

Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten

Een conversatieanalytisch onderzoek naar emoties van bellers, centralistreacties
en het effect hiervan in 112-alarmgesprekken.

C.P. de Widt



Universiteit Utrecht

Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten

Een conversatieanalytisch onderzoek naar emoties van bellers, centralistreacties en het effect hiervan in 112-alarmgesprekken.

	ALGEMENE INFORMATIE
<i>Auteur</i>	Claudia de Widt
<i>Studentnummer</i>	3016897
<i>Datum</i>	30-01-2012
	UNIVERSITEIT UTRECHT
<i>Master</i>	Communicatiestudies
<i>Faculteit</i>	Geesteswetenschappen
<i>Adres</i>	Kromme Nieuwegracht 46 3512 HJ Utrecht
<i>Begeleider</i>	Dr. A.J. Koole
<i>2^e Begeleider</i>	Dr. J.J.A. van Berkum

Dankwoord

Met deze scriptie komt een einde aan mijn studententijd. Een afsluiting van de master Communicatiestudies aan de Universiteit Utrecht en een begin van een nieuwe fase, genaamd 'het werkende leven'. Het voelt goed om deze laatste woorden te schrijven en te weten dat ik trots kan zijn op het resultaat. Maar zonder hulp van diverse kanten was ik nooit zover gekomen. Daarom wil ik een aantal mensen bedanken voor hun bijdrage.

Allereerst mijn begeleider Tom Koole. Deze scriptie had niet tot stand kunnen komen zonder zijn uitstekende begeleiding. Ik wil Tom heel hartelijk danken voor zijn enthousiasme, de nieuwe inzichten die hij me gaf, de tijd die hij altijd voor me kon vrijmaken en het vertrouwen dat hij had. Daarnaast wil ik de tweede lezer Jos van Berkum bedanken voor de verfrissende blik die hij op mijn scriptie heeft geworpen, zijn aanwijzingen en zijn enthousiasme voor het onderwerp.

Ten slotte een woord van dank aan de contactpersonen van de Meldkamer Utrecht, met name Jan Hoogstraten, voor de behulpzaamheid en het aanleveren van de gesprekken.

Zonder jullie hulp was ik niet tot dit resultaat gekomen. Bedankt.

Claudia de Widt

Januari 2011, Utrecht

Samenvatting

Volgens centralisten van de 112-meldkamer is het omgaan met emotionele bellers een van de lastigste aspecten van hun werk. Voornamelijk omdat deze bellers niet (goed) meewerken aan het gespreksdoel: het zo snel en accuraat mogelijk verzamelen van de nodige informatie. Dit onderzoek geeft meer inzicht in de interactie tussen centralisten en geëmotioneerde bellers. In navolging van dit onderzoek zal een andere masterstudent de conclusies en aanbevelingen testen in een pilotstudy bij Meldkamer Utrecht.

Het onderzoek bestaat uit drie fases. Allereerst worden de emotionele handelingen van de bellers in kaart gebracht. Vervolgens wordt gekeken op welke manier de centralisten hierop reageren. Ten slotte wordt de effectiviteit van die reacties bepaald door te onderzoeken wat het effect is op de geëmotioneerde bellers.

Het onderzoeksmateriaal bestaat uit zestig getranscribeerde 112-meldingen van de landelijke Meldkamer Driebergen en de lokale Meldkamer Utrecht. Na categorisering van de emotionele handelingen van de beller wordt duidelijk dat slechts twee emoties problematisch zijn voor de interactie: huilen en schreeuwen. Huilende bellers houden zich niet aan de sequentiële normen en leveren zo problemen op. Schreeuwende bellers verzaken zich vooral aan de beurtwisselingsnormen te houden. Niet alleen gedragen huilende bellers zich anders dan schreeuwende bellers, ook centralisten reageren verschillend op deze emoties. Zo reageren ze sympathischer op huilende bellers dan op schreeuwende bellers.

De meest voorkomende centralistreactie op schreeuwende bellers is een inhoudelijke (locatie)vraag. In vijftig procent van de gesprekken kalmeert deze vraag de beller en zorgt ervoor dat hij geprefereerd antwoordt. Een andere centralistreactie op schreeuwende bellers is een uiting om aandacht te trekken, zoals "Even naar me luisteren" of een éénwoord-uiting als "Hallo!". Dit zorgt er echter niet voor dat de beller kalmeert of zich aan de beurtwisselingsnormen houdt en heeft dus geen positief effect. Op huilende bellers hebben deze aandachtstrekende uitingen wel een positieve uitwerking. De bellers reageren met "Ja" en beantwoorden vervolgens de vraag van de centralist. De inhoudelijke vraag is ook bij huilende bellers de meest voorkomende centralistreactie. Deze levert een geprefereerd antwoord op en zorgt dat de beller kalmeert. De sympathische reacties die de centralist alleen bij huilende bellers produceert, zoals "Haalt u even adem" of "Probeer rustig te blijven" zorgen er meestal niet voor dat de beller kalmeert. In tweederde van de gesprekken begint de beller juist harder te huilen of reageert hij door te smeken ("Alstublieft"). De laatste reactie op huilende bellers is het herhalen van een antwoord van de beller. Dit zorgt eerder voor verslechtering dan verbetering. De beller huilt harder, smeekt of reageert helemaal niet.

Een reactie die nu nauwelijks wordt toegepast, maar die wel in verschillende artikelen wordt besproken, is het in simpele woorden benoemen van de emotie van de beller, het aangeven waarom het van belang is dat de beller antwoordt en vervolgens het stellen van een inhoudelijke vraag. In het huidige onderzoeksmateriaal komt deze reactie slechts eenmalig voor en heeft dan een positief effect; de beller kalmeert en houdt zich aan de gespreksnormen. Deze reactie kan in de pilotstudy op grote schaal worden getoetst.

Inhoudsopgave

	Dankwoord	2
	Samenvatting	3
	Inhoudsopgave	4
1.	Aanleiding	5
2.	Emoties bij bellers	6
2.1.	Wat zijn emoties	7
2.2.	De emotionele beller	11
2.2.1	Geprefereerdheid	12
2.2.1.1.	Sequentiële normen	12
2.2.1.2.	Beurtwisselingsnormen	13
2.3.	Analyse emoties bellers	13
2.3.1.	Omgangbellers met gespreksnormen	18
3.	Centralistreacties op emotionele bellers	19
3.1.	Centralistreacties	19
3.2.	Analyse centralistreacties	21
3.2.1.	Reacties op schreeuwen	21
3.2.1.1.	Inhoudelijke (locatie)vraag	21
3.2.1.2.	Aandacht trekken	22
3.2.2.	Reacties op huilen	22
3.2.2.1.	Inhoudelijke vraag	23
3.2.2.2.	Aandacht trekken	23
3.2.2.3.	Sympathische reacties	24
3.2.2.4.	Herhalen antwoord beller	25
4.	Effecten op bellers	26
4.1.	Effect-theorieën	26
4.2.	Analyse effecten op bellers	28
4.2.1.	Effecten op schreeuwende bellers	28
4.2.1.1.	Inhoudelijke (locatie)vraag	29
4.2.1.2.	Aandacht trekken	29
4.2.2.	Effecten op huilende bellers	30
4.2.2.1.	Inhoudelijke vraag	30
4.2.2.2.	Aandacht trekken	30
4.2.2.3.	Sympathische reacties	31
4.2.2.4.	Herhalen antwoord beller	32
5.	Conclusie en aanbevelingen	33
5.1.	Conclusie	33
5.2.	Aanbevelingen op basis van huidig onderzoeksmateriaal	34
5.3.	Aanbevelingen voor pilot study	35
6.	Referenties	36
	Bijlagen	38
	Bijlage 1. Overzicht transcriptiesymbolen	38

1. Aanleiding

In de afgelopen jaren zijn er diverse onderzoeken geweest naar 112-alarmgesprekken in Nederland. Verschillende studenten van de Universiteit Utrecht hebben aspecten van de interactie tussen bellers en centralisten van de alarmlijn bestudeerd. Dit begon bij de landelijke meldkamer in Driebergen en is uitgegroeid tot een samenwerking met de lokale Meldkamer Utrecht. Er is onder andere onderzoek gedaan naar de openingszin van de landelijke meldkamer (Verberg, 2009), de diversiteit van centralistreacties (Van Silfhout, 2010, Viergever, 2010, Kronemeijer, 2010, De Widt, 2011) en geprefereerdheid van antwoorden van paniekerige bellers (Scheel, 2010). Hoewel deze onderzoeken veel duidelijkheid hebben geschept over de interactie tussen de beller en centralist, zijn er tegelijkertijd meer vragen uit naar voren gekomen. Niet alleen vanuit wetenschappelijk oogpunt; er ontstonden ook meer praktische vragen vanuit de meldkamers zelf. Zo bestaat vanuit de Meldkamer Utrecht de wens om de interactie tussen centralisten en emotionele bellers efficiënter te krijgen met behulp van onderzoek. In de beginfase van dit onderzoek werd duidelijk dat centralisten van de Meldkamer Utrecht het omgaan met emotionele gesprekken een van de lastigste aspecten van het werk vinden. De centralisten weten niet goed hoe ze op emotionele bellers moeten reageren. Ze willen zo snel mogelijk de nodige informatie verkrijgen, zodat ze hulp kunnen sturen. Maar als een beller overmand wordt door emoties en niet reageert zoals de centralist wenst, levert dat gecompliceerde situaties op. Op dit moment zijn er nog geen richtlijnen voor de centralisten hoe ze met dit soort bellers om moeten gaan. Projectleider Meldkamer Utrecht: "Er zijn geen protocollen met betrekking tot emotionele en/of paniekerige bellers. Elke centralist gaat daar op zijn eigen manier mee om, waarbij de ene methode effectiever is dan de andere." Maar welke methodes dan juist meer of minder effectief zijn, is niet bekend. Wel wordt in centralisttrainingen vaak gezegd dat het benoemen van de emoties van een beller eraan bijdraagt dat deze kalmeert, omdat hij zich begrepen voelt. Met deze theorie in het achterhoofd, ben ik eerder onderzoek gaan lezen. Hierbij heb ik me zowel op emotietheorieën uit de (sociale) psychologie gericht, als op interactietheorieën, al dan niet in 112- of 911-setting. In de afgelopen jaren is er veel onderzoek gedaan naar emotionele alarmgesprekken, maar tot nog toe lag de focus altijd op de emoties bij beller of de manier waarop de centralist reageert op deze emoties. Er werd nauwelijks gekeken naar het effect van die centralistreacties op de geëmotioneerde beller. Daarnaast worden emoties vaak bestudeerd vanuit individueel psychologisch perspectief en minder als interactiemiddel.

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van het effect dat centralistreacties hebben op emotionele bellers. Er wordt gekeken naar wat wordt bereikt met bepaalde reacties en wat de centralist eigenlijk moet bereiken. Welke reacties zorgen ervoor dat de beller kalm wordt en goed

reageert op de centralist en welke juist niet? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, worden eerst de emoties van de bellers in kaart gebracht. Dit wordt gedaan in termen van emotionele handelingen. Er wordt dus niet vanuit de cognitie gekeken naar het onderliggende gevoel van een emotie, maar - op gespreksanalytische wijze - naar de uitingvorm van een emotie. Vervolgens wordt gekeken hoe de centralisten op de emotionele handelingen van bellers reageren. Ten slotte, en hiermee gaat dit onderzoek een stap verder dan tot nu toe is gedaan, wordt gekeken welke reacties effectief lijken te zijn en welke niet. Daarmee is dit onderzoek ten einde, maar wordt slechts fase één van het totale onderzoek afgerond. Door een andere masterstudent worden de conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek in een pilot study getest bij de Meldkamer Utrecht, om zo in de praktijk te toetsen of door middel van deze aanbevelingen de communicatie tussen centralist en emotionele beller verbetert.

Het onderzoeksmateriaal bestaat uit zestig emotionele gesprekken van zowel de landelijke Meldkamer Driebergen als de lokale Meldkamer Utrecht. Deze gesprekken zijn getranscribeerd volgens de transcriptiehandleiding van Houtkoop-Steenstra en Koole (1999) en de handleiding voor huilen die Hepburn (2004) heeft ontworpen aan de hand van emotionele bellers naar de NSPCC (National Society for the Prevention of Cruelty to Children: Engelse kinderbescherming) (voor de transcriptiesymbolen, zie bijlage 1). Het doel van haar handleiding is onderscheid te kunnen maken tussen verschillende uitingen van huilen, zoals soorten snikken (nat en zacht), kuchen, zuchten, een hoge of trillende stem en stiltes, om zo meer inzicht te krijgen in huilgedrag. In telefonische interactie zijn een heleboel signalen van huilen niet zichtbaar voor de centralist die in face-to-face interactie wel zichtbaar zouden zijn, zoals tranen en geluidloos bewegen van de mond. De centralist moet het echter doen met wat hoorbaar is via de telefoon (Hepburn en Potter, 2007). Om meer inzicht te krijgen in telefonische interactie waarin wordt gehuild, ontwierp Hepburn de transcriptiehandleiding. Ze raakte hiertoe geïnspireerd door onderzoek van Whalen en Zimmerman (1998) waaruit bleek dat 'hysterische' 911-bellers de meldingen verstoren, soms zo erg dat hulp sturen of telefonische hulp bieden heel moeilijk wordt. Door huilen niet als één soort gedraging te zien, maar onderscheid te maken tussen verschillende elementen van huilen, probeerde Hepburn een gedetailleerd beeld van huilen te schetsen om zo huilgedrag te kunnen plaatsen en verklaren. Zo keek ze hoe de centralisten van de NSPCC reageerden op verschillende elementen van huilen in de telefoongesprekken. In 2007 hebben Hepburn en Potter dit onderzoek vervolgd door te kijken naar de spanning die bij centralisten ontstaat tussen het omgaan met emoties van de beller en het ingaan op de informatie die zij leveren, en de manier waarop ze daarmee omgaan (zie paragraaf 3.1.).

Dit onderzoek gaat, zoals eerder genoemd, een stap verder door niet alleen naar de emoties (waaronder huilen) en de reacties van de centralisten te kijken, maar ook naar het effect van die reacties. Het onderzoeksmateriaal wordt bekeken vanuit de conversatieanalyse. Er wordt gekeken hoe de hoorder omgaat met uitingen van de spreker, hoe hij ze behandelt, en niet naar wat de spreker met de uitingen bedoelt of beoogt. De conversatieanalytische methode is handelingsgericht en houdt zich afzijdig van theorieën waarin de intenties en behoeften van de gespreksdeelnemers een belangrijke rol spelen (Houtkoop en Koole, 2000).

Ik begin met een aantal algemene observaties over de emotionele gesprekken. Slechts tien procent van het totale aantal gesprekken naar 112 is een emotioneel gesprek. Hoewel dit dus een relatief klein percentage is, is onderzoek hiernaar van groot belang. Niet in de laatste plaats omdat de centralisten zelf aangeven problemen te hebben met deze gesprekken. Daarnaast zijn 112-gesprekken vaak letterlijk een kwestie van leven en dood. Een percentage van tien mag dan niet worden onderschat. En zoals Heritage en Clayman (2010) al noemden, geven deze gesprekken inzicht in menselijke emoties binnen een gestructureerde werkomgeving, waar emotie in een praktische taak moet passen. Onderzoek hiernaar is dan niet alleen van praktisch belang, maar geeft ons ook meer inzicht in emotiegedrag binnen (institutionele) interacties. Centralisten geven aan dat het lastig is om met emotionele bellers om te gaan. Met name omdat ze onder enorme tijdsdruk werken. Hoe sneller de afhandeling van het gesprek, hoe sneller er hulp gestuurd kan worden. Naast snelheid is volledigheid van het grootste belang. Er mag geen belangrijke informatie ontbreken. De hoofdtaak van de meldkamercentralisten is dan ook: *'To collect and encode quickly and accurate the information necessary to dispatch help from the police, fire department or ambulance.'* (Zimmerman, 1992, p. 422). Als een beller wordt overmand door emoties en niet in staat is om duidelijk zijn melding vorm te geven, kan dit botsen met de taak van de centralist. Daarnaast kunnen de verschillende frames (beller/centralist) problemen opleveren. De centralist is een expert, aangezien hij dagelijks meldingen afhandelt. Hij wil zo snel mogelijk de benodigde informatie over het incident weten. De melder belt waarschijnlijk zelden of nooit 112 en weet niet precies wat hij moet verwachten. Hij verwacht wel snel geholpen te worden en gaat er vanuit dat hij zijn verhaal kan doen (Koole en De Widt, lezing VIOT Leiden 2011). Deze verschillende interpretatiekaders (expert/leek) zorgen voor een zekere spanning. Als de beller dan ook nog eens emotioneel is, waardoor hij niet reageert zoals de centralist verwacht, neemt deze spanning toe. Dat maakt het gesprek zwaarder voor de centralisten. Niet alleen moeten ze de emoties van de beller begeleiden, ze moeten ook omgaan met hun eigen emoties. Hierover meer in paragraaf 3.1. Om te kunnen begrijpen wat er precies gebeurt in de gesprekken, moeten we eerst begrijpen wat een emotie is. Daarom gaat paragraaf 2 in op wat precies emoties zijn, gezien vanuit verschillende invalshoeken. Vervolgens

wordt gekeken welke emoties plaatsvinden in de huidige gesprekken en welke emoties problemen opleveren voor het gesprek. Vervolgens wordt in paragraaf 3 eerder onderzoek naar centralistreacties op emotionele bellers besproken om daarna te kijken welke reacties de centralisten van 112 leveren. In paragraaf 4 worden vervolgens eerst bestaande theorieën over effecten van centralistreacties op emotionele bellers besproken, waarna gekeken wordt hoe succesvol de huidige reacties van de centralisten zijn. Ten slotte worden alle uitkomsten van dit onderzoek nogmaals besproken en wordt er een advies gegeven, waarmee de pilot study voor de Meldkamer Utrecht ontwikkeld kan worden.

2. Emoties bij bellers

2.1. Wat zijn emoties?

'Emotie' is geen eenduidig begrip, aangezien het niet naar een substantie, een waarneembaar object of een gebeurtenis verwijst, die we zonder meer kunnen waarnemen of voelen. Het alledaagse concept emotie verwijst naar een grote variëteit van gevoelens, gedachten of gedragingen die wij interpreteren als een emotie, of het gevolg van een emotie (Fischer, 2010). Er zijn theorieën over emoties vanuit verschillende invalshoeken. Sociale wetenschappers, waaronder psychologen, en communicatiekundigen hebben ieder hun eigen opvatting over wat een emotie is, wat het doel ervan is en wat ermee bereikt kan worden.

Emotionele reacties worden verklaard vanuit appraisaltheorieën, waarin wordt uitgegaan van het idee dat mensen een situatie inschatten en vanuit die inschatting handelen. Hiermee kan worden verklaard waarom mensen verschillende emotionele reacties vertonen onder dezelfde omstandigheden. Zoals in panieksituaties; hoe komt het dat de één hard wegrent, de ander te hulp schiet en weer een ander begint te gillen? Deze reacties zijn ondermeer afhankelijk van het belang dat een persoon bij de situatie heeft, eerdere ervaringen, zelfbeeld en persoonseigenschappen.

Het klassieke perspectief op emoties is dat ze de kans verhogen op overleving en op vruchtbaarheid en voortplanting. Emoties zijn zinvol omdat ze iemand helpen om problemen te overkomen of te plaatsen. Fischer en Manstead (2008) verleggen de aandacht van 'echt' overleven naar sociaal overleven en focussen op de sociale functies van emotie. Onze capaciteit om sociale banden op te bouwen en verlies van macht en sociale buitensluiting te vermijden is hiervan de hoofdlijn. Emoties zijn belangrijk in *social survival* omdat ze ons helpen sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en een sociale positie tegenover anderen te verkrijgen (Fischer en Manstead, 2008). De sociale functionaliteit van emoties staat niet vast, maar is afhankelijk van de manier waarop een persoon zijn doelen of belangen ziet in relatie met die van anderen, en hoe hij zijn emoties reguleert. Emoties zijn daarnaast ook onbedoelde signalen voor anderen. Volgens de Amerikaanse psycholoog Fridlund (1994) zijn emoties niet alleen een manier om fysiek te overleven, zoals oorspronkelijk gezien werd, maar vooral sociale signalen. Een traan is een signaal dat je troost en steun nodig hebt (Fischer, 2010).

In emotieliteratuur wordt een emotie gezien als een handeling; een affectief proces waarmee iets bereikt beoogd te worden. De intentie en het gevoel van een emotie zijn twee kanten van dezelfde

medaille. Het onderscheid tussen beide is te maken, maar de uiting is niet willekeurig. 'Huilen' zorgt er bijvoorbeeld voor dat het gevoel duidelijk is voor de omgeving, zodat het doel (intentie) nagestreefd kan worden. Zo'n uiting is alleen zinvol als deze plaatsvindt in interactie. Zodra er geen omstanders aanwezig zijn, heeft het huilen geen zin. Hierdoor kunnen we het onderscheid maken tussen huilen als een mentaal verschijnsel (puur uit eigen gevoel) en huilen als interactioneel verschijnsel (om de omgeving iets duidelijk te maken). Om emoties als huilen en schreeuwen als interactioneel verschijnsel te kunnen analyseren, kunnen we ze niet los zien van de context waarin ze plaatsvinden. Zoals Whalen en Zimmerman (1998) het formuleerden:

"Rather than look "inward" at the internal states of the individual vehicle of expression, or "outward" to social institutions or culture, the study of the social construction of emotion is anchored in the interactional matrix in which the expression occurs: its form, its placement, its response and the organizational and interactional origins of its accountability."

(Whalen & Zimmerman, 1998, p. 158)

De combinatie tussen het gevoel en de intentie van een emotie komt naar voren in het model van Vingerhoets et al (2000). Zij hebben als eerste een (voorbereidend) model ontwikkeld voor huilen, waarbij huilen als het resultaat van de interactie tussen verschillende psychobiologische, cognitieve en sociale processen wordt gezien. Huilen heeft zowel effecten op de huilende persoon zelf (gevoel) als op de sociale omgeving van de huilende persoon (intentie). Deze intra- en interpersoonlijke effecten zorgen voor vermindering van de spanning bij de huilende persoon en communiceren de roep om hulp naar anderen, zodat zij hulp en steun kunnen bieden. Deze steun draagt direct bij aan het welzijn van de huilende persoon. Hendriks et al (2008) vonden steun voor de hypothese dat een belangrijke functie van huilen het zoeken van hulp bij anderen is. Uit hun onderzoek bleek dat een huilend persoon meer kans had om emotionele steun te ontvangen dan een niet-huilend persoon. Ook vertoonden de proefpersonen minder negatieve gevoelens naar een huilend persoon dan naar een niet-huilend persoon. Ook vanuit gespreksanalytisch perspectief gezien zijn een emotie en de uitingsvorm ervan onlosmakelijk verbonden. Een persoon huilt, omdat hij wil communiceren dat hij verdriet heeft en dat hij hulp of steun nodig heeft. Terwijl psychologen zeggen dat eenzelfde emotie op verschillende manieren geuit kan worden, zoals angst bijvoorbeeld geuit wordt door huilen, schreeuwen, wegrennen of ineens niets meer kunnen doen, gaan gespreksanalytici uit van het idee dat niet het achterliggende gevoel de emotie is, maar juist de uitingsvorm ervan en de reactie hierop; hoe mensen hiermee omgaan. Met name omdat de diverse uitingsvormen een verschillende boodschap communiceren. Een schreeuwend persoon communiceert een andere boodschap dan een

huilend persoon, ook al zijn beiden verdrietig. En op beide gedragingen kan verschillend worden gereageerd. Die verschillende uitingsvormen en de reacties erop maken het tot verschillende emoties. In dit onderzoek worden de verschillende emotionele handelingen zoals schreeuwen en huilen, op gespreksanalytische wijze, als verschillende emoties benoemd.

2.2. De emotionele beller

Uit meta-onderzoek van Heritage en Clayman (2010) blijkt dat bellers op twee manieren hun emoties tonen:

- *Verbalizations* (zoals uitroepen, smeken: "Oh mijn god", "Schiet op!")
- *Paralinguistisch gedrag* (zoals gillen, hijgen, snikken)

De eerste, het verbale gedrag, vertraagt de overdacht van informatie, omdat de beller eerst niet-inhoudelijke reacties geeft; reacties die niet van belang zijn voor de centralist. Het paralinguistische gedrag kan wel tegelijk plaatsvinden met het geven van informatie, maar zorgt er vaak voor dat die informatie onverstaaanbaar of onbegrijpelijk wordt (Heritage en Clayman, 2010). De emoties van de beller zijn wel *precisely placed*; de emoties vinden plaats volgens het beurtwisselingssysteem, alleen in de eigen beurt. Als je deze emotie-uitingen ziet, verwacht je dat ze de (paniek)gevoelens van de beller op dat moment tonen. Een beller is zo in paniek, dat hij niet anders kan dan "Oh mijn god" roepen. Als we echter kijken naar de precieze plaatsing van deze emoties, zien we dat niet (alleen) de interne gevoelens van de bellers op dat moment worden weergegeven, maar dat het vooral een vorm van interactie is met de centralist. De beller lijkt niet direct zijn 'oergevoel' over te brengen, maar meer de ernst van de situatie duidelijk te willen maken. Hij doet dit netjes volgens het beurtwisselingssysteem, in zijn eigen beurt. Uit onderzoek van Koole, Kronemeijer, Scheel, Van Silfhout & Viergever (2010) naar paniek-doen weten we dat de prosodische en paralinguistische verschijnselen van paniek-doen geen belemmering vormen voor de snelle, adequate afhandeling van de 112-gesprekken, maar dat het de niet-geprefereerde antwoorden zijn die een belemmering vormen.

Er moet ook onderscheid gemaakt worden tussen bellers die na een incident bellen en bellers die nog tijdens het incident de centralist spreken. De bellers die na het incident bellen, hebben alleen een interactie met de centralist, terwijl de bellers die tijdens een noodsituatie bellen naast de interactie met de centralist nóg een interactie hebben; er zijn meerdere participantframes. Dit kan zowel met een omstander of dader zijn, als met een situatie, zoals een overstromende wasmachine of een brandende frituurpan. Als er in een gesprek meerdere participantframes zijn, kan dit effect hebben op de invloed en de effectiviteit van een centralistreactie. Er kan verwarring en onbegrip

ontstaan tussen de centralist en de beller. De beller probeert in die situatie twee interacties tegelijkertijd te voeren, waarbij hij minder gefocust is op de interactie met de centralist. Daarnaast is het voor een centralist moeilijker om een oplossing te bedenken of in te grijpen in een participantframe waaraan hij zelf niet deelneemt. Hij heeft zo minder controle op de situatie. De invloed van meerdere participantframes op de interactie tussen de beller en centralist wordt in dit onderzoek meegenomen, maar niet specifiek onderzocht. Het is echter wel belangrijk om deze invloed te toetsen in de pilotstudy die zal volgen op dit onderzoek.

2.2.1. Geprefereerdheid

Wil een gesprek succesvol verlopen, moeten de gespreksdeelnemers zich houden aan bepaalde gespreksnormen, waaronder sequentiële normen en beurtwisselingsnormen.

2.2.1.1. Sequentiële normen

Veel gesprekshandelingen hebben hun eigen relevante type respons. Zo hoort op een vraag een antwoord te volgen en op een groet een wedergroet (Houtkoop & Koole, 2000). Zulke bijbehorende handelingen worden aangrenzende paren genoemd. Een eerste paardeel creëert verwachtingen voor een tweede paardeel, zowel voor de inhoud als voor de vorm. Zo moet er altijd een tweede paardeel volgen op een eerste paardeel en zijn de mogelijkheden waarmee gereageerd kan worden beperkt (Schegloff, 1968). Omdat deze verschillende mogelijkheden niet dezelfde gevolgen hebben, worden ze door de gesprekspartners afgewogen (Mazeland, 2003). Als een tweede paardeel niet op een lijn ligt met het eerste paardeel, is dit antwoord niet-geprefereerd. Dat de spreker dit zelf weet, is te merken aan de manier waarop zo'n niet-geprefereerd tweede paardeel wordt geuit; vaak aarzelend, met 'eh' in de uiting en langer door de verantwoording die de spreker erbij geeft. Niet alleen de uiting zelf is langer, maar ook de sequentie: *"wanneer het tweede paardeel niet het resultaat oplevert waar met de sequentie naar toegewerkt wordt, zijn er gewoonlijk meer beurten nodig."* (Mazeland, 2003). Een niet-geprefereerd paardeel werkt zo de progressiviteit van een gesprek tegen. Preferentie vindt plaats op drie niveaus: handeling, vorm en context. In dit onderzoek is vormpreferentie het meest relevant. De vorm van het eerste paardeel bepaalt de vorm van het tweede paardeel. Op een ja/nee-vraag wordt een antwoord verwacht met 'ja' of 'nee' erin, zodat de twee paardelen - vraag en antwoord - grammaticaal overeenkomen. Zo'n passend antwoord wordt een type-conforming antwoord genoemd (Raymond, 2003). Op een meerkeuzevraag als: "Wil u politie, ambulance of brandweer spreken?", zijn drie geprefereerde tweede paardelen mogelijk, namelijk antwoorden waarin 'politie', 'ambulance' of 'brandweer' wordt gekozen. Als er niet uit een van de drie opties

wordt gekozen, maar bijvoorbeeld wordt gereageerd met: "Ik weet het niet", dan is het tweede paardeel non-typeconforming.

2.2.1.2. Beurtwisselingsnormen

Ook de beurtwisselingsnormen moeten door alle gespreksdeelnemers in acht worden genomen om het gesprek succesvol te laten verlopen. Dit betekent dat de spreker aan het woord is tot een mogelijk voltooiingspunt. Op dat punt treden drie hiërarchisch geordende regels in werking: de huidige spreker wijst een volgende spreker aan, een volgende spreker selecteert zichzelf of de huidige spreker gaat door. Uit onderzoek van Koole et al (2010) blijkt dat bellers naar 112 paniekdoen volgens het beurtwisselingsysteem, alleen in hun eigen beurt. Hoewel een beller alleen huilt, snikt en jammert in zijn eigen beurt, mag aangenomen worden dat hij tijdens de uitingen van de centralist niet minder in paniek is. Omdat de beller enkel in zijn eigen beurt de paniek uit, wordt gesteld dat het uiten van paniekdoen een sociale handeling is, waarbij beurtwisselingsnormen in acht worden gehouden.

2.3. Analyse emoties bellers

In de onderzochte emotionele 112-gesprekken komen diverse manieren van het tonen van emoties voor. De meest voorkomende emotiehandelingen staan in de onderstaande tabel.

Tabel 1. Emoties beller in 112-gesprekken

Emotiehandeling	Frequentie*
Snikken	27
Schreeuwen	18
Hijgen	15
Huilen met geluid (huhhuh)	13
Smeken (alstublieft)	13
Snel praten	11
Trilstem	9

* Aantal gesprekken waarin emotie plaatsvindt. Het totale aantal gesprekken is zestig.

De emoties vinden meestal niet op zichzelf plaats; in de gesprekken uiten de bellers hun emoties op meerdere manieren. Ze hijgen, schreeuwen en snikken bijvoorbeeld in hetzelfde gesprek. Op basis van de verschillende emoties die (in combinatie met elkaar) plaatsvinden, zijn de gesprekken ingedeeld in vier groepen. Deze indeling is tot stand gekomen door de gesprekken naast elkaar te leggen en te kijken welke emotie de boventoon voert in de gesprekken. Hierbij heeft mijn eigen interpretatie een rol gespeeld. De vier groepen zijn als volgt benoemd: schreeuwen, huilen, trilstem en hijgen. Van deze groepen blijken alleen de groepen 'schreeuwen' en 'huilen' problematisch, omdat deze emoties het gesprek verstoren en de bellers geen of een niet-geprefereerd antwoord

geven. De andere emoties verstoren het gespreksdoel niet of nauwelijks. Hieronder volgt per groep een uitleg en voorbeeld.

Schreeuwen

In de gesprekken waarbij schreeuwen het meest aanwezig is, lijkt de beller erg in paniek te zijn en niet (goed) te luisteren naar de centralist. De beller schreeuwt zowel in zijn eigen beurt, als tijdens de beurt van de centralist. Hij houdt zich dus niet goed aan de beurtwisselingsnormen. In onderstaand voorbeeld geeft de beller enkele malen geen of een niet-geprefereerd antwoord op de vragen. Over het algemeen worden in de 'schreeuwgesprekken' de vragen wel beantwoord, al dan niet met een geprefereerd antwoord. Bij deze gesprekken zorgt dus vooral het verwaarlozen van de beurtwisselingsnormen voor problemen. Hierdoor lukt het de centralist niet om snel de nodige informatie te verkrijgen.

Fragment 1 – uit transcript 10 (Schreeuwen, landelijke centrale)

2 C Alarmcentrale [een een twee wie wilt u spreken
3 B [ja
4 B .hh JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER?.HH[DE VAATWASMACHI-
5 C [in welke plaats?
6 B HÈ? () DERTIEN.
7 C In amsterdam?
8 B NEE IK ZIT IN HAARLEM .hhh [()
9 C [haarlem?
10 B IK HEB EEN PROBLEEM MET ME VAATWASSER ER KOMT
11 HELEMAAL WATER ↑UIT .hhh.hhh
12 C U bent in Haar[lem?
13 B [((geluid)) HELLEP!.hhhh.hhhh[.hh.hh.hh
14 C [In welke
15 stad bent u?
16 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER
17 C Bent [u in Heerlen of in Haarlem?
18 B [DE BRANDWEER
19 B HE?
20 C Bent u in Heerlen?
21 B JA IK BEN IN HAARLEM
22 C Verbind u door blijf aan de lijn
23 B (VLUG) .hhh.hhh.hhh ()

In dit gespreksfragment onderbreekt de beller de centralist midden in zijn openingszin (zie regel 3). De beller laat de centralist zijn beurt niet afmaken en schendt hiermee de beurtwisselingsnormen. Vervolgens haalt de beller in regel 4 adem, voordat hij schreeuwend om de brandweer verzoekt. Na een inademing begint hij de aard van het incident te schreeuwen. Omdat de centralist tegelijkertijd naar de locatie vraagt, maakt hij zijn zin niet af, maar vraagt: "HE?" en noemt een nummer. Op de volgende locatievraag "In Amsterdam?", antwoordt de beller passend door: "NEE IK ZIT IN HAARLEM" te schreeuwen. Door het bevestigende "haarlem?" van de centralist heen schreeuwt hij vervolgens iets onverstaanbaars, waarna hij doorgaat met de aard van het incident. Het kost vervolgens nog vier locatievragen voordat de beller weer een geprefereerd antwoord geeft. Dit komt voornamelijk doordat hij door de centralist heen schreeuwt en hem daarom niet kan verstaan. De beller neemt het beurtwisselingsysteem dus niet goed in acht. In regel 12 is er echter geen sprake van overlap en reageert de beller toch met een niet-geprefereerd antwoord. Dit kan erop duiden dat het geven van een niet-geprefereerd antwoord een emotie-display op zich is. Daarnaast is dit fragment een voorbeeld van een gesprek waarbij meerdere participantframes tegelijkertijd werken. De beller heeft zowel een interactie met de centralist als met de overstromende vaatwasmachine. Dit wordt vooral duidelijk in regel 13. Tijdens het eind van de vraag van de centralist in regel 12 klinkt een geluid bij de beller, waarna hij hard "HELLEP" roept. Daarmee reageert hij niet op de vraag van de centralist, maar is hij 'in interactie' met de vaatwasmachine. Daarbij moet wel worden opgemerkt, dat wanneer de beller niet in gesprek met de centralist zou zijn en alleen in huis was, hij waarschijnlijk ook geen "HELLEP" had geroepen. Hij communiceert met deze uitroep (indirect) wel naar de centralist.

Huilen

In het tweede type emotionele gesprekken huilen de bellers met name. Ze doen dit met geluid (huuhuu) of produceren natte (.shih) en droge (.skuh) snikken. De snikken vinden vooral plaats aan het eind van de eigen beurt, terwijl het huilen met geluid ook tijdens de beurt van de centralist gebeurt. Ook bij deze groep gesprekken zorgt de emotie voor problemen. De beller geeft geen of een niet-geprefereerd antwoord op de vragen van de centralist. Het onderstaande fragment komt uit een transcript waarin de beller huilt.

Fragment 2 – uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)

4 C (0.4) Even rustig aan [mevrouw
 5 B [Alstu- ambulance alstublieft=
 6 C =In de Monnikstraat [in welke- in welke plaats.
 7 B [(...) auto

8 C Even rustig aan mefvrouw
9 B (.) Alstublicht [()
10 C [Rustig aan! Even lui- even luisteren
11 naar wat ik zeg
12 B Ja:a-a .shih
13 C (0.5) Even [rustig an. (0.4) Even (0.6) In de
14 B [°ja-a-a° .skuh
15 C <Monnikstraat>?
16 B Schiet op alsjeblic: >huh<[ieft
17 C [In de Monnikstraat. Welke
18 plaats?
19 B (0.5) .hh in Eindhoven .shih
20 C †Eindhoven?
21 B (0.4) °Ze zijn d'r nog°

In het bovenstaande fragment produceert de beller in regel 12 en 19 aan het eind van de eigen beurt een natte snik. In regel 14 produceert ze aan het eind van haar beurt een droge snik. Ook verlengt ze woorden door ze huilend uit te spreken, zoals in regel 12 en 14 woord 'ja'. Door huilend de letter –a te herhalen, wordt dit woord verlengd. In regel 16 snikt de beller midden in het woord 'alsjeblicht'. Hoewel er af en toe een kleine overlap in de beurten zit (regel 5, 7 en 14), houdt de beller zich over het algemeen wel aan de beurtwisselingsnormen. Maar de reacties die ze geeft, zijn niet-geprefereerd. De sequentiële normen worden dus niet in acht genomen.

Trilstem

De gesprekken in deze groep hebben gemeen dat de beller constant met een huilerige trilstem praat. De beller blijft echter wel kalm en geeft goed antwoord op de vragen van de centralist. Deze emotie heeft weinig of geen invloed op het verloop van het gesprek en is dus niet problematisch. Een voorbeeld hiervan is het onderstaande gespreksfragment.

Fragment 3 – uit transcript 23 (Trilstem, landelijke centrale)

2 C Alarmcentrale een een twee wie wilt u †spreken.
3 B .hh .skuh ik wil even met u gaan †praten ~want
4 ik wordt mishandeld door mijn †vader.~ .shih
5 C Luister: naar mij. In †welke plaats ben je.
6 B ††.hh ~pieter†potsstraat †tweehonderd zesenzeventig.~
7 C pieter†potslaan tweehonderd †zes[enveertig
8 B [ja
9 C Oké. Blijf aan [de telefoon

- 10 B [.hh ~ja~
 11 C En l- is dat in den haag?
 12 B Ja .shih
 13 C Oké. Het ↑nummer is twee honderd zesen↓veertig?
 14 B Ja .shih

In fragment 3 praat de beller veel met een trillende stem. Hoewel ze niet met geluid huilt, hoor je aan haar stem dat ze op het punt staat te huilen. Ook de snikken in regel 4, 12 en 14 tonen dat de beller geëmotioneerd is. Aan het eind van regel 3 tot het eind van regel 4 praat de beller met een trilstem. Dit gebeurt alleen in de eigen beurt, ze praat niet door de centralist heen. Ook haar uitingen in regel 6 en 10 zijn met een trilstem gesproken. De beller houdt zich aan de gespreksnormen.

Hijgen

In de gesprekken waarin de bellers voornamelijk hijgen, kan verwarring ontstaan tussen de beller en de centralist, omdat de beller door de beurt van de centralist heen hijgt. In de meeste gesprekken hijgt de beller echter hard in de eigen beurt en minder of niet tijdens de beurt van de centralist. De beller geeft passend antwoord op de vragen van de centralist en deze gesprekken verlopen voorspoedig. Het hijgen is dus niet problematisch. Fragment 4 is hiervan een voorbeeld.

Fragment 4 – uit transcript 27 (Hijgen, landelijke centrale)

- 1 B [.hhhh .hhhh .hhhh .hhhh .hhhh
 2 C [Alarmcentrale een een twee wie wilt u spreken?=
 3 B =een een- eh >professor kramstraat er is iemand nu aan
 4 het overleden< alstublieft nu precies. .hh
 5 C In welke plaats is dat meneer?
 6 B st-pu- eh Heerlen zwiederstraat.
 7 C Heerl[en?
 8 B [Nee uh proffes- professor kramstraat .hh
 9 C In Heerlen?
 10 B Ja professor kramstraat.
 11 C >Ga ik u doorverbinden met de ambulancedienst<
 12 meneer, blijf aan de lijn.
 13 B °Ja°

In dit fragment hijgt de beller door de openingszin van de centralist heen. Hij wacht tot de centralist is uitgesproken, dus hij hoort hem wel. De beller formuleert een niet-geprefereerd antwoord op de vraag, maar geeft wel uitleg over de aard van het incident (Koole en De Widt, lezing VIOT Leiden 2011). Hij verspreekt zich in regel 3 en 6, naar het lijkt omdat hij snel een antwoord wil formuleren.

Vanaf halverwege regel 3 tot halverwege regel 4 spreekt de beller ook zeer snel. De noodzaak van het incident benadrukt de beller door het woord 'nu' extra te benadrukken. De beller houdt zich wel aan het beurtwisselingssysteem en produceert (min of meer) geprefereerde antwoorden op de vragen van de centralist.

2.3.1. Omgang bellers met gespreksnormen

Zoals gezegd, leveren alleen de gesprekken uit de groepen 'schreeuwen' en 'huilen' echt problemen op, omdat deze bellers het gespreksdoel van de centralist verstoren. Als we naar de problematische emotiehandelingen huilen en schreeuwen kijken, blijkt dat huilende bellers zich wel aan de beurtwisselingsnormen houden, maar niet aan de sequentiële normen. Ze zijn stil in de beurt van de centralist, maar zijn in hun eigen beurt niet in staat een geprefereerd antwoord te formuleren. De schreeuwende bellers houden zich daarentegen niet aan de beurtwisselingsnormen. Ze schreeuwen vaak door de beurt van de centralist heen, waardoor ze diens vragen niet kunnen horen. Omdat ze de centralist niet laten uitspreken, zijn ze niet altijd in staat om een geprefereerd antwoord te formuleren. Dit levert problemen op voor de voortgang van het gesprek. Omdat de andere emoties het gespreksdoel niet of nauwelijks verstoren, worden deze niet meegenomen in de verdere analyse.

3. Centralistreacties op emotionele bellers

3.1. Centralistreacties

Om meer te kunnen zeggen over de reacties die centralisten leveren op de emotionele handelingen van bellers, wordt eerder onderzoek hiernaar in deze paragraaf besproken.

Hepburn en Potter (2007) vinden in hun onderzoek naar centralistreacties bij de NSPCC drie typen reacties op huilende bellers; *sympathetic receipts*, *empathic receipts* en *take-your-times*. De laatste reactie, *take-your-times*, komt vooral voor als een beller zo hard huilt, dat hij niet meer kan praten. Hoewel dit een interessante reactie is op een veelvoorkomende emotionele handeling bij 112-gesprekken, wordt deze niet verder meegenomen in dit onderzoek. Simpelweg omdat de centralisten van de meldkamer niet alle tijd hebben en ze de beller juist zo snel mogelijk de informatie willen laten leveren. Dit in tegenstelling tot de centralisten van de NSPCC, waarbij tijdsdruk geen rol speelt en er alle tijd is om met de beller te praten omdat er op dat moment geen noodsituatie plaatsvindt. *Sympathetic receipts* verschillen van *empathic receipts* in dat de eerste alleen meelevend zijn, zoals "Oh my gosh" en de tweede zowel een formulering van de mentale staat van de beller, als een markering van de eventualiteit daarvan bevatten. Een voorbeeld hiervan is: "That scares you, doesn't it." Door middel van de tag 'doesn't it', wordt de eventualiteit gewaarborgd; de beller kan hiermee instemmen of er tegenin gaan. Sympathie-tokens als "ah of oh" met verschillende meelevende prosodie (hoger, lager of langzamer) zijn in institutionele setting goed bruikbaar, omdat de gepaste institutionele neutraliteit behouden wordt, maar toch wordt getoond dat er wordt meegeleefd. Peräkylä en Sorjonen (2011) concluderen op basis van Hepburn & Potter (2010) dat dit 'neutraal meeleven' soms belangrijker is dan 'on the record' empathiseren waarbij de emoties daadwerkelijk benoemd worden. Om verwarring te voorkomen tussen de termen zoals Hepburn en Potter deze gebruiken, en de algemene Nederlandse termen 'sympathisch' en 'empathisch', worden de Engelse termen *empathic* en *sympathetic receipts* gebruikt als het de specifieke theorie van Hepburn en Potter betreft.

De centralisten van de NSPCC vinden huilgedrag vooral lastig omdat het zorgt voor een spanning tussen het omgaan met de emoties van de beller en het concentreren op de informatie/het bewijs dat de beller levert (Hepburn en Potter, 2007). Eenzelfde spanning treedt op bij de 112-meldkamer tussen de bellers, die hun eigen situatie als urgent en stressvol ervaren en de centralisten, die het gesprek moeten leiden en bedenken of en welke hulp gestuurd moet worden. Als de paniekerige beller niet de benodigde informatie geeft, zijn er volgens Whalen en Zimmerman (1998) voor de centralist twee methoden om alsnog deze informatie te verkrijgen. Ten eerste kan de centralist met

behulp van directieven als "Rustig aan", "Stop met schreeuwen" of "Luister eens naar me" proberen de beller rustig te krijgen. Een tweede methode is het leveren van geruststellingen als "Er is hulp onderweg". Deze twee methoden zorgen ervoor dat de centralist weer de controle over het gesprek krijgt en de volgende vraag kan stellen. Naar de tweede methode, het geven van een geruststelling, is weinig onderzoek gedaan. De eerste methode kan aan de hand van ander onderzoek ter discussie worden gesteld. Zo blijkt uit eerder genoemd onderzoek van Koole et al (2010) en Heritage en Clayman (2010) dat bellers wel luisteren naar wat de centralist zegt, maar niet in staat zijn een geprefereerd antwoord te formuleren. Uitroepen waarin de beller bij de les wordt geroepen of gecommandeerd wordt (om kalm te blijven), zoals "Rustig aan!" of "Mevrouw!" lijken dan ook weinig zin te hebben. Aan de Universiteit Utrecht is eerder onderzoek gedaan naar het effect van alleenstaande éénwoord-uitingen van centralisten als reactie op paniek-doende bellers. Dit zijn uitingen als "Mevrouw" of "Hallo". De centralist zet een éénwoord-uiting in als de beller niet bij het gesprek betrokken is. Deze uitingen worden dus als attenderingsmiddel gebruikt (Van Silfhout, 2010). Hierover meer in paragraaf 4.1.

Hoewel minder relevant voor dit onderzoek - omdat het niet de interactie tussen de beller en centralist betreft - maar toch belangrijk om te benoemen, zijn de emoties die de 112-gesprekken oproepen bij de centralisten zelf. Sommige gesprekken zijn heftig en maken veel emoties los bij de centralisten. Tracy en Tracy (1998) hebben onderzoek gedaan naar de gevoelens die ontstaan bij centralisten tijdens een paniekgesprek en de manier waar ze hiermee omgaan. De constante spanning tussen het omgaan met de emoties van de beller en hun eigen emoties wordt *double faced emotion management* genoemd. De centralisten hebben verschillen tactieken om hiermee om te gaan, zoals door middel van non-verbale expressie hun eigen emotie tonen, het geven van advies om eigen machteloosheid te verkleinen en de stress van de beller te verminderen, grappen maken over de bellers en onderlinge ervaringen uitwisselen. Deze strategieën helpen centralisten in het managen en begeleiden van geëmotioneerde bellers, zodat informatie verkregen kan worden en ze hulp kunnen sturen. Door middel van deze technieken zorgen de centralisten ook dat hun gevoel van machteloosheid kleiner wordt en dat ze hun emoties kunnen uiten, waardoor ze zich minder laten meeslepen en minder kans hebben op een burn out. Ten slotte zijn deze technieken ook belangrijk voor de interactie tussen de centralist en beller. Als de centralist zijn eigen gevoelens van irritatie, afschuw of schrik kwijt kan, bijvoorbeeld door middel van non-verbale gezichts- of lichaamsexpressie, kan hij beter en vriendelijker reageren op de geëmotioneerde beller (Tracy en Tracy, 1998). Zolang de centralist deze strategieën goed toepast, hoeft de beller hier niets van te merken en staat het de interactie tussen beller en centralist niet in de weg. In dit onderzoek wordt hier verder niet op

ingegaan, maar het is belangrijk te beseffen dat de centralist niet alleen met de emoties van de beller moet omgaan, maar ook met die van hemzelf.

3.2. Analyse centralistreacties

Om uiteindelijk te kunnen bepalen wat succesvolle centralistreacties zijn op de emotionele handelingen huilen en schreeuwen, zijn de eerste reacties hierop per handeling gecategoriseerd. Hieruit werd duidelijk dat niet alleen de beller andere gespreksnormen toepast bij huilen en schreeuwen, maar ook de centralist de twee emoties verschillend behandelt. De centralist reageert meevoelender op huilen dan op schreeuwen. Op schreeuwende bellers reageert de centralist met twee typen reacties: een inhoudelijke vraag of een uiting om de aandacht te trekken. Deze laatste is een verzameling van uitingen, waaronder directieven, die gemeen hebben dat er geen antwoord op wordt verwacht. Deze reacties worden verderop besproken. Op huilende bellers reageren de centralisten, naast deze twee typen reacties, ook vaak met een sympathische reactie of met een herhaling van het antwoord van de beller.

3.2.1. Reacties op schreeuwen

3.2.1.1. Inhoudelijke (locatie)vraag

De veruit meest gehoorde reactie van de centralist op schreeuwen is het stellen van een inhoudelijke vraag, veelal naar de locatie van de beller. Deze reactie komt 19 keer voor. De centralist gaat daarmee niet zozeer op de vorm van de handeling (het schreeuwen), maar vooral op de inhoud en probeert zo snel mogelijk de locatie te weten te komen. Een voorbeeld hiervan is het onderstaande fragment.

Fragment 5 – uit transcript 11 (Schreeuwen, landelijke centrale)

1 B (HELLEP)=
2 C =Alarmcentrale een een ↑twee wie wilt u ↑spreken=
3 B =↑↑JA:: () (.) .hh IK WIL EEN AMBU↑LANCE MIJN
4 MAN WORDT NIET ↑GOED (.) .hh IK ZIT OP DE
5 ↑(HORIKERDOOR) .
6 C WAAR bent u, ↑welke plaats
7 B ↑Herikerdam in e:h in mar↑kelo. ↑VLUG:: hij-
8 ↑↑Vlug↑↑ hij ↑valt van zijn [stoel
9 C [Ik >ga u doorverbinden met
10 de ambu↑lancedienst van Markelo.<[Blijft u aan de lijn
11 B [een een twee↑
12 KOM TE↑RUG (0.7)

Hoewel de beller in fragment 6 in regel 3 t/m 5 zowel een verzoek om een ambulance, de aard van het incident en een locatie schreeuwt, gaat de centralist alleen in op de locatie. De centralist vraagt eerst: "WAAR bent u" en verduidelijkt dit direct door te het te specificeren met "welke plaats". Het schreeuwgedrag zelf negeert de centralist door de vraag te stellen, hij probeert de beller niet actief te kalmeren door erop in te gaan. Daarmee is het tegelijkertijd ook wél een reactie op het schreeuwen, omdat hij deze emotionele handeling negeert. Prosodisch gezien gaat hij misschien wel in op het schreeuwen, omdat hij het woord 'WAAR' ook luid uitspreekt. Op het schreeuwen van "VLUG" in regel 7 en 8 gaat de centralist niet in. Hij vertelt de beller alleen dat hij hem doorverbindt met de ambulancedienst in de juiste locatie en dat hij aan de lijn moet blijven. Op het schreeuwen in regel 12 en 13 reageert de centralist niet meer. Hiermee negeert hij weer de emotionele handeling van de beller.

3.2.1.2. Aandacht trekken

Centralisten geven nog zes andere soorten reacties op het schreeuwen van de beller, waaronder: "Even naar me luisteren", "Ik kan u niet verstaan" en éénwoord-uitingen als: "Hallo" en "Mevrouw". Er wordt negen keer zo'n reactie gegeven. Deze reacties komen dus veel minder vaak voor dan de locatievraag en lijken vooral te worden gebruikt als attenderingsmiddel. De uitingen hebben gemeen dat er geen antwoord op wordt verwacht en ze vaak worden gevolgd door een inhoudelijke vraag. In onderstaand voorbeeld probeert de centralist door "Mevrouw" te zeggen de beller rustig te krijgen.

Fragment 6 – uit transcript 21 (Schreeuwen, landelijke centrale)

4 B ((ONVERSTAANBAAR)) [Alsjeblie::f >huuhuuh<
 5 C [↓Mevrouw (.) ↓mevrouw
 6 in welke plaats bent u.
 7 B Dordrecht.
 8 C Dordrecht. [Politie, brandweer of ambulance?
 9 B [.huh.huh .skuh .huhuh-ah-ah-ah-ah
 10 C ↓Mevrouw
 11 B .SHIH >huuhuuhuu[huuhuuh<

In regel 5 zegt de beller tweemaal "Mevrouw" gevolgd door een locatievraag. In regel 10 reageert de centralist op het huilen van de beller (regel 9) met nogmaals "Mevrouw".

3.2.2. Reacties op huilen

Centralisten reageren sympathischer op huilen dan op schreeuwen. Terwijl ze op een schreeuwende beller vooral met een inhoudelijke (locatie)vraag, en af en toe met “Mevrouw” of “Hallo” reageren, reageren de centralisten op de huilende beller met: “Rustig aan”, “Even naar me luisteren” en “Haalt u even diep adem”. Toch is de inhoudelijke vraag ook bij huilende bellers de meest voorkomende reactie van centralisten.

3.2.2.1. Inhoudelijke vraag

De inhoudelijke vraag die een centralist stelt aan een huilende beller, betreft meestal de locatie of de aard van het incident. Deze reactie komt 29 keer voor in het corpus. Bij deze reactie gaat de centralist niet in op het huilgedrag zelf, maar reageert hij inhoudelijk op het hulpverzoek van de beller door zo snel mogelijk de nodige informatie te verzamelen.

Fragment 7 – uit transcript 35 (Huilen, lokale meldkamer Utrecht)

- 42 B Haalt hij adem? ((achtergrondstemmen))
43 ~Hij haalt nog adem. [.hh Hij haalt nog a(hh)dem.~ Hij
44 C [Ja, oké
45 B haalt nog a-a-a-a-a-a-[a-a-.skuh↑a-a-a-a-a
46 C [Heeft de-
47 B ↑a-a-a[-a-a-a
48 C [ligt je man op de grond?
49 B .hh ~Hij ligt op de grond met zijn hoofd omhoog mijn buren
50 ↑helpen~ .hh=
51 C =Ja. En hij haalt adem?
52 B ~Hij haalt ade[m~
53 C [oké.(.) [Ligt hij nu- ligt hij nu nog te te
54 B [~hij haalt~ .skuh
55 C trekken?
56 B Nee .hh nee .hh

In regel 43 heeft de beller al drie keer gemeld dat het slachtoffer nog adem haalt. In regel 45 wil ze dat nogmaals zeggen, maar blijft ze de –a herhalen, omdat ze moet huilen. De centralist reageert hierop door een inhoudelijke vraag te stellen over de situatie van het slachtoffer. Hiermee reageert hij niet op de emotionele handeling, maar gaat hij door op de inhoud.

3.2.2.2. Aandacht trekken

De reacties “Even luisteren” en “Mevrouw!” worden door centralisten gebruikt om aandacht te trekken van de beller. In de gesprekken komen deze reacties vijf maal voor. Het zijn reacties die geen

inhoudelijk antwoord uitlokken, hooguit een reactie waaruit blijkt dat de beller naar de centralist luistert, zoals: "Ja". Dit gebeurt in onderstaand voorbeeld.

Fragment 8 – uit fragment 35 (Huilen, lokale meldkamer Utrecht)

80 B [Nee nee blijf liggen,
81 ~lieverd blijf liggen~
82 C Mevrouw? Mevrouw?=
83 B =Ja? (.) Ja?=
84 C =Probeer rustig te blijven de ambulance is met ↑spoed
85 onderweg [naar je

De beller in bovenstaand fragment praat in regel 80 en 81 tegen het slachtoffer. Om de aandacht van de beller weer bij het telefoongesprek te krijgen, zegt de centralist in regel 82: "Mevrouw? Mevrouw?". De centralist wil hiermee geen aanvullende informatie verkrijgen, maar er wel voor zorgen dat de beller weer naar hem luistert. Vervolgens stelt de centralist de beller gerust in regel 84 en 85 door aan te geven dat er hulp onderweg is.

3.2.2.3. Sympathische reacties

Een andere reactie van centralisten op huilende bellers is "Rustig aan" of een variant hierop, zoals "Probeer rustig te blijven". "Haalt u even adem" wordt altijd gevolgd door een inhoudelijke vraag naar de locatie of de aard van het incident. Met deze reacties laat de centralist zien dat hij meeleeft met de beller, ze tonen sympathie. In het corpus komen ze negen keer voor. De centralist kan hiermee duidelijk maken dat hij begrijpt dat de beller van streek is en snapt dat hij niet direct antwoord kan geven. De beller krijgt zo wat meer ruimte om zijn antwoord te formuleren. Een voorbeeld hiervan is het onderstaande fragment.

Fragment 9 – uit transcript 31 (Huilen, landelijke centrale)

6 C [Wat is er gebeurd?
7 B [.HUHUHUHUHUHUHU
8 B ~ze hebben aan mij gesneden en ze hebben mij .skuh.skuh
9 (en ze hebben mijn fiets gejat en ze hebben over mij heen
10 gedaan.)~.skuh[.huh
11 C [In welke st- haalt u even adem dan kunt u
12 mij vertellen in welke stad u bent.
13 B .skuh.skuh.skuh Rotterdam

Op de vraag "Wat is er gebeurd" van de centralist in het bovenstaande fragment, antwoordt de beller met een onduidelijk en deels onverstaanbaar antwoord. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt

doordat hij erg huilt en snikt. De centralist reageert hierop met een aanzet tot een vraag, maar onderbreekt zichzelf en doet eerst een meelevende uiting, namelijk: “Haalt u even adem dan kunt u mij vertellen in welke stad u bent.” Met het eerste deel van die uiting (haalt u even adem) laat hij weten dat hij snapt dat de beller overstuur is en geeft hij de beller wat meer tijd om zijn antwoord te formuleren. Vervolgens maakt hij direct duidelijk welke informatie hij nodig heeft van de beller, namelijk de locatie.

3.2.2.4. Herhalen antwoord beller

Een ander type centralistreactie op huilende bellers is het herhalen van een antwoord van de beller. Na een uiting met veel huilgeluiden of snikken herhaalt de centralist het antwoord van de beller om te controleren of hij de beller juist heeft verstaan. Door het antwoord op een vragende toon te herhalen, zoekt de centralist bevestiging bij de beller. Deze reactie komt dertien keer voor.

Fragment 10 – uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)

- 27 B =bij de bakker .shih [↑alstublicht
28 C [Bij de bakker.
29 B schiet op (.) .hh [alstublicht
30 C [Zijn er- (.) is d'r al iemand
31 neergeschoten?
32 B (.) Ja: m'n ↑man >huuhuuuh<
33 C Je ↑man?=
34 B =<ligt dood naast me> (0.4) .shih .huuhuuuh
35 B ↑Als↑tu↑b[licht!

De beller noemt in regel 27 de locatie van het incident en produceert direct daarna een snik (regel 27). De centralist herhaalt het antwoord van de beller in regel 29. In regel 32 geeft de beller antwoord op een vraag van de centralist, waarna hij met geluid huilt (“huuhuuuh”). De centralist herhaalt zijn antwoord in de beurteenheid erna (regel 33) met een vragende intonatie.

4. Effecten op bellers

4.1. Effect-theorieën

Nu de verschillende typen emotiehandelingen van bellers en de reacties hierop door centralisten bekend zijn, rest nog een ding: het effect van de centralistreacties op de beller. De centralist wil dat de beller hem zo snel mogelijk de benodigde informatie levert. Het is dus van belang dat de beller kalmeert en zich weer aan de gespreksnormen, zowel beurtwisselingsnormen als sequentiële normen, houdt. Met welke reactie hij dit het beste kan bereiken is nu de belangrijkste praktische vraag. Tot nog toe is er weinig empirisch onderzoek gedaan naar de effecten van centralistreacties op emotionele bellers. Toch worden er in trainingen en centralisthandleidingen wel tips gegeven om een emotionele beller rustiger te krijgen. Zo geeft Krumperman (1991) in een adviesartikel voor centralisten van de 911-meldkamer in Amerika onder andere het advies om de gevoelens van de bellers te reflecteren. Het in simpele zinnen verwoorden van de gevoelens die een beller doormaakt, zou hem helpen zich begrepen te voelen en te weten dat zijn emoties normaal zijn. Deze reflectie kan hem de kracht geven om te reageren op de instructies van de centralist. Met de volgende centralistreactie kan dit volgens Krumperman bereikt worden.

Centralist: Sir, I can tell you are real worried and scared. If you listen to me, I can help your father, OK? Is this an apartment?

De centralist benoemt de gevoelens van de beller 'simplistisch' en benoemt vervolgens waarom het belangrijk is dat de beller antwoord geeft of rustig wordt, namelijk zodat er hulp geboden kan worden. Daarna stelt hij een inhoudelijke vraag. Ook Heritage en Clayman (2010) benadrukken dat de centralist moet aangeven waarom het belangrijk is dat de beller antwoord geeft op zijn vragen. Volgens hen zijn bellers die geen antwoord geven niet *unable* maar *unwilling*. Door kalm uit te leggen waarom de vragen nodig zijn, wordt de beller vaak meewerkend. Kalme bellers snappen de noodzaak van de vragen en zien ook de logica erin. Boze of emotionele bellers zijn echter niet meer in staat de context te zien, waardoor ze minder coöperatief worden. Vanuit de consumentenhouding – ik bel 112, dus ik krijg hulp – denkt de beller geen reden te hoeven geven voor het bellen. Als de centralist de emotionele beller een verklaring geeft voor zijn vragen, zoals "ik heb deze informatie nodig om u te kunnen helpen", helpt dit om de beller mee te laten werken.

Opvallend is dat de projectleider Meldkamer Utrecht dit advies ook hoorde in een training voor centralisten. Hoewel dit advies dus vaker aan meldkamercentralisten wordt gegeven, lijkt er tot nog toe geen empirisch bewijs voor te zijn. In de huidige emotionele gesprekken, zien we deze techniek

ook nog nauwelijks terugkomen. In slechts één gesprek reageert de centralist op deze manier. Een fragment uit dat gesprek staat hieronder.

Fragment 11- uit transcript 42 (Huilen, lokale meldkamer Utrecht)

25 C Oké. (1.0)
26 B O::H MIJN GOD (3.0)
27 C Staan [er nog gasflessen in de schuur meneer?
28 B [O:::H
29 B Ja .hh.hh.hh
30 ALSJEBLIE::FT!
...
36 C Oké
37 B Oh je:etje
38 O::[:h
39 C [En waar brandt ie?
40 B Wat zegt u?
41 C Waar brandt ie?
42 B Binnen beneden.
43 C Beneden?
44 B O:::H
45 C Meneer? Meneer?=
46 B =Ja
47 C **Ik kan-ik kan begrijpen dat het een hele vervelende**
48 **situatie is voor u, [en dat- het is heel vervelend,**
49 B [oh jeetje
50 C **maar ik wil wel graag wat informatie van u hebben**
51 B Ja
52 C **hè want dan kunnen wij u zo snel mogelijk helpen de**
53 **↑hulpverlening is opgestart, die komt zo snel**
54 **mogelijk naar u toe,**
55 B °Ja°=
56 C =Ja? En waar is de brand is dat in de kelder of iets
57 dergelijks want ik hoor u over beneden praten.
58 B Ja ik heb een schuur met twee verdiepingen
59 C ja
60 B en nu staat het beneden >ja volgens mij ook al boven<
61 C Ja
62 B .hh.hh ja .hh[.hh
63 C [Oké u bent nou in ↑die schuur of niet?
64 B Nee: ik ben buiten, nee het staat he:lemaal in eh
65 lichterlaaie

66 C O::ké en die schuur, staat die in de tuin of staat
67 die ergens anders?
68 B Ja in de tuin

In dit fragment reageert de centralist in regel 47 t/m 54 op de manier die Krumperman (1991) en Heritage en Clayman (2010) beschrijven. Eerst benoemt hij de gevoelens van de beller 'simplistisch' (regel 47,48: vervelende situatie), vervolgens benoemt hij waarom hij antwoord wil (regel: 50,52: informatie nodig zodat we kunnen helpen) en ten slotte stelt hij de beller gerust (volgens Whalen en Zimmerman, 1998). In regel 56 stelt hij een inhoudelijke vraag. De beller reageert vanaf de beurt waarin de centralist de gevoelens van de beller reflecteert goed op de centralist; hij houdt zich zowel aan de beurtwisselingsnormen als aan de sequentiële normen. Ook is hij veel rustiger dan voor beurt 47. Voor die beurt geeft de beller wel antwoord op de vragen, maar doet hij daarbij veel uitingen van paniek, als "O::H", "OH MIJN GOD" en "ALSJEBLIEFT!". Daarnaast geeft hij slechts eenmalig antwoord. Als de centralist om een herhaling vraagt (zoals in regel 43), geeft de beller geen antwoord. Hoewel er op basis van één gesprek kunnen geen conclusies kunnen worden getrokken, blijft dit een interessante theorie die uitgetest zou moeten worden in de pilot study.

Ook éénwoord-uitingen lijken succesvol te zijn om de beller te kalmeren en hem geprefereerd te laten antwoorden. Uit onderzoek van Van Silfhout (2010) naar het effect van éénwoord-uitingen van centralisten als reactie op paniek-doende bellers, blijkt dat deze uitingen in tweederde van de onderzochte paniekgesprekken zowel lokaal (de beller stopt met schreeuwen en/of uit een continueerder) als globaal (de beller geeft vanuit handelingsperspectief het geprefereerde antwoord) effectief zijn. In geen van de onderzochte gevallen versterkt de éénwoord-uiting het paniek-doen. In het huidige onderzoek zijn deze éénwoord-uitingen meegenomen bij de reacties die 'aandacht trekken' en wordt gekeken wat het effect ervan is op huilende en schreeuwende bellers.

4.2. Analyse effecten op bellers

De effecten van de centralistreacties uit hoofdstuk 3 op de schreeuwende en huilende bellers worden in deze analyse beschreven.

4.2.1. Effecten op schreeuwende bellers

Om zo snel mogelijk de gewenste informatie van de beller te verkrijgen, moet de centralist de schreeuwende beller rustig krijgen zodat dat deze passend antwoordt op zijn vragen. Zoals in de vorige paragraaf vermeld, gebruikt hij hiertoe verschillende reacties. Niet alle reacties hebben

hetzelfde effect op de geëmotioneerde bellers. Maar ook dezelfde reacties hebben niet altijd vergelijkbare effecten. In de volgende paragrafen worden de effecten per reactie uiteengezet.

4.2.1.1. Inhoudelijke (locatie)vraag

Met de reacties inhoudelijke (locatie)vraag en “Mevrouw”+locatievraag bereikt de centralist bij ongeveer de helft van toepassingen een positief effect (9 van de 19 keer). De beller kalmeert en geeft een passend antwoord op de vraag. In de andere helft van de gesprekken waarin de centralist reageert met een locatievraag, geeft de beller een niet-geprefereerd antwoord op de locatievraag of reageert hij met meer geschreeuw, zoals “HELP!” of “ALSTUBLIEFT”. In het onderstaande voorbeeld beantwoordt de beller de inhoudelijke vraag met een geprefereerd antwoord.

Fragment 12 – uit transcript 11 (Schreeuwen, landelijke centrale)

3 B =↑JA:: () (.) .h IK WIL EEN AMBU↑LANCE MIJN
4 MAN WORDT NIET ↑GOED (.) .hh IK ZIT OP DE
5 ↑(HORIKERDOOR) .
6 C WAAR bent u, ↑welke plaats
7 B ↑Herikerdam in e:h in mar↑kelo. ↑VLUG:: hij-

In fragment 12 schreeuwt de beller in regel 4 en 5. De centralist reageert hierop met een vraag en gaat inhoudelijk niet in op het schreeuwen zelf. De beller reageert goed op de locatievraag en geeft een geprefereerd antwoord in regel 7.

4.2.1.2. Aandacht trekken

De andere reacties van de centralist, zoals “Hallo”, “Mevrouw”, “Ik kan u niet verstaan”, “Oké” en “Even naar me luisteren”, zorgen er niet voor dat de beller een geprefereerd antwoord geeft, rustiger wordt en zich meer aan de beurtwisselingsnormen houdt. Deze reacties hebben dus geen positief effect (in tegenspraak met onderzoek van Van Silfhout (2010)). Een voorbeeld hiervan is fragment 13.

Fragment 13 – uit transcript 29 (Schreeuwen, landelijke centrale)

5 B E::H IN DEN HAAG (IN DE JAVASTRAAT)
6 C Hal[lo?
7 B [ALSJEBLIEFT
8 C Hallo?
9 B (EN DE JONGENS ZIJN TERUG.) DEN HAAG!

In dit fragment reageert de centralist op het schreeuwen van de beller (regel 5) met "Hallo?". De beller reageert daarop door een smeekbede te schreeuwen "ALSJEBLIEFT". Als de centralist nogmaals met "Hallo?" reageert, schreeuwt de beller eerst iets onverstaanbaar en vervolgens de locatie. De reacties van de centralist zorgen er niet voor dat de beller kalmeert en luistert, ze lokken juist een respons uit waarin de beller blijft schreeuwen.

4.2.2. Effecten op huilende bellers

4.2.2.1. Inhoudelijke vraag

Zeventig procent van de reacties met een inhoudelijke vraag op een huilende beller pakt positief uit (21 van de 29 reacties). De beller geeft een geprefereerd antwoord op de vraag die de centralist stelt. Ook al geeft de centralist woordelijk geen aandacht aan het huilgedrag, door alleen een inhoudelijke vraag te stellen lukt hij de gewenste reactie bij de beller uit; een geprefereerd antwoord. Ook de combinaties "Haalt u even diep adem"+inhoudelijke vraag en "Even luisteren"+inhoudelijke vraag leveren een geprefereerd antwoord op van de beller.

Fragment 14 - uit transcript 8 (Huilen, landelijke centrale)

9 B .hh .shih↑~Nee maar m'n auto is helemaal stuk
 10 en ik sta nu aan [de sn- aan de kant van de snelweg~=
 11 C [(maar)
 12 C =Mevrouw luistert u naar [mij, u bent niet gewond? (.)
 13 B [↑.shih
 14 B .hh Nee .skuh
 15 C Oké (0.4) en in welke plaats bent u? of bent u op een
 16 ↑snelweg?
 17 B .hh ↑~Op de snel(hh)weg~↑=

In bovenstaand fragment huilt de beller in regel 9; ze snikt en praat met een hoge trilstem. De centralist grijpt in regel 12 in met een directief + een inhoudelijke vraag. De beller geeft daar een geprefereerd antwoord op in regel 14, waarna ze nogmaals snikt. De centralist reageert daarop door een locatievraag te stellen. Ook hierop reageert de beller met een geprefereerd antwoord.

4.2.2.2. Aandacht trekken

In paragraaf 3.2.2.2. werd duidelijk dat de centralisten de aandacht van huilende bellers proberen te trekken door "Even luisteren" en "Mevrouw!" te zeggen. Deze reacties vragen niet om een inhoudelijk antwoord, maar hooguit om een reactie als "Ja", waaruit blijkt dat de beller naar de centralist luistert. In tegenstelling tot bij de schreeuwende bellers, hebben deze reacties bij huilende

bellers wel een kalmerend effect. De bellers reageren hierop met “Ja” en beantwoorden vervolgens de vraag die de centralist in de beurteenheid erna stelt (zie fragment 8). Dit is in lijn met eerder onderzoek van Van Silfhout (2010). Hierbij moet wel worden vermeld dat deze reacties weinig voorkomen in het huidige materiaal. Willen we met meer zekerheid kunnen zeggen dat deze reacties positief bijdragen, moeten er meer van deze reacties worden verzameld en bekeken.

4.2.2.3. *Sympathische reacties*

De sympathische reactie “Rustig aan”, of een variant hierop, zoals “Probeer rustig te blijven” heeft in de meeste gesprekken (zes van de negen reacties) geen positief effect. De beller kalmeert niet en geeft niet meer geprefereerde antwoorden. Hij reageert vaak op deze reacties door (harder) te huilen. De sympathische reactie “Haalt u even adem” wordt altijd gevolgd door een inhoudelijke vraag. Na deze reactie antwoordt de beller op de vraag van de centralist, maar het is niet duidelijk of dat komt door de sympathische reactie of de inhoudelijke vraag. Verder onderzoek zal dat moeten uitwijzen. Onderstaand fragment is een voorbeeld van het effect van de reactie “Rustig aan”.

Fragment 15 - uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)

2 B [↑~Ja:::lstublie:ft een ambulance
3 (e-) mijn man is neergeschoten in de ↑Monnikstraat.~
4 C (0.4) Even rustig aan [mevrouw
5 B [Alstu- ambulance alstublieft=
6 C =In de Monnikstraat [in welke- in welke plaats.
7 B [(...) auto
8 C Even rustig aan me↑vrouw
9 B (.) .hhh Alstublieft hu[huh ()
10 C [Rustig aan! Even [l- even luisteren
11 B [huhuhuhuh

De beller laat de centralist de reactie “Even rustig aan mevrouw” niet eens volledig uitspreken (regel 4). Halverwege zijn zin smeekt de beller al om een ambulance. Als de centralist in regel 8 nogmaals met “Even rustig aan mevrouw” reageert, heeft dit hetzelfde effect op de beller; ze reageert weer met “Alstublieft” en vertoont daarbij huilgedrag. Het lijkt dus niet zinvol om op deze wijze te reageren op huilende bellers. Echter, in drie van de negen gevallen wordt de beller wel rustig en beantwoordt de vragen vanaf dat punt in het gesprek vaker met een geprefereerd antwoord. Hoewel het erop lijkt dat deze reactie voornamelijk meer huilgedrag en niet-geprefereerde antwoorden oplevert, is het zinvol om het mee te nemen in vervolgonderzoek om specifiek te kijken naar de effecten.

4.2.2.4. Herhalen antwoord beller

Het laatste type centralistreactie is het herhalen van een antwoord van de beller. Na een uiting met veel huilgeluiden of snikken, herhaalt de centralist het antwoord van de beller. Het effect van deze reactie op de beller is negatief in dertien van de negentien gevallen. In plaats van te kalmeren en zich beter aan de gespreksnormen te houden, reageert de beller door meer te huilen, niet-geprefereerde antwoorden te geven of te smeken ("Alstublieft!"). Dit zagen we eerder al in fragment 10 waarin de centralist tweemaal het antwoord van de beller herhaalt. Met de eerste herhaling "Bij de bakker" in regel 28, bereikt de centralist dat de beller reageert met: "schiet op .hh alstublieft". De beller levert dus geen nieuwe informatie en kalmeert ook niet. De tweede herhaling ("Je man?" in regel 33) zorgt ervoor dat de beller toevoegt "ligt dood naast me", maar deze informatie was al bekend bij de centralist. Ook reageert de beller op de herhaling door harder te huilen. Het herhalen van een antwoord van de beller draagt dus niet zinnig bij aan het doel van het gesprek.

5. Conclusie en aanbevelingen

5.1. Conclusie

Hoewel bellers naar de 112-meldkamer veel verschillende emotiehandelingen doen in de gesprekken, leveren slechts twee ervan echt problemen op. Terwijl huilen en schreeuwen ervoor zorgen dat het gesprek moeizaam verloopt, er onbegrip ontstaat en het gesprek wordt vertraagd, maken de andere emotiehandelingen hooguit het gesprek wat rommeliger. Huilende en schreeuwende bellers zijn echter niet in staat om een passend antwoord te formuleren, negeren de gespreksnormen en zorgen zo voor problemen.

De emotiehandelingen huilen en schreeuwen zijn niet alleen verschillend in uitingvorm, ze leveren ook verschillende problemen op. Waar huilende bellers zich wel aan de beurtwisselingsnormen houden, maar de sequentiële normen niet naleven en dus niet-geprefereerde antwoorden leveren, doen de schreeuwende bellers dit juist andersom. Zij leven de sequentiële normen iets vaker na dan huilende bellers, maar veroorzaken vooral problemen door zich niet aan de beurtwisselingsnormen te houden. Zo starten ze hun eigen beurt vaak halverwege de uiting van de centralist. Ze kunnen op deze manier vaak wel een (al dan niet geprefereerd) antwoord formuleren, maar doen dit niet volgens de beurtwisselingsregels. Schreeuwen en huilen in 112-gesprekken leveren dus problemen van verschillende aard op. Huilende bellers geven geen geprefereerd antwoord, terwijl schreeuwende bellers de vraag vaak niet goed lijken te horen, omdat ze door de beurt van de centralist heen praten.

Ook de centralist behandelt huilen en schreeuwen als verschillende emoties. Op huilende bellers wordt meevoelender gereageerd dan op schreeuwende bellers. De meest voorkomende reactie in gesprekken met schreeuwende bellers is een inhoudelijke (locatie)vraag. Deze vraag is de enige reactie die in de helft van de huidige gesprekken een positief effect bereikt; de beller kalmeert en geeft een geprefereerd antwoord op de vraag. De centralist gaat met deze reactie niet woordelijk in op de emotionele handeling van de beller, maar negeert het schreeuwgedrag juist. Dit lijkt de meest succesvolle methode die tot nu toe wordt toegepast. In enkele gesprekken met schreeuwende bellers reageert de centralist met een aandachttrekkende éénwoord-uiting als "Hallo", "Mevrouw", of met uitingen als "Ik kan u niet verstaan" of "Even naar me luisteren". Deze reacties zorgen niet dat de beller een geprefereerd antwoord geeft, rustiger wordt en zich beter aan beurtwisselingsnormen houdt, en dragen dus niet positief bij.

Op huilende bellers wordt sympathischer gereageerd dan op schreeuwende bellers, hoewel ook hier de meest voorkomende centralistreactie een inhoudelijke vraag is. De inhoudelijke vraag levert meestal een geprefereerd antwoord op en zorgt dat de beller kalmeert. Reacties om de aandacht van de beller te trekken, zoals "Even luisteren" en éénwoord-uitingen als "Mevrouw" leveren, in tegenstelling tot bij schreeuwende bellers, een positief effect op. De bellers reageren met "Ja" en beantwoorden vervolgens de volgende vraag van de centralist. Zoals eerder gezegd komen deze reacties echter weinig voor in het huidige onderzoeksmateriaal. Sympathische reacties als: "Probeer rustig te blijven" en "Rustig aan" zorgen er niet voor dat de beller kalmeert en zich meer aan de gespreksnormen houdt. In de meeste gevallen gaat de beller juist harder huilen of reageert hij met smeken ("Alstublieft"). Echter, in dertig procent van de gevallen wordt de beller wel rustiger en beantwoordt hij de vragen vaker met een geprefereerd antwoord. Hoewel het lijkt alsof deze reactie voornamelijk negatief uitpakt, is het zinvol om mee te nemen in vervolgonderzoek om specifiek te kijken naar de effecten. De laatste reactie van centralisten op huilende bellers is het herhalen van een antwoord van de beller. Deze reactie zorgt eerder voor verslechtering dan voor verbetering. De beller huilt meer of harder, smeekt of reageert helemaal niet meer.

5.2. Aanbevelingen op basis van huidig onderzoeksmateriaal

In het huidige onderzoeksmateriaal lijkt de beste centralistreactie een inhoudelijke (locatie)vraag te zijn, zowel bij schreeuwende bellers als bij huilende bellers. De centralist gaat niet in op de emotionele handeling zelf, maar stelt een inhoudelijke vraag. Hiermee geeft hij indirect aan dat hij niet ingaat op de emotionele handelingen van de beller. In het grootste deel van de gesprekken heeft deze reactie een positief effect en daarmee is dit een reactie die de centralisten kunnen blijven toepassen.

Een verschil tussen beide emoties is dat het bij huilende bellers wel zin heeft om ze bij de les te roepen met "Mevrouw!" of "Even luisteren", omdat ze hierdoor kalmeren, terwijl schreeuwende bellers er niet of slecht op reageren. Centralisten zouden deze reactie dus alleen moeten toepassen bij huilende bellers.

Het los herhalen van een antwoord, zonder het in een vraag te plaatsen, werkt averechts. De bellers huilen harder en reageren niet-geprefereerd. Deze reactie kunnen de centralisten beter niet meer toepassen.

5.3. Aanbevelingen voor pilot study

In de pilot study zouden allereerst de resultaten uit dit onderzoek meegenomen kunnen worden en getest op grotere schaal. Vooral de sympathische reacties op huilende bellers en de reacties om aandacht te trekken, zoals “Mevrouw” en “Even luisteren” op huilende bellers moet in meer gesprekken worden getoetst.

Hoewel de centralisten proberen de beller rustig te krijgen, hebben slechts weinig van de nu toegepaste reacties het gewenste effect. Ook met de inhoudelijke vraag, die uit dit onderzoek het meest succesvol blijkt te zijn, wordt bij schreeuwende bellers in slechts de helft van de keren een positief effect bereikt. Bij huilende bellers is dat vaker, maar ook hier blijft de vraag bestaan of er niet een betere centralistreactie bestaat.

Een van de – in dit onderzoek besproken – reacties, die nu nog niet wordt toegepast door de centralisten, is de reactie beschreven volgens Krumperman (1991) en Heritage en Clayman (2010) (zie paragraaf 4.1.). Het in simpele woorden benoemen van de emotie van de beller, zodat hij zich begrepen voelt, het aangeven waarom het van belang is dat de beller antwoordt, en vervolgens het stellen van een inhoudelijke vraag. Hoewel dit advies meerdere malen gegeven wordt, is er nog geen empirisch bewijs voor. Deze reactie zou dus getest kunnen worden in de pilot study bij Meldkamer Utrecht. In het huidige materiaal zien we deze reactie eenmaal voorkomen (zie fragment 11). De centralist benoemt de gevoelens van de beller “Ik begrijp dat het een hele vervelende situatie voor u is”, geeft aan waarom de beller antwoord moet geven op zijn vragen “Ik wil wel graag wat informatie van u hebben want dan kunnen wij u zo snel mogelijk helpen”, stelt de beller gerust (techniek volgens Whalen en Zimmerman, 1998) “de hulpverlening is opgestart en komt zo snel mogelijk naar u toe” en stelt ten slotte de volgende vraag. Deze reactie heeft een heel positief effect op de beller, niet alleen in dezelfde beurt, maar ook in de rest van het gesprek. Hij houdt zich vanaf dan zowel aan de beurtwisselingsnormen als aan de sequentiële normen. Dit deed hij voor de bewuste centralistreactie niet. Aangezien er op basis van een theorie en slechts één praktijkvoorbeeld geen harde uitspraak kan worden gedaan, moet deze reactie grootschaliger worden getoetst.

Ten slotte kan het verschil tussen gesprekken met één en meerdere participantframes in de pilotstudy worden meegenomen. Wat heeft het voor invloed op de interactie tussen beller en centralist als de beller tijdens de noodsituatie belt en er meerdere participantframes tegelijkertijd actief zijn? Met het antwoord op deze vraag ontstaat er wellicht nog meer duidelijkheid over de interactieproblemen die ontstaan tussen de beller en centralist in emotionele gesprekken.

6. Referenties

- Fischer, A.H. (2010). *De zin en onzin van emoties*. Amsterdam: Prometheus.
- Fischer, A.H. & Manstead, A.S.R. (2008). The social function of emotions. In: Lewis, M., Haviland-Jones, J. & Barret, L.F. (Eds). *Handbook of Emotions (3rd edition, pp)*. New York: Guilford.
- Fridlund, A.J. (1994). *Human facial expression: An evolutionary view*. San Diego, CA: Academic Press.
- Hendriks, M.C.P., Croon, M.A., & Vingerhoets, A.J.J.M. (2008). Social Reactions to Adult Crying: The Help-Soliciting Function of Tears. *Journal of Social Psychology*. Vol. 148/1, p.22-42.
- Hepburn, A. (2004). Crying: Notes on description, transcription and interaction. *Research on Language and Social Interaction*. Vol. 37, p. 251-290.
- Hepburn, A. & Potter, J. (2007). Crying Receipts: Time, Empathy, and Institutional Practice. *Research on Language & Social Interaction*, 40:1, 89-116.
- Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford: Wiley/Blackwell.
- Houtkoop-Steenstra, H. & Koole, T. (1999). *Handleiding voor het transcriberen van mondelinge interacties*. Universiteit Utrecht, Vakgroep Nederlands.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie: hoe mensen communiceren in taal*. Bussum: Coutinho.
- Koole, T. & De Widt, C.P. (2011). Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112-gesprekken. Lezing VIOT 2011, Leiden.
- Koole, T., Kronemeijer, M., Scheel, L., Van Silfhout, G. & Viergever, I. (2010). Conversatieanalytisch onderzoek naar uitingen van 112-melders in paniek. Universiteit Utrecht. Lezing AWIA symposium 2010, Amsterdam.
- Kronemeijer, M. (2010). "Luister eens". *Conversatieanalytisch onderzoek naar 112-gesprekken*. Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Krumperman, K. (1991). Humanistic Dispatch. *Emergency Medical Services Magazine*. Vol. 20 (8): 24, 26-8.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Peräkylä, A. & Sorjonen, M-L. (Eds.) (2011). *Emotion and interaction*. Oxford: Oxford University Press.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*. Vol. 68, p. 939-967.
- Scheel, L. (2010). *Paniek-doen. Hoe belemmeren de verschillende niveaus waarop een antwoord niet-geprefereerd kan zijn een 112-gesprek?* Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Scheel, L. (2010). *PANIEK als elke seconde telt. Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-*

- geprefereerde antwoorden bij paniekdoen in 112-alarmcentralegesprekken*. Masterscriptie.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*. Vol. 70, p. 1075–1095.
- Silfhout, G. Van (2010). 'Mevrouw (.) in welke plaats bent u'. Een onderzoek naar éénwoord-uitingen *In de interactie tussen beller naar en centralist van het alarmnummer 112*. Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Tracy, K. & S. Tracy (1998). Emotion Labor at 911: A Case Study and Theoretical Critique. *Journal of Applied Communication Research*. Vol. 26, p. 290-411.
- Verberg, N. (2009). *Alarmcentrale 112, Wilt u Politie, Brandweer of Ambulance? Een conversatieanalytisch onderzoek naar de effectiviteit van de 1-1-2-meldtekst*. Masterscriptie
- Viergever, I. (2010). *Waar bent u, welke plaats? Een onderzoek naar dubbele vragen in 112-gesprekken met bellers die "paniek-doen"*. Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Vingerhoets, A.J.J.M., Cornelius, R.R., Van Heck, G.L., & Becht, M.C. (2000). Adult crying: a model and review of the literature. *Review of General Psychology*. Vol. 4, p. 354-377.
- Whalen, J. & Zimmerman, D. (1998). Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities; The Case of Hysteria in Calls to 911. *Social Psychology Quarterly*. Vol. 61/2, p. 141-159.
- Zimmerman, D. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In: Drew, P. & Heritage, J. (red.). *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press.

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht transcriptiesymbolen

.	Uiting is hoorbaar af, daling intonatie
,	Uiting is hoorbaar nog niet af, licht stijgende intonatie
?	Vragende intonatie
↑	Stijgende intonatie
↓	Dalende intonatie
<u>woord</u>	Nadruk op een woord of woorddeel
>woord<	Snellere uitspraak van een woord
<woord>	Langzamere uitspraak van een woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
WOORD	Hard uitgesproken woord
:	Geeft aan dat een woord wordt verlengd (e::h)
woo-	Zinsdeel of woord wordt plotseling afgebroken
.hh	Hoorbare inademing voordat er wordt gesproken
.pt	Smakkend geluidje voordat er wordt gesproken
(.)	Pauze van minder dan 0.3 seconden
(0.4)	Pauze van meer dan 0.3 seconden; getal geeft het aantal seconden aan
[[Tegelijkertijd spreken
= =	Het naadloos op elkaar aansluiten van twee uitingen
(())	Opmerkingen of geluiden die niet in het transcript opgenomen kunnen worden
(woord)	Als iets niet (helemaal) wordt verstaan
(...)	Overslaan van een stuk tekst
Huuuuuh/huhuh	Hoorbaar huilen
.skuh	Droge snik
.shih	Natte snik
W(hh)oord	Inademing binnen woord
~ woord ~	Woord wordt met een trillende stem uitgesproken