

# **Emotionele 1-1-2-gesprekken: emoties, reacties en effecten**

Toegepast conversatieanalytisch, kwantitatief onderzoek naar  
emotiehandelingen van bellers en de verschillende effecten  
van directieve en meelevende centralistreacties.

---

Aliesje Schneijderberg  
3245284  
September 2012  
Universiteit Utrecht

Masterscriptie communicatiestudies  
Onder begeleiding van Tom Koole en Jos van Berkum



## Dankwoord

Deze scriptie is een voortzetting van het werk van Claudia de Widt. Op basis van haar grondige onderzoek kon ik dit onderzoek opzetten. Ik wil Claudia en mijn begeleider Tom Koole bedanken voor de mogelijkheid om me in dit onderwerp te verdiepen. Tom Koole heeft me in alle rust laten werken, me gestuurd waar het nodig was en veel interesse getoond in de voortgang. Heel erg bedankt voor de betrokkenheid en het geduld! Mijn begeleider Jos van Berkum wil ik heel erg bedanken voor de inzichten om de data van een afstand te kunnen bekijken en afgebakend te analyseren.

De dataverzameling voor deze scriptie moest op een hele specifieke manier verzameld worden: op de lokale en de centrale 1-1-2-meldkamer, met de medewerking van de centralisten zelf. Wanneer ik deze kans niet had gekregen had ik dit onderzoek niet kunnen uitvoeren. Voor de actieve deelname aan het verzamelen van de data wil ik de centralisten van het KLPD en de GMU bedanken. Ook heb ik veel te danken aan Jan Hoogstraten van het GMU en het afdelingshoofd van het KLPD die het onderzoek op de alarmcentrale mogelijk maakten. Dank ook aan de afdelingscoördinator van het KLPD en Yvonne den Ouden, Michael Bosch en Ed Peeters van de GMU voor de onmisbare hulp bij het verzamelen van de data.

Aliesje Schneijderberg  
Utrecht, 2012

## Samenvatting

Dit onderzoek is een voortzetting van het onderzoek van Claudia de Widt (2012). Zij onderzocht 1-1-2-gesprekken die door huilende en schreeuwende melders belemmerd worden. Melders die deze emotiehandelingen verrichten geven vaak geen geprefereerde antwoorden op de vragen van de centralist, waardoor het gesprek minder snel en efficiënt verloopt. Hierdoor wordt hulpverlening in noodsituaties vertraagd. Centralisten geven aan dat huilende en schreeuwende melders het werk bemoeilijken. De Widt onderzocht kwalitatief hoe centralisten reageren op deze emotiehandelingen, en welke reacties vaker een positief effect hebben (als de centralistreactie wordt gevolgd door een geprefereerd antwoord) en welke een negatief effect (de centralistreactie wordt gevolgd door een ongeprefereerd antwoord). Omdat de effecten niet statistisch zijn vergeleken, kunnen we de resultaten niet generaliseren naar alle emotionele 1-1-2-gesprekken. Met een kwantitatief onderzoek naar de effecten van centralistreacties op emotiehandelingen ben ik te weten gekomen welke reacties over het algemeen het beste werken.

1-1-2-centralisten kunnen op verschillende manieren reageren op emotiehandelingen van melders. Ik heb vergeleken wat de effecten zijn op de emotiehandelingen huilen en schreeuwen van vier centralistreacties:

- de inhoudelijke vraag: geen aandacht besteden aan de emotie (“waar bent u”),
- aandacht trekken: de melder bij de les roepen, vraag stellen (“Mevrouw! Hallo! Waar bent u?”),
- de sympathische reactie: meelevende aandacht aan de emotie besteden, vraag stellen (“probeer rustig te blijven, haalt u even diep adem. Waar bent u?”)
- de empathische reactie: inleven in de emotie, gevoelens benoemen, medewerking vragen, melder geruststellen, vraag stellen (“ik begrijp dat u geschrokken bent, maar ik heb informatie van u nodig, dan kan ik u helpen. De hulpverlening komt naar u toe Waar bent u?”).

Ik heb een onderzoek opgezet waarin centralisten gedurende enkele weken op de landelijke en een lokale 1-1-2-meldkamer de verschillende reacties toegepasten. De verschillen tussen de effecten van deze reacties tonen aan welke reactie centralisten het beste kunnen toepassen en welke niet. Dit heb ik onderzocht met toegepaste conversatieanalyse. Met de combinatie van het kwalitatieve onderzoek van De Widt (2012) en dit kwantitatieve onderzoek analyseer ik de werking van interactie in 1-1-2-gesprekken en heb ik ook kunnen kijken hoe de gesprekken geoptimaliseerd kunnen worden.

De resultaten: schreeuwende melders geven bij elke centralistreactie iets vaker ongeprefereerde dan geprefereerde antwoorden. Er zijn geen verschillen in effecten van de verschillende reacties, er zijn geen reacties die positievere effecten hebben dan andere reacties. Er zijn echter weinig gesprekken verzameld van de sympathische en de empathische reactie, dus we moeten voorzichtig zijn met deze conclusie. Huilende

melders geven juist iets vaker geprefereerde dan niet-geprefereerde antwoorden. Bij de empathische reactie gaven huilende melders significant vaker een geprefereerd antwoord dan bij de inhoudelijke vraag, aandacht trekken en de sympathische reactie. De empathische reactie heeft dus een positiever effect op huilende melders dan andere reacties.

Bijna alle emotionele 1-1-2-gesprekken worden binnen een minuut afgerond. Geëmotioneerde melders geven dus vrij snel de juiste informatie. 1-1-2-centralisten hebben het gevoel dat hun werk bemoeilijkt wordt door emotiehandelingen, maar melders die huilen en schreeuwen belemmeren het gesprek minder dan de centralisten ervaren.

Centralisten op de meldkamer 1-1-2 kunnen bij schreeuwende melders het gesprek niet negatief beïnvloeden, elke reactie heeft hetzelfde effect. Maar als centralisten bij huilende melders empathisch reageren zullen deze gesprekken sneller en efficiënter worden afgerond.

Dit onderzoek geeft praktische implicaties voor de meldkamer 1-1-2 en meer inzicht over emotie in interactie. Omdat het onderzoek echter kwantitatief is zijn er ook waardevolle observaties verloren gegaan over de invloed die emotie en interactie op elkaar hebben. Met een kwalitatieve studie van het materiaal kan hier meer inzicht in worden verkregen.

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	7
1.2 De lokale meldkamer en de landelijke alarmcentrale, een situatieschets .....	9
2. Theoretisch kader .....	11
2.1 Schenden van gespreksnormen door huilende en schreeuwende melders .....	11
2.2 Resultaten van De Widt .....	14
2.3 Emotie in interactie.....	16
2.4 Emoties als sociale functie .....	17
2.5 Noodhulpgesprekken en problemen in noodhulpgesprekken .....	18
2.6 Verwachtingen.....	21
3. Hypotheses.....	22
4. Methode .....	22
4.1 Data verzameling .....	22
4.2 Data analyse .....	25
5. Resultaten .....	26
6. Conclusie .....	30
6.1 Effecten van de reacties.....	31
6.2 Invloed op effecten van reacties .....	32
6.3 Invloed van centralistreacties op de melder.....	32
6.4 Belangrijkste conclusies .....	34
7. Discussie.....	35
8. Praktische implicaties voor de meldkamer 1-1-2 .....	36
9. Literatuur .....	38
Bijlage .....	41

# 1. Inleiding

De centralisten van het noodhulpnummer 1-1-2 beantwoorden oproepen van mensen die een melding willen maken van een noodsituatie. Ze vragen informatie van de melder, zodat ze de juiste hulpdienst zo snel mogelijk naar de juiste plek kunnen sturen. Wanneer een melder deze informatie niet snel en volledig verstrekt kan de centralist het gesprek niet snel en efficiënt afhandelen. De afhandeling van een 1-1-2-gesprek kan belemmerd worden als de melder afgeleid wordt, onverstaabaar is, niet weet waar hij<sup>1</sup> is of wat er gebeurd is, verkeerde verwachtingen heeft van het gesprek, of emotioneel is (Blonk e.a., 2009 in: Verberg 2009).

Omdat gesprekken bij de 1-1-2-alarmcentrale vaak over levensbedreigende situaties gaan, is onderzoek naar problemen in deze gesprekken essentieel. Een snelle, efficiënte afhandeling van 1-1-2-gesprekken maakt het mogelijk dat hulpdiensten snel ter plaatse kunnen zijn om de veiligheid van de burgers te waarborgen.

Sinds 2009 wordt er door de Universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar probleemgesprekken op de 1-1-2-meldkamer. Verberg (2009) heeft onderzoek gedaan naar verkeerde verwachtingen van de melder en hoe de openingszin van de landelijke alarmcentrale hieraan bijdraagt. Van Silfhout (2010), Viergever (2010), Kronemeijer (2010) en De Widt (2011) hebben onderzoek gedaan naar hoe centralisten op melders reageren. Scheel (2010) onderzocht hoe emotionele melders handelen in een 1-1-2-gesprek.

In 2012 heeft Claudia de Widt kwalitatief onderzoek gedaan naar de problemen die emotiehandelingen van melders veroorzaken in 1-1-2-gesprekken. Ze onderzocht hoe centralisten reageren op problematische emotiehandelingen en wat voor effect dit op de melder heeft: of hij wel of niet de juiste informatie geeft. De Widt onderscheidde welke reacties een positief effect hadden op geëmotioneerde melders en welke een negatief effect. Hierin maakte De Widt (2012) onderscheid tussen twee type emotiehandelingen: huilen en schreeuwen. Ze beschreef verschillende centralistreacties, sommige meer directief en sommige juist meelevend. De resultaten van haar onderzoek wijzen uit dat sommige centralistreacties op melders een positiever effect hebben dan andere reacties, en dat er een verschil is tussen de effecten op huilende melders en schreeuwende melders.

Omdat het onderzoek kwalitatief is uitgevoerd, kunnen de verschillende effecten van reacties op geëmotioneerde melders niet gegeneraliseerd worden naar 1-1-2-gesprekken in het algemeen. Om uitspraken te kunnen doen over de effectiviteit van de reacties en aanbevelingen te kunnen doen over welke reactie het beste kan worden toegepast, moeten de effecten kwantitatief onderzocht worden. Op basis van de resultaten van De Widt (2012) heb ik het onderzoek opgezet waarin centralisten verschillende reacties

---

<sup>1</sup> Om het lezen te vergemakkelijken is overal waar een persoonlijk of een bezittelijk voornaamwoord gebruikt wordt, gekozen voor de mannelijke vorm.

toepasten. De effecten van deze reacties heb ik kwantitatief vergeleken. Zo kan ik uitspraken doen over welke reactie het beste toegepast kan worden om een positief effect te bereiken bij een geëmotioneerde melder.

Dit onderzoek is dus het vervolg op het onderzoek van De Widt (2012) naar effecten van centralistreacties op geëmotioneerde melders in 1-1-2-gesprekken. De gesprekken in beide onderzoeken zijn bekeken vanuit de conversatie analyse. Met conversatie analyse kijk je naar hoe gesprekspartners omgaan met elkaars uitingen en welke methoden mensen gebruiken om zich begrijpelijk te maken (Mazeland, 2003). Je onderzoekt niet de achterliggende bedoelingen, gevoelens en intenties van de sprekers maar je analyseert de handelingen van de sprekers (Houtkoop en Koole, 2000 in: De Widt, 2012).

Claudia de Widt heeft de gesprekken kwalitatief onderzocht, ik heb in het vervolgonderzoek de gesprekken kwantitatief geanalyseerd. Met het combineren van deze methodes maak je gebruik van toegepaste conversatie analyse. Dit gaat een stap verder dan fundamentele conversatie analyse, omdat je niet alleen inzicht krijgt in hoe mensen zich gedragen in interactie, maar ook in de werking van interactie (Antaki, 2011). De Widt heeft emotiehandelingen van melders, reacties van centralisten en de effecten hiervan onderverdeeld in categorieën en met elkaar vergeleken. Door de kwalitatieve bevindingen van De Widt te generaliseren kunnen deze verschillende gesprekskenmerken kwantitatief geanalyseerd worden. Omdat je met toegepaste conversatie analyse onderzoekt hoe 1-1-2-gesprekken werken, kun je ook onderzoeken hoe ze beter zouden kunnen werken: je kunt effecten van verschillende gesprekskenmerken vergelijken en problemen opsporen door te zien welke gesprekskenmerken negatieve effecten hebben. Je kunt oplossingen vinden voor deze problemen door te onderzoeken of andere gesprekskenmerken wel positieve effecten hebben (Antaki, 2011). Met de resultaten van dit onderzoek kan een advies voor de meldkamer 1-1-2 gegeven worden over welke uitingen een positief effect hebben op geëmotioneerde melders.

Het onderzoek is van praktisch belang omdat het in een noodhulpverlenend bedrijf belangrijk is om de gesprekken zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Als er een manier blijkt te zijn om de problemen in deze gesprekken te verminderen is dat een grote winst. Ook de centralisten zelf geven aan dat ze emotionele melders als een probleem ervaren. Ze ervaren onmacht wanneer ze een geëmotioneerde melder aan de lijn krijgen. Wanneer uit het onderzoek blijkt hoe je het beste kunt reageren op een emotionele melder kunnen we de centralisten het gevoel geven dat ze meer controle hebben over het gesprek waardoor het werk plezieriger voor ze wordt.

Ook vanuit wetenschappelijk oogpunt is dit onderzoek interessant, omdat het inzicht verschaft in menselijke emoties in interactie. Door te onderzoeken welke effecten de reacties van centralisten hebben op melders komen we meer te weten over de mate waarin emotie tot stand komt in interactie, welke invloed emotie heeft op interactie en in hoeverre het uiten van emoties wordt beïnvloed door interactie. Het onderzoek is van



belang voor elke institutionele context die te maken krijgt met emoties, omdat emoties kunnen afleiden van het uitvoeren van praktische taken (Heritage en Clayman 2010, p. 99). Het is dus belangrijk om te weten hoe je met emoties om moet gaan.

Melders die emotiehandelingen verrichten geven vaak niet de juiste informatie aan de centralist. Sommige reacties van centralisten hierop zorgen ervoor dat de melder wel de juiste informatie verstrekt, dat is een positief effect. Ik wil onderzoeken of er in bepaalde gevallen bepaalde reacties zijn die een overwegend positief of negatief effect hebben op melders die emotiehandelingen verrichten. Om dit te onderzoeken stel ik de volgende vragen:

*Wat zijn de effecten van reacties die 1-1-2-centralisten geven op de emotiehandelingen huilen en schreeuwen van melders?*

- Welke reacties hebben een positief effect, welke reacties hebben een negatief effect?
- Welke factoren hebben invloed op de effecten van de reacties?

Om de context waarin het onderzoek plaatsvindt duidelijk te maken, geef ik een beeld van de lokale en de landelijke meldkamer 1-1-2. Vervolgens beschrijf ik de theorie over emoties en noodhulpgesprekken. Ik bespreek eerst het onderzoek van De Widt, hoe emotiehandelingen problemen veroorzaken en wat volgens de resultaten van De Widt de effecten zijn van de reacties van centralist hierop. Daarna beschrijf ik ander onderzoek naar noodhulpgesprekken. Ik bespreek theorieën over emotie in interactie. Aan de hand hiervan geef ik aan welke resultaten ik verwachtte te vinden. Dit vat ik samen in mijn hypothesen. Vervolgens beschrijf ik in de methode hoe ik de data verzameld heb en hoe ik de data geanalyseerd heb. Ik bespreek de resultaten die uit de analyses naar voren komen. In de conclusie ken ik betekenis toe aan de resultaten en geef ik antwoord op de vraag van dit onderzoek. Ik beschrijf de beperkingen van het onderzoek en geef suggesties voor vervolgonderzoek in de discussie. Tot slot geef ik praktische implicaties voor de meldkamers van de 1-1-2-alarmcentrale.

### *1.2 De lokale meldkamer en de landelijke alarmcentrale, een situatieschets*

Als je 1-1-2 belt met je mobiele telefoon, bel je met de landelijke alarmcentrale 1-1-2 te Driebergen, het Korps Landelijke Politie Diensten: KLPD. Hier komen 12.000 telefoontjes per dag binnen, waarvan ruim 70% niet in behandeling wordt genomen omdat het misbruik of een misverstand betreft. De serieuze meldingen worden (idealiter) binnen 19 seconden doorverbonden met één van de lokale meldkamers. Het uitsturen van hulpverlening wordt namelijk niet via de landelijke centrale, maar via de lokale meldkamer geregeld. De lokale meldkamer heeft contact met de hulpverleners op straat en de centralisten zijn zelf opgeleide hulpverleners. De landelijke centrale heeft als taak de melders door te verbinden met de meldkamer in de regio. De ideale gang van zaken bij een melding op de landelijke alarmcentrale is de volgende:

### **Transcript 1. Correct 1-1-2-gesprek**

- C Alarmcentrale 1-1-2, wilt u politie, brandweer of ambulance?  
M Politie, alstublieft.  
C In welke stad bent u?  
M Utrecht.  
C Blijft u aan de lijn, ik verbind u door met Politie Utrecht.

(Een overzicht van transcriptiesymbolen is te vinden in de bijlage)

Er zijn weinig meldingen die dit protocol volgen, maar gesprekken die het protocol niet letterlijk volgen zijn niet direct probleemgesprekken. Vaak moet de centralist een vraag herhalen of verduidelijken, of zelf de hulpdienst bepalen aan de hand van het verhaal van de melder. Als zulke meldingen binnen 30 seconden nog worden doorverbonden, zien zowel de centralisten als de supervisors deze niet als probleemgesprek. Uit het beluisteren van gesprekken maak ik op dat de meeste problemen zich voordoen als de melder niet begrijpt of accepteert dat hij moet worden doorverbonden en de centralist aan de lijn moet blijven om dit uit te leggen, of als de melder ook na meerdere malen vragen de plaatsnaam of hulpdienst niet doorgeeft vanwege bijvoorbeeld afleiding, onverstaanbaarheid, het niet weten van de locatie of emotiehandelingen als huilen en schreeuwen (Blonk e.a. in: Verberg 2009).

Als je 1-1-2 belt met de vaste telefoon, krijg je een centralist van de lokale meldkamer van jouw regio aan de lijn. In Utrecht heet dit de Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht, de GMU. Hier hoeven centralisten niet meer naar de locatie van de melder te vragen, maar alleen naar welke hulpdienst ze door moeten verbinden.

In de lokale meldkamer vragen de centralisten specifieke informatie van de melder over de noodsituatie. Ze moeten de prioriteit bepalen, zo mogelijk en waar nodig steun bieden aan de melder, de informatie in een bestand verwerken zodat collega's alle informatie door kunnen geven aan de hulpdiensten op straat, en ook assisteren bij het uitsturen van de hulpdiensten. Er komen veel minder telefoontjes binnen dan bij de landelijke alarmcentrale, maar de afhandeling van de telefoontjes vraagt meer tijd en aandacht.

Een gesprek wordt belemmerd als de melder de vragen van de centralist niet beantwoordt, waardoor de centralist niet de informatie krijgt die hij nodig heeft om bovengenoemde taken uit te voeren. Vaak betekent een belemmerd gesprek geen probleemgesprek als de centralist de melder snel weer bij de les heeft. De meeste centralisten van de lokale meldkamer geven aan dat probleemgesprekken vaak ontstaan bij geïrriteerde of boze melders, of melders die de taal niet goed spreken of onduidelijk spreken. Schreeuwende of huilende melders worden ook genoemd als veroorzakers van problemen, maar volgens de centralisten komt dit niet vaak voor op de lokale meldkamer.

Melders die hun emotie uiten in een gesprek door te huilen of te schreeuwen worden door centralisten op de landelijke meldkamer als een groter probleem gezien dan door

centralisten op de lokale meldkamer. In gesprekken met de lokale meldkamer veroorzaken emotiehandelingen even grote belemmeringen als bij de landelijke meldkamer, maar omdat het minder vaak voorkomt wordt het als een minder groot probleem ervaren dan belemmeringen die wel veel voorkomen, bijvoorbeeld irritatie bij de melder of taalbarrières. De landelijke meldkamer krijgt naar verhouding meer emotionele melders aan de lijn dan de lokale meldkamer. Centralisten bij de landelijke meldkamer hebben namelijk het eerste contact met een melder vlak na of tijdens een noodsituatie, dus de emotie die de melder ervaart is nog niet afgezwakt door wachttijd of contact met hulpdiensten. De centralisten van de landelijke meldkamer noemen zichzelf de ‘paniekbrekers’: voordat melders worden doorverbonden met de lokale meldkamer zijn ze al minstens 20 seconden aan de lijn. Blijkbaar komen veel melders na het eerste contact en in de wachttijd een beetje bij zinnen.

## 2. Theoretisch kader

Ik beschrijf het eerdere onderzoek en de resultaten van De Widt (2012), welke variabelen ik heb onderzocht, ik beschrijf theorieën over emotie, interactie en noodhulpgesprekken en vervolgens welke resultaten ik verwachtte te vinden voordat ik de data analyseerde.

### *2.1 Schenden van gespreksnormen door huilende en schreeuwende melders*

De Widt (2012) beschrijft dat veel emotiehandelingen van melders geen problemen veroorzaken. Veel emotionele melders hijgen, spreken met trillende stem, smeken om hulp of spreken heel snel, maar omdat ze gewoon antwoord geven op de vragen van de centralist belemmeren ze hiermee niet het verloop van het gesprek. De geëmotioneerde melders die wel een probleem kunnen veroorzaken zijn de melders die huilen of schreeuwen aan de telefoon. Huilende melders belemmeren het gesprek doordat ze sequentiële gespreksnormen schenden, schreeuwende melders schenden beurtwisselingsnormen. Om te begrijpen welke problemen dit veroorzaakt bespreek ik de sequentiële organisatie van gesprekken en de beurtwisselingsnormen.

De sequentiële organisatie van een gesprek houdt in dat uitingen niet op zichzelf staan voorkomen, maar in een gesprek in relatie tot elkaar staan. Inzicht in de relatie tussen uitingen in een gesprek is relevant voor dit onderzoek, want om de werking van de interactie tussen de centralist en de melder te begrijpen moet je weten hoe hun uitingen zich tot elkaar verhouden.

Sommige gesprekshandelingen maken deel uit van een aangrenzend paar en roepen een bepaald type beurtwisseling op. Bijvoorbeeld een voorstel-acceptatie (of afwijzing), groet-wedergroet of vraag-antwoord (Houtkoop en Koole, 2000). Het doen van een uiting is het eerste paardeel, hiermee initieert een spreker een sequentie die verwachtingen creëert voor het tweede paardeel. De mogelijkheden waarmee de gesprekspartner het tweede

paardeel kan vormgeven is beperkt (Schegloff 1968). Het tweede paardeel moet eenzelfde type uiting zijn om aan de verwachtingen te voldoen. Raymond (2003 in: De Widt 2012) noemt dit type-conforming respons. Het initiëren van een sequentie heeft een doel. Een eerste paardeel leidt niet alleen tot verwachtingen voor het type uiting, maar ook tot verwachtingen voor de inhoud van de uiting (Mazeland, 2003). Een vraag als eerste paardeel heeft bijvoorbeeld tot doel een antwoord te verkrijgen. Een respons kan aan de verwachtingen voor het type voldoen, maar toch niet het doel bereiken. Het doel wordt alleen bereikt als het tweede paardeel geprefereerd is op inhoud. In een 1-1-2-gesprek is een geprefereerd antwoord op een vraag een antwoord waardoor de centralist de juiste informatie heeft. Een niet-geprefereerd antwoord zorgt gewoonlijk voor sequentie-expansie. Dit vertraagt het verzamelen van de juiste informatie, terwijl centralisten onder tijdsdruk staan. De sequentie-expansie ontstaat omdat het doel niet bereikt wordt met het minimale formaat van een aangrenzend paar. De sequentie moet opnieuw geïnitieerd worden of wordt verlengd omdat sprekers zich er vaak van bewust zijn wanneer hun uiting niet-geprefereerd is, en deze aarzelend uitspreken of er uitleg bij geven (Mazeland, 2003). De Widt (2012) concludeert dat huilende melders vaak niet in staat zijn om een geprefereerd antwoord te formuleren omdat ze snikken, jammeren en smeken in plaats van antwoord geven, of omdat ze niet begrijpen welk antwoord ze moeten geven. Het probleem in 1-1-2-gesprekken is dan ook niet een vertraging in het gesprek doordat de melder aarzelt of uitlegt waarom hij niet een geprefereerd antwoord geeft, maar doordat de centralist opnieuw een vraag moet stellen om het doel te bereiken.

In een gesprek gelden naast sequentiële normen ook beurtwisselingsnormen. Wanneer deze worden geschonden vindt er overlap plaats in een gesprek. Dit hoeft geen problemen op te leveren, maar schreeuwende melders horen vaak de vraag niet omdat ze door de beurt van de centralist heen schreeuwen. Hierdoor zijn ze vaak niet in staat om een geprefereerd antwoord te formuleren (De Widt 2012, p. 18). Schreeuwende melders belemmeren het gesprek doordat ze zich vaak niet aan de beurtwisselingsnormen houden. Ze houden zich vaak wel aan de sequentiële normen. Wanneer ze de vraag beantwoorden is dit over het algemeen geprefereerd - maar omdat ze vaak de vraag niet verstaan geven ze veel ongeprefereerde antwoorden. Huilende melders houden zich wel aan de beurtwisselingsnormen, maar geven geen geprefereerde antwoorden omdat ze zich niet aan de sequentiële normen houden.

In onderstaand fragment uit een transcript van een 1-1-2-gesprek met het KLPD huilt de melder, waardoor ze de centralist geen antwoord kan geven, maar ze houdt zich wel aan de beurtwisselingsnormen.

#### **Transcript 2. Huilende melder, KLPD**

- 1 M Huhuhuh[huuuhuh
- 2 C [alarmcentrale 1-1-2 wilt u -
- 3 M huuhuh
- 4 M (onverstaanbare klagelijke klanken, gemompel, gehuil) [huhuhuhuh

- 5 C [Mevrouw, hallo.
- 6 C Probeer even rustig adem te halen.
- 7 M .hhh .hh[h
- 8 C [wat heb je nodig?
- 9 M .hh politie .hh .h
- 10 C Politie. En in welke plaats?
- 11 M .skuh .hh (onverstaanbare locatie, onverstaanbare straatnaam, gaat over in gejammer)
- 12 HUUHUUH
- 12 C Ik kan je echt niet verstaan als je zo [huilt. >Je moet heel e-<
- 14 M [.hh.hh .hh.hh
- 15 C Probeer even heel rustig adem te halen=
- 16 M =( >dirksonidirksonidirk[sonidirksoni<
- 17 C [In welke stad.
- 18 C Amsterdam, Rotterdam, Den [Haag?
- 19 M [>Amsterdam amsterdam amsterdam<

C = Centralist

M = Melder

De melder is aan het huilen als de telefoon wordt opgenomen, hierdoor moet de centralist haar beginvraag (“wilt u politie, brandweer of ambulance”) afbreken. Maar de melder huilt niet door de centralist heen wanneer deze haar toespreekt in regel 5 en 6. Ze stopt even met huilen en geeft een geprefereerd antwoord. In regel 10 huilt en jammert de melder bij het geven van het antwoord waardoor de centralist het antwoord niet kan verstaan. Dit antwoord is niet geprefereerd. In de beurten in regel 13 en 15 van de centralist hijgt de melder door de centralist heen in regel 14, maar ze huilt niet en praat ook pas weer in haar eigen beurt. Ze houdt zich dus aan de beurtwisselingsnormen. In regel 16 noemt de melder waarschijnlijk een straatnaam, maar dit is niet verstaanbaar, en ook niet de informatie die de centralist zoekt, namelijk een plaatsnaam. De melder houdt zich dus aan de beurtwisselingsnormen maar belemmert het gesprek omdat ze geen geprefereerde antwoorden geeft: ze is onverstaanbaar en begrijpt niet welke informatie de centralist nodig heeft. De centralist moet de vraag opnieuw stellen voordat het doel van het gesprek is bereikt.

### Transcript 3. Schreeuwende melder, KLPD.

- 1 C Alarmcentrale 1-1-2, [politie, brandweer of ambulance?
- 2 M [we, meneer (.) (WE HEBBEN FEESTJE)
- 3 M PO<sup>↑</sup>LITIE! (WE HEBBEN FEESTJE)
- 4 A IK MAAK JE (( scheldwoord )) DOOD
- 5 C Mevrouw, in welke woonplaats bent u?=  
 6 M =>JA IN DE (KADEHONDERDZESENTWINTIG) DRIE-HOOG< (.)<sup>↑</sup>VIER  
 7 MANNEN (.) >(ZE ZIJN) NAAR BINNEN GEDRONGEN EN NEMEN NU  
 8 ME HOND MEE<
- 9 C Mevrouw [u bent,

- 10 M [HEEL SNEL!  
 11 C >Probeert u even iets rusti[ger<  
 12 [ >NEE DAT KAN IK NIET<  
 13 C U bent niet (.) te verstaan zo.  
 14 M lieve schat,  
 15 A ((*geschreeuw*))  
 16 C Welke [plaats bent u?  
 17 M [[lieve schat, >(bietekade)honderdzesentwintig<  
 amsterdam. [Alsjeblieft  
 18 C [↑Amsterdam,  
 19 C [ik verbind u door met politie Amsterdam, blijft u alstublieft aan de telefoon.  
 20 M [ze zijn in me huis

C = Centralist

M = Melder

A = *Achtergrond*

De melder schreeuwt door de openingsvraag van de centralist heen, maar geeft wel de juiste informatie. De melder schreeuwt niet door de vraag naar de locatie heen, maar omdat ze geen geprefereerd antwoord geeft moet de centralist opnieuw naar de locatie vragen. De melder schreeuwt in regel 9 en 11 door de centralist heen die haar aandacht probeert te trekken, waardoor de centralist weer een nieuwe beurt moet beginnen. De melder schreeuwt ook door de vraag van de centralist heen in regel 16, maar hier volgt uiteindelijk wel een geprefereerd antwoord. Dit gesprek laat zien dat een ongeprefereerd antwoord van schreeuwende melders niet altijd veroorzaakt wordt doordat ze door de centralist heen schreeuwen. In regel 6 houdt de melder zich bijvoorbeeld aan de beurtwisselingsnormen maar volgt toch geen geprefereerd antwoord, en in regel 17 is dit juist andersom. Maar de observatie van De Widt (2012) dat schreeuwende melders veel door de centralist heen schreeuwen en dat ze hiermee het gesprek kunnen belemmeren blijkt wel uit dit gesprek, het is duidelijk te zien in regel 9 tot 13.

## 2.2 Resultaten van De Widt

De Widt (2012) onderscheidde verschillende manieren waarop centralisten reageren op schreeuwende of huilende melders. Sommige reacties zijn meer directief, zoals geen aandacht besteden aan de emotiehandeling van de melder, maar alleen het stellen van een inhoudelijke vraag, of juist de aandacht van de melder trekken om deze weer bij de les te krijgen, zoals 'Hallo!' 'Mevrouw!' of 'Ik versta u niet!'. Andere reacties zijn meer meelevend, zoals het herhalen van het antwoord van de melder, of de sympathische reactie (al dan niet gevolgd door een inhoudelijke vraag): meelevend aandacht besteden aan de emotie, zoals 'probeer rustig te blijven' en 'haalt u even diep adem'. Een empathische reactie, waarbij de centralist zich inleeft in de emotie van de melder, kwam maar 1 keer voor in het corpus van De Widt.

De reactie van de centralist heeft een positief effect als de melder hierop volgend een geprefereerd antwoord geeft. Als de melder ook kalmeert na de reactie is dit voor zowel de melder als de centralist het meest positief, maar het doel van de centralisten is om informatie te verkrijgen, en met het geven van een geprefereerd antwoord wordt dit doel behaald. Of de melder nu meer, minder of evenveel emotiehandelingen vertoont na de reactie van de centralist, wanneer hij een geprefereerd antwoord geeft is het effect van de reactie positief.

In onderstaande tabel geef ik de effecten van de reacties volgens De Widt (2012) weer.

**Tabel 1. Effecten van de reacties van centralisten op huilende en schreeuwende melder**

	Positief effect huilen (percentage)	Negatief effect huilen (percentage)	Totaal Huilen	Positief effect schreeuwen (percentage)	Negatief effect schreeuwen (percentage)	Totaal Schreeuwen
Inhoudelijke vraag	21 (70%)	8 (30%)	29	9 (50%)	10 (50%)	19
Aandacht trekken (+ vraag)	5 (100%)	0 (0%)	5	0 (0%)	9 (100%)	9
Sympathische reactie (+ vraag)	3 (30%)	6 (70%)	9	-	-	-
Empathische reactie + vraag	-	-	-	1 (100%)	0 (0%)	1
Antwoord beller herhalen	6 (30%)	13 (70%)	19	-	-	-
Totaal aantal reacties (totaal aantal gesprekken)			62 (± 30)			29 (18)

De resultaten van De Widt (2012) geven een indicatie van de effectiviteit van verschillende reacties bij huilende en bij schreeuwende melder. De reactie 'aandacht trekken' bijvoorbeeld heeft bij de schreeuwende melder uit het onderzoek van De Widt een negatief effect en bij huilende melder een positief effect. Het is interessant om te onderzoeken of dit te generaliseren is, zodat we de 1-1-2-meldkamers kunnen adviseren dat sommige reacties in bepaalde gevallen beter werken om het gesprek snel en efficiënt af te handelen dan andere reacties.

De centralisten passen niet elke reactie toe in elke situatie. Bij huilende melder geven centralisten andere reacties dan bij schreeuwende melder, en de empathische reactie komt in het corpus van De Widt niet of nauwelijks voor. Om echter een advies te geven over welke reacties positieve effecten hebben en welke reacties negatieve effecten moeten we van alle vier de reacties weten wat het effect is bij huilende en bij schreeuwende melder. In dit onderzoek hebben centralisten de reacties in elke situatie toegepast, zodat we alle effecten kunnen vergelijken.

Ik vergelijk de vier reacties waarop een vraag volgt. Het effect van de reacties meet ik door te onderscheiden of er wel of geen geprefereerd antwoord volgt van de melder. De reacties die ik zal onderzoeken en een voorbeeld hiervan staan in tabel 2 op een rijtje.

**Tabel 2. Reacties van centralisten op emotiehandelingen van melders**

Reactie	Voorbeeld
Inhoudelijke vraag Geen aandacht besteden aan de emotie.	Waar bent u?
Aandacht trekken De melder bij de les roepen, vraag stellen.	Mevrouw! / Hallo! Waar bent u? Even luisteren. / Ik versta u niet. Waar bent u?
Sympathische reactie Meelevende aandacht aan de emotie besteden, vraag stellen.	Rustig aan. / Probeer rustig te blijven. Waar bent u? Haalt u even diep adem. Waar bent u?
Empathische reactie Inleven in de emotie. Gevoelens benoemen, medewerking vragen, melder geruststellen, vraag stellen.	Ik begrijp dat u bang bent, maar ik wil graag wat informatie van u, dan kan ik u helpen. De hulpverlening komt snel naar u toe. Waar bent u?

De empathische reactie heeft als nadeel dat het door zijn lengte meer tijd in beslag neemt dan andere reacties. In gesprekken die belemmerd worden is dit probleem van minder groot belang, omdat niet-geprefereerde antwoorden de grootste vertraging veroorzaken. Als blijkt dat de reactie een positief effect heeft wordt het verlies van het aantal seconden door de reactie dus gecompenseerd door de winst aan seconden die geprefereerde antwoorden opleveren.

### 2.3 Emotie in interactie

Ik onderzoek of de reacties van centralisten invloed hebben op de emotiehandelingen van de melder. Hiervoor moet je een beeld hebben van hoe en waarom emotiehandelingen worden gedaan. Ik bespreek theorieën over emotie in sociale interactie om te begrijpen in hoeverre centralisten in een gesprek grip kunnen krijgen op een melder die emotiehandelingen vertoont.

Volgens Fiehler (2002) is de communicatie van gevoelens een functioneel onderdeel van sociale activiteiten (Fiehler 2002, p.104). Mensen zijn doelgerichte, rationele wezens en richten hun communicatie op deze manier in (p. 80). Ze reguleren ook in hoeverre ze hun gevoelens communiceren. Mensen evalueren gebeurtenissen, personen of situaties. Hoe iemand handelt bij de emoties die hij ervaart is afhankelijk van hoe hij de situatie evalueert, zijn karaktereigenschappen en welke sociale normen gelden. (Fiehler 2002 p. 84). In elke (sub)cultuur zijn er sociale normen voor het ervaren van emoties en voor het uitvoeren van emotiehandelingen. Wanneer een dierbare overlijdt, verwacht je omgeving dat je verdriet ervaart, en wanneer je bijvoorbeeld kwaad bent op iemand, is het niet wenselijk dat je dit communiceert door te schelden (Fiehler 2002, p. 82-83). Of iemand dan ook werkelijk de uitingen van zijn kwaadheid reguleert, hangt af van hoe hij de situatie ervaart, hoe sterk de normen gelden en wat zijn karaktereigenschappen zijn. Iemand die kwaad is kan sociaal ongewenste emotiehandelingen uitvoeren afhankelijk van hoezeer hem onrecht is aangedaan, of hij de normen kan schenden zonder grote sociale gevolgen, en of hij driftig is aangelegd.



Volgens Baanders (1997) bepaalt de sociale omgeving niet alleen hoe iemand zijn emotiehandelingen reguleert, maar ook hoe iemand zijn emoties ervaart. Baanders (1997) beschrijft dat emoties ontstaan doordat mensen bij een ervaring, dus als ze iets meemaken, iemand ontmoeten, of zelfs een herinnering ergens aan hebben, de betekenis voor hun persoonlijk welzijn inschatten. Iemand schat aan de hand van zijn persoonlijke belangen in hoe hij zich voelt bij een ervaring. In eerste instantie is dit een inschatting vanuit het onderbewuste, dit heet de primaire *appraisal*, de eerste inschatting van schade of welzijn (Baanders 1997). Deze wordt direct gevolgd door een secundaire *appraisal*. Dit kan in het onderbewuste plaatsvinden of juist bewust gemaakt worden, maar de uitkomst van het proces is dat iemand bewust een negatief of positief gevoel ervaart (Baanders 1997, p. 7-10). De primaire *appraisal*, het innerlijke gevoel van schade of welzijn, vindt onafhankelijk van de sociale norm plaats, maar de secundaire *appraisal* kan worden beïnvloed door hoezeer het ervaren van emoties sociaal geaccepteerd is (p. 262-264). Is een emotie sociaal ongewenst, dan kan iemand deze minder sterk ervaren dan wanneer de emotie gewenst is. Hoe iemand de emotie vervolgens communiceert wordt ook door de sociale omgeving beïnvloed. Welke emotiehandelingen iemand doet is gebaseerd op het verwachte effect ervan in de sociale omgeving, namelijk acceptatie of afwijzing (Baanders 1997, p. 12). Echter, de invloed van de sociale omgeving vermindert wanneer het innerlijke gevoel van schade of welzijn groter wordt. Hoe sterker het innerlijke gevoel is, hoe minder invloed de sociale norm heeft op het reguleren van de emotiehandelingen (p. 262-264).

In hoeverre de norm in 1-1-2-gesprekken het doen van emotiehandelingen beïnvloedt is moeilijk te zeggen, omdat het niet duidelijk is wat de norm is en hoe sterk deze geldt. Aan de ene kant is het ervaren van emoties sociaal geaccepteerd in noodsituaties, omdat het welzijn van personen op het spel staat. Aan de andere kant is het verrichten van emotiehandelingen in institutionele setting niet gewenst, omdat het de efficiëntie in gesprekken vertraagt (Heritage en Clayman, 2012). Omdat de secundaire *appraisal* vrij direct na een gebeurtenis plaatsvindt, zal de institutionele setting van het 1-1-2-gesprek de mate waarin de emotie ervaren wordt niet beïnvloeden. De centralisten kunnen dus alleen invloed hebben op het reguleren van de emotiehandelingen, maar dit zal afhangen van of de melder een kalm of opgewonden type is, of hij aanvoelt dat de emotiehandeling ongewenst is, en in hoeverre het innerlijke gevoel van onbehagen sterker is dan de wens om te voldoen aan de norm.

#### *2.4 Emoties als sociale functie*

Hoewel volgens de sociale norm het reguleren van emoties wenselijk is, heeft het tonen van emoties ook juist een sterke sociale functie (Fisher en Manstead 2008, in: De Widt, 2012). Emoties helpen om sociale relaties aan te gaan en sociale posities te verkrijgen. Hoe iemand zijn emotiehandelingen reguleert is afhankelijk van iemands sociale positie, zijn doelen en belangen (Fisher en Manstead 2008, in: De Widt, 2012). Volgens Fisher en Manstead (2008, in: De Widt, 2012) zijn emotiehandelingen signalen naar de

gesprekspartner die om hulp of troost vragen. Goffman (1981, in: Whalen en Zimmerman, 1998) ontdekte dat mensen een uiting van pijn harder uitspreken wanneer hun gesprekspartner ver weg stond dan wanneer deze dichtbij was. Met uitingen van pijn geven mensen aan hoe dringend de situatie is, het is dus een sociale handeling. Heath (1989, in: Whalen en Zimmerman, 1998) ondersteunt deze conclusie met zijn bevinding dat mensen pijnuitdrukkingen doen in hun eigen beurt. Een soortgelijke ondervinding deden De Widt (2012) en Koole et al (2010, in: De Widt, 2012) in onderzoek naar emotiehandelingen in 1-1-2-gesprekken. Geëmotioneerde melders die huilen in een 1-1-2-gesprek snikken en jammeren tijdens hun eigen beurt. Wanneer de centralist aan het woord is voert de melder deze handelingen niet uit. De melder is gedurende het gehele gesprek emotioneel, maar doet zijn emotiehandelingen binnen de normen van sociale interactie. Dit wijst erop dat het uiten van emoties een sociale handeling is.

De bevindingen die niet gedaan zijn op grond van onderzoek naar telefoongesprekken kunnen wel worden doorgetrokken naar communicatie van emotie over de telefoon. Volgens Goffman (1981 in: Whalen en Zimmerman 1998) zijn telefonische uitingen te vergelijken met face-to-face interactie.

### *2.5 Noodhulpgesprekken en problemen in noodhulpgesprekken*

Voor een goed beeld van de 1-1-2-gesprekken die in dit onderzoek besproken worden beschrijf ik eerdere onderzoeken naar het verloop van telefonische noodhulpgesprekken. Wakin en Zimmerman (1999) en Whalen, Whalen en Zimmerman (1988) en Heritage en Clayman (2010) onderzochten de kenmerken van telefonische noodhulpgesprekken. Deze zijn geheel aangepast op het verlenen van service waar de institutie voor staat (Wakin en Zimmerman, 1999). Na de opening volgt een serie vragen, de centralist geeft een respons en het gesprek wordt afgesloten (Wakin en Zimmerman 1999, Whalen, Whalen en Zimmerman 1988). Omdat het telefoontje een vooraf vastgesteld doel heeft en een onpersoonlijk karakter worden alledaagse gespreksnormen achterwege gelaten (Heritage en Clayman 2010). De opening in noodhulpgesprekken is kort en compact. Heritage en Clayman (2010) stellen vast dat de centralist zich identificeert als een serviceverlener door te vragen welke noodhulp gewenst is of wat er aan de hand is. De melder identificeert zich als iemand die hulp zoekt door aan te geven welke hulpdienst hij nodig heeft of door te vertellen wat er aan de hand is. De melder hoeft niet aan te geven dat hij hulp zoekt, dit geeft hij al aan door het telefoontje te plegen.

Hepburn en Potter (2007) onderzochten emotionele gesprekken met de kindbescherming. Het blijkt dat in dergelijke institutionele gesprekken, ondanks de emotionele lading, de centralist aangeeft welke informatie hij wel of niet kan gebruiken. Tracy (1997) geeft echter aan dat de beller verwacht dat de centralist persoonlijk betrokken is. Omdat de centralist een publieke service verleent, en geen klantenservice, zal de centralist niet klantgericht te werk gaan. Hij verwacht van de melder juist medewerking, waardering voor zijn werk en respect (Tracy, 1997). De Widt (2012)

bespreekt de verschillende frames van professional en leek die centralist en beller hebben. Ze citeert uit haar lezing van 2011 dat de centralist een expert is op het gebied van 1-1-2-meldingen en weet wat er nodig is om het gesprek snel en efficiënt af te handelen. De beller is onervaren met het bellen naar 1-1-2. Hij verwacht snelle hulp en gaat ervan uit dat hij zijn verhaal kan doen. De interpretatiekaders tussen de expert en de leek zorgen voor spanning als de verwachtingen van de beller niet uitkomen en de centralist wordt gehinderd in snelle afhandeling van het gesprek (De Widt, 2012). Dat de melder zijn verhaal wil doen kan voor de centralist vaak ook waardevolle informatie opleveren, waardoor het gesprek evengoed efficiënt verloopt. Maar vooral bij de landelijke alarmcentrale, waar de centralist alleen de juiste hulpdienst en de locatie moet achterhalen, zal de centralist het gesprek efficiënter kunnen afhandelen wanneer de melder zijn vragen beantwoordt dan wanneer de melder zijn verhaal doet. Imbens-Bailey en McCabe (2000) geven aan dat de drang van de melder om zijn eigen verhaal te vertellen kan botsen met de efficiëntie van de centralist. Ruusuvuori (2007) geeft aan dat een professional in institutionele setting, zoals een centralist is bij de 1-1-2-alarmcentrale, zijn aandacht wil richten op expliciet institutionele taken. Maar in de 1-1-2-setting is omgang met gevoelens van klanten een onderdeel van die taken. De klant zoekt niet alleen naar een oplossing voor zijn probleem, maar ook naar begrip en medeleven. De professional moet dus zijn aandacht verdelen tussen het oplossen van het probleem en de affectieve taak van compassie en begrip tonen om de klant niet van streek te maken (Ruusuvuori, 2007). Ook Hepburn en Potter (2004) stellen in een onderzoek naar huilende bellers bij de kinderscherming dat deze bellers voor centralisten moeilijkheden opleveren omdat ze troost zoeken. Dit belemmert de uitvoering van de taak van de centralist, namelijk het achterhalen van informatie over in dit geval mogelijke kindermishandeling. Dat centralisten moeten omgaan met emotiehandelingen van melders in 1-1-2-gesprekken belemmert het achterhalen van informatie over de locatie en de juiste hulpdienst.

Whalen en Zimmerman (1998) concludeerden dat melders niet verwachten dat ze vragen van de centralist moeten beantwoorden. Melders verwachten direct hulp en hebben het gevoel dat die vertraagd wordt door het stellen van vragen. Volgens Whalen en Zimmerman (1998) geeft de routine waarmee een centralist de melding afhandelt, zonder tonen van begrip en medeleven, de melder het idee dat hij niet serieus genomen wordt. Ook Suchman (1997) trok deze conclusie in een onderzoek naar emoties bij patiënten en de communicatie met hun arts. Wanneer de arts niet ingaat op emoties die de patiënt uit, herhaalt de patiënt de uitingen in een zoektocht naar erkenning. Het kan dus zo zijn dat een geëmotioneerde melder die zich niet erkend voelt in zijn emotie, de ernst van de situatie zal blijven benadrukken door het uiten van paniek.

Heritage en Clayman (2010) maken een onderscheid tussen *unwilling* en *unable* zijn om mee te werken in het gesprek. Melders die emotioneel zijn kunnen wel meewerken, maar ze zijn *unwilling* omdat ze het gevoel hebben dat de centralist de hulpverlening vertraagt. Wanneer de centralist aangeeft dat het beantwoorden van vragen nodig is om de

hulpverlening op te starten, zal de beller eerder meewerken. Krumperman (1991, in: De Widt, 2012) schrijft in een adviesartikel voor centralisten van de 911-centrale in de Verenigde Staten dat een geëmotioneerde melder kan kalmeren als de centralist begrip toont voor de emotie door deze te benoemen en aan te geven dat medewerking nodig is om hulp te sturen.

De onderzoeken van Tracy (1997), Imbens-Bailey en McCabe (2000), Hepburn en Potter (2004, 2007), Whalen en Zimmerman (1998) en Ruusuvuori (2007) wijzen uit dat de melder gefrustreerd raakt wanneer de centralist geen begrip en medeleven toont. Hepburn (2007) stelt dat de melder gerustgesteld wordt wanneer centralisten empathisch reageren. Met het tonen van begrip en het besteden van aandacht aan de melder delen centralisten als het ware de emotie. Dit maakt het voor de melder makkelijker om om te gaan met negatieve emoties. Jones (2004) noemt deze empathische reactie *person centeredness*, dit is de mate van betrokkenheid die je toont bij de persoon in je reacties. Uit haar studie blijkt dat personen die over een emotionele gebeurtenis praten en *high person centered* reacties krijgen van hun gesprekspartner, zich beter voelen dan wanneer ze *low person centered* reacties krijgen. Het onderzoek van Jones toont aan dat aandacht besteden aan emoties en aan de persoon die de emoties ervaart een positief effect heeft.

Dit blijkt ook uit onderzoek van Young (1989). Young onderzocht welke houding van centralisten als meest behulpzaam wordt beschouwd door mensen die een crisiscentrum bellen. De bellers verkeerden niet in noodsituaties, maar waren wel geëmotioneerd. Bijna de helft van de tachtig ondervraagden vond het het meest behulpzaam wanneer de centralist zich om hen bekommerde en begrip toonde. Ook was het belangrijk dat de centralist een positieve, geruststellende houding had. Slechts 9% gaf aan dat de aanwijzingen en oplossingen van de centralist het meest behulpzaam waren.

De resultaten van Young (1989) wijzen erop dat een melder het meest het gevoel heeft dat hij geholpen wordt wanneer hij begrepen wordt, gerustgesteld wordt en de centralist aandacht voor hem heeft. De directieve reacties bij 1-1-2-gesprekken, de inhoudelijke vraag en aandacht trekken, kunnen we vergelijken met de aanwijzingen en oplossingen uit Young (1989), die niet als meest behulpzaam worden ervaren. Het stellen van vragen kan tot gevolg hebben dat de melder niet het gevoel heeft dat hij geholpen wordt (Whalen en Zimmerman, 1998).

Dat een directieve benadering waarschijnlijk geen effectieve manier is om de melder bij de les te krijgen, kunnen we opmaken uit het onderzoek van Kidwell (2006) naar de interactie tussen een politieagent en een burger in paniek op straat. Kidwell onderzocht de rol die aankijken speelt voor het inschatten of een burger *unable of unwilling* is om mee te werken in het gesprek. Met een blik kan iemand die geëmotioneerd is makkelijker aangeven dat hij coöperatief is dan wanneer hij dit moet uitdrukken in woorden. Het blijkt dat directieven zoals 'luister' begeleid moeten worden met een blik tussen de gesprekspartners, zodat het gesprek na het directief makkelijk voortgezet kan worden. Omdat dit essentiële onderdeel in telefoongesprekken ontbreekt, is een directieve

benadering waarschijnlijk geen effectieve manier om de melder bij de les te krijgen. Alleen met de empathische benadering zullen melders goed kunnen omgaan met hun negatieve emoties en eventueel hun kalmte herwinnen.

Hier gaat de theorie van Clawson (1986) echter tegenin. Clawson beschrijft de *hysteria threshold*: elke geëmotioneerde melder van een noodsituatie bereikt een moment waar hij over het punt van het uiten van paniek heen komt. Dit moment kan aan het begin van het gesprek zijn of verderop in het gesprek, maar geëmotioneerde melders bereiken vanzelf een punt waarop ze voldoende kalmeren om mee te werken aan het gesprek. Of en wanneer de melder meewerkt hangt dus misschien niet af van hoe je op de melder reageert, maar van de *hysteria threshold* van de melder zelf.

Of centralisten de emotiehandleidingen van de melder kunnen beïnvloeden zal blijken uit de analyse van de gesprekken die ik heb verzameld.

## 2.6 Verwachtingen

In de theorieën die ik bespreek in dit verslag wordt gesproken van emotie uiten door 'crying' of 'hysteria', maar een onderscheid in schreeuwen en huilen wordt niet gemaakt. Uit de resultaten van De Widt blijkt wel een duidelijk onderscheid, zowel in de gespreksorganisatie als in de effecten van de benadering. Het lijkt erop dat bij schreeuwende melders minder positieve effecten zijn dan bij huilende melders, waarschijnlijk omdat schreeuwende melders de centralist niet laten uitspreken en niet luisteren naar de vragen (De Widt, 2012). Ik verwacht in dit corpus dit verschil ook te vinden.

Omdat schreeuwende melders nauwelijks luisteren naar de centralist is het niet aannemelijk dat een sympathische benadering een positief effect heeft. Het trekken van aandacht heeft in de bevindingen van De Widt geen positief effect. Ik verwacht op dit gebied ook geen positief effect te vinden, omdat de melder waarschijnlijk niet goed reageert op directieven (Kidwell, 2006). De inhoudelijke vraag lijkt in de helft van de gevallen een positief effect teweeg te brengen. Ik verwacht dat deze benadering vaker een positief effect heeft dan aandacht trekken en de sympathische benadering. Het meest positieve effect verwacht ik van de empathische benadering. Hiermee toont de centralist begrip, waardoor de melder waarschijnlijk beter om kan gaan met zijn negatieve emoties.

Bij huilende melders lijkt alleen de sympathische reactie vaker een negatief effect dan een positief effect te hebben. De melders lijken goed te reageren op aandacht trekken. Aan de hand van de bevindingen van De Widt (2012) verwacht ik dat aandacht trekken vaker een positief effect heeft dan de inhoudelijke vraag en de sympathische benadering en dat de inhoudelijke vraag vaker een positief effect heeft dan de sympathische benadering. Ik verwacht dat de empathische benadering vaker een positief effect zal hebben dan de andere drie benaderingen.

Uit het onderzoek van De Widt (2012) blijkt dat de reacties van centralisten een minder positief effect hebben wanneer melders bellen terwijl een incident plaatsvindt dan wanneer ze bellen na het plaatsvinden van een incident. De effecten zijn ook minder positief wanneer melders interactie hebben met hun omgeving terwijl ze aan de telefoon zijn. Deze bevindingen heb ik mijn onderzoek ook geanalyseerd.

### **3. Hypotheses**

Huilende melders geven over het algemeen vaker een geprefereerd antwoord dan schreeuwende melders.

De effecten zullen minder positief zijn bij een melder die tijdens het incident belt dan een melder die na het incident belt.

De effecten zullen minder positief zijn bij een melder die interactie heeft met zijn omgeving tijdens het telefoongesprek dan een melder die dit niet heeft.

De empathische reactie heeft vaker een positief effect bij huilende en schreeuwende melders dan andere benaderingen.

De inhoudelijke vraag heeft vaker een positief effect bij schreeuwende melders dan aandacht trekken of sympathische benadering.

Aandacht trekken heeft een positiever effect bij huilende melders dan de inhoudelijke vraag, en deze beide benaderingen hebben een positiever effect dan de sympathische reactie.

### **4. Methode**

#### *4.1 Data verzameling*

Het onderzoek liep zowel bij de landelijke alarmcentrale in Driebergen, het KLPD, als op de lokale meldkamer in Utrecht, de GMU. Omdat ik de effecten van vier verschillende reacties wilde vergelijken heeft elk van de deelnemende centralisten de vier reacties in elke situatie toegepast, zodat ik de effecten kan vergelijken voor alle situaties. Ik heb centralisten van beide meldkamers gevraagd tijdens een dienst één bepaalde benadering toe te passen bij geëmotioneerde melders, ongeacht hoe de melder het gesprek belemmerde, ongeacht de situatie waarin de melder zich bevond en ongeacht of deze reactie natuurlijk aanvoelde voor hen. De benaderingen werden gelijkmatig verdeeld over de diensten die de centralisten hadden binnen de periode van het onderzoek.

Bij de meldkamers van de 1-1-2 worden alle gesprekken opgenomen en enkele jaren bewaard in een database. Ze worden voor trainingsdoeleinden gebruikt of om het werk van de centralisten te beoordelen. Om de geëmotioneerde gesprekken terug te vinden in de database registreerden de centralisten tijd, werkplek en datum van het gesprek. Ik heb de centralisten gevraagd om alle gesprekken die belemmerd werden door een geëmotioneerde melder te registreren, ook als ze waren vergeten de reactie toe te passen of als het ze niet was gelukt. Zo heb ik voorkomen dat gesprekken niet geregistreerd zouden worden omdat de centralisten zelf de bruikbaarheid van de gesprekken in zouden schatten.

In een bedrijf dat hulp biedt bij levensbedreigende situaties mag het uitvoeren van een onderzoek de werkwijze van de medewerkers niet beïnvloeden. Wanneer de werkwijze negatief beïnvloed wordt kan dit in het ergste geval mensenlevens kosten. Aan het onderzoek hebben dus centralisten deelgenomen die genoeg ervaring hadden om hun werk tijdens het onderzoek goed te blijven uitvoeren, en die zelf ook het gevoel hadden dat hun werk niet beïnvloed werd. De centralisten die deelnamen gaven aan dat alle reacties veel worden gegeven op de meldkamer, en niet zeer onnatuurlijk aanvoelden. De centralisten die zich niet in elke reactie konden vinden namen geen deel aan het onderzoek. De centralisten die wel deelnamen heb ik gevraagd om direct weer op hun eigen manier te werk te gaan als ze het idee kregen dat het toepassen van een reactie negatief werkte. Ik vroeg ze om in een volgend gesprek wel opnieuw deze reactie te geven, omdat ook het aantonen van negatieve effecten belangrijk is.

Het onderzoek op de GMU liep in maart en april 2012. Van politie, brandweer en ambulance deden de centralisten die zelf dachten dat ze de verschillende benaderingen konden toepassen en die dat zelf wilden, mee aan het onderzoek. Op deze manier waren alle deelnemers gemotiveerd. Er deden in totaal 6 ambulance medewerkers, 20 brandweer medewerkers, en 15 politie medewerkers mee aan het onderzoek. Op het KLPD liep het onderzoek enkele weken in april en mei 2012. Bij het KLPD zijn 7 centralisten geselecteerd die volgens het hoofd van de afdeling het onderzoek hun werk niet zou laten beïnvloeden. Van de geselecteerde centralisten kozen alle centralisten ervoor om deel te nemen aan het onderzoek. De centralisten ontvingen elke dag vooraf aan hun dienst een mailtje als herinnering, met uitleg over de benadering die ingedeeld stond voor de dienst. Ik heb tijdens het onderzoek regelmatig de meldkamers bezocht en de centralisten gesproken. De centralisten bleken gemotiveerd, en alle instructies bleken duidelijk.

Helaas zijn er in dit onderzoek niet genoeg emotionele gesprekken verzameld om statistisch te analyseren, al was de respons van centralisten die deel wilden nemen aan het onderzoek hoog en waren de deelnemers enthousiast en betrokken. Bij de lokale meldkamer kwamen niet veel emotionele melders aan de lijn en bij de landelijke alarmcentrale kwamen veel emotionele melders aan de lijn, maar namen minder centralisten deel aan het onderzoek. De zeven centralisten die deelnamen aan het

onderzoek draaien parttime diensten op de meldkamer, dus het aantal geëmotioneerde melders dat ze aan de lijn kregen in twee weken was niet heel groot.

Het databestand is hierom aangevuld met emotionele gesprekken op de landelijke meldkamer waarbij de centralisten niet deelnamen aan het onderzoek. Alle centralisten werd gevraagd gesprekken met emotionele melders te registreren, ongeacht welke reactie ze gaven, zodat ik ze aan het corpus toe kon voegen. Ook op dit verzoek kwam een grote en enthousiaste respons. Ik heb ook emotionele gesprekken uit voorgaande jaren, die destijds voor onderzoek aangeleverd zijn door het KLPD en de GMU, in het corpus opgenomen. Deze aanvullende gesprekken zijn niet gemanipuleerd, de centralisten reageren op de manier die voor hen natuurlijk aanvoelt op de melder. Reacties die over het algemeen bij huilen of schreeuwen niet worden toegepast komen in het corpus dus minder vaak voor dan reacties die over het algemeen veel voorkomen, omdat veel gesprekken buiten het onderzoek om zijn verzameld.

Er zijn 172 gesprekken verzameld. Hiervan zijn ongeveer 30 gesprekken verzameld binnen de onderzoeksopzet op de meldkamer, de overige gesprekken zijn zonder manipulatie verzameld. Het verschil tussen de gesprekken die wel en niet gemanipuleerd zijn is klein, omdat de manipulatie meer een sturing is van de natuurlijke situatie. De gesprekken die gestuurd zijn komen op natuurlijke wijze ook voor, maar niet vaak, waardoor er minder kans was deze condities te kunnen onderzoeken. Binnen de natuurlijke gang van zaken zijn situaties gecreëerd om elke conditie te representeren. Er wordt geen onderscheid gemaakt in gesprekken binnen en buiten de onderzoeksopzet verzameld zijn.

In deze 172 gesprekken heb ik situaties verzameld waarin de melder emotiehandelingen zoals schreeuwen of huilen verricht, de centralist hierop één van de vier reacties geeft, en de melder een wel- of niet-geprefereerd antwoord geeft, het effect van die reactie:

emotiehandeling – centralistreactie – antwoord melder.

Deze situaties komen 647 keer voor in de gesprekken. Het effect van de openingszin is niet onderzocht, omdat de openingszin geen reactie is op een emotiehandeling. In tabel 4 (volgende pagina) is weergegeven hoe vaak bij huilende en schreeuwende melders de verschillende centralistreacties voorkwamen.



**Tabel 4. Aantal centralistreacties in de gesprekken met huilende en schreeuwende melders.**

Reactie centralist	Huilen	Schreeuwen	Totaal
Openingszin	105	52	157
Inhoudelijke vraag	205	136	341
Aandacht trekken	38	65	103
Sympathische benadering	17	4	21
Empathische benadering	20	5	25
Totaal	385	262	647

Niet elk van 172 gesprekken heeft een openingszin. Soms huilt de melder al voordat de openingszin van de centralist is geweest en volgt direct een reactie op de emotiehandeling van de melder.

In sommige condities zijn helaas maar weinig gesprekken verzameld. In tabel 4 is te zien dat de meelevende reacties, de sympathische en de empathische reactie, minder vaak voorkomen dan de directieve reacties, de inhoudelijke vraag en aandacht trekken. Bij schreeuwende melders komen de meelevende reacties nauwelijks voor.

#### *4.2 Data analyse*

Het onderzoek is uitgevoerd vanuit toegepaste conversatieanalyse: de gesprekskenmerken die door De Widt kwalitatief zijn onderzocht heb ik op grotere schaal verzameld en kwantitatief onderzocht. Conversatie analyse biedt de mogelijkheid kwantitatieve beschrijvingen van interactie te maken (Peräkylä 2003). Kelle (2004) beschrijft echter dat dergelijk onderzoek beperkend kan zijn. De uitingen van de gesprekken worden binnen vooraf vastgestelde coderingen geïnterpreteerd waardoor observaties verloren gaan. Schegloff (1993) waarschuwt ook voor verlies van inzicht in details. Veel gesprekskenmerken kun je immers niet meenemen in je analyse. Je wint wel inzicht in de interactie over het algemeen en de werking van interactie. Al vroeg in de ontwikkeling van de methode van de conversatie analyse kwantificeerde Zimmerman (1975) de onderbrekingen of overlappings in gesprekken bij mannen of vrouwen. Door deze kenmerken te kwantificeren kun je verder gaan dan conclusies trekken over hoe gesprekspartners zich in een gesprek gedragen, je krijgt inzicht in hoe bepaalde personen zich over het algemeen gedragen in interactie. Ik kan door dit onderzoek bepalen welke reactie over het algemeen het beste werkt in 1-1-2-gesprekken, zodat de gesprekken geoptimaliseerd kunnen worden.

Omdat bij het coderen van de gesprekskenmerken observaties verloren gaan, moet bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met het beperkte inzicht in de gesprekken (Heritage, 1995). Echter, wanneer de kenmerken die je kwantificeert gebaseerd zijn op resultaten uit een kwalitatief onderzoek geven de resultaten een volledig inzicht in de interactie (Kelle 2004). Vooraf is namelijk grondig gekeken naar welke kenmerken in welke categorie horen door De Widt (2012). Dankzij de classificatie

van De Widt analyseer ik alle gesprekskenmerken die van belang zijn voor het inzicht in de werking van interactie. De observaties die niet worden geanalyseerd blijken uit het onderzoek van De Widt niet bij te dragen aan dit inzicht. De coderingen zijn zeer volledig, waardoor de beperkingen van soortgelijk onderzoek minimaal zijn.

Natuurlijk gaan er ook observaties verloren die wel inzicht zouden verschaffen in de werking van 1-1-2-gesprekken. Er zijn bijvoorbeeld verschillende vormen van een niet-geprefereerd antwoord. Een antwoord dat wel qua type uiting past bij de vraag maar niet qua inhoud, is eigenlijk een positiever effect dan een antwoord dat ook qua type niet passend is. Op de vraag "heeft u politie nodig?" is het antwoord "ze zijn in mijn huis" duidelijk geen passend antwoord bij het type vraag, maar is het antwoord "ik weet het niet" wel type-conform en kan het betekenen dat de melder het antwoord echt niet weet. De vraag had dan een positief effect gehad als de melder het wel had geweten, terwijl dit in het eerste geval niet zo is. Dit onderscheid kon ik niet maken, omdat het niet aan de oppervlakte te zien is. Ook heb ik geen onderscheid gemaakt in of de melder emotioneel blijft of kalmeert. Dergelijke gedetailleerde observaties zijn verloren gegaan. Het hoofddoel van centralisten is echter het achterhalen van een geprefereerd antwoord, dus de observaties die gecodeerd zijn laten de werking van de reacties zien.

Ik heb de gesprekken gecodeerd op huilen of schreeuwen, of een melder tijdens het gesprek interactie had met zijn omgeving, of de melder belde terwijl het incident gebeurde of erna, en hoe lang het gesprek duurde. Binnen deze classificaties heb ik de uitingen van de centralist ingedeeld in 'inhoudelijke vraag', 'aandacht trekken', 'sympathische reactie', 'empathische reactie'. Alle antwoorden van de melder die niet de juiste informatie inhield voor de centralist heb ik gecodeerd als niet-geprefereerd.

De reacties en de effecten ervan heb ik geanalyseerd in een kruistabel met Fisher's exact toets. Om aan te kunnen geven welke verschillen significant zijn, heb ik de effecten van de verschillende benaderingen elk apart met elkaar vergeleken.

## **5. Resultaten**

De resultaten over de hoofdzaak van het onderzoek, de analyse van de effecten van de reacties, staan weergegeven in tabel 9. Voordat ik deze analyse bespreek geef ik eerst algemene resultaten weer.

Bij het KLPD zijn 158 gesprekken verzameld, bij de GMU 24. Bij het analyseren van de gesprekken viel het me op dat de gesprekken vrij snel werden afgerond, zie tabel 5 op de volgende pagina.

**Tabel 5. Duur van emotionele gesprekken bij het KLPD**

Duur	Aantal gesprekken KLPD N (%)
30 seconden	72 (45%)
30-60 seconden	78 (50%)
60 of meer	8 (5%)
Totaal	158

Van de gesprekken bij het KLPD werd 45% binnen 30 seconden afgehandeld, de tijd die nog niet als problematisch wordt gezien bij gesprekken die niet standaard verlopen. Slechts 5% duurde langer dan een minuut. De gesprekken van het GMU heb ik niet op duur geanalyseerd, omdat de duur van die gesprekken niet alleen afhangt van de emotiehandelingen van de melder, maar ook van hoeveel werk het registreren en afhandelen van de melding kost. De duur van deze gesprekken zegt dus niet altijd iets over hoezeer het gesprek belemmerd wordt.

Hoeveel wel- en niet-geprefereerde antwoorden huilende en schreeuwende melders over het algemeen gaven in de gesprekken geef ik weer in tabel 6.

**Tabel 6. Totaal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden van huilende en schreeuwende melders**

Antwoord melder	Huilen	Schreeuwen	Totaal
Geprefereerd N (%)	190 (49%)*	100 (38%)*	290
Niet-geprefereerd N (%)	195 (51%)*	162 (62%)*	357
Totaal	385	262	647

Er is een significant verschil tussen de antwoorden die huilende en schreeuwende melders geven:  $\chi^2 (2, N = 647) = 7.883, p < 0.01$ . Melders die schreeuwen geven vaker niet- dan wel geprefereerde antwoorden, melders die huilen geven even vaak niet- als wel geprefereerde antwoorden.

Ik heb ook geanalyseerd of de antwoorden van huilende en schreeuwende melders beïnvloed worden door het wel of niet in interactie zijn met hun omgeving. In de tabel op de volgende pagina staan de antwoorden van huilende en schreeuwende melders gegeven voor beide situaties:

**Tabel 7. Aantal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden bij interactie met omgeving.**

	Huilen		Schreeuwen	
	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)
Interactie met omgeving	33 (54%)	28 (46%)	31 (29%)*	75 (71%)*
Geen interactie met omgeving	157 (48%)	167 (52%)	69 (44%)*	87 (56%)*
Totaal	190	195	100	162

Schreeuwende melders die in interactie zijn met hun omgeving geven significant vaker niet-geprefereerde dan geprefereerde antwoorden in het gesprek dan melders die niet in interactie met hun omgeving zijn:  $\chi^2 (1, N = 262) = 6.006, p < .05$ . Er is geen significant verschil in het antwoord van huilende melders die in interactie zijn met hun omgeving en met melders die dit niet zijn.

Dezelfde analyse heb ik gedaan naar melders die tijdens of na het plaatsvinden van het incident bellen, zie onderstaande tabel:

**Tabel 8. Aantal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden tijdens en na plaatsvinden incident.**

	Huilen		Schreeuwen	
	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)
Incident vindt plaats	48 (25%)	48 (25%)	58 (58%)	107 (66%)
Incident heeft plaatsgevonden	61 (32%)	64 (32%)	24 (24%)	23 (14%)
Onbekend	81 (43%)	83 (43%)	18 (18%)	32 (20%)
Totaal	190	195	100	162

Zowel schreeuwende als huilende melders geven in beide gevallen even vaak een wel- als een niet-geprefereerd antwoord. Er zijn geen significante verschillen tussen de antwoorden van huilende en schreeuwende melders die tijdens het plaatsvinden van het incident bellen of melders die erna bellen.

De analyse van de hoofdvraag van dit onderzoek, de effecten van de centralistreacties, staat weergegeven in tabel 9 (volgende pagina). Omdat in deze tabel niet duidelijk aan te geven is welke reacties significant verschillende effecten hebben, staat in tabel 10 en 11 de analyse van de verschillende effecten tussen de reacties onderling.

In tabel 9 wordt nu eerst weergegeven hoe vaak huilende en schreeuwende melders een wel- of niet-geprefereerd antwoord gaven voor de vier verschillende reacties van centralisten.

**Tabel 9. Effect van de reacties: aantal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden op de verschillende reacties.**

	Huilen		Schreeuwen	
	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)	Geprefereerd N (%)	Niet geprefereerd N (%)
Inhoudelijke vraag	110 (54%)	95 (46%)	55 (40%)	81 (60%)
Aandacht trekken	19 (50%)	19 (50%)	27 (42%)	38 (58%)
Sympathische reactie	9 (53%)	8 (47%)	2 (50%)	2 (50%)
Empathische reactie	17 (85%)	3 (15%)	1 (20%)	4 (80%)
Totaal	155	125	85	125

Er zijn significante verschillen gevonden. Welke resultaten van elkaar verschillen is weergegeven in tabel 10 en 11.

Schreeuwende melders lijken iets vaker een niet-geprefereerd antwoord te geven en huilende melders lijken iets vaker een geprefereerd antwoord te geven. Of sommige reacties vaker een positief effect hebben dan andere reacties is voor huilende melders te zien in tabel 10, en voor schreeuwende melders in tabel 11.

Bij huilende melders zijn significante verschillen gevonden tussen de effecten van de inhoudelijke vraag, aandacht trekken en de sympathische reactie en de effecten van de empathische reactie. In tabel 10 is de chi-kwadraat te zien van alle vergelijkingen:

**Tabel 10.  $\chi^2$  van de effecten van de reacties bij huilende melders**

	Inhoudelijke vraag	Aandacht trekken	Sympathische reactie	Empathische reactie
Inhoudelijke vraag		$\chi^2 = 0.172$ p = 0.725 df=1 N = 243	$\chi^2 = 0.003$ p = 1 df = 1 N = 222	$\chi^2 = 7.281$ p < .01* df = 1 N = 225
Aandacht trekken			$\chi^2 = 0.014$ p = 1 df = 1 N = 55	$\chi^2 = 6.818$ p < .01* df = 1 N = 58
Sympathische reactie				$\chi^2 = 4.521$ p < .05* df = 1 N = 37
Empathische Reactie				

De significante verschillen zijn met een \* aangegeven en vetgedrukt

De empathische reactie heeft relatief vaker een positief effect dan de inhoudelijke vraag, aandacht trekken of de sympathische reactie. Deze drie reacties hebben even vaak een negatief als een positief effect.

Ik heb ook geanalyseerd of deze effecten nog beïnvloed zijn door de factor of de melder in interactie was met zijn omgeving tijdens het gesprek of niet, en de factor of de melder

tijdens of na het incident belt. Deze factoren bleken de effecten niet significant te beïnvloeden.

Bij schreeuwende melders zijn geen significante verschillen gevonden tussen de effecten van de verschillende reacties:

**Tabel 11.**  $\chi^2$  van de effecten van de reacties bij schreeuwende melders.

	Inhoudelijke vraag	Aandacht trekken	Sympathische reactie	Empathische reactie
Inhoudelijke vraag		$\chi^2 = 0.879$ p = 0.725 df=1 N = 201	$\chi^2 = 0.147$ p = 1 df = 1 N = 140	$\chi^2 = 0.842$ p = 0.648 df= 1 N = 141
Aandacht trekken			$\chi^2 = 0.111$ p = 1 df = 1 N = 69	$\chi^2 = 0.897$ p = 0.641 df= 1 N = 70
Sympathische reactie				$\chi^2 = 0.900$ p = 0.524 df = 1 N = 9
Empathische Reactie				

Er zijn geen significante verschillen

De reacties hebben geen verschillende effecten. Op elke reactie wordt iets vaker een niet-geprefereerd antwoord gegeven dan een geprefereerd antwoord.

Net als bij de huilende melders verschillen deze effecten niet wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen de factoren of de melder in interactie was met zijn omgeving tijdens het gesprek of niet, en of de melder tijdens of na het incident belt.

## 6. Conclusie

Dit verslag is het vervolg op het onderzoek van Claudia de Widt (2012) naar reacties van 1-1-2-centralisten op emotiehandelingen van melders in 1-1-2-gesprekken, en de effecten van deze reacties. Uit het onderzoek van De Widt (2012) blijkt dat melders die huilen of schreeuwen een 1-1-2-gesprek belemmeren omdat ze ongeprefereerde antwoorden geven. Hierdoor verloopt het gesprek niet zo snel en efficiënt als gewenst is, centralisten moeten hun vraag opnieuw stellen om de melder de juiste informatie te laten verstrekken. Centralisten kunnen directief of juist meelevend reageren op emotiehandelingen van melders. De Widt (2012) beschrijft dat sommige reacties op melders een positiever effect hebben dan andere reacties, en dat er een verschil is in effecten op huilende en op schreeuwende melders. Ik heb de effecten van vier verschillende centralistreacties kwantitatief geanalyseerd en met elkaar vergeleken. In tabel 2 (p. 16) staat welke reacties ik heb onderzocht. Deze geef ik hier nog eens weer:

**Kopie van tabel 2. Reacties van centralisten op emotiehandelingen van melders**

Reactie	Voorbeeld
Inhoudelijke vraag Geen aandacht besteden aan de emotie.	Waar bent u?
Aandacht trekken De melder bij de les roepen, vraag stellen.	Mevrouw! / Hallo! Waar bent u? Even luisteren. / Ik versta u niet. Waar bent u?
Sympathische reactie Meelevende aandacht aan de emotie besteden, vraag stellen.	Rustig aan. / Probeer rustig te blijven. Waar bent u? Haalt u even diep adem. Waar bent u?
Empathische reactie Inleven in de emotie. Gevoelens benoemen, medewerking vragen, melder geruststellen, vraag stellen.	Ik begrijp dat u bang bent, maar ik wil graag wat informatie van u, dan kan ik u helpen. De hulpverlening komt snel naar u toe. Waar bent u?

### 6.1 Effecten van de reacties

We kunnen de hypothese dat de empathische reactie het vaakst een positief effect heeft voor huilende melders aannemen, maar voor schreeuwende melders niet.

Huilende melders geven bij de empathische benadering vaker een geprefereerd dan een niet-geprefereerd antwoord, en bij de inhoudelijke vraag, aandacht trekken en de sympathische reactie geven melders ongeveer even vaak een geprefereerd als een niet-geprefereerd antwoord. Als de centralist empathisch reageert levert dit bij huilende melders een positiever effect op dan wanneer de centralist sympathische reageert, met alleen een inhoudelijke vraag of door aandacht te trekken. Op basis van de resultaten van De Widt (2012) had ik verwacht verschillen te vinden in effecten van de inhoudelijke vraag, aandacht trekken en de sympathische benadering. De verwachting dat aandacht trekken een positiever effect heeft dan de inhoudelijke vraag, en dat deze beide benaderingen een positiever effect hebben dan de sympathische benadering is niet uitgekomen.

Schreeuwende melders geven iets vaker een niet-geprefereerd antwoord dan een geprefereerd antwoord bij zowel de empathische reactie als bij de inhoudelijke vraag, aandacht trekken en de sympathische reactie. Er is dus geen verschil in effect van de reacties. Omdat er zeer weinig gesprekken zijn verzameld met een empathische en sympathische reactie, moeten we voorzichtig omgaan met de conclusie dat er geen verschil is in effecten van de verschillende reacties. Misschien zou uit een groter databestand toch een verschil blijken. Dat er geen verschil lijkt te zijn kan veroorzaakt worden doordat schreeuwende melders niet goed luisteren naar de centralist, en niet tot zich door laten dringen dat de centralist begrip voor ze toont. Het is ook mogelijk dat bij schreeuwende melders de centralist ongeacht de reactie die hij geeft, een directieve toon gebruikt om de aandacht van de melder te trekken. Misschien heeft de toon van de centralist vaak een negatief effect waardoor de inhoud van de reacties geen effect hebben. Een onderzoek naar de toon die centralisten hebben in 1-1-2-gesprekken kan hier meer inzicht in geven.

Voor zover emotiehandelingen te beïnvloeden zijn door interactie, ligt deze invloed meer in de meelevende hoek. Directieve vormen van interactie hebben geen effect opgeleverd, het effect dat is gevonden ligt in de meelevende manier van reageren.

Schreeuwende melders geven naar verwachting over het algemeen minder vaak geprefereerde antwoorden dan huilende melders, waarschijnlijk omdat schreeuwende melders over het algemeen minder aandacht hebben voor de centralist (ze praten door de centralist heen en letten niet op de vragen van de centralist). Dit is een verklaring voor het feit dat er geen verschillende effecten zijn van de reacties: schreeuwende melders geven ongeacht wat de centralist zegt vaak niet-geprefereerde antwoorden.

### *6.2 Invloed op effecten van reacties*

Of het incident op het moment van bellen zelf plaatsvindt of niet heeft tegen verwachting in geen invloed op het effect van de reacties van centralisten. Zowel bij huilende en schreeuwende melders zijn de effecten in beide gevallen gelijk. Het zou kunnen dat zolang er geen hulpdiensten aanwezig zijn, het incident voor de melder aan het gebeuren is. De ervaring van het zien ontstaan van een noodsituatie heeft blijkbaar een even heftig effect als de ervaring van een noodsituatie die net gebeurd is. De emotie die het incident opwekt lijkt even sterk tijdens als na het plaatsvinden van het incident.

Wanneer schreeuwende melders interactie hebben met hun omgeving tijdens het gesprek met de centralist geven ze zoals verwacht over het algemeen minder vaak geprefereerde antwoorden dan wanneer ze geen interactie met hun omgeving hebben. Voor huilende melders geldt dit gek genoeg niet, terwijl je zou denken dat elke melder die interactie heeft met zijn omgeving tijdens het gesprek afgeleid wordt en dus minder geprefereerde antwoorden zal geven. Huilende melders hebben ondanks de afleidende interactie met hun omgeving nog wel genoeg aandacht voor de centralist om geprefereerde antwoorden te geven. Schreeuwende melders blijken bij interactie met hun omgeving nog minder aandacht te hebben voor de centralist, waardoor ze meer ongeprefereerde antwoorden geven. De effecten van de reacties worden tegen verwachting in niet negatief beïnvloed door interactie met de omgeving. De melders hebben dus niet veel minder aandacht voor de centralist bij interactie met de omgeving, anders zou dit wel meer ongeprefereerde antwoorden tot gevolg hebben. Misschien zijn melders niet erg afgeleid door interactie met hun omgeving, of misschien zijn melders die niet in interactie zijn met hun omgeving vaak net zo afgeleid, waardoor melders in interactie niet veel verschillen van melders zonder interactie.

### *6.3 Invloed van centralistreacties op de melder*

De emotiehandelingen huilen en schreeuwen zorgen er vaak voor dat de sequentie van het aangrenzend paar 'vraag-antwoord' uitgebreid wordt, omdat het doel niet meteen wordt bereikt door de ongeprefereerde antwoorden. Centralisten beïnvloeden de interactie door te reageren op de emotiehandeling, waardoor melders de vraag



geprefereerd kunnen beantwoorden. Over het algemeen lijken melders genoeg aandacht te hebben voor de centralist om vrij snel de juiste informatie te verstrekken, bijna alle gesprekken van het KLPD worden binnen een minuut afgerond.

Het lijkt echter of de invloed van centralisten op schreeuwende melders kleiner is dan op huilende melders, omdat schreeuwende melders minder vaak tot een geprefereerd antwoord komen dan huilende melders. Dit blijkt ook uit het feit dat de centralistreacties geen verschillende effecten teweegbrengen bij schreeuwende melders. Centralisten kunnen hun invloed op schreeuwende melders niet vergroten door op een bepaalde manier te reageren op de emotiehandelingen. Bij huilende melders is dit wel het geval, centralisten kunnen de melders vaker tot een geprefereerd antwoord brengen met de empathische reactie.

Omdat schreeuwende melders minder aandacht hebben voor de centralist dan huilende melders kunnen we concluderen dat hoe minder aandacht de gesprekspartner heeft in interactie, hoe minder goed emotiehandelingen te beïnvloeden zijn door interactie. Het zou kunnen dat op schreeuwende melders de theorie van Clawson (1986) van toepassing is, dat elke geëmotioneerde melder een *hysteria threshold* heeft en ongeacht wat de centralist zegt vanzelf een punt bereikt waarop hij kan meewerken in het gesprek. De emotiehandeling huilen past niet binnen deze theorie, door je in te leven in de emotie en empathisch te reageren heb je meer invloed dan als je minder meelevend of zelfs directief reageert.

De theorieën van Fiehler (2002) en Baanders (1997) (hoofdstuk 2.3) wijzen erop dat de invloed van interactie op het doen van emotiehandelingen afhangt van degene die de emotie ervaart. Of de centralist invloed heeft op de melder hangt af van of de melder van zichzelf een kalm of opgewonden type is, of hij aanvoelt dat de emotiehandeling ongewenst is, en in hoeverre het innerlijke gevoel van schade sterker is dan de wens om te voldoen aan de norm. Melders die handelen volgens de sociale norm en mee willen werken (Centralist: "Waar bent u?" Melder: "Ik weet het niet, bij de supermarkt") zijn waarschijnlijk makkelijker te beïnvloeden dan melders die niet volgens de sociale norm handelen (Centralist: "Probeer rustig te blijven." Melder: "Nee dat kan ik niet!"). In het eerste geval zijn er misschien ook duidelijker verschillen in de effecten van de reacties. Wanneer ik hier onderscheid in had kunnen maken hadden de resultaten meer inzicht gegeven in hoeverre de centralist invloed heeft op emotiehandelingen van melders en of de reacties verschillende effecten hebben afhankelijk van die invloed.

Er waren duidelijk verschillend typen gesprekken, soms leek het alsof de melder *unwilling* was, dan legde hij bijvoorbeeld erg veel nadruk op zijn oproep om hulp en besteedde weinig aandacht aan de centralist, soms leek het alsof de melder heel meewerkend was en ook snel bij zinnen gebracht, en soms leek de melder wel te willen meewerken maar *unable* vanwege zijn gemoedstoestand. Dit onderscheid was niet duidelijk genoeg te maken, ik heb mijn vinger niet genoeg kunnen leggen op welke gesprekskenmerken de

melders in een bepaalde categorie verdelen. Het zou erg interessant zijn om onderzoek te doen naar in hoeverre de melder handelt volgens de sociale norm en of dit invloed heeft op de effecten die centralisten hebben op melders.

#### *6.4 Belangrijkste conclusies*

Dit onderzoek heeft de conclusie van De Widt (2012) bevestigd dat er een verschil is tussen de emotiehandelingen huilen en schreeuwen, en dat de effecten van de centralistreacties verschillen voor de beide emotiehandelingen.

De reacties van centralisten op geëmotioneerde melders hebben ongeveer even vaak een positief als een negatief effect. Er is één verschil gevonden tussen de effecten van de reacties: bij huilende melders volgt het vaakst een geprefereerd antwoord op de empathische reactie. Deze reactie heeft dus naar verwachting een positiever effect dan de inhoudelijke vraag, aandacht trekken of de sympathische reactie. Tussen deze drie reacties is tegen de verwachting in geen verschil in effecten gevonden. Voor schreeuwende melders zijn in het geheel geen significante verschillen gevonden in de effecten van de reacties, deze zijn voor elke reactie gelijk. Er was echter weinig vergelijkingsmateriaal beschikbaar voor de verschillende condities, dus of de reacties echt geen verschillende effecten hebben moet nader onderzocht worden.

De effecten van de centralistreacties worden niet beïnvloed door of het incident plaatsvindt tijdens het gesprek of al heeft plaatsgevonden wanneer de melding gedaan wordt, en ook niet door of de melder wel of niet in interactie is met zijn omgeving tijdens het gesprek.

Er kan uit dit onderzoek geconcludeerd worden dat centralisten minder invloed hebben op melders die weinig aandacht voor de centralist hebben dan op melders die wel aandacht voor de centralist hebben. Schreeuwende melders zijn minder goed te beïnvloeden dan huilende melders. Over het algemeen lijken melders redelijk aandacht te hebben voor de centralist, 95% van de gesprekken van het KLPD wordt binnen een minuut afgerond.

Het effect dat is gevonden voor huilende melders is een effect van de meest meelevende reactie, de empathische. Er is geen effect gevonden bij de directieve reacties, de inhoudelijke vraag en aandacht trekken, en ook niet bij de minder sterk meelevende sympathische reactie. Dit wijst erop dat in institutionele context winst geboekt kan worden in de verbetering van gesprekken door meelevend te reageren op emotiehandelingen van klanten. Hiermee kunnen geëmotioneerde gesprekspartners weer sneller meewerken in het gesprek.

## 7. Discussie

Voor dit onderzoek heb ik gesprekken verzameld bij de landelijke en een lokale 1-1-2-meldkamer. De gesprekken in dit onderzoek zijn een directe afspiegeling van de gesprekken waarover ik uitspraken doe. De resultaten zijn dus te generaliseren naar 1-1-2-gesprekken over het algemeen.

Een bedreiging voor de validiteit is echter dat er ondanks de grondige opzet van dit onderzoek niet genoeg gesprekken zijn verzameld om een vergelijking te maken voor vier verschillende reacties bij huilende en schreeuwende melders. Het databestand is hierom aangevuld met gesprekken die niet gemanipuleerd zijn. Hierin geven centralisten dus voor verschillende situaties ook verschillende reacties, waardoor de reacties niet naar elke situatie te generaliseren zijn. De manipulaties zijn echter meer een sturing van de natuurlijke situatie, waardoor de gemanipuleerde gesprekken niet erg afwijken van de niet-gemanipuleerde gesprekken.

Een probleem hiervan is echter wel dat er weinig uitingen zijn verzameld die niet natuurlijk voorkomen, zoals de sympathische en de empathische reactie bij schreeuwende melders. Deze komen weinig voor, waardoor de resultaten minder valide zijn. Omdat de effecten echter zo eenduidig positief of negatief zijn vastgesteld en met Fisher's exact toets ook vergelijkingen gemaakt kunnen worden op kleine schaal, zeggen de resultaten wel duidelijk welke reacties over het algemeen een positief of negatief effect hebben.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is in gevaar omdat alleen ik als onderzoeker de gesprekken heb gecodeerd. Een tweede codeur zou de betrouwbaarheid vergroten. Om dit probleem te ondervangen heb ik het coderen eenvoudig en eenduidig gehouden. De classificaties zijn vrij objectief vast te stellen en ik heb weinig verschillende categorieën gebruikt.

Door deze eenduidige vaststelling zijn echter ook observaties verloren gegaan. Ik heb bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt in de mate waarin de effecten van de reacties positief of negatief zijn. Een reactie heeft een minder positief effect als de melder alleen een geprefereerd antwoord geeft dan als de melder ook kalmeert. En een effect is minder negatief als de melder een ongeprefereerd antwoord geeft dat wel type-conform is dan wanneer dit niet zo is.

De verschillende reacties van de centralisten waren moeilijk eenduidig vast te stellen. Soms combineerde een centralist twee reacties, bijvoorbeeld aandacht trekken en de sympathische reactie: "Mevrouw, probeer rustig te blijven, ik versta u niet." Ik heb per geval afgewogen welke reactie het duidelijkst naar voren kwam, en hier de toon van de centralist in laten meespelen. Als een uiting zoals bovenstaand rustig en vriendelijk werd uitgesproken heb ik het bij de sympathische reactie onderverdeeld, en als de toon directief was, dan categoriseerde ik de reactie als aandacht trekken.

In de toon van de centralisten is verder geen onderscheid gemaakt, hoewel dit van grote invloed zou kunnen zijn op de emotiehandelingen van de melder. Dit is echter een te subjectieve waarneming om te analyseren binnen dit onderzoek.

In de methode heb ik het coderen van de gesprekken verantwoord. De codering is gebaseerd op het onderzoek van De Widt (2012), dankzij haar classificatie analyseer ik alle gesprekskenmerken die van belang zijn voor het inzicht in de werking van interactie. De observaties die ik niet heb geanalyseerd dragen niet bij aan dit inzicht, zo blijkt uit het onderzoek van De Widt (2012).

Uit dit onderzoek blijkt dat de bevindingen van Claudia de Widt (2012) niet significant zijn. De resultaten uit dit onderzoek wijken af van de resultaten uit het onderzoek van De Widt. De bevindingen uit dit onderzoek geven meer inzicht in de effecten die reacties van centralisten hebben. De gesprekken die De Widt onderzocht zijn geen volledige weergave van hoe 1-1-2-gesprekken kunnen verlopen. Het aantal was te klein om de verschillen in effecten te kunnen vergelijken. Ondanks dat ook de validiteit van dit onderzoek bedreigd wordt, kunnen we deze resultaten wel generaliseren naar 1-1-2-gesprekken in het algemeen. De effecten van de reacties zijn vastgesteld op waar het om gaat in 1-1-2-gesprekken: krijgt de centralist de informatie die hij nodig heeft? Ik heb concreet vergeleken hoe vaak er een positief of negatief effect volgt op de centralistreacties en ik heb statistische vergeleken welk effect significant vaker positief is dan de andere. De resultaten zijn een afspiegeling van de effecten van de centralistreacties over het algemeen.

Er is echter nog veel te onderzoeken. We weten nog niet in hoeverre de antwoorden van de melders een effect zijn van de reactie, of een gevolg van karaktereigenschap van de melder zelf. We hebben nog geen zicht in de mate van positiviteit of negativiteit van de reacties. Kwalitatief onderzoek naar deze gesprekken kan ons hier meer inzicht in geven, waardoor we ook meer te weten komen over in hoeverre emotiehandelingen beïnvloed kunnen worden in interactie. Met dit onderzoek is echter waardevolle informatie voor de meldkamer gewonnen, en een goede stap gezet op weg naar meer antwoorden over emotie in interactie.

## **8. Praktische implicaties voor de 1-1-2-meldkamer**

Dit onderzoek heeft uitgewezen dat schreeuwende melders over het algemeen meer ongepreferde dan geprefereerde antwoorden geven, ongeacht de reactie die de centralist geeft op de emotiehandelingen van de melder. Het lijkt erop dat centralisten bij schreeuwende melders niet verkeerd kunnen reageren, omdat er geen reactie is die negatievere effecten heeft dan andere.

Bij melders die huilen tijdens het gesprek is het voor centralisten wel zinvol om na te denken over hun reactie. De empathische reactie heeft vaker een positief effect dan andere reacties, dus deze kunnen ze het beste toepassen als het gesprek belemmerd wordt door een huilende melder. Centralisten zouden kunnen worden getraind om empathisch te reageren op melders die huilen. Wanneer centralisten weten dat er positieve effecten zijn gevonden bij de meelevende reacties kunnen ze dergelijke reacties vaker toepassen en zo hopelijk de 1-1-2-gesprekken sneller en efficiënter afronden.

Op het KLPD worden directieve reacties zoals “Hallo, mevrouw!” afgeraden, omdat dit onbeleefd klinkt. Deze reactie beïnvloedt de efficiëntie van het gesprek echter niet negatief. Deze directieve reactie heeft geen negatiever effect dan meelevende reacties, zeker niet bij schreeuwende melders. In hoeverre de toon hierin een rol speelt is echter nog onbekend.

De duur van de gesprekken bij het KLPD wijst erop dat geëmotioneerde melders over het algemeen vrij snel de juiste informatie wordt gegeven. De emotiehandelingen geven de indruk dat het gesprek erg belemmerd wordt, maar dit is in mindere mate het geval dan het lijkt. Centralisten kunnen erop vertrouwen dat, al voelen ze zich machteloos, de melder de juiste informatie zal geven.

## 9. Literatuur

Antaki, C. (2011) *Applied conversation analysis : intervention and change in institutional talk*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Baanders, M.F. (1997) *The rules of the game : Emotion norms in daily life*. Proefschrift Rijskuniversiteit Leiden, uitgegeven in beheer Universiteit Utrecht.

Clawson, M. D. (1986) The hysteria threshold - gaining control of the emergency caller. *Journal of emergency medical services*:  
<http://www.emergencydispatch.org/articles/hysteriathreshold1.htm>.

Clawson, J. J. en Sinclair, R. (2001) The emotional content and cooperation score in emergency medical dispatching. *Prehospital Emergency Care*, 5 p. 29-35.

Fiehler, R. (ed. Fussel 2002) How to do emotion with words : emotionality in conversations. In: Fussel, S. R. (2002) *The verbal communication of emotions, interdisciplinary perspectives*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Forslund, K. Kihlgren, A. Kihlgren, M. (2004) Operators' experiences of emergency calls. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 10 (5) p. 290-297.

Heise, D.R. en Calhan, C. (1995) Emotion norms in interpersonal events. *Social Psychology Quarterly*, 58 (4) p. 233-240.

Hendriks, M. C. P., Croon, M. A., Vingerhoets, A. J. J. M. (2008) Social Reactions to Adult Crying : The Help-Soliciting Function of Tears. *The Journal of Social Psychology*, 148 (1) p. 22-41.

Hepburn, A. (2004). Crying: notes on description, transcription and interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 37 (3) p. 251-290.

Hepburn A. en Potter, J. (2007). Crying Receipts: Time, Empathy, and Institutional Practice. *Research on Language and Social Interaction*, 40 (1) p. 89-116.

Heritage, J. (1995) Conversation analysis : methodological aspects. In: Quasthoff, U. M. (ed.) (1995) *Aspects of oral communication*, p. 391-418 New York: De Gruyter.

Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in action : interactions, identities, and institutions*. Oxford: Wiley/Blackwell.

Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in Actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho.

Imbens-Bailey, A. en McCabe, A. (2000) The discourse of distress : a narrative analysis of emergency calls to 911. *Language and Communication*, 20 p. 275-296.

Jones, S. M. (2001) The effects of nonverbal immediacy and verbal person centeredness in the emotional support process. *Human Communication Research*, 27 (4) p. 567-589.

Kelle, U. (2004). Computer assisted qualitative data analysis. In: Seale, C., Gubrium, J., Gobo, G., & Silverman, D. (Eds.) (2004), *Qualitative research practice*, p. 436-490 Londen: Sage.

Kidwell, M. (2006) 'Calm down!' : the role of gaze in the interactional management of hysteria by the police. *Discourse Studies*, 8 (6) p. 745-770.

Mazeland, H. (2003) *Inleiding in de conversatie analyse*. Coutinho, Bussum.

Peräkylä, A. (2003). Conversation analysis. In: Seale, C., Gubrium, J., Gobo, G., & Silverman, D. (eds.) (2004), *Qualitative research practice* p. 165–179. Londen: Sage.

Ruusuvuori, J. (2007) Managing affect: integration of empathy and problem-solving in health care encounters. *Discourse Studies*, 9 (5) p. 597-622.

Scheel, L. (2010). *PANIEK als elke seconde telt : Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniekdoen in 1-1-2-alarmcentralegesprekken*. Masterscriptie Communicatiestudies Universiteit Utrecht.

Schegloff, E. A. (1993). Reflections on quantification in the study of conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 26 p. 99-128.

Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*. 70, p. 1075-1095.

Suchman, A., Markakis, K., Beckman, H. and Frankel, R. (1997) A Model of Empathic Communication in the Medical Interview. *Journal of the American Medical Association*, 277 (8) p. 678-682.

Verberg, N. (2009). *Alarmcentrale 1-1-2, Wilt u Politie, Brandweer of Ambulance? : Een conversatieanalytisch onderzoek naar de effectiviteit van de 1-1-2-meldtekst*. Masterscriptie Communicatiestudies Universiteit Utrecht.

Wakin, M. A. en Zimmerman, D. H. (1999) Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. *Research on Language and Social Interaction*, 32 (4) p. 409-437.

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*, 61 (2) p. 141-159.

De Widt, C.P. (2012). *Emotionele 1-1-2-gesprekken : emoties, reacties en effecten. Een conversatieanalytisch onderzoek naar emoties van callers, centralistreacties en het effect hiervan in 1-1-2-alarmgesprekken*. Masterscriptie Communicatiestudies Universiteit Utrecht.

Young, R. (1989) Helpful behaviors in crisis center calls. *Journal of Community Psychology*, 17 p. 70-77.

Zimmerman, D., and West, C. (1975) Sex roles, interruptions and silences in conversation. p. 105-129 in: Thorne, B en Henley, N. (eds.) (1975) *Language and sex: difference and dominance*. Rowley, Massachusetts: Newbury House.



## Bijlage

### 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
woo::rd	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
wo[ord	Tegelijkertijd spreken
[word	
woord=	Het naadloos op elkaar aansluiten van twee uitingen
=woord	
(( ))	Opmerkingen of geluiden die niet in het transcript opgenomen kunnen worden
( woord )	Als iets niet (helemaal) wordt verstaan
(...)	Overslaan van een stuk tekst
Huuuhuuuh/huhuh	Hoorbaar huilen
.skuh	Droge snik
.shih	Natte snik
w(hh)oord	Inademing binnen woord
~ woord ~	Woord wordt met een trillende stem uitgesproken

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.