar kijkt of welke directe reactie de luisteraar geeft door bijvoorbeeld een lach, kan er vertraging ontstaan in de reactie die iemand geeft door de verbinding en zijn onderbrekingen minder soepel. Deze beperkingen dwingen de gesprekspartners andere groundingtechnieken te gebruiken. Hiermee worden technieken bedoeld die kunnen bijdragen aan de mogelijkheid voor de ontvanger om de boodschap goed te begrijpen. Bijvoorbeeld het bewust inlassen van een pauze om de luisteraar de gelegenheid te geven de boodschap te verwerken of een reactie uit te lokken (Clark, 1997). Paragraaf 3.4 gaat verder in op de verschillen tussen een face-to-face gesprek en een videoverbinding.

3.2 Non-verbale communicatie

3.2.1 Non-verbale cues

In de vorige paragraaf zijn de non-verbale cues al geïntroduceerd. In deze paragraaf worden de verschillende vormen van non-verbale cues verder toegelicht. Non-verbale communicatie speelt een grote rol in ons communiceren en wordt door mensen verschillend gedefinieerd: emoties, karakteruitingen, lichaamstaal enzovoorts (Hall & Knapp, 2013, p. 3). Hall & Knapp (2013) vatten in het boek *Nonverbal communication* de modaliteiten van non-verbale communicatie samen: gezichtsgedrag, stemgedrag, gebaren en lichaamsbewegingen, ooggedrag, gezichts- en lichaamsfysionomie, proxemische interactie en haptische interactie. Onderstaande paragrafen lopen

deze modaliteiten langs. Daarbij wordt gesproken over *cues*. Non-verbale uitingen brengen namelijk een signaal over. Het is bijvoorbeeld een signaal voor een emotie, expressie, gevoel of een gedachte.

3.2.1.1 Gezichtsuitdrukkingen

Tijdens een conversatie kijken gesprekspartner elkaar aan in het gezicht (Knapp et al., 2013, p. 258). De zichtbaarheid van het gezicht maakt dat het een belangrijke rol speelt in het communiceren van informatie. Het gezicht heeft de mogelijkheid om vele uitdrukkingen te laten zien, vanuit het gebruik van verschillende spieren. Daarbij valt te denken aan de spieren rondom het oog en de mond waaruit een lach voort kan komen. Uit deze gezichtsuitdrukkingen komen stereotypen voort. Iemand die lacht wordt bijvoorbeeld geassocieerd met een aardig persoon en iemand die chagrijnig kijkt wordt als gemeen gezien. Hoe iemands persoonlijkheid wordt beoordeeld hangt af van iemands gezichtsuitdrukkingen (Knapp et al., 2013, p. 258). Het gezicht speelt daarnaast een belangrijke rol in interactie management, bijvoorbeeld iemand uitnodigen om het gesprek aan te gaan door met iemand te flirten. Dit flirten gebeurt bijvoorbeeld door lachen en knipogen. Gezichtsuitdrukkingen kunnen daarnaast ook een gesproken bericht vervangen. Dit wordt door Ekman en Friesen (1975) *facial emblems* genoemd. Denk bijvoorbeeld aan het laten hangen van je kaken en je mond open houden, waarmee je verbazing toont.

Vanuit het oude Egypte, Arabië en China werd het gezicht bestudeerd vanuit het lezen van het gezicht (Fridlund, 1994, p. 2). Voorbeelden van *face-reading*, ook wel fysionomie genoemd, zijn een groot voorhoofd, wat staat voor geluk, en ogen, die een indicatie konden geven van iemands energie en intelligentie. Dicht bij de gedachte achter fysionomie, waarbij karaktereigenschappen enkel vanuit het gezicht werden geconcludeerd, lag de zienswijze van Darwin. Hij koppelde kenmerkende gezichtsuitdrukkingen aan 'basisemoties' (Fridlund, 1994, p. 11-12). De zes basisemoties zijn woede, angst, afkeer, geluk, verdriet en verrassing (Ekman, Sorenson & Friesen, 1969). Zowel op het gebied van karaktereigenschappen bij fysionomie als bij de emotionele staat vanuit Darwins gedachtengoed werd het gezicht los van de context, waarin het gedrag in het gezicht werd getoond, bestudeerd. In paragraaf 3.3 wordt verder ingegaan op emoties.

3.2.1.2 Gebaren en lichaamsbewegingen

Studies naar gebaren en andere lichaamsbewegingen dateren al uit het Oude Rome, waar men keek naar het gebruik van handen tijdens het spreken voor publiek (Hall & Knapp, 2013, p. 205). Ondanks vele onderzoeken en studies wordt over het doel van gebaren nog steeds gediscussieerd (Bull & Doody, 2013, p. 205). Al met al heeft hedendaags onderzoek aangetoond dat gebaren sterk verwant zijn aan spraak en een belangrijke rol spelen in het uiten van emoties en interpersoonlijke attitudes (Bull & Doody, 2013, pp. 205-206).

Naar 'spraak-gerelateerde gebaren' wordt in de literatuur ook wel verwezen door *illustrators* (Knapp, et al., 2013, p. 211). De betekenis van dit soort gebaren komt naar voren wanneer het wordt aangevuld door woorden. Knapp et al. (2013, p. 211) omschrijven vier typen gebaren die hieronder vallen.

Inhoud gerelateerde gebaren

Dit zijn gebaren die we gebruiken om de inhoud van het gesprek te karakteriseren. Bijvoorbeeld hetgeen waar je over praat met gestrekte arm en wijsvinger aanwijzen.

Gebaren die de relatie tot hetgeen iemand naar refereert duidelijk maken

Deze gebaren laten de spreker zijn oriëntatie op de inhoud zien. Handpalmen naar boven laat onzekerheid zien en worden bijvoorbeeld getoond wanneer iemand zegt “ik weet het niet helemaal zeker”. Handpalmen omlaag laten zekerheid zien, bijvoorbeeld wanneer je zegt “absoluut”.

Accentuerende gebaren

Met deze gebaren wordt een woord of zin benadrukt of de spraakstroom georganiseerd. Bijvoorbeeld door je hand te bewegen op een hakkende manier wanneer een reeks zaken wordt genoemd.

Interactieve gebaren

Deze gebaren helpen bij het reguleren van de dialoog. Hieronder vallen *delivery gestures*, *citing gestures*, *seeking gestures* en *turn gestures*. Een *delivery gesture* ziet op een gebaar wat aantoont dat er nieuwe informatie komt. Bijvoorbeeld je handpalmen omhooghouden wanneer je zegt “wat ik bedoel is...”. *Citing gestures*, ofwel citerende gebaren, omvatten bijvoorbeeld wijzen naar de zijkant wanneer je zegt “zoals je daarnet zei...”. *Seeking*, zoekende, gebaren uit je wanneer je bijvoorbeeld niet op een woord kunt komen, zoals je vinger heen en weer bewegen. *Turn gestures*, gebaren dat een ander de beurt heeft, zijn bijvoorbeeld te herkennen aan een hand naar voren reiken met de palm naar boven.

De genoemde voorbeelden van spraak-gerelateerde gebaren hebben geen betekenis wanneer zij worden gebruikt op het moment dat er niet wordt gesproken. Het begrip en de betekenis van deze gebaren zijn afhankelijk van hetgeen er wordt gezegd. ‘Spraak-onafhankelijke gebaren’ zijn non-verbale uitingen die direct naar spraak te vertalen zijn (Knapp et al., 2013, p. 201). Dit wordt ook wel *emblems* genoemd. Te denken valt aan het gebaar waarbij je je hand naar je toe beweegt, wat betekent ‘kom hier’. Of je hoofdschudden om ‘ja’ te communiceren. Bij deze uitingen kan worden afgevraagd in hoeverre dit hetzelfde is als een gezichtsuitdrukking die emotie toont, maar volgens Ekman (1976) verschillen spraak-onafhankelijke gebaren van gezichtsuitdrukkingen omdat zij van kortere duur zijn en meer gestileerd.

3.2.1.3 Stemgedrag

Naast spraak-gerelateerde gebaren is ook de stem sterk verwant met spraak. De stem wordt gezien als de drager van spraak (Patel & Scherer, 2013, p. 168). Mehrabian (1972) heeft onderzoek gedaan naar inconsistente communicatie. Dit betekent dat hetgeen wordt gezegd niet overeenkomt met wat men hoort en ziet. Mehrabian (1972) ontwikkelde hierbij de 7-38-55 regel. Hij concludeert dat wanneer iemand inconsistent communiceert, de luisteraar meer gelooft in wat zij of hij ziet en hoort aan het stemgebruik dan aan hetgeen de spreker zegt. Het meest dominant bij deze afweging van geloofwaardigheid is gezichtsuitdrukking. De beoordeling van de boodschap wordt voor 55% gebaseerd op gezichtsuitdrukkingen. Hierna volgt stemgedrag met 38%. Wanneer iemand inconsistent communiceert speelt stemgedrag een belangrijke rol bij de beoordeling van de boodschap.

Onderzoek binnen stemgedrag heeft zich voornamelijk op drie pijlers gericht: eigenschappen, gemoedstoestand en intenties van de spreker (Patel & Scherer, 2013, pp. 170-171)

Eigenschappen

Aan de stem kunnen biometrische eigenschappen worden gekoppeld, zoals geslacht, leeftijd en gewicht. Iemands geslacht en leeftijd zijn het makkelijkst te herkennen aan het stemgeluid. Vrouwen

spreken vaak hoger dan mannen, wat ook geldt voor het verschil tussen kinderen en volwassenen (Patel & Scherer, 2013, p. 178). Ook bepaalde interpersoonlijke kenmerken zijn terug te leiden naar stemgedrag. Extraverte mensen spreken vaak luider en introverte mensen juist zachter (Scherer, 1978).

Gemoedstoestand

Wat betreft gemoedstoestand speelt stemgedrag een belangrijke rol in het uiten van emotie (Patel & Scherer, 2013, pp. 180-185). Dit geldt ook voor het gezicht, waar in paragraaf 3.2.1.1 op in wordt gegaan. De stem kan bijvoorbeeld een bevestigende factor zijn bij het beoordelen van iemands gezichtsuitdrukking (Jaywant & Pell, 2012). In het onderzoek van Jaywant en Pell (2012) komt naar voren dat er minder fouten worden gemaakt in de beoordeling van iemands gezichtsuitdrukking wanneer de stem eenzelfde emotionele staat uitdrukt als het gezicht.

Intenties van de spreker

Daarnaast speelt de stem een rol in het uiten van interpersoonlijke standpunten. Bijvoorbeeld beleefdheid. En daarnaast valt te denken aan intenties van een bepaalde boodschap die de stem behoorlijk kunnen veranderen. Een duidelijk voorbeeld hierbij is ironie. Ironie wordt gelinkt aan nasaal spreken, langdurige lettergrepen, een lager spreektempo en verhoogde intensiteit (Patel & Scherer, 2013, p. 186).

3.2.1.4 Ooggedrag

Knapp et al. (2013) omschrijven vijf functies van *gazing*, oftewel iemand aankijken. De eerste functie ziet op het reguleren van de flow van de communicatie. Wanneer twee personen elkaar aankijken wordt er direct contact gemaakt en kan direct een verplichte vorm van interactie met zich meebrengen (Knapp et al., 2013, p. 298). Dit brengt met zich mee dat wanneer iemand een ander niet aankijkt, dit wordt gezien als het vermijden van sociale interactie. In een gesprek is het gebruikelijk dat de luisteraar de spreker meer aankijkt dan andersom. Wanneer de spreker de luisteraar aankijkt wordt de luisteraar uitgenodigd een non-verbaal signaal te uiten waaruit blijkt dat de luisteraar nog steeds daadwerkelijk luistert. Bijvoorbeeld hummen, maar ook een gezichtsuitdrukking als lachen. Dit is voor een spreker de bevestiging dat er wordt geluisterd en hij door kan gaan met zijn verhaal. Tijdens een gesprek spelen ogen ook een rol in het nemen van de beurt. Wanneer de spreker aan het einde is gekomen van zijn uiting kijkt hij de luisteraar vaak aan. Dit kan voor de luisteraar een teken zijn dat de spreker is uitgepraat en zij of hij iets kan zeggen. Het aankijken kan daarmee ook een vraag zijn naar een reactie. Dit omvat direct de tweede functie van iemand aankijken: het monitoren van feedback. Daarnaast kan een blik worden gebruikt om sociale informatie te delen over een persoon. Wanneer iemand tijdens een gesprek naar een voorbijganger kijkt nodigt dit de persoon tegenover hem uit om ook te kijken. Dit kan een aanleiding zijn om het gespreksonderwerp te veranderen.

De derde functie omvat reflecteren op de cognitieve activiteit. Wanneer iemand nadenkt over een complexe situatie heeft diegene de neiging om tijdens het nadenken niet naar de ander te kijken. Het afwenden van de blik, waarbij ook de ogen gesloten kunnen zijn, geeft aan dat de aandacht van extern naar intern gaat.

Ook voor de ogen geldt: het is rijk aan informatie over emotionele en mentale staat. Dit is de vierde functie. Wanneer de ogen naar beneden kijken associëren wij dit aan bescheidenheid. Grote ogen associëren wij met verwondering en rollen met de ogen met het signaal dat iemand het raar vindt wat er wordt gezegd (Knapp et al., 2013, p. 295).

De vijfde functie die wordt genoemd van het aankijken is het communiceren van de aard van een interpersoonlijke relatie. Een voorbeeld waarin dominantie en status naar voren komt is de mate waarin iemand de ander aankijkt wanneer zij of hij spreekt en wanneer zij of hij luistert. Mensen met een hoge status en dominantie kijken de ander vaker aan wanneer zij zelf spreken dan wanneer zij luisteren (Koch, Baehne, Kruse, Zimmermann & Zumbach, 2010).

3.2.1.5 *Gezichts- en lichaamsfysionomie*

Beoordeling van het uiterlijk stamt al uit de tijd van het Oude Testament. Hierin staan overeenkomsten tussen uiterlijk en karakter omschreven. Bijvoorbeeld Esau, de harige man die uiteindelijk jager wordt en onbezonnen is. Maar denk ook terug aan het *face-reading* zoals besproken in paragraaf 3.2.1.2, waarbij de ogen iets duidelijk maakten over iemands intelligentie. Vanuit de fysionomie van de mens worden conclusies getrokken over iemands leeftijd, gender, emotionele staat, afkomst en aantrekkelijkheid.

Beoordeling van iemands leeftijd is goed zichtbaar bij de vergelijking tussen een baby en een volwassene (Zebrowitz, Montepare & Strom, 2013, p. 265). Een baby heeft een rond gezicht met bolle wangen, grote ogen en dunne wenkbrauwen. Naarmate iemand ouder wordt veranderen de gezichtscontouren. De huid wordt dunner, de huid zakt en er verschijnt in sommige gevallen een onderkin (Zebrowitz et al., 2013, p. 267). Daarbij is ook goed zichtbaar dat het haar grijs wordt, wat wordt geassocieerd met ouderdom.

Ook iemands gender is af te lezen aan uiterlijke kenmerken. Dit is zichtbaar aan onder andere huidskleur, gezichtsvorm en prominentie van neus, kin en wenkbrauw. Maar ook lichamelijke kenmerken kunnen een bepaald gender tonen. Mannen zijn bijvoorbeeld vaak langer dan vrouwen (Lippa, 2009). Daarnaast valt te denken aan het bekende metafoor van het zandloperfiguur bij een vrouw en het buisfiguur bij de man.

Wat betreft iemands emotionele staat speelt het gezicht een belangrijke rol. Dit is besproken in paragraaf 3.2.1.1. Wat iemands neutrale gezicht is verschilt. Sommige mensen kijken standaard boos doordat bijvoorbeeld de wenkbrauwen naar beneden hangen. Deze mensen worden eerder beoordeeld als minder sympathiek en onbetrouwbaar (Zebrowitz et al., 2013, p. 274). Ook het lichaam kan de emotionele staat waarin iemand zich bevindt kenbaar maken. Te denken valt aan iemand die snel en rechtop loopt, wat wij kunnen associëren met een boze of geïrriteerde staat van de persoon. Iemand die langzaam loopt met een gebogen rug lijkt eerder verdrietig te zijn.

Waar iemand vandaan komt is onder andere af te lezen aan iemands huidskleur. Daarnaast kunnen ook andere kenmerken geassocieerd worden aan een bepaald land of een bepaalde regio: bijvoorbeeld volume in de lippen, grootte van de ogen, grootte van de neus en grootte van het voorhoofd. Kenmerken die met een bepaald land of een bepaalde regio geassocieerd kunnen worden zijn ook aan te tonen in het lichaam. Denk bijvoorbeeld aan lengte en gewicht. Nederlanders zijn veelal lang en Aziaten zijn bijvoorbeeld vaak wat kleiner.

3.2.1.6 *Proxemische en haptische interactie*

Proxemische interactie ziet op communicatie via interpersoonlijke ruimte en afstand (Andersen, Gannon & Kalchik, 2013, p. 295). De persoonlijke ruimte is de ruimte om iemand heen waar een onzichtbare grens aan zit. Hoe groot de ruimte is hangt onder andere af van iemands karakter, voorkeuren, relaties en culturele achtergrond. De persoonlijke ruimte beschermt iemand van

ongemakkelijke gevoelens en misschien zelfs agressieve reacties. Wanneer iemand bijvoorbeeld vlak voor je gaat staan kan dit als uitdagend worden gezien waarop je agressief reageert.

Haptische interactie ziet op aanraking (Andersen et al., 2013, pp. 299-300). Er zijn verschillende soorten aanrakingen te onderscheiden:

- Instrumentele aanraking. Bijvoorbeeld een dokter of masseur die met bepaalde aanrakingen iets proberen te achterhalen of verhelpen.
- Sociaal beleefde aanraking. Bijvoorbeeld de hand schudden wanneer je een nieuw iemand ontmoet.
- Vriendschappelijke en warme aanraking. Deze aanraking laat zien welke band je met iemand hebt. Wanneer iemand intieme lichaamsdelen aanraakt wordt dit als seksuele interesse gezien. Elkaar helemaal niet aanraken kan dan weer als afstandelijk worden gezien.
- Liefde en intimiteitsaanraking. Dit is een persoonlijke aanraking die alleen bij heel goede vrienden, familie of partners plaatsvindt. Bijvoorbeeld elkaars hand vasthouden of een kus.
- Seksuele en opwindende aanraking. Hierbij worden bijvoorbeeld intieme lichaamsdelen aangeraakt.

Een noemenswaardige rol van haptische en proxemische interactie is de rol bij macht en beïnvloeding (Andersen et al., 2013, p. 307). Wanneer iemand machtig is heeft zij of hij de mogelijkheid om de ander te beïnvloeden en te controleren. Iemand met een hoge status en macht, krijgt vaak meer persoonlijke ruimte. Machtsafstand verwijst naar de mate waarin minder machtigen aanvaarden dat er ongelijkheid bestaat tussen de individuen. Hoe groter de machtsafstand, hoe groter de fysieke afstand. Dit geldt ook voor aanraking. Mensen die machtig zijn raken vaker de minder machtige aan dan andersom.

3.2.2 Non-verbale cues in de rechtszaal

Als godin van de rechtvaardigheid staat Vrouwe Justitia symbool voor de Nederlandse rechtspraak (Witteveen, 2003, p. 423). Kenmerkend zijn haar weegschaal en zwaard. Een weegschaal die symbool staat voor een evenwichtige afweging en een zwaard die symbool staat voor het gezag van de rechter die een oordeel kan afdwingen (Witteveen, 2003, p. 423). Minder bekend, maar in sommige gevallen toch aanwezig, is de blinddoek. De blinddoek draagt verschillende opvattingen met zich mee. Eén daarvan is onpartijdigheid (Witteveen, 2003, p. 423). De rechter ziet de procederende partijen als gelijken. Maar de blinddoek kan ook worden opgevat als bescherming tegen bevooroordeelde op basis van zichtbare uitingen, bijvoorbeeld uiterlijk (Steneker, 2018, p. 474). Het eerste artikel van de Grondwet zegt dan ook dat gelijke behandeling het uitgangspunt is, ongeacht uiterlijk, seksuele voorkeur of geloof. Oftewel: bescherming tegen beïnvloeding vanuit non-verbale cues. Toch spelen in de rechtspraak non-verbale cues een grote rol. De erkenning van deze rol is wellicht te herleiden naar de inconsistente manier van afbeelden van Vrouwe Justitia met of zonder blinddoek. Zo staat in Leiden op het Pieterskerkhof een standbeeld waarbij Justitia wel een blinddoek draagt en in Römerberg, Frankfurt, een beeld van Justitia zonder blinddoek. De rol van non-verbale cues in de rechtspraak is ook in de literatuur niet onbesproken gebleven.

Een rechter beoordeelt hetgeen er in een rechtszaak naar voren komt en neemt uiteindelijk een beslissing. In sommige landen, zoals Amerika, geldt de juryrechtspraak. Juryleden beslissen of iemand schuldig of onschuldig is waarna de rechter de strafmaat bepaalt. In Nederland geldt dat de schuldvraag niet door een jury maar ook door alleen een rechter wordt beantwoord. Ingeval van juryrechtspraak spelen de non-verbale cues die een rechter uit een belangrijke rol bij de manier

waarop de juryleden naar een zaak kijken en hoe zij deze uiteindelijk beoordelen. LeVan (1984, p. 84) noemt het *Rosenthal effect* wat inhoudt dat wanneer iemand zich in een onbekende situatie bevindt en niet weet hoe zich te gedragen zij of hij kijkt naar diegene met de meeste ervaring. Binnen de juryrechtspraak is het jurylid niet bekend met de situatie waarin hij zit en kijkt hij naar de meest ervaren persoon, de rechter. De gezichtsuitdrukkingen en handgebaren van een rechter, bijvoorbeeld een glimlach of het hoofd laten leunen op de handen, laat zien dat de rechter hetgeen er wordt verteld wellicht niet overtuigend vindt (LeVan, 1984, p. 85; Burnett & Badzinski, 2005, pp. 214-215). Voor een advocaat is dit waardevolle informatie om in te schatten hoe sterk haar of zijn positie is tijdens een zaak en hoe de rechter wellicht zal gaan oordelen. Zij kunnen hier hun overtuigingstactiek op aanpassen.

Het is de taak van een advocaat om de rechter te overtuigen van de standpunten van haar of zijn cliënt. Bijvoorbeeld door emotie in te zetten. Hier ga ik uitgebreid op in, in paragraaf 3.3. Ook los van emoties kunnen non-verbale cues een belangrijke rol spelen bij het overtuigen en daarmee beïnvloeden van het oordeel van de rechter. Voor een advocaat is het van belang om ervaren, zelfverzekerd en voorbereid te zijn tijdens een zitting (LeVan, 1984). Er is een aantal zaken waar een advocaat rekening mee kan houden om overtuigend over te komen, bijvoorbeeld oogcontact maken, harder spreken, met een duidelijke intonatie en vloeiend (Remland, 1994, p. 7; Burgoon, Birk & Pfau, 1990, p. 152; Mehrabian & Williams, 1969, p. 42). Maar naast stemgedrag wijzen Mehrabian & Williams (1969) ook op andere vormen van non-verbale cues die bij kunnen dragen aan overtuiging. Bijvoorbeeld oogcontact maken, hoofdbewegingen zoals knikken, bepaalde gebaren en zichtbare gezichtsuitdrukkingen (Mehrabian & Williams, 1969, pp. 42-47). De mate waarin de advocaat als 'relaxt' wordt beoordeeld door bijvoorbeeld de houding die wordt aangenomen en de afstand die de advocaat neemt tot zijn toehoorders is ook van invloed op de overtuigingsbeoordeling (Mehrabian & Williams, pp. 48-52). Hoe relaxter de houding en hoe kleiner de afstand tussen spreker en toehoorder, hoe groter de overtuiging. Als laatste speelt de fysieke presentatie en de aantrekkelijkheid van de advocaat een rol in zijn overtuiging. Advocaten die als aantrekkelijk worden beoordeeld en een formeel en gangbaar uiterlijk hebben worden sneller als overtuigend beoordeeld (LeVan, 1984, p. 96). Daarmee zijn alle modaliteiten zoals benoemd door Hall & Knapp (2013) en toegelicht in paragraaf 3.2.1 van belang bij de beoordeling van de overtuigingskracht van een advocaat.

De cliënt van een advocaat is aanwezig in de rechtszaal om haar of zijn recht te laten erkennen of te verdedigen. LeVan (1984, p. 91) spreekt in haar artikel over de rol van fysieke aantrekkelijkheid van de cliënt. Onderzoek toont aan dat wanneer een onaantrekkelijke vrouw die zichzelf verdedigt wordt beoordeeld door een man, zij vaker schuldig wordt bevonden en zwaarder wordt bestraft dan haar aantrekkelijke wederpartij (Efran, 1974; Kulka & Kessler, 1978). Maar naast uiterlijk is ook het non-verbale gedrag van invloed op de zitting. Wanneer een rechter vragen stelt aan een cliënt dient hij een inschatting te maken of de waarheid wordt gesproken. De vraag of iemand wel of niet de waarheid spreekt is voor de hand liggend bij strafzaken. Hier staat in eerste instantie de vraag centraal of iemand wel of geen misdrijf of overtreding heeft begaan. Toch is liegen of verzwijgen niet onbekend bij bijvoorbeeld civiele zaken. Te denken valt aan een situatie waarbij werkgever en werknemer tegenover elkaar staan en werkgever liegt over de reden van ontslag. Een non-verbale uiting die dit kan aantonen is bijvoorbeeld een lach. Ekman (1985) maakt onderscheid tussen een glimlach die daadwerkelijk zo gevoeld wordt en een glimlach die vals is. Een valse glimlach wordt getoond wanneer iemand de ander probeert te overtuigen dat een positieve emotie wordt ervaren maar dit in feite niet zo is (Vrij, Hartwig & Granhag, 2019, pp. 304-305). Een valse emotie is te herkennen aan het ontbreken van een effect rondom de ogen. Mensen die liegen laten vaker een

valse glimlach zien dan mensen die de waarheid spreken (Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988). Onderzoek heeft daarnaast aangetoond dat mensen die liegen vaak handgebaren gebruiken die iets abstracts proberen te illustreren, bijvoorbeeld een vuist voor kracht. En mensen die de waarheid spreken gebruiken vaker aanwijzende gebaren, zoals aanwijzen met een vinger (McNeill, 1992). Porter en Ten Brinke (2009) bespreken in hun artikel de *Dangerous decisions theory*. Deze theorie zegt dat het bepalen of een verdachte geloofwaardig is of niet afhangt van het uiterlijk en gedrag van de verdachte. Zij geven aan dat het bewijsmateriaal wat een verdachte naar voren brengt gebrekkig kan zijn als de interpretatie van dit bewijsmateriaal wordt beïnvloed door een eerste spontane beoordeling van de betrouwbaarheid van de verdachte. Dit betekent dat wanneer iemand zich als betrouwbaar voordoet, het bewijs wat een verdachte levert om bijvoorbeeld zijn onschuld te bewijzen, eerder wordt aangenomen. Porter en Ten Brinke (2009) verwijzen naar Ekman en Friesen (1975), die drie mogelijke vervalsingen van emotionele gezichtsuitdrukkingen bespreken. Zij noemen een gezichtsuitdrukking zonder dat er daadwerkelijke emotie achter zit, het bedekken van een gevoelde emotie door een andere emotie te tonen of er wordt daadwerkelijk emotie gevoeld maar het gezicht toont deze emotie niet. Zij omschrijven dit respectievelijk als het simuleren, maskeren en neutraliseren van emotionele gezichtsuitdrukking.

3.3 Emotie

Zoals in paragraaf 3.2 is besproken spelen non-verbale cues vaak een belangrijke rol bij het uiten van emoties. Emoties worden door Aristoteles (340 vC/2004) gedefinieerd als “aandoeningen waardoor mensen een ommekeer doormaken en daardoor tot verschillende oordelen komen, en die gepaard gaan met pijn of genot. Bijvoorbeeld boosheid, medelijden, angst en al dergelijke en hun tegengelen” (IJzermans, 2011, p. 87). Ekman, Sorenson & Friesen (1969) noemen zes basisemoties die zichtbaar zijn vanuit het gezicht: geluk, verbazing, angst, verdriet, woede en walging. Emoties zijn evaluatief (Van Kleef, 2012, p. 4-5). Daarmee wordt bedoeld dat emoties een inschatting weergeven van hoe de situatie is, bijvoorbeeld plezierig of vervelend. Emoties zijn communicatief van aard en kunnen bewust worden afgestemd op het publiek (Van Kleef, 2012, p. 8). Emoties van anderen kunnen reacties in ons losmaken, waarmee ons gedrag wordt beïnvloed. Emoties van anderen verschaffen onder andere informatie waaraan kan worden gezien hoe anderen ons in de situatie zien, waarop ons gedrag kan worden afgestemd. Dit kan worden geschaard onder emotionele beïnvloeding.

3.3.1 Emotionele beïnvloeding

Emoties hebben de gave om ons gedrag te beïnvloeden. We reageren op een emotie van de ander waarop ons gedrag wordt beïnvloed (Van Kleef, 2012, p. 8). Dit zijn affectieve reacties. Het kan bijvoorbeeld zijn dat wanneer een persoon een emotie als blijdschap toont, wij dit overnemen. Deze affectie komt ook naar voren bij het gevoel dat wordt ervaren bij de emotie van een ander. Een blij persoon maakt dat wij meewerkend zijn en een boos persoon kan ons irriteren waarop wij tegenwerken. Emoties kunnen daarnaast informatie geven over de manier waarop anderen naar ons kijken en hoe zij een situatie zien. Een concreet voorbeeld is blijdschap wanneer iemand haar of zijn doel heeft bereikt. En boosheid laat zien dat er wellicht iets niet in orde is.

Aristoteles (340vC/2004) benadrukt de mogelijkheid om vanuit het tonen van emotie invloed uit te oefenen op hoe iemand haar of zijn oordeel vormgeeft. Wanneer iemand bijvoorbeeld wil dat een toehoorder oordeelt dat zij of hij gelijk heeft dient de toehoorder hiervan overtuigd te worden. Emotionele beïnvloeding speelt een rol bij overtuigen. Aristoteles (340vC/2004) noemt in zijn beroemde werk *Retorica* drie overtuigingsmiddelen van pleiters tegenover hun publiek: logos, ethos en pathos. Logos ziet op de argumentatieleer. Het gaat hierbij om een goede redenering achter hetgeen er wordt verteld. Ethos ziet op de persoonlijkheid van de spreker. Hierbij staat de uitstraling

centraal en speelt geloofwaardigheid een rol. Mensen die redelijk en fatsoenlijk zijn worden eerder als geloofwaardig beoordeeld. De pleiter dient zich hiertoe als betrouwbaar te presenteren. Bij pathos staat het overtuigen van het publiek door in te spelen op de gemoedstoestand centraal. De emotionele beïnvloeding komt hierbij terug waarmee het verband tussen beïnvloeding en overtuiging wordt aangetoond. Het gaat er bij het overtuigingsmiddel pathos namelijk om dat de pleiter emoties opwekt bij het publiek. Dit kan ervoor zorgen dat de oordeelsvorming van het publiek wordt beïnvloed omdat het publiek mede oordeelt op basis van haar of zijn eigen emoties (IJzermans, 2011, p. 147). De drie overtuigingsmiddelen zijn gericht op het beïnvloeden van de besluitvorming van diegenen die het verhaal van de pleit aanhoort (IJzermans, 2011, p. 78). IJzermans (2011, p. 82) vat ethos en pathos samen onder het emotionele overtuigingsmiddel.

3.3.2 Emotie in de rechtszaal

In de rechtspraak speelt het verband tussen overtuiging met emotie en het beïnvloeden van het oordeel een duidelijke rol. IJzermans (2011, pp. 174-177) bespreekt de invloed van emoties op het oordeelproces. Zij onderscheidt hierbij twee soorten emoties die invloed hebben op de oordeelsvorming: verwachte emoties en onmiddellijke emoties. De verwachte emoties zijn de emoties die zullen worden ervaren bij een bepaalde uitkomst. De onmiddellijke emotie omvat de emotie die tijdens de oordeelsvorming wordt beleefd. De gebeurtenis waaruit die emotie voortkomt hoeft niet op het moment van oordeelvorming plaats te vinden. Het kan ook gaan om een emotie die op een eerder moment, voor de zitting, al heeft plaatsgevonden. Een onmiddellijke emotie kan een juridisch oordeel op meerdere manieren beïnvloeden (IJzermans, 2011, p. 176). Een onmiddellijke emotie beïnvloedt bijvoorbeeld de manier waarop een situatie wordt ingeschat en welke gegevens er worden benadrukt. Daarnaast blijkt een beoordelaar te anticiperen op de emotie die zij of hij verwacht waarna haar of zijn oordeel aanpast op die verwachting. Emoties dragen daarbij een epistemologische functie met zich mee waarbij de toehoorder verkeert in een emotionele beleving waarin zij of hij kennis opdoet over de situatie en de belangen van anderen in de situatie. Daarbij speelt empathie een rol. Daarbij komt emotie om de hoek kijken omdat de toehoorder door empathie daadwerkelijk ervaart hoe een situatie voor de ander aanvoelt (IJzermans, 2011, p. 181). Daarnaast levert een emotionele beleving ook kennis op over de intuïtief tot stand gekomen oordelen. Hierbij wordt het onbewuste denkproces ingezet waarin men de kennis die men opdoet door ervaringen wordt meegewogen.

IJzermans (2011, p. 177) verwijst in haar studie naar het *Affect infusion model* van Forgas (1995). Forgas (1995) deed onderzoek vanuit de vraag hoe de beleving van een emotie ons denken en oordelen beïnvloedt. Hij heeft hierbij het AIM-model ontwikkeld waarin hij de rol van het beleven van emotie bij het sociale oordelen aantoonde. Het AIM-model omvat vier strategieën waarop de rechter informatie kan verwerken om tot zijn oordeel te komen: directe toegang, gemotiveerde verwerking, heuristische verwerking en substantiële verwerking.

Bij directe toegang baseert de rechter zijn oordeel op basis van oordelen of reacties op vergelijkbare situaties. Bij de gemotiveerde verwerking staat een specifieke of gerichte zoekstrategie centraal met een direct informatief doel. De rechter heeft daarbij een duidelijk idee over welke informatie zij of hij nodig heeft om het oordeel te vormen. Beide manieren zijn zogenoemde *Low Affect Infusion Strategies*. Daarmee wordt bedoeld dat de beleving van emotie weinig tot geen impact heeft op het oordeel omdat het vormen van het oordeel wordt geleid met een voorafgaand doel.

Heuristische verwerking vindt plaats wanneer geen eerder oordeel of motiverend doel om het oordeel te vormen is bepaald. Daarbij is de wens om met zo weinig mogelijk inspanning tot een

oordeel te komen waarmee de emotionele reacties van de rechter zelf door hem snel worden aangenomen en daarmee van invloed zijn op het oordeel. Bij de substantiële verwerking gaat het om het selecteren, leren en interpreteren van de informatie en die relateren aan reeds bestaande kennisstructuren. Dit komt meestal voor bij complexe zaken. Hier speelt emotionele beïnvloeding de grootste rol omdat deze invloed kan hebben op het proces van oordeelvorming tijdens de zaak. De hoeveelheid informatie die een complexe zaak met zich meebrengt zorgt er bijvoorbeeld voor dat slechts op een deel van de beschikbare informatie de focus wordt gelegd en emoties kunnen invloed hebben op de associaties van de rechter bij bepaalde informatie die uiteindelijk invloed kan hebben op de interpretatie van die informatie.

Uit de studie van Forgas en zijn AIM-model komt voort dat de invloed van emotie afhankelijk is van de intensiteit van een beslissing (IJzermans, 2011, p. 177). Hoe complexer de beslissing, hoe groter de rol van emotionele beïnvloeding wordt (Forgas, 1995). Naarmate het oordeel minder voor de hand liggend en eenduidig is en meer argumentatie vereist, wordt de invloed van emotie groter. De uitkomsten van deze studie zijn voor advocaten relevant nu ook zij daarmee een inschatting kunnen maken tussen de complexiteit van een zaak en de mate waarin zij aandacht dienen te besteden aan het tonen van emotie vanuit de cliënt.

3.4 Fysiek versus online

3.4.1 Zichtbaarheid van non-verbale cues

De meest traditionele manier van communiceren is een face-to-face gesprek. Tijdens het voeren van een gesprek in lijfelijke aanwezigheid van elkaar is de aanwezigheid van non-verbale cues een vanzelfsprekendheid waar men weinig tot geen beraad over loslaat (Knapp & Hall, 2013, p. 731). De aanwezigheid van non-verbale cues is een vanzelfsprekendheid, maar zijn zichtbaarheid niet. Te denken valt aan een videoverbinding. Gesprekspartners zien en horen elkaar via een computer, telefoon of ander device, dit terwijl zij zich op verschillende plekken bevinden. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat non-verbale cues via een videoverbinding minder goed zichtbaar zijn, hetgeen ook genoemd is door Clark & Brennan (1991) in paragraaf 3.1.4. Robles et al. (2013) hebben onderzoek gedaan naar de invloed van een videoconferentie op de reacties van sollicitanten en het oordeel van de werkgever tijdens een sollicitatiegesprek. In dit onderzoek komt naar voren dat non-verbale reacties en lichaamstaal minder goed zichtbaar zijn en daardoor minder goed te analyseren bij communicatie via videoconferentie. Uit onderzoek naar ervaringen van artsen omtrent het gebruik van videoconferentie bleek eenzelfde soort nadeel (Zilliacus et al., 2010). Er werd bij dit onderzoek gekeken naar de ervaringen van artsen met het gebruik van videoconferenties voor hulpverlening. Ondanks dat artsen tevreden waren over het gebruik van videoconferentie werd als duidelijk nadeel ervaren het moeilijk detecteren van non-verbale signalen. Er was minder ruimte voor 'emotionele verkenning' door elkaar in de ogen te kijken en een gevoel te krijgen hoe het echt gaat met de patiënt. In het onderzoek van Taylor (2011, pp. 334-335) wordt door participanten ook genoemd dat non-verbale cues minder gemakkelijk op te pikken waren. Er werd daarbij gewezen op de afstandelijkheid, een minder persoonlijk gevoel en minder levendigheid. In het onderzoek van Robles et al. (2013) wordt genoemd dat het missen van bepaalde non-verbale cues komt door het enkel zichtbaar zijn van het hoofd, een gedeelte van de armen en de torso. Een aantal participanten wees daarnaast ook op het oogcontact tijdens een videoconferentie, wat ook een non-verbale cue is die veel informatie kan bieden. Er werd gewezen op het feit dat men niet de camera inkijkt maar juist op het scherm, wat aanduidt dat oogcontact verminderd was en op de moeilijkheid om de gesprekspartner te lezen nu men niet kon zien of de gesprekspartner wel of niet oogcontact wilde maken. Ook in het onderzoek van Robles et al. (2013) en Zilliacus et al. (2010) wordt gewezen op het

missen van de mogelijkheid om oogcontact te maken, omdat de camera niet op dezelfde plek zit als waar de gesprekspartner wordt weergegeven. Het missen van de oogcontact-cue wordt verstoord door de scheiding tussen camera en beeldscherm (Bekkering & Shim, 2006). Dit gaat ook ten koste aan de flow van het gesprek nu niet duidelijk is voor de ander of zij of hij is uitgepraat.

3.4.2 Media richness theory

Daft, Lengel & Trevino (1987) ontwikkelden de *Media richness theory*. Vanuit deze theorie kan worden bepaald of er sprake is van een hoge of lage rijkheid van een communicatiemiddel, gebaseerd op de mogelijkheid om tot gedeelde betekenis te komen. De rijkheid van een communicatiemiddel ziet op het vermogen van het middel om het begrip te veranderen binnen een bepaalde tijd (Daft & Lengel, 1986, p. 560). De communicatiemiddelen die in het onderzoek van Daft et al. (1987) centraal staan zijn het face-to-face spreken, een telefoongesprek, geadresseerde documenten en ongeadresseerde documenten. De rijkheid wordt bepaald op basis van vier criteria: *feedback*, *multiple cues*, *language variety* en *personal focus* (Daft et al., 1987, pp. 358-359). Het criterium *feedback* ziet op de mogelijkheid om direct te reageren of correcties te maken. *Multiple cues* heeft betrekking op verschillende cues die onderdeel kunnen zijn van een bepaald bericht wat iemand wil overbrengen, bijvoorbeeld gesproken tekst, stemintonatie en lichaamsgebaren. *Language variety* ziet op de betekenissen die kunnen worden overgebracht door talige symbolen. *Personal focus* ziet op het persoonlijke gevoel en de emotie die in de communicatie verwerkt is. Non-verbale cues komen terug bij het criterium *multiple cues* en, in mindere maar toch enige mate, *personal focus*. *Personal focus* ziet op het toevoegen van gevoel en emotie aan het bericht, waarbij non-verbale cues een belangrijke rol kunnen spelen. Bij *multiple cues* gaat het mede om cues die non-verbaal worden geuit. Deze non-verbale cues dienen als aanvulling op wat er wordt gesproken, bijvoorbeeld door bepaalde belangrijke punten te benadrukken, onduidelijkheid en onzekerheid te laten zien of respect te tonen (Dennis & Kinney, 1998, p. 260). Ook dragen non-verbale cues bij aan het direct kunnen reageren op wat iemand zegt, bijvoorbeeld knikken wanneer iemand praat om te laten zien dat het wordt begrepen. Daarnaast speelt het een belangrijke rol bij de sociale aanwezigheid. Wanneer non-verbale cues missen vermindert het gevoel dat er anderen aanwezig zijn. Short, Williams en Christie (1976) noemen dit ook wel de *Social presence theory*. Door deze verminderde sociale aanwezigheid hebben we minder het gevoel dat we met echte mensen communiceren waarmee wij worden aangemoedigd meer op onszelf gericht te zijn. Daft et al. (1987, p. 357) maken onderscheid tussen onzekerheid, waarbij zij doelen op de afwezigheid van bepaalde informatie, en dubbelzinnigheid, waarbij zij doelen op informatie die voor meerdere interpretaties vatbaar is en daarmee voor verwarring, onenigheid en onbegrijpelijkheid kan zorgen. Daft et al. (1987, p. 361) tonen aan dat wanneer een bericht dubbelzinnig is er beter gekozen kan worden voor een communicatiemiddel met een hoge rijkheid. Naarmate het bericht minder dubbelzinnig is, kan een communicatiemiddel met een lagere rijkheid voldoende zijn.

Een face-to-face gesprek wordt gezien als het rijkste communicatiemiddel (Daft et al., 1987, pp. 358-359). Het is het communicatiemiddel waarbij wederzijds direct reactie kan worden gegeven, waarbij alle cues direct zichtbaar zijn en kunnen worden gereguleerd, aangepast en gecontroleerd, omvat een hoge variatie in natuurlijke taal en bevat emoties. Een telefoongesprek wordt door Daft et al. (1987) als relatief rijk gezien aangezien er ook hier de mogelijkheid is om direct reactie te geven, er nog steeds gebruik gemaakt kan worden van natuurlijke taal en het nog steeds persoonlijk is. Alle visuele cues vallen echter weg. Non-verbale cues als gezichtsuitdrukkingen of hoofdbewegingen zijn bijvoorbeeld niet meer zichtbaar. Dit betekent niet dat alle non-verbale cues verdwijnen bij een telefoongesprek nu bijvoorbeeld de intonatie in iemands stem nog steeds te duiden is.

Vanuit deze beoordeling van rijkheid valt te concluderen dat een videoverbinding tussen het face-to-face gesprek en het telefoongesprek in zit (Daft et al., 1987, p. 363; Rice, 1992, p. 483). Het visuele aspect wat bij een telefoongesprek wegvalt wordt bij een videoverbinding weer toegevoegd. Maar zoals onder andere naar voren komt in uit paragraaf 3.4.1 zijn niet alle aspecten goed zichtbaar bij een videoverbinding. Daarmee kan geconcludeerd worden dat een face-to-face gesprek in termen van de *Media richness theory* 'rijker' is dan een videoverbinding. Met andere woorden, een face-to-face gesprek biedt een betere mogelijkheid om tot gedeelde betekenis te komen.

3.4.3 Face-to-face versus videoverbinding

Naast het verschil tussen een face-to-face gesprek en een videoverbinding om tot gedeelde betekenis en het verschil in gevoel van sociale aanwezigheid zoals benoemd in de vorige paragraaf, zijn er meer verschillen aan te tonen tussen de twee communicatiemiddelen. Volgens Campbell (1997; 1999) zijn er tevens verschillen terug te vinden in de mate van conflict en misverstand, de structuur, de taakfocus en de probleemcomplexiteit. Wat betreft conflicten gaat het om misverstanden, misvattingen en andere conflicten tussen deelnemers. Het bereiken van consensus is lastiger via een elektronisch communicatiemiddel zoals een videoverbinding dan wanneer men elkaar face-to-face treft (Dennis, George, Jessup, Nunamaker & Vogel, 1988). Wanneer zich complexe problemen voordoen is een videoverbinding door zijn inflexibiliteit ook minder geschikt dan een face-to-face gesprek (Campbell, 1999, p. 162). Toch is er ook een aantal zaken te benoemen waarin een videoverbinding een geschikt middel kan zijn. Bijvoorbeeld wanneer men een gestructureerde bijeenkomst wil houden. Maar ook voor de focus op de taken is een videoverbinding geschikt. Een videoverbinding neemt namelijk een zekere formaliteit met zich mee waarmee minder afleiding en interruptie bestaat. Daarnaast is een videoverbinding kosten- en tijdsefficiënt (Denstadli, Julsrud & Hjorthol, 2012).

3.5 Implicaties voor empirisch onderzoek

Het empirisch onderzoek ziet op het in kaart brengen van de perceptie van advocaten omtrent het gebruik van videoverbindingen voor de rechtszittingen en de rol die non-verbale cues tijdens een zitting spelen. In paragraaf 3.2.1 wordt een uitgebreide definitie van non-verbale cues beschreven. Deze definitie wordt samengevat gepresenteerd aan de respondent zodat over het gespreksonderwerp geen misverstanden kunnen ontstaan. In paragraaf 3.1 wordt een toelichting op het concept grounding gegeven. Vanuit de literatuur is geconcludeerd dat de rol van non-verbale cues bij het groundingsproces terug te vinden is in het positief of negatief bewijs dat luisteraar geeft en spreker ontvangt. Binnen het interview zal advocaten worden gevraagd welke rol non-verbale cues vanuit henzelf, de cliënten en de rechter tijdens een zitting spelen. Vanuit deze vraag wordt nagegaan welke rol advocaten toeschrijven aan non-verbale cues in de rechtszaal, wat al dan niet tot overeenkomst, aanvulling of verschil kan leiden met de bevindingen uit paragraaf 3.1. Daarnaast draagt deze vraag bij aan de bevindingen genoteerd in paragraaf 3.2.2. In deze paragraaf wordt onder andere de *Dangerous decisions theory* genoemd. Gekeken wordt in hoeverre advocaten de theorie erkennen en zich hier al dan niet bewust van zijn. Paragraaf 3.3 voorziet in de definitie van emotie en de rol die dit speelt bij het beïnvloeden van iemands oordeelsvorming. Vanuit de wetenschappelijke literatuur is gebleken dat emoties de mogelijkheid hebben om iemands oordeelsvorming te beïnvloeden. Vanuit die conclusie zal advocaten worden gevraagd of non-verbale cues het oordeel van de rechter kunnen beïnvloeden en wat volgens hen het belang is van het uiten van emoties tijdens een rechtszitting. In paragraaf 3.3.2 wordt daarbij het *Affect infusion model* van Forgas (1995) genoemd. Binnen het empirisch onderzoek wordt door vragen naar de rol van non-verbale cues, emotie en beïnvloeding gekeken in hoeverre dit model ook vanuit de perceptie van advocaten wordt erkend. Paragraaf 3.4 en 3.1.4 gaan over de zichtbaarheid van non-verbale cues

tijdens een videoverbinding, waarbij wordt verwezen naar de *Media richness theory*. Vanuit de mening en ervaringen van advocaten wordt gekeken in hoeverre genoemde theorie wordt bevestigd, dan wel ontkracht.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de relevante resultaten weergegeven die voortkomen uit het empirisch onderzoek. Daarbij wordt ook verwezen naar de overeenkomsten en verschillen tussen de uitkomsten van het empirisch onderzoek en de literatuurreview. De deelvragen 3 en 4, zoals genoemd in de inleiding, worden beantwoord vanuit zowel het empirisch onderzoek als de literatuurreview.

De data die voortgekomen zijn uit de interviews is gecodeerd en weergegeven in een codeboom die terug te vinden is bijlage 1. Op basis van de codeboom is het resultatenhoofdstuk opgesteld.

4.1 Grounding

4.1.1 *Continued attention*

Het is aan de advocaat om namens de cliënt informatie te geven aan de rechter op basis waarvan zij of hij een oordeel kan vellen. Maar om deze informatie te kunnen geven is het wel van belang dat de rechter met aandacht luistert. Enkele respondenten benoemen waaraan zij merken dat de rechter zijn aandacht niet bij het verhaal van de advocaat heeft (M3, M4, V14). Op het moment dat de rechter hen niet aankijkt tijdens het betoog of door stukken bladert hebben de respondenten het gevoel dat de rechter het verhaal niet tot zich neemt. Om dit op te lossen benoemen respondenten M4 en V14 dat zij een pauze inlassen tijdens het verhaal om de aandacht terug te krijgen.

“Ja de meest bekende uh non-verbale actie is uh als jij een pleidooi houdt en er zitten bijvoorbeeld drie rechters tegenover je, dat je zelf je mond kan houden. En dan kijken ze op een gegeven moment wel. En dan zeg, en dan zeg ik van ik had het idee dat u even onderling wilde overleggen. Nou dan heb je de aandacht weer (M4).”

Om aan het grounding criterium te voldoen, waarbij gesprekspartners wederzijds geloven dat de gesprekspartner heeft begrepen wat er wordt bedoeld zoals gedefinieerd in paragraaf 3.1, dient de advocaat er zelf zeker van te zijn dat de rechter de informatie juist tot zich neemt en niets mist (Clark & Brennan, 1991, p. 223). Hiertoe ontvangt de advocaat positief of negatief bewijs van de rechter. Clark & Brennan (1991, p. 224) noemen *continued attention* als een van de vormen van positief bewijs. Genoemde non-verbale cues, zoals aankijken, zijn vormen van *continued attention* en geven de respondenten het signaal dat de rechter met aandacht luistert.

4.1.2 *Acknowledgements*

Een andere vorm van positief bewijs is *acknowledgements*. Met deze vorm van bewijs geeft de luisteraar erkenning aan de spreker dat zij of hij begrijpt wat de spreker bedoelt (Clark & Brennan, 1991, pp. 224-225). Uit het empirisch onderzoek blijkt dat de respondenten uit de non-verbale reactie van de rechter peilen wat zij of hij vindt van hetgeen wordt besproken tijdens de zitting (M7, M10, M12, M13, V15, M19).

“Op het moment dat een wederpartij aan het woord is, als je zelf aan het woord bent denk van goh wat, wat is de gezichtsuitdrukking een beetje van die rechter of loopt ie een beetje half te slapen en ja. Daar probeer je toch wel een beetje op te letten om ook op bepaalde dingen in te spelen (V15)”.

In principe zegt dit niets over de vraag of de rechter de informatie wel of niet begrijpt maar geeft het de advocaat informatie of zij of hij meer uit moet leggen of anderszins moet overtuigen om de rechter de informatie anders te laten begrijpen waardoor de rechter wellicht een andere mening zal vormen.

4.1.3 *Relevant next turn*

De *relevant next turn* is de derde vorm van positief bewijs (Clark & Brennan, 1991, p. 225). Deze vorm van positief bewijs vindt plaats wanneer A iets zegt en een informatieve reactie verwacht van B. Wanneer B deze intentie correct heeft begrepen zal hij deze informatieve reactie ook daadwerkelijk geven. Daarmee wordt het positieve bewijs ontvangen en voldaan aan het grounding criterium. Hieraan gaat vooraf dat B wel door moet hebben dat zij of hij de beurt heeft om te praten. Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat het tijdens een online zitting lastig kan zijn om in te schatten wanneer iemand geacht wordt antwoord te geven en aan wie de vraag gericht is (V1, V11).

“Dus het is uh ja dat vind ik wel heel erg lastig om te bepalen tegen wie de rechter spreekt dat jij een termijn krijgt om te pleiten bijvoorbeeld want je kan niet zien wie hij aankijkt. Dan moet een rechter echt benoemen, “meester die en die, uw termijn gaat in”. En de ene doet dat hartstikke goed en de ander, ja daar vraag ik maar “tegen wie heeft u het eigenlijk?” (V11).”

4.1.4 *Deelconclusie*

De vormen van positief bewijs worden zowel direct als indirect genoemd door de respondenten. Daarmee wijzen zij op een rol voor non-verbale cues bij grounding. De mogelijkheid voor de advocaat om het groundingsproces met de rechter te beïnvloeden is terug te vinden in het positieve bewijs *continued attention* en *acknowledgements*. De advocaat kan namelijk de aandacht terugvragen door een pauze in te lassen en de rechter aan te kijken zoals respondenten M4 en M14 aangeven. Wat betreft *acknowledgements* is het voor de advocaat voornamelijk waardevol om te zien of de rechter bepaalde *acknowledgements* geeft, bijvoorbeeld knikken. Als de rechter knikt weet de advocaat dat zij of hij het begrip heeft van de rechter. Geeft hij een negatief signaal, bijvoorbeeld een vragende blik, dan weet de advocaat dat zij of hij een andere of overtuigender uitleg dient te geven. Daarmee kan de advocaat vanuit *continued attention* en *acknowledgements* grounding met de rechter beïnvloeden. De bijdrage van non-verbale cues aan de mate waarin de advocaat als overtuigend wordt beoordeeld wordt besproken in paragraaf 4.3.2. De resultaten uit deze paragraaf komen voort uit de codes ‘aandacht vragen’ onder ‘non-verbaal’ en ‘overtuigen’ en ‘peilen van de rechter’ onder ‘rol advocaat’, zoals weergegeven in de codeboom.

4.2 Emotie

4.2.1 *Emotionele uitingen van de cliënt*

Volgens de respondenten is het belangrijk dat een cliënt haar of zijn emoties kan tonen. Velen benoemen dan ook dat zij hun cliënt ook meegeven dit te uiten (M2, M3, V5, M7, M8, M10, V14, M19). Het is belangrijk dat cliënten hun gevoel overbrengen (M10). Respondent M3 wijst erop dat de bijdrage die een cliënt kan leveren tamelijk klein is omdat zij of hij geen juridische kennis heeft. Het enige wat zij kunnen is aangeven wat zij ervan vinden:

“En zeker de klant, die moet denk ik ook in die zin zich niet te veel geremd voelen om een zitting te uiten. Dat is eigenlijk het enige wat hij kan vaak. Veel klanten hebben niet zo veel aan het juridische. Die vinden van nou dat is jouw pakkie aan als advocaat, doe maar. Uhm

maar wat hij kan beïnvloeden, wat hij kan uiten, daar moet ook zeker wel ruimte voor zijn (M3).”

Maar een zekere balans is wel vereist (M3, V5, M7, V11, M12, M13, M19, V20). Respondenten M19 en M7 verwijzen naar de ratio die de rechter uiteindelijk dient op te zoeken tijdens een zitting. Emoties kunnen dit in de weg staan. M7 geeft zelfs aan dat onredelijk gedrag kan leiden tot een contra reactie van de rechter. Dit wordt onderschreven door respondenten V5, V9 en M18. Wanneer iemand zich continu non-verbaal uit kan dit leiden tot irritatie bij de rechter. Volgens respondenten V3, V5, V9 en M18 kan dit tegen de cliënt worden gebruikt in die zin dat het oordeel niet in haar of zijn voordeel zal vallen.

“Rechters hebben toch wel, in mijn beleving, uhm, de idee van wie is er in deze rechtszaal, wie is nu eigenlijk de boef en wie is de goeie. Uhm dat kan op verschillende manieren worden beïnvloed. Je kunt dat doen met een juridisch sausje over de feiten. Maar ja als je klant zich als een aap gedraagt in de rechtszaal dan helpt dat nooit (M3).”

4.2.2 Emotionele beïnvloeding

In paragraaf 3.3.1 zijn de drie overtuigingsmiddelen volgens Aristoteles (340vC/2004) genoemd: pathos, ethos en logos. Volgens Aristoteles (340 vC/2004) kunnen emoties iemands oordeel beïnvloeden vanuit het overtuigingsmiddel pathos, zie verder ook paragraaf 3.3.1. Ook respondenten wijzen op een belang voor het tonen van emotie vanuit de cliënt. Het kan een gunfactor opleveren vanuit de rechter (M18), de beleving van de zitting beïnvloeden (M2), duidelijk maken waar de zaak daadwerkelijk om gaat (M4), helpen om de boodschap over te brengen (M8, V5), begrip opbrengen (V14) en informatie verschaffen aan de rechter (V9). De gunfactor en het begrip van de rechter die emotie kan voortbrengen wijzen op het overtuigingsmiddel pathos. De emoties van de cliënt spelen op een zodanige manier in op de emotie van de rechter dat zij of hij begrip creëert voor de cliënt en haar of hem het beste gunt.

Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat de invloed die emotie speelt tijdens een zitting sterk afhankelijk is van de soort zaak die ter zitting wordt behandeld. Er werd bijvoorbeeld gewezen op de rol van persoonlijke omstandigheden en de persoon van de verdachte (M17, M19). Dit speelt bijvoorbeeld binnen het strafrecht een rol. Respondent M18 noemt drie gebeurtenissen die volgens hem emotioneel beladen zijn: overlijden, scheiding en ontslag. Scheiding en ontslag verwijzen naar het familierecht en het arbeidsrecht. Het gaat binnen deze rechtsgebieden om ingrijpende gebeurtenissen in iemands leven en brengen emotie met zich mee (V9, M10, M13, M17, M18, V20). Dit in tegenstelling tot zaken die een meer zakelijke aard hebben en veelal draaien om geld (V5, M10, M13, M17, M19).

“Ik zit natuurlijk in de civiele commerciële praktijk, ik zit niet in de strafrecht of in het familierecht en dat soort takken van sport. Waarbij natuurlijk emoties en de hele omstandigheden van een persoon natuurlijk veel meer een rol spelen (M17).”

Emotie speelt dan ook een minder grote rol bij zaken die sterk zakelijk van aard zijn. De rol van logos groeit naarmate de aard van een zaak zakelijker wordt. Logos ziet op een juiste redenering en argumentatie (Aristoteles, 340 vC/2004), zie verder ook paragraaf 3.3.1. Respondenten wijzen echter niet direct op het vergroten van de rationele argumentatie in een procedure die meer zakelijk van aard is. Enkele respondenten geven wel aan dat wanneer de zaak puur juridisch van aard is en

minder beïnvloedbaar is door non-verbale cues, het minder uitmaakt of een zaak fysiek of online wordt behandeld (V1, V5, M7, V9, M10, V11).

“Ik zit vooral in het civiele recht en het bestuursrecht, ja. Ik geloof niet dat dat heel veel, nee. Nee. Daar heb ik wel het idee dat dat uh, dat dat daar toch echt negentig procent om de materiële inhoud gaat (V5).”

“Daar, in het arbeidsrecht speelt de emotie denk ik een grotere rol dan in contractenrecht of iets dergelijks (M10).”

Ethos ziet op de persoonlijkheid van de spreker waarbij uitstraling en geloofwaardigheid een rol spelen (Aristoteles, 340vC/2004), zie verder ook paragraaf 3.3.1. Wat betreft dit overtuigingsmiddel benoemen respondenten dat zij voornamelijk als uitgangspunt nemen om vriendelijk over te komen en dit ook meegeven aan hun cliënt (M2, V9, M13, V14). Hierbij gebruiken zij non-verbale cues als het aannemen van een open houding (M13), elkaar groeten en een hand geven (M13, V14) en een vriendelijke blik (V9, V14). Geloofwaardigheid van de cliënt wordt in paragraaf 4.3.1 besproken.

4.2.3 *Affect infusion model*

Het *Affect infusion model* van Forgas (1995), eerder behandeld in paragraaf 3.3.2, toont aan dat de invloed van emotie op het oordeel van de rechter afhankelijk is van de intensiteit van de beslissing (Forgas, 1995, p. 177). Zolang het oordeel niet voor de hand liggend of eenduidig is, vereist het meer argumentatie waarmee ook de invloed van emotie groter is. Binnen het empirisch onderzoek is niet direct gebleken of respondenten ook een link zien tussen de complexiteit van een zaak en de invloed van emotie. Zij wijzen echter wel op een link tussen het uiten van non-verbale cues en een zaak met een niet voor de hand liggende uitkomst. Of de respondenten met het uiten van non-verbale cues ook doelen op het uiten van emotie is niet duidelijk. Respondenten V6 en V16 benoemen dat wanneer een zaak juridisch gezien op een scheidslijn ligt en de uitkomst naar beide kanten uit kan vallen, non-verbale cues een doorslag kunnen geven. Dit zou kunnen verwijzen naar het tonen van emotie. Respondent V6 geeft als volgt antwoord op de vraag of non-verbale cues vanuit haar rol als advocaat en vanuit de cliënt ook invloed op het oordeel van de rechter kunnen uitoefenen:

“Ik hoop het uiteindelijk dat ze op basis van gewoon de feiten zullen beoordelen. Maar uhm, zelf denk ik dat uh het kan wel een verschil maken op het moment dat de scheidslijn tussen hoe het zou moeten zijn juridisch heel dun is. En we zijn toch allemaal mensen denk ik (V6).”

Respondent V14 spreekt dit echter tegen:

“Vaak zijn de meest complexe vraagstukken de vraag waar de minste emotie bij zit (V14).”

Uit deze quote en de uitspraken van respondenten V6 en V16 blijkt dat ‘complexiteit’ tevens geen eenduidige definitie heeft en daarmee voor meerdere interpretaties vatbaar is. Respondent V14 verwijst naar complexiteit qua juridische inbedding. Respondenten V6 en V16 verwijzen naar een niet eenduidige uitkomst waarbij non-verbale cues een doorslag kunnen geven, wat als vorm van complexiteit kan worden gezien. Complexiteit bij een rechtszitting betekent vanuit het *Affect infusion model* dat het gaat om een beslissing die niet puur vanuit een juridische context kan worden beoordeeld, maar bijvoorbeeld ook vanuit emotioneel aspect. Er kan vanuit deze verschillende definities geen eenduidige conclusie worden getrokken over de complexiteit en invloed van non-verbale cues, dan wel emotie.

4.2.4 Deelconclusie

Respondenten verwijzen naar een belang voor het uiten van emotie waarbij de connectie kan worden gelegd naar de drie overtuigingsmiddelen zoals benoemd door Aristoteles (340vC/2004). Daarmee wijzen respondenten voor een deel naar een rol voor emoties bij de beïnvloeding van de manier waarop de rechter hetgeen er wordt behandeld begrijpt. Maar de rol die emotie tijdens een zitting speelt is sterk afhankelijk van de soort zaak dat wordt behandeld. Zaken die een meer zakelijke aard hebben geven minder ruimte voor emotie. Het empirisch onderzoek komt overeen met het *Affect infusion model* in die zin dat non-verbale cues een rol kunnen spelen bij de uiteindelijke beoordeling wanneer de zaak geen eenduidige uitkomst heeft. Wat in die zin met non-verbale cues wordt bedoeld is uit het empirisch onderzoek niet duidelijk geworden. Daarnaast is niet duidelijk wat respondenten verstaan onder complexiteit waarmee geen conclusie kan worden getrokken over de invloed van emotie vanuit het *Affect infusion model*. De resultaten uit deze paragraaf komen voort uit de codes 'balans', 'sturen', 'effect' en 'functie' onder 'emotie', alle codes onder 'soort zaak' en 'vriendelijkheid' en 'begeleiding en instructie' onder 'rol advocaat', zoals weergegeven in de codeboom.

4.3 De rol van non-verbale cues

4.3.1 Non-verbale cues vanuit de cliënt

Cliënten zijn veelal aanwezig tijdens de behandeling van hun zaak en uiten zich daarbij onder andere non-verbaal. Zij tonen bijvoorbeeld non-verbaal hun emoties. Emoties van de cliënt worden in paragraaf 4.2.1 besproken. Naast emoties wijzen respondenten op het feit dat non-verbale cues ook kunnen tonen of de cliënt de waarheid spreekt en alles open op tafel heeft gelegd (M7, M12, V14, M18).

“Nou ja, als de cliënt zenuwachtig is merk je dat wel. Als hij begint te schuiven of, begint toch een beetje te trillen of te stotteren. Dat een beetje. Dat merk je natuurlijk wel. En je merkt ook wel hoe een cliënt reageert op directe vragen van feitelijke aard die aan hem worden gesteld, waar zij of hij antwoord op moet geven (M12)”.

“En uh vaak merk je dan ook dat ze dan anders gaan praten. Je merkt vaak waar, waar ze zenuwachtig worden (V14)”.

“Uhm nou voor de rest aankijken van de rechter als je, ook als cliënt he. Als je, als je de rechter niet aankijkt dan, dan zou de rechter kunnen denken die heeft wat te verbergen (M18).”

Het spreken van de waarheid is ook besproken in de literatuurreview in paragraaf 3.2.2.

Respondenten wijzen erop dat het achterhalen van de waarheid bij de cliënt een belangrijk onderdeel is van een zitting maar wijzen in beperkte mate naar non-verbale cues die dit zichtbaar maken. Zij noemen zenuwachtig gedrag door bijvoorbeeld een andere toon in de stem of het niet aankijken van de rechter. Vervalsingen van emotionele uitdrukkingen komen hierbij niet terug. Vanuit de *Dangerous decisions theory*, zie paragraaf 3.2.2, wordt de verdachte in zijn geloofwaardigheid beoordeeld vanuit zijn uiterlijk en gedrag. Wanneer een cliënt zich in de ogen van de rechter niet betrouwbaar gedraagt, bijvoorbeeld zenuwachtig, kan het zijn dat het bewijsmateriaal wat zij of hij levert gebrekkig wordt geïnterpreteerd omdat de rechter zich door dit gedrag laat beïnvloeden. Uit het empirisch onderzoek blijkt dat respondenten (M7, M12, V14, M18)

zien dat het beoordelen van iemands geloofwaardigheid een onderdeel is tijdens een zitting voor de rechter om zijn oordeel te vellen en bevestigen daarmee de *Dangerous decisions theory*.

4.3.2 Non-verbale cues vanuit de advocaat

De respondenten verwijzen in het empirisch onderzoek regelmatig naar het belang van het overtuigen van de rechter (V1, V6, M10, V11, M13, V14, V15, M17). Daarbij worden door een aantal respondenten concrete non-verbale cues genoemd die een boodschap overtuigender over kunnen laten komen doordat er kracht wordt bijgezet of iets wordt benadrukt. Daarbij wordt bijvoorbeeld genoemd dat de respondent tijdens het pleiten kan gaan staan, bepaalde gebaren en houdingen kan inzetten, de stem kan verheffen en de rechter kan aankijken (V6, M8, V11, V16).

“Ik buig voorover, ik buig achterover, ik verhef mijn stem of juist niet. Of ik staar die rechter is even strak in die oogjes aan (V11).”

“He als je pleit kun je gaan staan, als je wat wilt zeggen dan kun je iemand aankijken (V6).”

Respondenten wijzen regelmatig op het belang van overtuiging. De non-verbale cues die de respondenten hierbij noemen komen ook terug in de theorie zoals blijkt uit de literatuurreview. Een relaxte houding en uiterlijk worden door respondenten niet genoemd.

4.3.3 Non-verbale cues vanuit de rechter (en de wederpartij)

Uit paragraaf 3.2.2 bleek dat de non-verbale cues die de rechter uit waardevolle informatie kunnen bevatten voor de advocaat over haar of zijn positie in de zaak en over het te verwachten oordeel. Volgens de respondenten is de rol van non-verbale cues vanuit de rechter echter niet altijd even groot. Respondenten wijzen regelmatig op de professionaliteit van de rechter die een neutrale houding met zich meebrengt (V1, M3, V6, M7, V11, M19). Zeer expressieve uitingen passen daar niet bij. Toch zijn non-verbale uitingen niet volledig uitgesloten. Respondenten wijzen erop dat zij uit de non-verbale cues van de rechter kunnen afleiden wat zij of hij van de zaak vindt (M7, M10, M12, M13, M19). Respondent M10 noemt een aantal concrete non-verbale cues waaruit zij een inschatting kunnen maken over wat de rechter van de zaak vindt en noemt tevens een non-verbale cue waaruit zij kan peilen wat de wederpartij van een bepaalde opmerking vond:

“Ik kan de rechter beter zien en lezen, want wat ik, mijn, mijn vak is de rechter ervan overtuigen dat mijn cliënt gelijk heeft om het maar even heel kort samen te vatten. En daar is de non-verbale communicatie heel belangrijk. (...) Dus ik moet heel goed kunnen lezen wat zij uh, hoe zij uhm hoe zij denken. Dat moet ik aan hun houding proberen af te lezen en natuurlijk aan hun vragen et cetera. Maar die vragen, die krijg ik digitaal ook wel. De intonatie mis je wat meer. Uhm en datzelfde geldt voor de wederpartij. Een heel flauw voorbeeld: uhm ik ben al wat ervarener en uhm ik heb weleens een zaak gehad wat minder ervaren jongedame waarbij tijdens het pleidooi de rode vlekken zo naar boven kwamen. En daar kan zij ook niks aan doen. Maar dat was voor mij wel het signaal aha. De spanning wordt wel erg hoog en uhm ja omdat dat uh alles uh een rol speelt bij, in een zitting, uh is ook dit belangrijk (M10).”

Uit het empirisch onderzoek blijkt dat de respondenten in eerste instantie veelal wijzen op de neutraliteit van de rechter maar toch ook een rol zien voor non-verbale cues bij de rechter. Respondenten kunnen peilen wat de rechter van een zaak vindt. Dit wordt tevens benadrukt in de literatuurreview in paragraaf 3.2.2, onder andere door LeVan (1984) en Burnett & Badzinski (2005)

die wijzen op bepaalde gezichtsuitdrukkingen en gebaren van de rechter die waardevolle informatie kunnen bevatten.

4.3.4 Deelconclusie

De bevindingen uit het empirisch onderzoek komen grotendeels overeen met de bevindingen uit de literatuurreview op het gebied van non-verbale cues bij deelnemers in de rechtszaal. De advocaat kan door bepaalde non-verbale cues in te zetten zich overtuigend presenteren en kan daarmee beïnvloeden hoe de rechter bepaalde informatie begrijpt en interpreteert. Hij kan bij de rechter peilen hoe zij of hij over de zaak denkt door zichtbare non-verbale cues van de rechter en kan hierop inspelen. Hij zou daarnaast de cliënt kunnen instrueren op het niet tonen van bepaald onbetrouwbaar gedrag waarmee ook de cliënt geloofwaardiger overkomt. De resultaten uit deze paragraaf komen voort uit de codes 'liegen', 'benadrukken', 'inschatting maken', 'verschillende uitingen' onder 'non-verbaal' en 'overtuigen' en 'peilen van de rechter en de wederpartij' onder 'rol advocaat' en 'professioneel', 'gunfactor' en 'houding en humeur' onder 'houding rechter', zoals weergegeven in de codeboom.

4.4 Voor- en nadelen van een online zitting ten opzichte van een fysieke zitting

De respondenten zijn duidelijk in hun voorkeur voor een zitting op locatie of een zitting via een videoverbinding. Alle twintig respondenten geven aan de voorkeur te geven aan een zitting op locatie. De overtuiging voor deze keuze is niet bij iedere respondent even groot. Zo noemen een aantal respondenten ook voordelen die een online zitting met zich meebrengt. Het grootste voordeel is de tijdsbesparing. Respondenten geven aan blij te zijn dat zij niet meer hoeven te reizen en daarmee reistijd besparen (V6, V11, V9, V14).

“Ik vind het helemaal niks. Behalve de reistijd. Dat is wel fijn dat ik die dan niet heb (V11).”

Daarnaast wordt ook genoemd dat overleg met de cliënt soms makkelijker gaat nu de microfoon uit kan worden gezet (M10, M18). Dit geldt echter alleen wanneer advocaat en cliënt zich in dezelfde ruimte bevinden.

“Dan hoor je mij niet. Dan doe ik net alsof ik gewoon zo zit en dan doe ik het geluid gewoon even uit ofzo en dan, en dan ga ik ondertussen tegen cliënt allerlei instructies geven van nou ik zou dit en dat zeggen want ja dit is wel van belang en dit, dat heb je helemaal niet door als rechter. Dus dat is wel het voordeel (M18).”

Dit is echter ook direct een nadeel nu de wederpartij dit ook kan met zijn cliënt (M18).

4.4.1 Schikken

Overleg speelt daarnaast een belangrijke rol bij het treffen van een eventuele schikking waarbij partijen de rechter geen oordeel laten vellen maar zelf tot een overeenkomst komen tijdens een zitting. Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat een online zitting als een van de grootste nadelen heeft dat partijen minder goed tot elkaar kunnen komen om een dergelijke schikking te treffen en dit naar het idee van de respondenten dan ook minder vaak lukt, terwijl een schikking wel wenselijk is om beide partijen met een tevreden gevoel de zittingszaal te laten verlaten (M3, M4, V6, V11, V14, M12, M13, V16, M17, M18). Een van de problemen bij het schikken is dat de advocaat online geen goede inschatting kan maken van de schikkingsbereidheid van de wederpartij en van welke positie in de onderhandeling ingenomen kan worden (M8, V11, M12, V14, M17, M18).

“Om te weten hoe sterk je staat omdat dat dan eerder blijkbaar niet is gelukt wil je wel weten wat de non-verbale communicatie is van een uh bijvoorbeeld wederpartij. Uhm dat daar al, afhankelijk daarvan kan je al inschatten hoe, hoever je moet gaan in de onderhandelingen (M18)”

Bij het onderhandelen om een schikking te treffen speelt de rechter een rol in die zin dat zij of hij de partijen de vraag stelt of zij nog willen kijken of er een regeling te treffen valt. Respondent V14 benoemt hierbij dat de rechter daarmee een bepaald gezag uitstraalt waarna partijen zich enigszins verplicht voelen om te zoeken naar een oplossing. Maar bij een online zitting mist dit gezag en komen partijen minder goed tot elkaar.

“Je komt niet echt samen tot een regeling want je voelt zo’n afstand tot elkaar (V14).”

Meerdere respondenten benoemen dat een online zitting een bepaalde veiligheid met zich meebrengt en niet zorgt voor de juiste sfeer bij cliënten. Cliënten bevinden zich in een veilige omgeving bij hun advocaat op kantoor (V14, V15). Cliënten voelen zich op hun gemak omdat het gevoel hebben dat zij een film bekijken waarbij de advocaat het werk doet (V14). De rechtbank is voor cliënten een indrukwekkende en onbekende plek waarbij zij meer de focus houden en de behandeling van de zaak serieuzer nemen (V1, V11, M10, M12).

Zoals genoemd is het probleem bij schikken dat men geen goede inschatting kan maken van de schikkingsbereidheid van de wederpartij en de juiste positie binnen de onderhandeling. Een belangrijke oorzaak die respondenten hierbij noemen is dat de andere partijen voor hen niet goed zichtbaar zijn (V11, M12, M17, M18). Respondent M12 benoemt het voorbeeld waarbij de rechter vraagt of de wederpartij zou willen schikken, waarna de wederpartij een non-verbale reactie geeft die voor de respondent waardevolle informatie kan bevatten over de positie binnen het onderhandelen. De non-verbale reactie is niet goed zichtbaar of wordt minder geuit omdat de cliënt een strakke houding aanneemt achter het scherm (V6, V11).

4.4.2 Zichtbaarheid van de deelnemers

Los van het treffen van een schikking is in het algemeen de zichtbaarheid van de deelnemers het voornaamste bezwaar tegen een online zitting van de respondenten. Deelnemers zijn minder goed zichtbaar doordat slechts een deel van hun lichaam in beeld is, het hoofd en de torso (M2, V11, M12, V14, M19). Daarnaast zijn de deelnemers klein in beeld en hoe meer deelnemers er zijn, hoe meer schermpjes er zijn om op te letten (V1, M2, M3, V6, V9, M10, M3, V16, M18). Bovendien zijn niet altijd alle partijen zichtbaar, bijvoorbeeld wanneer het programma inzoomt op degene die praat of wanneer deelnemers in één ruimte zijn en het scherm wordt gedraaid (V1, V5, M13, V14). Het probleem hiervan is dat de respondenten niet goed de non-verbale reactie van de overige deelnemers kunnen lezen en niet kunnen peilen wat hun idee is over een bepaalde kwestie (V5, M7, V9, M10, M12, M13, V14, V16, M17, M18).

“Je ziet ook naar een rechter toe hoe een rechter, niet alleen in woord maar ook non-verbaal, laat zien wat hij van een zaak vindt. Dat zijn kleine signaaltjes soms. Dat kan je aflezen. Dat is ook lastiger digitaal. Die rechter zit op afstand. De meeste partijen zitten dichtbij, alleen het hoofd. Zoals ik de zittingen heb meegemaakt, zit de rechter echt verder weg (M12).”

In paragraaf 4.3.2 is genoemd dat de advocaat non-verbale cues inzet om te overtuigen. Volgens respondenten komen deze non-verbale cues online niet tot hun recht:

“Nou ja ik, ik voel mij altijd een beetje lullig achter zo’n computer. Maar in een zittingszaal zelf gebruik ik meer mijn lichaam om de rechter te overtuigen van mijn, nou ja mijn gelijk, je snapt wat ik bedoel. Van mijn zaak. Waarom mijn cliënt dit en dat zus en zo moet krijgen. Dus ja. Daar zet ik mijn lichaam bij in. Ik buig voorover, ik buig achterover, ik verhef mijn stem of juist niet. Of ik staar die rechter is even strak in die oogjes aan. Ja dat doe je gewoon niet in uh nou ja zo niet (V11).”

“Het is toch een stukje overtuigingskracht wat je meeneemt en wat beter zichtbaar is in real life dan via deze, naja, verbinding. He als je pleit kun je gaan staan, als je wat wilt zeggen dan kun je iemand aankijken uhm, als je nu in de camera kijkt ja dan heb ik jou natuurlijk voor me, maar als je zitting hebt dan heb je de rechter, de griffier, je hebt de andere partij, de andere advocaat (V6).”

“Nu zit ik voorovergebogen omdat ik anders niet goed op dat schermje kan kijken. Wat meteen een beetje een gesloten indruk geeft. Want ik doe mijn armen over elkaar en uhm als ik mijn woorden kracht bij zoiets zet ga ik meestal even gebaren of je wilt iets vertellen of je somt iets op. Ja dat kan ik nu wel doen maar ik vind dat nou een beetje dullig staan als ik eerlijk ben (V6).”

Het aankijken van deelgenoten wordt ook regelmatig genoemd door de respondenten als nadeel van een online zitting (V1, M2, M3, V5, M7, M8, V9, M13, V14, M18). Je kijkt in de camera en naar de schermen waarop de deelnemers zichtbaar zijn. Je kunt ze niet in de ogen kijken of je tot iemand richten door iemand aan te kijken, omdat je iedereen tegelijk aankijkt.

Maar ook de non-verbale cues van een cliënt kunnen waardevolle informatie bevatten. Er kunnen feiten verborgen worden gehouden of iemand is aan het liegen. Dit kan volgens de respondenten ook vanuit non-verbale cues zichtbaar worden, maar is tevens online minder goed zichtbaar (M2, V14). Dit is tevens besproken in paragraaf 4.3.1.

“Soms merk je gewoon dat mensen aan het liegen zijn. Of dat zie je aan dat ze ongemakkelijk worden en dan denk je oh dat is een gevoelig puntje. En dat is online ook veel lastiger want wij hebben dan nog wel zo’n scherm dat iedereen dan in beeld is maar ook niet heel duidelijk want je zit nog wel op zo’n afstand zeg maar (V14).”

“En uh vaak merk je dan ook dat ze dan anders gaan praten. Je merkt vaak waar, waar ze zenuwachtig worden en dat is bij een zitting wel lastiger omdat ze dan gewoon, digitaal bedoel ik, omdat ze dan gewoon een beetje ja het kan ook net het geluid van een ander zijn of het stoort weer even of...je ziet vaak een wiebelend voetje maar die zie je niet via Skype natuurlijk (V14).”

“Er komt een hele lastige vraag en die iemand krijgt een rood hoofd. Ja dat is nou net de vraag die je niet had moeten stellen weet je, als rechter. En dat lokt reacties op bij mensen. ‘Oh god, hij heeft het door’. Dat gebeurt dus op zittingen. En dat is denk ik online moeilijker te volgen (M2).”

Wat betreft de emotionele beïnvloeding zoals toegelicht in paragraaf 4.2.2, zijn ook emoties van de cliënt minder goed zichtbaar of minder aanwezig en wordt hier op een andere manier mee omgegaan (M4, M8, M10, V14, M18).

“Ja als iemand ineens zo gaat zitten of ingedoken of toch ineens met zijn handen aan zijn gezicht gaat zitten dat je gewoon ziet dat iemand het moeilijk heeft. Ja dat wordt gewoon minder opgepikt of daar wordt gewoon minder mee gedaan. Soms hoef je er ook niet in mee te gaan die emotie maar ik denk wel dat het goed is om iemand echt even daar de ruimte voor te geven en daar even op door te vragen. Gewoon omdat ze dan ook meer vrede met de uitspraak hebben (V14)”.

“De rechter ziet de hele tijd kleine hoofdjes. En de rechter ziet die emoties ook veel minder goed. Dus daar zit ook een nadeel in. Cliënten vinden het heel fijn maar ik denk zelf dat afhankelijk van het soort zaak, he ik heb ook zaken waarbij ik wel blij ben dat de rechter die emoties niet zo goed ziet. Maar er zijn ook zaken waarbij, vooral ook de werkgever en de werknemer heel zeg maar nauw met elkaar samenwerken, dan komt er eigenlijk altijd een moment waarop de rechter zegt “maar ja hoe ziet u dat nou als ik besluit als rechter dat de arbeidsovereenkomst in stand blijft?” Ja en dat is het moment dat eigenlijk die leidinggevende, die trekt dan zo’n gezicht van oh nee dat niet. Maar als je dat in zo’n klein hoofdje hebt, dan is, dan komt dat heel anders over dan dat ik dat nu doe (M10)”.

Bovengenoemde resultaten zijn in lijn met de resultaten die voortkomen uit de onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013) die zijn besproken in de literatuurreview in paragraaf 3.4.1. Ook in het onderzoek van Robles et al. (2013) werd gewezen op het enkel zichtbaar zijn van hoofd en torso. De drie onderzoeken noemden daarnaast ook het missen van de mogelijkheid om oogcontact te maken. Dit maakt dat non-verbale cues minder goed zichtbaar zijn. Binnen het onderzoek van Taylor (2011) zorgde dit voor minder ruimte voor ‘emotionele verkenning’ waarbij men achterhaalt hoe het daadwerkelijk gaat met de ander. In het onderzoek van Robles et al. (2013) werd daarbij genoemd dat er een minder persoonlijk gevoel overbleef en het afstandelijker werd. Ook bij dit empirisch onderzoek is gebleken dat een ‘emotionele verkenning’ waarbij de rechter ingaat op de emotie van de cliënt niet wordt opgepikt of minder wordt meegenomen in de behandeling van de zaak. Daarmee kan direct worden verwezen naar de bevindingen van Campbell (1997; 1999) zoals omschreven in paragraaf 3.4.3, die aangeeft dat complexe problemen, bijvoorbeeld die gepaard gaan met veel emoties, minder geschikt zijn voor een videoverbinding. Een minder persoonlijk gevoel en afstandelijkheid komen aan de orde in paragraaf 4.4.1. Cliënten voelen zich op hun gemak bij hun advocaat en zijn niet op zoek naar toenadering met de wederpartijen blijven daarmee afstandelijk en houden hun poot stijf. Daarmee wordt ook direct de *Social presence theory* zichtbaar. Cliënten hebben minder het gevoel zelf sociaal aanwezig te zijn en zijn meer in zichzelf gekeerd. Schikken wordt daarmee lastiger. Ook hier kan worden gewezen op de bevindingen van Campbell (1997; 1999). Het bereiken van een consensus is lastiger via een videoverbinding (Dennis et al., 1988). Complexe problemen zijn minder geschikt voor een videoverbinding. Zoals besproken in paragraaf 3.4.2 van de literatuurreview is de zichtbaarheid van non-verbale cues onderdeel van een van de vier criteria van de *Media richness theory*, namelijk de *multiple cues*. Gebleken is dat de zichtbaarheid van de non-verbale cues sterk vermindert bij een online zitting, wat ten koste gaat van het criterium *multiple cues*.

4.4.3 Reageren

Een ander nadeel wat respondenten noemen is dat zij niet direct kunnen reageren op hetgeen iemand zegt tijdens de zitting. Respondenten benoemen dat bij een online zitting men elkaar dient te laten uitpraten en er niet door elkaar heen kan worden gepraat waardoor er minder adequaat op elkaar gereageerd kan worden (V1, M8, V9, V11, M12, V20).

“Maar ik ben ook vrij genoeg om zo nu en dan gewoon iets te zeggen als ik vind dat het misschien toch nog iets anders zou moeten zijn. Tijdens een digitale zitting vind ik dat minder goed in te schatten of ik dat wel of niet kan maken, eigenlijk zo (V9).”

“Dat klinkt misschien een beetje gek maar je kan niet zomaar reageren op iemand online want dan is die ander niet meer te horen. Dan ligt de één op en de ander niet. En dat is bij een gewone zitting natuurlijk niet zo. Dan kan je best even zeggen goh maar dat stond helemaal niet in het eerdere processtuk. En dat kan ik best tussendoor zeggen zonder het verhaal van die ander helemaal overhoop te gooien. Die kan dan gewoon door met zijn verhaal en dat stoort helemaal niet zo. Als ik dat online doe wel. Want dan is degene die aan het pleiten was niet meer te horen (V20).”

Het is voor de respondenten lastiger om direct iets te kunnen inbrengen. Zij geven voorbeelden van manieren waarop zij non-verbaal aangeven iets te willen toevoegen: brommen (M12), kuchen (V6), hoofdschudden (M8), handopsteken (M8, V9) of de rechter aankijken (M8). Zoals in de vorige paragraaf is gebleken zijn deze non-verbale cues minder goed zichtbaar. Veelal wordt ook de niet sprekende deelnemers gevraagd de microfoon uit te schakelen waardoor non-verbaal reageren vanuit stemgedrag, zoals het brommen, niet mogelijk is (V1, V6).

Eén van de criteria binnen de *Media richness theory* is *feedback*, zie paragraaf 3.4.2, wat ziet op de mogelijkheid om direct te reageren en correcties te maken. Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat direct reageren niet mogelijk is en door de respondenten als nadelig wordt ervaren. Daarbij wijzen de respondenten op voorbeelden van non-verbale cues die aangeven dat men een reactie wil geven of iets wil toevoegen. Dit vormt een onderdeel van het criterium *multiple cues* aangezien het aangeven een reactie te willen geven non-verbaal kan geschieden waarmee het gesprek wordt aangepast. Er wordt bij een videoverbinding minder voldaan aan het criterium *feedback* aangezien direct reageren niet mogelijk is. Daarmee kan een videoverbinding op dat gebied, en tevens op het gebied van *multiple cues*, als een minder rijk medium worden gezien dan een face-to-face gesprek. Het scoort lager in rijkheid.

4.4.4 Deelconclusie

Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat het grootste verschil tussen een fysieke zitting en een online zitting zit in de zichtbaarheid van non-verbale cues, het peilen van de overige deelnemers aan de hand van non-verbale cues en het direct kunnen reageren. Dit wordt door de respondenten als nadelig ervaren. Door genoemde verschillen voldoet een videoverbinding minder goed aan de criteria *multiple cues* en *feedback* van de *Media richness theory*. Daarmee is ook in dit onderzoek gebleken dat een videoverbinding lager is in rijkheid dan een face-to-face gesprek, en dat dit in het geval van een rechtszitting als nadelig wordt ervaren. De resultaten uit deze paragraaf komen voort uit alle codes onder ‘voordelen’, alle codes onder ‘andere beleving’, ‘reageren’, ‘schikken’, ‘zichtbaarheid’, ‘aantal deelnemers’, ‘sfeer’ en ‘lezen van de deelnemer(s)’ onder ‘nadelen’, ‘liegen’, ‘benadrukken’, ‘inschatting maken’ en ‘verschillende uitingen’ onder ‘non-verbaal’, ‘interrumpen’,

‘interactie’ en ‘om de beurt’ onder ‘gespreksverloop’ en ‘peilen van de rechter en de wederpartij’ onder ‘rol advocaat’, zoals weergegeven in de codeboom.

In de deelconclusies is aangegeven uit welke codes de desbetreffende codes zijn te herleiden. Niet alle codes hebben tot relevante resultaten geleid. De codes ‘kort de tijd’ en ‘technische problemen’ werden genoemd als nadelen van een online zitting. Ze geven daarmee wel een antwoord op de vraag welke verschillen er bestaan tussen een online zitting en een zitting op locatie maar zijn verder niet te koppelen aan de theorie, waardoor de codes niet als noemenswaardig zijn beschouwd in het resultatenhoofdstuk. De codes ‘ergernis’, ‘irritatie’, ‘contact met anderen’ en ‘op het gemak stellen’ gaven informatie over de omstandigheden tijdens een zitting en de rol en houding van de rechter, maar zijn niet relevant voor de beantwoording van een van de deelvragen. Het ziet niet op grounding, non-verbale cues, beïnvloeding of verschil tussen een online zitting en een online zitting. Daarom zijn deze codes niet meegenomen in het resultatenhoofdstuk.

5. Conclusie

Online zittingen bleken door advocaten niet te worden gewaardeerd nu zij door het missen van non-verbale cues de rechter niet goed konden inschatten (Droogleever-Fortuyn, 2020). Om dit probleem te kunnen duiden heb ik getracht met dit onderzoek een antwoord te geven op de vraag 'hoe dragen de karakteristieken van non-verbale cues bij aan grounding tijdens online zittingen via videoverbinding volgens advocaten?'. Naar het antwoord op deze vraag is gezocht door middel van een literatuurreview en een empirisch onderzoek, bestaande uit twintig semigestructureerde interviews met advocaten werkzaam in het private rechtsgebied. Hierbij zijn vier deelvragen opgesteld: (1) wat is grounding? (2) hoe dragen non-verbale cues bij aan grounding volgens wetenschappelijke literatuur? (3) op welke manier kan een advocaat namens de cliënt grounding met de rechter beïnvloeden aan de hand van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten? en (4) hoe verschilt een fysieke zitting van een online zitting via videoverbinding aangaande het uiten van non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en advocaten?

5.1 Deelvragen

De beantwoording van deelvraag (1) begint bij het begrip *common ground* wat door Lee (2001) wordt gedefinieerd als alle kennis en overtuigingen die een individu als gedeeld veronderstelt met een ander individu. *Grounding* vindt plaats wanneer de luisteraar de uiting van de spreker correct begrijpt en hier overeenstemming over is bereikt. Op het moment dat deze gedeelde betekenis wordt bereikt wordt de *common ground* geüpdatet. Dit updaten van de *common ground* is *grounding*. Wat betreft de beantwoording van deelvraag (2) blijkt uit de literatuurreview dat de rol voor non-verbale cues bij *grounding* voornamelijk terug te vinden is in de manier waarop de gesprekspartners aan het *grounding* criterium proberen te voldoen. Aan dit criterium wordt voldaan wanneer gesprekspartners wederzijds geloven dat de luisteraar heeft begrepen wat er wordt bedoeld. Bij het voldoen aan dit criterium is positief bewijs voor begrip belangrijk. Non-verbale cues zijn met name relevant bij de vormen *acknowledgments* en *continued attention* die respectievelijk zien op het aangeven dat de luisteraar tot dusver begrijpt wat spreker probeert te uiten en op de aandacht van de luisteraar. Ondanks het feit dat de vraag over de bijdrage van non-verbale cues aan *grounding* enkel vanuit wetenschappelijke literatuur zou worden beantwoord heeft het empirisch onderzoek de theorie bevestigd. Acht respondenten wijzen op directe en indirecte wijze naar non-verbale cues die een bijdrage leveren aan een van de drie vormen van positief bewijs.

Wat betreft het antwoord op deelvraag (3) komt in de literatuurreview naar voren dat een advocaat namens de cliënt *grounding* met de rechter kan beïnvloeden door een overtuigende opstelling. Vier respondenten noemen non-verbale cues die hierbij een bijdrage kunnen leveren en in overeenstemming zijn met de bevindingen van Mehrabian en Williams (1969). Aristoteles (340vC/2004) wijst op de drie overtuigingsmiddelen *pathos*, *ethos* en *logos* voor een pleiter om de oordeelsvorming van de toehoorder te beïnvloeden. Hij wijst hierbij onder andere op *pathos*, het overtuigen van het publiek door in te spelen op hun gemoedstoestand. IJzermans (2011, p. 176) geeft aan dat emotie op meerdere manieren de oordeelsvorming kan beïnvloeden, bijvoorbeeld welke gegevens worden benadrukt. Acht respondenten wijzen op het belang van het tonen van emotie door de cliënt, waartoe zij de cliënt ook instrueren. Zeven respondenten geven direct aan welk belang het tonen van emotie volgens hen kan hebben. Aristoteles (340vC/2004) noemt, naast *pathos*, ook *ethos* wat ziet op de persoonlijkheid van de spreker waarbij uitstraling en geloofwaardigheid een rol spelen. Daarbij wijzen vier respondenten op het vriendelijk overkomen. *Logos*, waarbij een rationele argumentatie centraal staat, groeit naarmate de zaak een minder grote

emotionele lading heeft en meer zakelijk van aard is. Vijf respondenten geven aan dat emotie een minder grote rol speelt bij zaken die zakelijk van aard zijn. De rol van logos, waarbij het gaat om een juiste redenering en argumentatie, zou daarmee groter kunnen worden, maar wordt niet expliciet door respondenten bevestigd of ontkracht.

Naast de rol van non-verbale cues bij overtuiging en emotionele beïnvloeding vanuit de advocaat en de cliënt wijzen vijf respondenten ook op een rol voor non-verbale cues bij het peilen van de rechter. Daarbij speelt ook de geloofwaardigheid van de cliënt een belangrijke rol. Vier respondenten verwijzen indirect naar de *Dangerous decisions theory* die aangeeft dat geloofwaardigheid van iemand kan afhangen van haar of zijn gedrag (Porter & Ten Brinke, 2009).

De twintig respondenten die deelnamen aan het empirisch onderzoek geven allen de voorkeur aan een zitting op locatie. Deelvraag (4) wordt door de respondenten beantwoord door verschillende nadelen van een online zitting te benoemen. Respondenten benoemen dat deelnemers niet altijd goed zichtbaar zijn. Vijf respondenten benoemen dat slechts een deel van het lichaam zichtbaar is, acht respondenten benoemen dat de deelnemers klein in beeld zijn en vier deelnemers benoemen dat niet altijd iedere deelnemer zichtbaar is door het draaien met schermen. Daarbij noemt de helft van de respondenten dat zij door beperkte zichtbaarheid van deelnemers de deelnemers niet goed kunnen lezen of peilen op hun ideeën over een bepaalde kwestie. Ondanks dat zes respondenten nadrukkelijk wijzen op een neutrale en professionele houding van de rechter kunnen volgens vijf respondenten non-verbale cues zichtbaar maken wat de rechter van de kwestie vindt. Daar kan de advocaat op inspelen door zijn argumentatie anders uit te leggen of overtuigender te brengen zodat de rechter het op een andere manier gaat begrijpen.

Zoals genoemd kan overtuiging een bijdrage leveren aan de beïnvloeding van de oordeelsvorming van de rechter. Tien respondenten noemen onder andere als nadeel dat zij de deelnemers niet direct kunnen aankijken. Daarbij zijn ook emoties, die volgens acht respondenten een bepaald belang hebben tijdens een zitting, minder goed zichtbaar. Deze resultaten zijn in lijn met de resultaten uit de onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013) zoals besproken in de literatuurreview. Ook het reageren op de deelnemers wordt door zes respondenten als lastiger ervaren nu er niet adequaat kan worden gereageerd op de ander. Adequaat reageren kan volgens de respondenten onder andere non-verbaal.

De onderzoeksresultaten tonen aan dat een online zitting in termen van de *Media richness theory* een lagere rijkheid heeft dan een face-to-face gesprek aangezien de aanwezigheid van de criteria *multiple cues* en *feedback* lager uitvalt nu de non-verbale cues minder zichtbaar zijn en adequaat reageren niet mogelijk is (Daft et al., 1987).

5.2 Antwoord op de hoofdvraag

Vanuit de antwoorden op de deelvragen kan de hoofdvraag worden beantwoord.

“Hoe dragen de karakteristieken van non-verbale cues bij aan grounding tijdens online zittingen via videoverbinding volgens advocaten?”

Non-verbale cues spelen een rol bij het leveren van positief bewijs omtrent bevestiging van begrip en aandacht, wat bijdraagt aan het voldoen aan het grounding criterium. Dit blijkt uit zowel de literatuurreview als het empirisch onderzoek. Maar naast het leveren van positief bewijs spelen non-verbale cues volgens wetenschappelijke literatuur en de respondenten tevens een rol bij het

beïnvloeden van grounding met de rechter vanuit overtuiging en emotie. Non-verbale cues kunnen een bijdrage leveren aan de mate waarin de rechter de advocaat als overtuigend beoordeeld waar de advocaat dan ook op kan inspelen. Emoties, die onder andere non-verbaal worden geuit, kunnen daarnaast invloed uitoefenen op de gemoedstoestand van de rechter en bijdragen aan het overbrengen van de juiste boodschap waar de rechter zijn oordeel mede op baseert. Daarnaast spelen de non-verbale uitingen van de rechter een belangrijke rol voor de advocaat om te peilen hoe de rechter kijkt naar een bepaalde zaak waarop de advocaat de manier waarop zij of hij het standpunt uitlegt of de overtuigingsstrategie kan aanpassen. Daarmee kan worden geconcludeerd dat non-verbale cues bijdragen aan grounding tussen advocaat namens de cliënt en de rechter vanuit positief bewijs en beïnvloeding vanuit overtuiging en emotie. Een advocaat kan namelijk uit de non-verbale reactie van een rechter positief bewijs putten waarmee voldaan kan worden aan het grounding criterium. En daarnaast kan de advocaat vanuit overtuiging en emotionele beïnvloeding invloed uitoefenen op de manier waarop de rechter informatie begrijpt en interpreteert waarmee hij grounding met de rechter beïnvloedt.

Genoemde bijdrage van non-verbale cues aan grounding wordt echter beperkt bij een online zitting. Dit blijkt uit de *Media richness theory* die door respondenten wordt bevestigd (Daft et al., 1987). Daarnaast bevestigen de onderzoeksresultaten ook de uitkomsten van de onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013). Daarmee kan geconcludeerd worden dat de bijdrage van non-verbale cues bij grounding tijdens een online zitting volgens advocaten beperkt is door een beperkte zichtbaarheid van de non-verbale cues en de mate waarin direct non-verbaal kan worden gereageerd.

6. Discussie

Vanuit de resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van advocaten met zittingen via videoverbinding in coronatijd van Droogleevers-Fortuyn (2020) in samenwerking de Erasmus Universiteit, Universiteit Leiden en Radboud Universiteit en Bureau Tangram was de verwachting dat ook de respondenten in mijn onderzoek de voorkeur geven aan een zitting op locatie in plaats van een online zitting. Dit bleek het geval. Ondanks de nuance die enkele respondenten gaven, spraken de respondenten niet lovend over online zittingen. De theorie laat zien dat non-verbale cues belangrijk zijn bij een zitting en dan ook een verschil kunnen maken nu dit de oordeelsvorming van de rechter kan beïnvloeden. Vanuit de *Media richness theory* kan tevens geconcludeerd worden dat een videoverbinding minder 'rijk' is dan een face-to-facegesprek nu de zichtbaarheid van non-verbale cues afneemt en direct reageren vrijwel onmogelijk is (Daft et al., 1987). De onderzoeksresultaten vanuit de interviews hebben veelal de theorie bevestigd op het gebied van positief bewijs bij grounding (Clark & Brennan, 1991), de retorica van Aristoteles (340vC/2004), het *Affect infusion model* (Forgas, 1995), de *Media richness theory* (Daft et al., 1987), non-verbale cues bij de deelnemers in de rechtszaal en de onderzoeken van Zilliacus et al. (2010), Taylor (2011) en Robles et al. (2013). De resultaten hebben aangetoond dat non-verbale cues een niet te onderschatten rol spelen tijdens een zitting en een belangrijke invloed kunnen hebben op de manier waarop de ander, in dit geval de rechter, de informatie begrijpt. Uit het empirisch onderzoek bleek dat er nog steeds een brug te slaan is in het bewustzijn hiervan.

6.1 Verloop van het onderzoek

In mijn bachelorstudie Rechtsgeleerdheid heb ik geen ervaring opgedaan met kwalitatief onderzoek. Om te waarborgen dat mijn onderzoek een goede eerste poging zou worden heb ik bij mijn begeleider gevraagd om literatuur over het doen van kwalitatief onderzoek en daarnaast workshops omtrent interviewtechnieken gevolgd. Met deze extra informatie en kennis vanuit de minor Bestuurs- en organisatiewetenschappen ben ik gestart met het opzetten van mijn onderzoek. Het combineren van mijn vooropleiding en mijn huidige studie leidde mij snel naar het onderzoeksonderwerp. De keuze voor een kwalitatieve studie was voor de hand liggend nu de probleemstelling voortkwam uit de perceptie van advocaten. Bij nader inzien had een interactieonderzoek ook waardevolle informatie opgeleverd. Maar voor dit onderzoek wilde ik de perceptie van de advocaat uitdiepen en is daartoe het houden van interviews een geschikte methode geweest nu dit de advocaten de gelegenheid gaf om uitgebreid te vertellen over hun ervaring. De literatuurreview en semigestructureerde interviews hebben uiteindelijk inzicht gegeven in wat ik wilde weten, namelijk de perceptie van advocaten op de rol van non-verbale cues tijdens een zitting, hoe dit bijdraagt aan grounding en hoe dit in een online zitting tot zijn recht komt (Clark & Brennan, 1991).

Het uitvoeren van de literatuurreview ging voorspoedig. Het doen van theoretisch onderzoek is iets wat binnen mijn bachelorstudie veelvuldig aan de orde was en mij dan ook niet onbekend was. Het beperken tot relevante informatie bleek echter een lastig onderdeel. De eerste versie van de scriptie was te lang en het heeft uiteindelijk de nodige tijd gekost om dit naar eigen tevredenheid in te korten. Het uitvoeren van het empirisch onderdeel was voor mij spannend nu ik dit niet eerder individueel had gedaan. Het opzetten van het empirisch onderzoek ging voorspoedig doordat ik via het netwerk van mijn vader met een aantal advocaten contact kon leggen. Daarbij heeft de sneeuwbalmethode en zelf benaderen snel geleid tot het gewenste aantal respondenten. Iedere respondent was op tijd aanwezig en nam de tijd voor het interview waarmee het uitvoeren van het

onderzoek in praktische zin soepel verliep. Vanwege de Coronacrisis zijn de interviews afgenomen via een videoverbinding. Het uitvoeren van de interviews via een videoverbinding ging zo nu en dan met wat technische problemen gepaard maar die bleken snel opgelost. Een jaar na het begin van de Coronacrisis bleken de respondenten veelal gewend om via een videoverbinding contact te hebben. Dit maakte dat het geen onwennige situatie was en het ook voor de respondenten als een 'normaal' gesprek op locatie voelde. Daarbij hielp dat zowel ik als onderzoeker als de respondent veelal de camera aan had waardoor het idee van een face-to-facegesprek groter was. In één geval bleef de camera uit wat ervoor zorgde dat het lastiger was een connectie te maken met de respondent. In geval van vervolgonderzoek is het dan ook aan te raden de respondenten van tevoren de wens mee te delen dat de camera wordt aangezet. Wat betreft het onderwerp van dit onderzoek heb ik zelf ervaren dat non-verbale cues vanuit het gezicht bij een één op één gesprek veelal goed zichtbaar zijn. Ik zag de respondent groot in beeld. Ik kon daarbij goed zien of de respondent even de tijd nam om over de vraag na te denken, de vraag niet helemaal begreep of juist wel begreep wat ik wilde vragen. Ik kon bijvoorbeeld zien dat de respondent wat fronste of duidelijk knikte. Het was daarbij ook goed zichtbaar wanneer een respondent enigszins afgeleid raakte. De respondent keek dan vaak weg. Wat de respondent daadwerkelijk afleidde was echter niet goed zichtbaar. Door de goede zichtbaarheid van het gezicht kan ik concluderen dat een één op één gesprek via een videoverbinding goed werkt. Maar wat de rest van het lichaam vertelde vanuit non-verbale cues is ook voor mij niet zichtbaar geweest.

6.2 Beperkingen van het onderzoek

De keuze voor advocaten in het civiele rechtsgebied is gemaakt op basis van de verwachting dat dit soort rechtszittingen tegenover strafzittingen een minder non-verbaal belang hadden. Dit bleek een onjuiste verwachting. Het verschil in de mate waarop de respondent non-verbale cues van belang achtte en zichtbaar vond verschilde per rechtsgebied. Uiteindelijk kon elke respondent voldoende bruikbare informatie geven over de rol van non-verbale cues tijdens een zitting maar de dimensie hiervan was wisselend. Dit gaat echter niet volledig ten koste aan de externe validiteit van het onderzoek nu iedere respondent een bepaalde rol zag voor non-verbale cues tijdens een zitting waarbij een semigestructureerd interview de mogelijkheid gaf om diepgaand door te vragen. De interviews hebben tot concrete kennis geleid over rol van non-verbale cues en dit werd onderzocht vanuit eenzelfde context, namelijk een online zitting (Ruddin, 2006, p. 801).

Tijdens het uitvoeren van de interviews bleek dat de focus te veel lag op het verwerven van de mening van respondenten over het behandelen van rechtszaken via videoverbinding. Het interview begon ook met het vragen naar hun mening. Het bleek soms lastig om nadelen te bespreken die daadwerkelijk te maken hadden met non-verbale cues. Daarnaast bleek het in sommige gevallen lastig om de rol van non-verbale cues te bespreken los van de context online zitting. Het kwam regelmatig voor dat respondenten korte antwoorden gaven en direct opnieuw ingingen op waarom ook dat een nadeel was bij online zittingen. Ook was de verwachting dat respondenten met veel voorbeelden zouden komen zodat ik bij het verwerken van de resultaten de informatie van de respondenten op de juiste manier interpreteerde en daarmee juist aan de theorie kon koppelen. In sommige gevallen is dit goed gelukt. Een aantal respondenten was zich echter beperkt bewust van de non-verbale cues die zij uiten tijdens de behandeling van een zitting waardoor de waarde van de informatie omlaagging. Uiteindelijk bleek een semigestructureerd interview de geschikte methode te zijn om dit probleem enigszins in te kaderen nu het mogelijk was om meer vragen te stellen om uiteindelijk toch waardevolle informatie te achterhalen.

6.3 Implicaties van het onderzoek

Uit het empirisch onderzoek blijkt dat advocaten een online zitting niet wenselijk vinden. Het onderzoek toont het belang van non-verbale cues tijdens een rechtszitting aan en laat zien dat een online zitting een beperking kan zijn in het tot zijn recht laten komen van dit belang. Het empirisch onderzoek heeft dit vanuit de hedendaagse praktijk gesteund. Rechters roepen op tot het mogelijk houden van online zittingen (Nu.nl, 2020). Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten is het echter wenselijk om ook de rol van non-verbale cues mee te wegen in de beslissing in hoeverre deze vorm van zitting behouden kan worden, waarbij tevens een onderscheid dient te worden gemaakt in het soort zaak nu de respondenten hier een verschil in hebben aangegeven.

6.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

Na afloop van de interviews bleef de vraag open of de respondenten het afschaffen van online zittingen als enige oplossing zagen of dat er ook nog andere mogelijkheden waren om online zittingen kwalitatief beter te maken. Dit had een interessante laatste vraag kunnen zijn nu ook Clark en Brennan (1991) verwijzen naar het aanpassen van de groudingtechnieken wanneer gebruik wordt gemaakt van een ander gespreksmedium dan een face-to-facegesprek om alsnog grounding te bereiken, ondanks de beperking die een ander medium met zich mee kan brengen. Dit geeft echter direct een suggestie voor eventueel vervolgonderzoek waarbij wordt gekeken naar de manier waarop de groudingtechnieken aangepast dienen te worden bij een bepaald medium om alsnog grounding te bereiken.

Het betrekken van de cliënt zelf en de rechter bij het onderzoek naar de rol van non-verbale cues bij grounding tijdens een rechtszitting, al dan niet online, is daarbij een tweede suggestie voor vervolgonderzoek. De aanleiding en probleemstelling van dit onderzoek komt voort uit het onderzoek van Droogleever-Fortuyn (2020) waarin naar voren komt dat advocaten niet enthousiast zouden zijn over het gebruik van videoverbinding bij een rechtszitting. Rechters waren daarentegen niet ontevreden nu het de toegang naar de rechter verbetert (Nu.nl, 2020). Omdat advocaten nadelen zien bij het gebruik van videoverbinding is er voor dit onderzoek dan ook voor gekozen om de perceptie van advocaten verder uit te diepen. Dit geeft echter niet het volledige beeld van het groundingsproces tijdens een rechtszitting en de rol van non-verbale cues hierbij nu grounding ontstaat tussen twee personen: de advocaat namens de cliënt en de rechter, maar ook de cliënt zelf en de rechter.

Ten derde leent het onderzoek zich ervoor om per rechtsgebied in kaart te brengen welke rol non-verbale cues daadwerkelijk spelen, zo ook bij het proces van grounding. Dit kan bijdragen aan een juiste afweging bij de keuze voor het wel of niet behouden van de mogelijkheid van online zittingen.

Literatuur

- Andersen, P., Gannon, J. & Kalchik, J. (2013). Proxemic and haptic interaction: the closeness continuum. In J. A. Hall & M. L. Knapp, *Nonverbal communication* (pp. 69-92). De Gruyter Mouton.
- Aristoteles. (2004). *Retorica* (M. Huys, Vert.). Groningen: Historische Uitgeverij. (Origineel werk gepubliceerd ongeveer 340 vC).
- Bekkering, E., & Shim, J. P. (2006). Trust in videoconferencing. *Communications of the ACM*, 49(7), 103-107.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Boom Lemma.
- Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International journal of qualitative methods*, 5(3), 12-23.
- Bull, P. & Doody, J. P. (2013). Gesture and body movement. In J. A. Hall & M. L. Knapp, *Nonverbal communication* (pp. 69-92). De Gruyter Mouton.
- Burgoon, J. K., Birk, T., & Pfau, M. (1990). Nonverbal behaviors, persuasion, and credibility. *Human communication research*, 17(1), 140-169.
- Burnett, A., & Badzinski, D. M. (2005). Judge nonverbal communication on trial: Do mock trial jurors notice?. *Journal of Communication*, 55(2), 209-224.
- Campbell, J. (1997). The impact of videoconferenced meetings on the pattern and structure of organizational communication. *Singapore Management Review*, 19(1), 77-93.
- Campbell, J. A. (1999). Communication apprehension and participation in videoconferenced meetings. In B. Hope & P. Yoong, *Proceedings of the Tenth Australasian Conference on Information Systems* (pp. 160-170).
- Clark, H.H., & Brennan, S. A. (1991). Grounding in communication. In L.B. Resnick, J. M. Levine, and S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on Socially Shared Cognition*. (pp. 127 – 149). APA Books.
- Clark, H.H. (1996). *Using language*. Cambridge: University Press.
- Clark, H.H. (1997). Dogmas of understanding. *Discourse Processes*, 23(3), 567-598.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science*, 32(5), 554-571.
- Daft, R. L., Lengel, R. H., & Trevino, L. K. (1987). Message equivocality, media selection, and manager performance: Implications for information systems. *MIS quarterly*, 11(3), 355-366.
- Dennis, A., George, J.F., Jessup, L.M., Nunamaker, A. and Vogel, D. (1988) Information Technology to Support Electronic Meetings. *MIS Quarterly*, 12(4), 591-618.

Dennis, A. R., & Kinney, S. T. (1998). Testing media richness theory in the new media: The effects of cues, feedback, and task equivocality. *Information systems research*, 9(3), 256-274.

Denstadli, J. M., Julsrud, T. E., & Hjorthol, R. J. (2012). Videoconferencing as a mode of communication: A comparative study of the use of videoconferencing and face-to-face meetings. *Journal of Business and Technical Communication*, 26(1), 65-91.

Droogleever-Fortuyn, S. (2020, 20 oktober). *Echt contact met rechter blijft onmisbaar*. Geraadpleegd van <https://www.advocatenblad.nl/2020/10/20/echt-contact-met-rechter-blijft-onmisbaar/>.

Efran, M. G. (1974). The effect of physical appearance on the judgment of guilt, interpersonal attraction, and severity of recommended punishment in a simulated jury task. *Journal of Research in Personality*, 8(1), 45-54.

Ekman, P., Sorenson, E. R., & Friesen, W. V. (1969). Pan-cultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164(3875), 86-88.

Ekman, P. & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial clues*. Prentice-Hall.

Ekman, P. (1976). Movements with precise meanings. *Journal of Communication*, 26(3), 14–26.

Ekman P. (1985). *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage*. W. W. Norton & Company.

Ekman, P., Friesen, W. V., & O'Sullivan, M. (1988). Smiles when lying. *Journal of personality and social psychology*, 54(3), 414.

Fernández-Dols, J. (2013). Nonverbal communication: origins, adaptation, and functionality. In J. A. Hall & M. L. Knapp, *Nonverbal communication* (pp. 69-92). De Gruyter Mouton.

Fridlund, A. J. (1994). *Human facial expression: An evolutionary view*. Academic Press Inc.

Forgas, J. P. (1995). Mood and judgment: the affect infusion model (AIM). *Psychological bulletin*, 117(1), 39.

Hall, J. A., & Knapp, M. L. (Eds.). (2013). *Nonverbal communication*. Walter de Gruyter.

IJzermans, M. G. (2011). *De overtuigingskracht van emoties bij het rechterlijk oordeel* [Proefschrift, Tilburg University]. Boom Juridische Uitgevers.

Jaywant, A., & Pell, M. D. (2012). Categorical processing of negative emotions from speech prosody. *Speech Communication*, 54(1), 1–10.

Van Kleef, G. A. (2012). Emotie is invloed. (Oratiereeks). Vossiuspers UvA. [http://www.oratiereeks.nl/upload/pdf/PDF-1028Weboratie Van Kleef - def.pdf](http://www.oratiereeks.nl/upload/pdf/PDF-1028Weboratie%20Van%20Kleef%20-%20def.pdf).

- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013). *Nonverbal communication in human interaction*. Cengage Learning.
- Koch, S. C., Baehne, C. G., Kruse, L., Zimmermann, F., & Zumbach, J. (2010). Visual dominance and visual egalitarianism: Individual and group-level influences of sex and status in group interactions. *Journal of Nonverbal Behavior*, 34(3), 137–153.
- Krajenbrink, D., & Mariet, A. (2012). *Ouders op de OTS-zitting: De communicatie tussen de rechter en ouders in de rechtbanken van Den Haag en Rotterdam* [Masterscriptie, Utrecht Universiteit].
- Kulka, R. A., & Kessler, J. B. (1978). Is Justice Really Blind? The Influence of Litigant Physical Attractiveness on Juridical Judgment 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 8(4), 366-381.
- Lee, B.P.H. (2001). Mutual knowledge, background knowledge and shared beliefs: their roles in establishing common ground. *Journal of Pragmatics*, 33(1) 21-43.
- LeVan, E. A. (1984). Nonverbal communication in the courtroom: Attorney beware. *Law & Psychology Review*, 8, 83.
- Lippa, R. A. (2009). Sex differences in sex drive, sociosexuality, and height across 53 nations: testing evolutionary and social structural theories. *Archives of Sexual Behavior*, 38(5), 631–651.
- McNeill D. (1992). *Hand and Mind: What Gestures Reveal About Thought*. University Chicago Press
- Mehrabian, A., & Williams, M. (1969). Nonverbal concomitants of perceived and intended persuasiveness. *Journal of Personality and Social psychology*, 13(1), 37.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton.
- Nova-legal.nl. (2020, 21 juli). *Beginsel van hoor en wederhoor: wat betekent het?* Geraadpleegd van <https://www.nova-legal.nl/blogs/beginsel-van-hoor-en-wederhoor/>.
- Nu.nl (2020, 21 juli). *Rechters: maak online zittingen ook na coronacrisis mogelijk*. Geraadpleegd van <https://www.nu.nl/binnenland/6065745/rechters-maak-online-zittingen-ook-na-coronacrisis-mogelijk.html>.
- O’Leary, Z. (2017). *The essential guide to doing your research project*. Sage.
- Patel, S. & Scherer, K. (2013). Vocal behavior. In J. A. Hall & M. L. Knapp, *Nonverbal communication* (pp. 167-204). De Gruyter Mouton.
- Porter, S., & Ten Brinke, L. (2009). Dangerous decisions: A theoretical framework for understanding how judges assess credibility in the courtroom. *Legal and Criminological Psychology*, 14(1), 119-134.
- Rechtspraak.nl. (z.d.). Online zittingen en overleggen. Geraadpleegd van [https://www.rechtspraak.nl/coronavirus-\(COVID-19\)/Paginas/COVID-19-Online-zittingen-en-overleggen.aspx#2e01b653-240b-43c4-9a03-df2013646e0ad4c1ac22-f39f-4267-9096-58686564f69380](https://www.rechtspraak.nl/coronavirus-(COVID-19)/Paginas/COVID-19-Online-zittingen-en-overleggen.aspx#2e01b653-240b-43c4-9a03-df2013646e0ad4c1ac22-f39f-4267-9096-58686564f69380).

- Remland, M. S. (1994). The importance of nonverbal communication in the courtroom. *Atlantic Journal of Communication*, 2(2), 124-145.
- Robles, F., Sears, G. J., Zhang, H., Wiesner, W. H., Hackett, R. D., & Yuan, Y. (2013). A comparative assessment of videoconference and face-to-face employment interviews. *Management Decision*, 51(8), 1733–1752.
- Rice, R. E. (1992). Task analyzability, use of new media, and effectiveness: A multi-site exploration of media richness. *Organization science*, 3(4), 475-500.
- Ridley, D. (2008). *The Literature Review. A Step-by-Step Guide for Students*. Sage.
- Ruddin, L. P. (2006). You can generalize stupid! Social scientists, Bent Flyvbjerg, and case study methodology. *Qualitative inquiry*, 12(4), 797-812.
- Scherer, K. R. (1978). Personality inference from voice quality: The loud voice of extroversion. *European Journal of Social Psychology*, 8(4), 467–487.
- Short, J. A., Williams, F. & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. Wiley.
- Stalnaker, R. (2002). Common ground. *Linguistics and philosophy*, 25(5/6), 701-721.
- Steneker, S. (2018). De blinddoek van vrouwe justitia. *Ars Aequi*, p. 474.
- Taylor, T. (2011). Video conferencing us talking face-to-face: Is video suitable for supportive dialogue?. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 18(7), 392-402.
- Vrij, A., Hartwig, M., & Granhag, P. A. (2019). Reading lies: Nonverbal communication and deception. *Annual review of psychology*, 70, 295-317.
- Walpot, M. G. G. (2015). *Chaos en orde in de rechtszaal. Communicatie tussen rechters en ouders bij ondertoezichtstellingszittingen en uithuisplaatsingszittingen* [Masterthesis, Universiteit Utrecht].
- Witteveen, W. (2003). *De geordende wereld van het recht: een inleiding*. Amsterdam University Press.
- Zebrowitz, L. A., Montepare, J. M. & Strom, M. A. (2013). Face and body physiognomy: nonverbal cues for trait impressions. In J. A. Hall & M. L. Knapp, *Nonverbal communication* (pp. 69-92). De Gruyter Mouton.
- Zilliacus, E., Meiser, B., Lobb, E., Dudding, T. E., Barlow—Stewart, K., & Tucker, K. (2010). The virtual consultation: Practitioners' experiences of genetic counseling by videoconferencing in Australia. *Telemedicine and e-Health*, 16, 350–357.

Bijlage: Codeboom

