

Hoe klinkt de waarheid?



Professor Aldert Vrij heeft zijn academische carrière gewijd aan leugendetectie. In dit artikel legt hij uit welke interviewtechnieken organisatieadviseurs kunnen gebruiken om te achterhalen of een gesprekspartner de waarheid spreekt.

door Aldert Vrij



Om een organisatie van een bruikbaar advies te kunnen voorzien, is een goede diagnose van de werkelijkheid noodzakelijk. Een veel gebruikte methode om de werkelijkheid in kaart te brengen is het interviewen van mensen die in de organisatie werken. Hoe in zulke gesprekken leugens kunnen worden achterhaald, daarover gaat deze bijdrage.

Verbaal en non-verbaal

Leugendetectie in interviews kan op twee manieren: door op het non-verbale gedrag te letten of door spraak te analyseren. Populaire tijdschriften staan vol met artikelen over non-verbale leugendetectie, op het internet worden er talloze trainingen op dit gebied aangeboden en zelfs politie en veiligheidsdiensten tonen belangstelling. Het klinkt ook allemaal erg fascinerend. Neem als voorbeeld het ontmaskeren van leugenaars door op hun emotionele gelaatsuitdrukkingen te letten. Die zouden slechts 1/25 seconde zichtbaar zijn, dus de waarnemer moet wel goed opletten. Het gaat hier om gedrag dat uitlekt, omdat de leugenaar het niet kan tegenhouden, terwijl uitsluitend de goed getrainde, gespecialiseerde waarnemer het kan zien. Dat klinkt toch geweldig? Er is zelfs een tv-serie over gemaakt, *Lie to Me*, maar er is nooit onderzoek gepubliceerd dat aantoont dat deze methode werkt. Als we non-verbale en verbale leugendetectie met elkaar vergelijken, wint verbale leugendetectie het ruimschoots. Dat valt te concluderen uit drie 'meta-analyses', overzichtsartikelen waarin alle beschikbare

literatuur in kaart is gebracht. De eerste meta-analyse onderzocht de diagnostische waarde van non-verbale en verbale kenmerken die waren gepubliceerd in meer dan honderdvijftig onderzoeken. Het bleek dat leugenaars en waarheidspreekers sterker van elkaar verschillen in wat ze zeggen dan hoe ze zich gedragen. De tweede meta-analyse bekeek hoe goed mensen zijn in het correct classificeren van waarheidspreekers en leugenaars als ze op gedrag dan wel spraak letten. Ook deze meta-analyse was omvangrijk: de gegevens van zo'n 25 duizend waarnemingen waren erin opgenomen. Het bleek dat als waarnemers iemand alleen maar konden zien, ze in 52 procent van de gevallen een correcte beslissing maakten of de persoon wel of niet loog. Dit percentage is vergelijkbaar met de gokkans, die 50 procent bedraagt. In plaats van het bekijken van gedrag kunnen mensen dus net zo goed een muntje opgooien om te bepalen of iemand liegt. Als waarnemers iemand alleen maar konden horen, waren ze een stuk beter. Ze hadden het nu bij het rechte eind in 63 procent van de gevallen, dus ruim boven de gokkans. Deze meta-analyse liet trouwens niet zien waarop waarnemers letten bij het ontmaskeren van leugenaars, want dat is moeilijk te onderzoeken. Self-reports waarin waarnemers aangeven waarop ze hebben gelet zijn vaak niet betrouwbaar, omdat ze dan geneigd zijn één aspect te noemen, terwijl in werkelijkheid hun mening door meer aspecten werd beïnvloed.

In de derde meta-analyse werd het effect van training in leugendetectie onder de loep genomen en werd

Een leugenaar moet harder nadenken dan een waarheidspreker

een vergelijking gemaakt tussen trainingen in verbaal en non-verbaal gedrag. Cursisten die deelnamen aan verbale trainingen toonden een grotere vooruitgang in het onderscheiden van waarheidsprekers en leugenaars dan cursisten die deelnamen aan non-verbale trainingen.

Toen ik zo'n dertig jaar geleden m'n carrière startte, deed ik alleen maar onderzoek naar non-verbaal gedrag. Dat was heel gewoon in die tijd. Ik ben daar zo'n vijftien jaar geleden mee gestopt, omdat we eigenlijk niets interessants ontdekten, geen kennis waarvan we dachten dat het zinvol zou zijn om aan professionele leugenontmaskeraars over te dragen. De overstap naar verbale leugenontmaskering vormde een ommekeer. Ineens vonden we mooie resultaten, bevindingen die we graag aan professionals voorleggen en we doen dat tot op de dag van vandaag. We zijn zeker niet de enigen die zich nu uitsluitend op spraak richten. Dit type onderzoek domineert nu en onderzoek naar non-verbaal gedrag komt nauwelijks meer voor. In het resterende gedeelte van dit artikel zal ik de hoofdlijnen van ons verbale leugenonderzoek en bevindingen voorleggen.

Ondervragingstechnieken

Onze wijze van leugendetectie heet *Cognitive Credibility Assessment* (CCA). We negeren hierbij non-verbaal gedrag, inclusief tekenen van nervositeit, want dat zijn geen betrouwbare aanwijzingen van liegen. In CCA letten we uitsluitend op spraak en is het uitgangspunt dat waarheidsprekers en leugenaars anders denken en andere strategieën in gesprekken hanteren om geloofwaardig over te komen. We spelen hier vervolgens op in door specifieke ondervragingstechnieken te hanteren die deze verschillen vergroten. Deze ondervragingstechnieken zijn in drie categorieën in te delen: verhoging cognitieve belasting, aanmoedigen meer te vertellen en onverwachte vragen stellen. De manager of consultant heeft wellicht minder te maken

met het ontmaskeren van leugens, dan wel met het identificeren van onvolledige en mogelijk misleidende mededelingen. Voor zover deze onvolledigheid c.q. misleiding het gevolg is van een bewuste tactiek van de gesprekspartner, kan men veronderstellen dat dezelfde mechanismen werkzaam zijn als bij flagrant liegen (de poging een gesprekspartner te overtuigen van wat men als onwaar beschouwt).

Verhoging cognitieve belasting

We weten uit onderzoek dat leugenaars in gesprekken harder moeten nadenken dan waarheidsprekers. De reden hiervoor is dat waarheidsprekers zich meestal op één taak richten – het vertellen van hun verhaal. Ook leugenaars concentreren zich natuurlijk op het vertellen van hun verhaal, maar ze doen meer omdat ze niet zomaar aannemen dat de gesprekspartner hen gelooft. Ze willen dus graag geloofwaardig overkomen en gaan allemaal dingen doen en laten om dit te bewerkstelligen. Leugenaars denken bijvoorbeeld dat wegstijgen van de gesprekspartner ongeloofwaardig overkomt en zullen dus hun kijkgedrag gaan controleren. Dit kunnen leugenaars overigens goed: aan kijkgedrag is niet te zien of iemand liegt. Een derde taak die leugenaars op zich nemen, is het goed in de gaten houden van de gesprekspartner om na te gaan of die de leugen nog wel gelooft. Dit komt er dus op neer dat leugenaars minstens drie dingen tegelijk doen en dat is geestelijk veel inspannender dan het zich richten op één taak, wat waarheidsprekers doen. Ondervragers kunnen hierop inspelen. Ze kunnen ondervragingstechnieken introduceren die ertoe leiden dat verdachten harder moeten nadenken. Omdat een leugenaar al harder moet nadenken dan een waarheidspreker, zal dat vooral voor leugenaars problemen opleveren. Eén zo'n methode is om iemand een vraag in omgekeerde tijdsvolgorde te laten beantwoorden ('Kunt u vertellen hoe het fusie proces is verlopen? Begin bij de fusie en ga terug in de tijd tot aan het eerste contact met het bedrijf'). Onderzoek liet zien dat waarheid-



sprekers en leugenaars gemakkelijker van elkaar zijn te onderscheiden als ze hun verhaal in omgekeerde tijdsvolgorde vertellen dan als ze hun verhaal in gewone tijdsvolgorde vertellen. De kans is aanwezig dat de gesprekspartner de vraag om een ervaring in omgekeerde tijdsvolgorde te vertellen vreemd vindt. Het is bewezen dat deze techniek vaak tot herinneringen leiden die niet naar boven zijn gekomen toen iemand de ervaring in gewone tijdsvolgorde vertelde. De methode kan dus worden geïntroduceerd als een manier om het geheugen op te frissen.

Aanmoedigen meer te vertellen

In een gesprek vertellen waarheidsprekers nooit in één keer alles wat in hun geheugen over een gebeurtenis is opgeslagen. Hier zijn twee redenen voor, een cognitieve reden en een sociale reden. De cognitieve reden is dat mensen slecht in staat zijn om spontaan alles uit hun geheugen op te halen. Ze zijn er beter in met hulpmiddelen. Eén zo'n hulpmiddel is om mensen te laten tekenen wat ze hebben meegemaakt als ze hun verhaal vertellen. Tekenend is een visuele output en dat komt beter overeen met visuele herinneringen dan een verbale output (herinneringen zijn vaak visueel). Deze overeenkomst tussen de wijze van

uitdrukken en hoe de informatie in het geheugen is opgeslagen, leidt ertoe dat de waarheidspreker zich meer dingen herinnert. Een tweede reden waarom tekenen tot meer informatie bij waarheidsprekers leidt, is dat tekenen tijd kost. En al die tijd denkt de waarheidspreker terug aan de gebeurtenis die hij/zij aan het vertellen is. Hoe meer iemand aan een gebeurtenis terugdenkt, hoe meer hij/zij zich ervan herinnert. Hoewel tekenen dus tot meer informatie leidt bij waarheidsprekers is het effect veel kleiner op leugenaars. Zij beseffen vaak niet dat tekenen tot meer informatie bij waarheidsprekers leidt, dus ze denken er niet aan om meer informatie te geven. En zelfs als ze eraan zouden denken, zullen leugenaars vaak terughoudend zijn in het verstrekken van meer informatie. Ze lopen namelijk het risico dat een gesprekspartner die informatie gaat verifiëren en er dan achter komt dat het niet waar was.

Er is ook een sociale reden waarom waarheidsprekers niet alle informatie in eerste instantie prijs geven: ze weten niet wat de gesprekspartner precies wil weten en nemen een afwachtende houding aan. Dit hebben ze in de dagelijkse omgang geleerd. Als we in een alledaagse situatie een ander vragen wat hij/zij de avond ervoor heeft gedaan, krijgen we een

antwoord van zo'n tien woorden. Eigenlijk alleen maar de hoofdlijnen. Niemand zal vertellen bij thuiskomst de jas te hebben uitgetrokken en voor het slapen gaan de tanden te hebben gepoetst. Nu weten mensen best wel dat in interviews van hen wordt verwacht dat ze meer doen dan het weergeven van hoofdlijnen. Toch blijven ze onderschatten hoeveel informatie van hen wordt verlangd als ze worden aangespoord alle details weer te geven die ze zich herinneren. Waarheidsprekers worden ineens een stuk spraakzamer als hen een *Model Statement* wordt voorgelegd, een geluidsopname van iemand die uitvoerig een gebeurtenis bepreekt. Zo'n modelantwoord is erg effectief, omdat het een voorbeeld geeft van wat van de geïnterviewde wordt verlangd, dit in tegenstelling tot het verzoek om gedetailleerd te zijn wat een instructie is. Voorbeelden zijn vaak gemakkelijker te volgen dan instructies.

Ook leugenaars begrijpen na het horen van een *Model Statement* dat ze uitvoerig moeten zijn en zullen daarom meer details geven. Het verschil tussen waarheidsprekers en leugenaars na het horen van een *Model Statement* is vaak gelegen in het type detail dat ze geven. Een voorbeeld is het vertellen van complicaties, voorvallen die de geïnterviewde hebben beïnvloed en het verhaal moeilijker maken. Iemand vertelt een complicatie als hij zegt dat hij te laat op de afspraak kwam, omdat hij bij de verkeerde ingang van het gebouw op zijn collega stond te wachten. Waarheidsprekers rapporteren meer complicaties dan leugenaars en met name na het luisteren naar een *Model Statement*. Waarheidsprekers vertellen vaak in eerste instantie niet zoveel complicaties, omdat ze meestal denken dat het informatie is waar de luisteraar niet in is geïnteresseerd.

Leugenaars daarentegen geven vaak meer perifere informatie dan waarheidsprekers na het horen van een *Model Statement*. Informatie kan worden opgedeeld in kerninformatie (informatie dat een verhaal een beslissende wending kan geven) en perifere informatie



(informatie dat niet beslissend is). Stel dat de opgave is te ontdekken of iemand de waarheid spreekt over de reorganisatie waar hij als adviseur bij was betrokken. Kerninformatie is alles dat zich afspeelde tijdens deze reorganisatie. Perifere informatie is de rest: opmerkingen over zijn ervaring, verhalen over andere reorganisaties et cetera. Dit is perifere informatie, omdat zelfs als wordt aangetoond dat deze informatie waar is, dit niet aantoont dat de ondervraagde de waarheid spreekt over de betreffende reorganisatie. Een leugenaar zal niet al te graag over de reorganisatie spreken uit angst feitelijke informatie tegen te spreken. Om aan het verzoek om meer informatie te geven te voldoen, zal hij dus de voorkeur geven aan het vertellen van perifere informatie.

Onverwachte vragen stellen

Leugenaars bereiden zich vaak op een gesprek voor door antwoorden op mogelijke vragen te bedenken. Zo'n strategie kan succesvol zijn, want voorbereide

leugens klinken vaak overtuigender dan spontane leugens. Toch heeft zo'n strategie een beperking: de leugenaar kan niet weten welke vragen er worden gesteld. De interviewer kan hierop inspelen. Begin met vragen te stellen die de leugenaar waarschijnlijk had verwacht en dus heeft voorbereid. Nadat de leugenaar de antwoorden heeft gegeven, stel vragen stellen die in die situatie logisch zijn maar toch onverwacht. Omdat ze logisch zijn, zal de leugenaar ze beantwoorden, want het antwoord schuldig blijven zal verdacht overkomen. Maar omdat ze onverwacht zijn, zal de leugenaar een spontaan antwoord moeten verzinnen en spontane antwoorden klinken vaak anders (vager, minder overtuigend) dan antwoorden die zijn voorbereid. Een voorbeeld van goede onverwachte vragen zijn vragen over planning. Leugenaars bereiden vaak antwoorden voor over activiteiten (wat ze hebben gedaan), maar niet over planning (hoe ze die activiteiten hebben voorbereid).

Hoe effectief is CCA?

Onderzoek heeft het succes van CCA aangetoond. Een meta-analyse van CCA onderzoek gaf een vooruitgang zien in het juist classificeren van waarheidsprekers en leugenaars van 56 procent als CCA niet was toegepast tot 71 procent wanneer het wel was toegepast. Ook liet training in CCA positieve resultaten zien. Aan één zo'n training deden ervaren Britse rechercheurs mee. Bij aankomst vroegen we hen om een 'verdachte' (studenten aan onze universiteit) te ondervragen op de manier zoals ze gewend waren en aan te geven of deze verdachte loog of de waarheid sprak. Ze hadden gemiddeld 59 procent van de verdachten correct als leugenaar of waarheidspreker ingeschat. Daarna gaven we een ééndaagse spoedcursus in CCA. Na de training verhoorden ze een andere 'verdachte' en werd hen gevraagd de CCA-technieken uit te proberen. Nu hadden ze 74 procenten van de verdachten goed ingedeeld, een vooruitgang dus van

15 procent. Uiteraard is 74 procent niet perfect, want dat zou 100 procent zijn. Met andere woorden: de cursisten bleven fouten maken. Hierover zijn twee kanttekeningen te maken. Ten eerste is een één-daagse training kort, want de volledige training die we hebben ontwikkeld duurt drie dagen. Misschien zouden de cursisten dus beter zijn geweest als ze de driedaagse training hadden bijgewoond. Ten tweede is 74 procent eigenlijk zo slecht nog niet gegeven hoe moeilijk de taak is. De cursisten hadden de verdachten nog nooit eerder gezien of gesproken en leugendetectie wordt in sommige gevallen gemakkelijker als iemand de verdachte kent. Ook hadden de cursisten geen mogelijkheid om het verhaal van de verdachten achteraf op het waarheidsgehalte te checken door uitspraken met feiten te verbinden. Waarschijnlijk zouden ze een beter resultaat hebben bereikt als ze zulke checks wel hadden kunnen uitvoeren. Alhoewel CCA is ontwikkeld en getest in een forensische context, de principes waarop het is gebaseerd gelden voor ieder interview, inclusief die van de organisatieadviseur.

Aldert Vrij is professor Toegepaste Sociale Psychologie aan de University of Portsmouth. Hij heeft meer dan vijfhonderd publicaties en is auteur van het boek Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities. Hij ontving in 2016 de Tom Williamson Award van de International Investigative Interviewing Research Group (iiiRG) In recognition of outstanding lifetime achievement to the area of investigative interviewing.

