

## **112-gesprekken: melders met meerdere participantframes tegelijkertijd**

Een kwalitatief conversatieanalytisch onderzoek naar de kenmerken van 112-gesprekken waarin bellers zich in meerdere interacties tegelijkertijd bevinden

Marike Heijkants

3343189

Masterscriptie Communicatiestudies

Faculteit Geesteswetenschappen

Universiteit Utrecht

23 januari 2013

Eerste begeleider: Dr. Tom Koole

Tweede begeleider: Prof. dr. Jos van Berkum

## Voorwoord

Met deze scriptie komt een eind aan mijn studie- en studententijd in Utrecht. Het was een hele uitdaging om met dit kwalitatieve onderzoek de opleiding af te ronden. Het werd een zoektocht waarin ik keer op keer het materiaal erbij moest pakken en steeds beter wist waar ik naar zocht totdat er ineens resultaten zichtbaar werden. Uiteindelijk kan ik dan ook met trots dit verslag presenteren dat het einde markeert van mijn tijd aan de Universiteit Utrecht.

Door de intensieve begeleiding van Tom Koole bleef ik het proces van onderzoeken en schrijven positief zien en kwamen we iedere week weer een stap verder. Tom, daar wil ik je van harte voor bedanken. Jos van Berkum wil ik bedanken voor zijn kritische blik die ervoor zorgde dat er nog meer diepgang in het verslag kwam. Ook mijn familie en vrienden wil ik op deze plek bedanken voor hun interesse en steun. En natuurlijk Peter, die altijd voor me klaarstond.

Marike Heijkants  
Utrecht, 2013

## Samenvatting

Mensen die in een levensbedreigende situatie terechtkomen of een incident zien gebeuren, bellen de alarmcentrale 1-1-2. In de meeste gevallen zijn de melders nog bij de situatie. Het ligt voor de hand dat een noodsituatie in de omgeving afleidt van het gesprek met de centralist. Toch is dat in eerdere onderzoeken nog niet duidelijk aangetoond. Daarom heb ik in dit onderzoek gekeken naar callers die zich in meerdere interacties, ook wel participantframes genoemd, tegelijkertijd bevinden. De vraag die ik daarbij stelde, was: Wat zijn de kenmerken van 112-gesprekken waarin callers zich in meerdere interacties tegelijkertijd bevinden?

Door middel van een kwalitatieve conversatieanalyse heb ik gezocht naar categorieën vanuit het materiaal die aantonen op welke verschillende manieren callers kunnen laten zien dat ze zich in meerdere interacties tegelijkertijd bevinden. Het materiaal bestaat uit gesprekken die zijn opgenomen bij de landelijke en lokale alarmcentrale in de afgelopen jaren voor eerdere onderzoeken van de Universiteit Utrecht.

Met het corpus fragmenten als uitgangspunt heb ik drie typen framewisselingen onderscheiden, manieren waarop callers wisselen tussen de verschillende interacties die ze voeren. Daarbinnen is gekeken naar kenmerken van de uitingen op het niveau van: inhoud, sequentie en markering. De technieken die bij de framewisselingen gebruikt kunnen worden zijn bijvoorbeeld prosodie, timing in beurtwisseling en lexicale kenmerken.

Het eerste type framewisseling toont aan dat een caller een tweede interactie kan gebruiken om informatie te vergaren om zo goede antwoorden te kunnen geven aan de centralist. Dit is een coöperatieve manier om framewisseling in te zetten. Het tweede type framewisseling dat ik heb onderscheiden wordt niet ingezet om een handeling of activiteit met de centralist af te maken. Bij dit type doet de caller een nieuwe handeling met een andere gesprekspartner in de omgeving van de caller. Die nieuwe handeling kan wel relevant zijn voor het gespreksdoel met de centralist of om bijvoorbeeld slachtoffers bij het incident te helpen. Het derde type framewisseling onderscheidt zich doordat uitingen zich in beide frames tegelijkertijd bevinden. De uitingen zijn inhoudelijk en sequentieel niet duidelijk gericht aan iemand anders dan de centralist, maar er zijn bijvoorbeeld lexicale en prosodische aanwijzingen die erop wijzen dat de caller zich ook in een tweede frame bevindt.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Verloop van landelijke en lokale 112-gesprekken	7
2. Theorie	8
2.1 Participatie en frames	8
2.1.1 Frames en footing	8
2.1.2 Participantframes	8
2.1.3 Toegepast onderzoek naar participantframes	9
2.2 Voorgaand onderzoek 112-gesprekken	11
2.3 Gesprekken in institutionele setting	15
3. Methode	17
3.1 Conversatieanalyse	17
3.1.1 Sequentieorganisatie	17
3.2 Materiaal	18
4. Analyse	20
4.1 Framewisseling type A	20
4.2 Framewisseling type B	23
4.3 Framewisseling type C	29
5. Conclusie	32
6. Discussie	35
Literatuurlijst	36
Bijlage: overzicht transcriptiesymbolen	38

# Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Wanneer u in een situatie bent waarin spoedeisende hulp nodig is, belt u 1-1-2. Iemands leven is in gevaar of er zijn mensen getuigen van een misdrijf. De centralisten van de meldkamer beantwoorden deze oproepen. Ze vragen de melder waar hij is en welke hulpdienst er nodig is zodat ze zo snel mogelijk actie kunnen ondernemen. Wanneer een melder deze informatie niet snel en volledig verstrekt kan de centralist het gesprek niet snel en efficiënt afhandelen (Schneijderberg, 2012). De melder kan afgeleid worden en daarmee de afhandeling van het gesprek belemmeren.

Onderzoek naar problemen in 112-gesprekken is van levensbelang. Wanneer de gesprekken snel en efficiënt afgehandeld worden, kunnen de hulpdiensten melders beter helpen. Eerder onderzoek van de Universiteit Utrecht ging onder andere over verkeerde verwachtingen van de melder en hoe de openingszin hieraan bijdraagt (Verberg, 2009). Ook is er onderzocht hoe emotionele melders handelen in het gesprek (Scheel, 2010) en hoe centralisten daarop reageren (De Widt, 2012). Schneijderberg (2012) onderzocht de effecten van centralistreacties op emotiehandelingen van melders.

In 2012 onderzocht De Widt problemen door emotiehandelingen van melders in 112-gesprekken. Zij maakte onderscheid tussen bellers die na een incident bellen en bellers die nog tijdens het incident de centralist spreken. Bellers die na het incident melding maken, hebben alleen interactie met de centralist. Bellers die tijdens de noodsituatie bellen, hebben meerdere interacties tegelijk. In iedere interactie waar de beller aan deelneemt heeft hij een bepaalde rol, dat wordt participantframe genoemd. Dat bijvoorbeeld de rol van spreker zijn, maar ook die van hoorder of toehoorder. In de omgeving van melders zijn bijvoorbeeld mensen waar ze tegen praten of dieren waar ze op reageren. Ook kunnen melders interactie hebben met apparaten, zoals een overstromende wasmachines of een brandende frituurpan (De Widt, 2012). De verwachting was dat meerdere participantframes effect kunnen hebben op de invloed en de effectiviteit van een centralistreactie. Wanneer een beller meerdere interacties tegelijkertijd voert, kan hij minder gericht zijn op het gesprek met de centralist. Daarnaast is het voor een centralist moeilijker om een melder weer bij het gesprek te betrekken als de melder zich in een interactie bevindt waaraan de centralist niet deelneemt (De Widt, 2012). De invloed van meerdere participantframes is in het onderzoek van De Widt niet specifiek onderzocht.

Naar aanleiding van de studie van De Widt heeft Schneijderberg (2012) een kwantitatief onderzoek uitgevoerd om meer duidelijkheid te krijgen over interactieproblemen tussen beller en centralist in emotionele gesprekken. Daarbij onderzocht ze wat voor invloed het heeft op het gesprek als de beller deelneemt aan meerdere participantframes tegelijkertijd. De conclusie is dat effecten van de centralistreacties niet worden 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. "Het is vreemd dat melders niet vaker ongeprefereerde antwoorden geven in gesprekken waarin ze afgeleid worden dan wanneer dit niet het geval is", stelt Schneijderberg (2012).

In de literatuur is er weinig conversatieanalytisch onderzoek bekend dat toegepast kan worden op dit genre: telefoongesprekken waarin men elkaar niet ziet en één persoon afgeleid wordt door een noodsituatie. Het is interessant om deze situaties van afleiding en de invloed daarvan op de gesprekken nader te onderzoeken. Door de participantframes uitgebreider te analyseren is het mogelijk dat er resultaten gevonden worden die specifiek horen bij een categorie van participantframes waarin bellers zich bevinden.

Melders die 1-1-2 bellen, bevinden zich bijna altijd in meerdere participantframes. Wanneer zich een noodsituatie voordoet blijven mensen meestal bij de situatie terwijl ze de hulpdiensten bellen. Daarom is het belangrijk voor dit type gesprekken om te onderzoeken wat de kenmerken zijn van gesprekken waarin bellers zich in meerdere participantframes bevinden. Daarbij kunnen we meerdere typen framewisselingen onderscheiden die bellers gebruiken terwijl ze in gesprek zijn met de centralist. Framewisselingen zijn de wijzen waarop bellers wisselen tussen de verschillende participantframes waaraan ze deelnemen.

Het begrip participantframes in toegepast onderzoek kan dan specifiek worden gesteld dan alleen het onderscheid of het gesprek tijdens of na het incident plaatsvindt en of er wel of niet interactie is met de omgeving. Een gedetailleerd inzicht in de verschillende manieren waarop meerdere participantframes bij een beller voorkomen in het gesprek met de centralist kan als theoretische basis dienen voor vervolgonderzoek. In kwantitatief vervolgonderzoek kunnen praktisch toegepaste vragen worden gesteld, zoals: wat voor invloed hebben meerdere participantframes bij een beller op het gesprek met de centralist? En wat voor invloed heeft dat op het effect van de centralistreactie?

Ten eerste is het van belang om te onderzoeken hoe melders zich verhouden in meerdere participantframes tegelijkertijd en op welke manier zich dat uit in het gesprek om zo de participantframes beter te kunnen operationaliseren in een kwantitatief onderzoek. In dit onderzoek stel ik de volgende vraag, uitgesplitst in twee deelvragen:

*Wat zijn de kenmerken van 112-gesprekken waarin bellers zich in meerdere interacties tegelijkertijd bevinden?*

- Welke typen framewisselingen zijn te onderscheiden?
- Hoe wordt dit geuit in een gesprek?

## 1.2 Verloop van landelijke en lokale 112-gesprekken

Om de gesprekken van de alarmcentrale te begrijpen, moeten we eerst nagaan hoe die gesprekken verlopen vanaf het moment dat een melder 1-1-2 belt. Als een melder de alarmcentrale belt met een mobiele telefoon, komt hij terecht bij de landelijke meldkamer in Driebergen, het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD). De melder moet aan deze centralist doorgeven wat er aan de hand is, waar er hulp nodig is en welke hulpdienst er nodig lijkt te zijn: politie, brandweer of ambulance. De centralist verbindt de beller dan door met de lokale hulpdienst. Centralisten van de landelijke meldkamer maken gebruik van een standaardprotocol voor het stellen van twee basisvragen. Bij het aannemen wordt er gevraagd: Alarmcentrale 112, wilt u politie, brandweer of ambulance? En voor de plaatsbepaling vragen ze: In welke stad of plaats bent u? (Scheel, 2010). Een gesprek bij de landelijke alarmcentrale zou ideaal verlopen zoals te zien in fragment 1, een gefingeerde voorstelling van een correct 112-gesprek.

### Fragment 1: Correct 112-gesprek uit Schneiderberg (2012)

- 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.

C= Centralist

M=Melder

Wanneer een melder belt met een vaste telefoon, krijgt hij een centralist van de lokale meldkamer aan de lijn. Dan hoeven centralisten niet meer te vragen naar de locatie van de melder, maar alleen welke hulpdienst er nodig is. In de gesprekken van de lokale meldkamer is het van belang dat de centralist meer specifieke informatie krijgt over de noodsituatie. De centralist kan dan de prioriteit bepalen, eventueel steun bieden aan de melder en informatie doorgeven aan hulpdiensten. Deze gesprekken vragen meer tijd en aandacht dan bij de landelijke meldkamer (Schneijderberg, 2012).

Weinig gesprekken naar de alarmcentrale verlopen precies volgens het voorbeeldgesprek in fragment 1. Dat betekent niet dat het altijd een probleem is als het gesprek anders verloopt. Een gesprek wordt belemmerd wanneer de melder geen antwoord geeft op de vragen van de centralist. Vaak kunnen centralisten de melders dan weer bij het gesprek betrekken. Wanneer dat niet lukt wordt het een probleemgesprek.

## 2. Theorie

In de theoretische achtergrond beschrijf ik twee onderdelen waarop mijn onderzoek is gebaseerd. Ten eerste komt het brede spectrum aan bod van participatie en frames in gesprekken en het wisselen van rollen door gespreksdeelnemers. Ten tweede bespreek ik het voorgaande onderzoek in 112-gesprekken naar meerdere participantframes bij de beller. Tot slot van dit hoofdstuk bespreek ik wat het voor gesprekken betekent dat ze plaatsvinden in een institutionele setting.

### 2.1 Participatie en frames

#### 2.1.1 Frames en footing

Taaluitingen kunnen op verschillende manieren worden begrepen; gespreksdeelnemers komen tot een bepaalde interpretatie op grond van hun definitie van de activiteit die op dat moment gaande is. De kennis van dergelijke activiteiten wordt vaak *frame* genoemd. Volgens de theorie van Gumperz (1982, in: Houtkoop & Koole, 2000) baseren gespreksdeelnemers betekenissen enerzijds op de taaluiting zelf en anderzijds op het frame. De kennis die deelnemers hebben van een gebeurtenis is op te vatten als frame, een structuur waarin kennis van bepaalde gebeurtenissen is georganiseerd. Om duidelijk te maken welk frame relevant is, gebruiken gespreksdeelnemers signalen, ook wel contextualiseringsaanwijzingen genoemd door Gumperz. Die aanwijzingen kunnen zowel verbaal als non-verbaal plaatsvinden, bijvoorbeeld met prosodische middelen, gebaren en gezichtsuitdrukkingen. De betekenis van zo'n aanwijzing staat niet vast en is afhankelijk van de situatie. De contextualiseringstheorie laat zien dat verbale interactie samengaat met het signaleren van interpretatiekaders. Succesvolle communicatie is afhankelijk van gedeelde interpretatiekaders. Het is dus ook noodzakelijk dat een interpretatiekader door beide deelnemers wordt bevestigd.

Een andere interpretatie van frame richt zich op de definitie die participanten geven aan hun huidige sociale activiteit: wat er gaande is, wat de situatie is en de rollen die de gespreksdeelnemers aannemen (Goffman, 1981). Gedrag, en dus ook spraak, wordt geïnterpreteerd in de context van wat de participanten op dat moment veronderstellen over het frame waar ze zich in bevinden. Het begrip *footing* van Goffman (1981) gaat om het reflexieve en fluctuerende karakter van frames. Gespreksdeelnemers kunnen van het ene naar het andere frame overgaan doordat de situatie steeds herbeoordeeld wordt. Participanten onderhandelen frames en communiceren veranderingen in footing met aanwijzingen en markeringen in spraak.

#### 2.1.2 Participantframes

De interpretatie van Goffman over participantframes wordt gebruikt in dit onderzoek.

*"When a word is spoken, all those who happen to be in a perceptual range of the event will have some sort of participation status relative to it. The codification of these various positions and the normative specification of appropriate conduct within each provide an essential background for interaction analysis"* (Goffman, 1981)



Goffman beweert dat je tijdens een gesprek kunt vaststellen wat de rol of functie van de verschillende deelnemers is. De relatie van die deelnemers tot de uiting wordt de participatiestatus genoemd. Wat hij duidelijk wil maken is dat een uiting de wereld niet indeelt in twee delen: ontvangers en niet-ontvangers. Een uiting opent juist een hele wereld aan mogelijkheden waarin het *participation framework* tot stand komt en waar de spreker zijn boodschap doorheen leidt.

In een gesprek zijn drie typen deelnemers te onderscheiden, ook wel participanten genoemd: sprekers, hoorders en toehoorders. Goffman (1981) maakte een verfijnd onderscheid in de soorten rollen die deelnemers aan interactie kunnen hebben (in: Houtkoop & Koole, 2000). Hij ontwikkelde het participantframework waarin hij deelnemende en niet-deelnemende hoorders onderscheidde. Ook sprekers kunnen verschillende rollen hebben, het gaat daarbij om de vraag wie de bron van de tekst is.

Participatie als framework is een analytisch concept dat verwijst naar het interactieve werk van hoorders en spreker. Sprekers benaderen hoorders als actieve coparticipanten en passen systematisch hun gesprek aan terwijl het vordert en daarbij nemen ze ook mee wat de hoorder doet. Het is belangrijk dat niet alleen de spreker uitgebreid wordt geanalyseerd zoals bij Goffman, maar ook de hoorder en het samenspel: de manier waarop beide partijen samenwerken door uitvoeringsvormen en sociale organisatie (Goodwin & Goodwin, 2004).

Sprekers hebben systematische methoden om te bepalen of iemand de positie van hoorder heeft wanneer zij aan het woord zijn. Hoorders laten in interactie op verschillende manieren merken of ze wel of niet aandacht hebben voor een spreker. Aandacht voor de spreker blijkt bijvoorbeeld uit kijken richting de spreker of korte vocalisaties zoals continueerders. Daarnaast kunnen hoorders hun houding duidelijk maken door gezichtsuitdrukkingen en korte gelijktijdige beoordelingen. Goodwin heeft ondervonden dat sprekers die de visuele oriëntatie van de hoorder niet zien in een face-to-face situatie, hun spraak onderbreken.

### **2.1.3 Toegepast onderzoek naar participantframes**

Diverse onderzoekers hebben empirische analyses uitgevoerd naar participantframeworks. Rae (2001) omschrijft Goffmans voorstel van participantframeworks als waardevol, maar geeft ook aan dat het nodig is om analyses te doen naar het gedrag van deelnemers. Het is nodig om te onderzoeken hoe deelnemers hun activiteit van het moment aanpassen om te begrijpen hoe deelnemers hun interactie ordenen. Hij stelt dat men een framework moet benaderen als een activiteit en benadrukt dat het soms lijkt alsof het construeren van een participantframework door onderzoekers zich meer lijkt te richten op autonome structuren terwijl het zich zou moeten richten op het steeds voortdurende interpretatieve werk van participanten.

Hij onderzocht een werkcontext waarin participanten in interactie hun participatie reorganiseren wanneer een van hen een telefoongesprek voert met een niet-aanwezige partij terwijl ze fysiek wel bij elkaar aanwezig blijven. Net als bij de 112-gesprekken gaat het dan om een framewisseling van een van de oorspronkelijke gespreksdeelnemers. Daarbij keek Rae vooral naar de verandering van de deelnemers in de ruimte en hun houding naar elkaar. Wanneer een persoon zijn telefoon

opneemt, gaat de ander achteruit zitten in zijn stoel. Daarna neemt de tweede persoon nog meer fysieke afstand van de beller en daarmee verandert zijn positie ten opzichte van voordat de telefoon afging. Wanneer het telefoongesprek is afgelopen, nemen ze beiden een positie aan waarin er weer gezamenlijke aandacht is voor de taak die ze aan het uitvoeren waren. Bij een inkomend gesprek biedt de overgaande telefoon nieuwe relevanties waar de participanten op kunnen reageren, het is niet zo dat de telefoon het framework verandert.

Bij een uitgaand gesprek kan de spreker gebruikmaken van vocale en niet-vocale mogelijkheden. Hij kan de handeling van het bellen aankondigen in een sequentie en visuele referenties maken naar de telefoon alvorens hij er een vocale referentie naar maakt. Zoals ook bleek bij Goodwin en Goodwin speelt non-verbale communicatie een grote rol bij participatie tussen gesprekspartners. Door middel van oogbeweging en lichaamshouding laat een participant zien wat zijn aandacht trekt of waar hij aandacht aan wil besteden. In telefoongesprekken van de alarmcentrale heeft de centralist geen zicht op de beller, en vice versa, waardoor er minder aanwijzingen zijn over de participatiestatus van de andere partij.

Verder is er onderzoek gedaan naar groepsgesprekken van meerdere deelnemers in één ruimte. Daarin kan een gesprek tussen alle deelnemers soms uitmonden in een nieuw gesprek tussen twee of meerdere gespreksdeelnemers, terwijl het oorspronkelijke gesprek ook in stand wordt gehouden. Dit heeft raakvlakken met 112-gesprekken waarin de melders in een ander frame gaan participeren en daarmee ook wegbreken van het oorspronkelijke gesprek. Het verschijnsel dat gesprekken met minstens vier personen zich kunnen ontwikkelen in meerdere gesprekken tegelijkertijd, wordt 'schisming' genoemd (Egbert, 1997). Het is hierbij belangrijk om in de gaten te houden dat tijdens schisming tegelijkertijd een ander gesprek gaande is en allebei de gesprekken worden onderhouden. Egbert onderzocht in deze studie wat een gesprekspartner doet om schisming te introduceren in een groepsgesprek en welke veranderingen in de participatiestructuur dit teweegbrengt.

Sequentieel gezien maakt de spreker zich los van het gaande gesprek met een Schisming Inducing Turn (SIT) door een nieuwe sequentie te openen. De SIT maakt ook een verandering in topic of actie van het gesprek. Hierbij maakt de spreker gebruik van vocale en non-vocale acties. Schisming is een collaboratieve inzet die vereist dat er coparticipatie is van tenminste vier interactanten: de eerste start de SIT, de tweede reageert op de SIT en de overige twee deelnemers continueren het originele gesprek. Voorafgaand aan de SIT kan er oogcontact plaatsvinden, zodat de spreker weet welke hoorder of hoorders hij kan bereiken. Hierbij wordt ook beweging van het lichaam gebruikt, namelijk het toedraaien naar de mogelijke gesprekspartner.

Alle SIT's openen een nieuwe sequentie en zijn een eerste paardeel van een aangrenzend paar zoals een verzoek of compliment. De plaats waarop de SIT wordt geplaatst in het gesprek is na een beurtopbouw eenheid waar plaats is voor een wisseling is spreker: de Transition Relevance Place (TRP). Ook kan de SIT worden geplaatst in een onderbreking, zoals een pauze, in de durende beurt voordat beurtwisseling relevant is.

De SIT onderbreekt het gesprek omdat het sequentieel en topicgewijs niet aansluit bij de vorige beurt, maar is niet competitief voor de beurtwisseling. De SIT breekt weg van het gesprek door een nieuw onderwerp of nieuwe actie te introduceren. Een disjunctieve onderwerpwisseling wordt veroorzaakt door een object of gebeurtenis in de fysieke context van het gesprek en kan een directe topicshift veroorzaken. Ook aspecten van de temporele context of het opmerken ervan, kan leiden tot een disjunctieve topicshift. De reden van de topicshift wordt zo vroeg mogelijk in de beurt genoemd om de wisseling soepeler te laten verlopen; het nieuwe topic verschuift naar het einde van de beurt.

Niet alle gesprekken zijn primair door hun topic georganiseerd en daarom moet er soms gekeken worden naar acties. In deze gesprekken komt het voor dat er bijvoorbeeld verzoeken worden gedaan. Hierbij is kenmerkend dat er geen duidelijke aanleiding is voor de verschuiving en er is een duidelijke beurtindeling. Deze eerste paardelen worden geadresseerd en daarmee wordt één persoon aangesproken.

De manier waarop Egbert naar sequentie en inhoud kijkt bij de SIT is bruikbaar voor het onderzoek naar 112-gesprekken. Hoewel een centralist geen zicht heeft op de beller zit er veel informatie in de uiting die de beller doet waarmee hij zich op een ander frame richt en wegbreekt van het oorspronkelijke gesprek met de centralist.

## **2.2 Voorgaand onderzoek 112-gesprekken**

In voorgaand onderzoek naar 112-gesprekken is onderzocht hoe centralisten reageren op emotionele bellers en wat de effecten van centralistreacties zijn op emotiehandelingen van melders (Scheel, 2010; De Widt, 2012; Schneiderberg, 2012).

*“Het is vreemd dat melders niet vaker ongeprefereerde antwoorden geven in gesprekken waarin ze afgeleid worden dan wanneer dit niet het geval is”, stelt Schneiderberg (2012).*

Schneiderberg voerde een kwantitatief onderzoek uit naar aanleiding van een kwalitatieve studie van De Widt (2012). Ze onderzoeken de groep emotionele melders en verkennen de mogelijkheden die centralisten hebben om met een gerichte reactie de melder weer bij het gesprek te betrekken. Het gaat hierbij om schreeuwende en huilende melders, een groep die de centralisten vaak belemmert in het voeren van efficiënte gesprekken. Emotionele melders geven vaak geen geprefereerd antwoord op de vragen van de centralist. Dat vertraagt de hulpverlening in noodsituaties.

De emotiehandelingen van melders zijn onderzocht en ook hoe de centralisten reageren op deze emotionele bellers. In het kwalitatieve onderzoek is gekeken naar de effectiviteit van die reacties door te onderzoeken wat het effect is op de geëmotioneerde bellers. In het kwantitatieve onderzoek is een statistische test gedaan waarvoor centralisten op de landelijke en lokale 112-meldkamer gedurende enkele weken verschillende reacties hebben toegepast. In beide

onderzoeken is meegenomen dat bellers zich in meerdere interacties tegelijk kunnen bevinden. Dit werd beoordeeld op twee punten: of bellers voor of na het incident bellen en of ze interactie hebben met de omgeving. De reden hiervoor is dat bellers die na het incident melding maken, alleen interactie zouden voeren met de centralist. Bellers die tijdens de noodsituatie bellen, hebben meerdere interacties tegelijk. Zulke interacties zijn bijvoorbeeld een brandende frituurpan of een overstromende wasmachine zoals in fragment 2 (De Widt, 2012). Een overzicht van alle transcriptiesymbolen staat in bijlage 1.

**Fragment 2. Meerdere participantframes bij emotionele beller (De Widt, 2012)**

2 C Alarmcentrale [112 wie wilt u spreken  
3 B [ ja  
4 JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER? [DE VAATWASMACHI  
5 C [ in welke plaats?  
6 B HÈ? ( ) DERTIEN  
7 B In Amsterdam?  
8 B NEE IK ZIT IN HAARLEM (MUN-UH) IK HEB EEN PROBLEEM MET ME  
9 VAATWASSER ER KOMT HELEMAAL WATER UIT  
10 C U bent in [Haarlem?  
11 B [HELP!HELP!  
12 C In welke stad bent u  
13 B [(geluid)) HELLEP!.hhhh.hhhh[.hh.hh.hh  
14 C [In welke stad bent u?  
15 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER  
16 C [Bent u in Heerlen of in Haarlem  
17 B [DE BRANDWEER  
18 B HE?  
19 C Bent u in Heerlen?  
20 B JA IK BEN IN HAARLEM  
21 C Verbind u door blijf aan de lijn  
22 B ( VLUG) .hhh.hhh.hhh ( )

Dit fragment is een voorbeeld van een gesprek waarbij een beller zich in meerdere participantframes tegelijkertijd bevindt. De beller heeft zowel een interactie met de centralist als met zijn omgeving, in dit geval de overstromende vaatwasmachine. Dit is duidelijk te zien in regel 13. Tijdens het eind van de vraag van de centralist in regel 12 klinkt een geluid bij de beller, waarna hij hard "HELLEP" roept. Daarmee reageert hij niet op de vraag van de centralist, maar is hij 'in interactie' met de vaatwasmachine. Daarbij moet wel worden opgemerkt, dat wanneer de beller niet in gesprek met de centralist zou zijn en alleen in huis was, hij waarschijnlijk ook geen "HELLEP" had geroepen. Hij communiceert met deze uitroep wel naar de centralist (De Widt, 2012).

De verwachting was dat meerdere participantframes bij een beller effect kunnen hebben op de invloed en de effectiviteit van een centralistreactie. Wanneer een beller meerdere interacties tegelijkertijd voert, kan hij minder gericht zijn op het gesprek met de centralist. Daarnaast is het voor een centralist moeilijker om een melder bij het gesprek te betrekken als de melder zich ook in een andere interactie bevindt buiten de centralist (De Widt, 2012).

Het kwantitatieve onderzoek diende om meer inzicht te krijgen in interactieproblemen tussen beller en centralist in emotionele gesprekken. Daarbij werd onderzocht wat voor invloed het heeft op het gesprek als de beller deelneemt aan meerdere participantframes tegelijkertijd. Het onderscheid dat werd gehanteerd was of bellers interactie hebben met hun omgeving en of ze tijdens of na het incident bellen. In de volgende tabel is te zien dat schreeuwende melders die in interactie zijn met hun omgeving significant vaker niet-geprefereerde dan geprefereerde antwoorden geven in het gesprek dan melders die niet in interactie met hun omgeving zijn. Voor huilende melders is dit verschil niet gevonden.

**Tabel 1. Aantal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden bij interactie met omgeving (Schneiderberg, 2012)**

	<i>Huilen</i>		<i>Schreeuwen</i>	
	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

Tabel 2 wijst uit dat er geen significante verschillen werden gevonden tussen de antwoorden van huilende en schreeuwende melders die tijdens het plaatsvinden van het incident bellen of melders die erna bellen. Ook blijkt dat het niet altijd mogelijk is om een gesprek in deze indeling te plaatsen.

**Tabel 2. Aantal geprefereerde en niet-geprefereerde antwoorden tijdens en na plaatsvinden incident (Schneiderberg, 2012)**

	<i>Huilen</i>		<i>Schreeuwen</i>	
	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

Haar conclusie is dan ook dat effecten van de centralistreacties niet worden 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 (Schneiderberg, 2012).

De manier waarop Schneiderberg de participantframes heeft betrokken bij het onderzoek was mogelijk niet specifiek genoeg om resultaat te vinden. Het is belangrijk om dit verder te analyseren omdat afleiding door meerdere participantframes bij dit gesprekstype een grote rol speelt. Het is in een groot deel van de gesprekken zo dat de melder belt terwijl hij in de directe omgeving van een noodgeval is. Zo'n noodsituatie trekt de aandacht omdat er mogelijk mensen in levensgevaar zijn. Er zijn gevallen waarin men de noodsituatie passeert, bijvoorbeeld op de snelweg of in het openbaar vervoer, en daarna pas de alarmlijn belt. Maar in de meeste gevallen blijft de melder juist bij de situatie die zorgt voor afleiding.

In deze gesprekken is het dus van belang dat inzichtelijk wordt gemaakt op welke verschillende manieren een beller laat zien in het gesprek met de centralist dat hij zich in meerdere participantframes tegelijkertijd bevindt. Dat is niet alleen relevant bij emotionele melders, maar in alle gevallen waarin de beller afgeleid kan zijn door zijn omgeving wat invloed heeft op het gesprek met de centralist. Als we meer weten over meerdere participantframes bij bellers en de manier waarop dat tot stand komt in een gesprek, kan onderzocht worden wat dat betekent voor de belemmering van het gesprek en oplossing ervan door centralistreacties erop af te stemmen.

In mijn analyse richt ik me op uitingen van een melder in een ander participantframe. Het komt echter ook voor dat een melder zich in een ander frame bevindt zonder iets te zeggen, maar waardoor zijn aandacht wel verplaatst is. Een voorbeeld uit mijn materiaal is fragment 3, waarin mogelijk de omgeving van de beller invloed heeft op zijn aandacht maar wat niet geuit wordt.

### **Fragment 3**

- 11 C Heeft u ook een hectometerpaal?
- 12 B Ja eh i-i-ik zie hier geen hectometerpaal dan moet ik een
- 13 stukje doorrijden (pieptoon) (.) ik rijd een stukje door
- 14 C Als je wil heel graag wat is je telefoonnummer?
- 15 (1.2)
- 16 B Sorry?=  
17 C =Wat is je telefoonnummer?
- 18 B Nul zes een twee drie vier vijf zes zeven acht
- 19 hectomaat- meterpaaltje vierenzestig vier

Wanneer mensen bij het incident aanwezig zijn, moeten ze vaak even gaan kijken zodat ze extra informatie kunnen geven. Op dat moment worden ze afgeleid en hebben ze minder aandacht voor de vragen van de centralist. In fragment 3 reageert de beller in regel 16 na een korte pauze en geeft aan dat hij de vraag inhoudelijk niet heeft gehoord. Na herhaling van de vraag geeft hij antwoord en ook komt het antwoord op de eerdere vraag in regel 11. Dat kan betekenen dat de beller in de tussentijd heeft gezocht naar de hectometerpaal en die heeft gevonden. Dit soort afleiding komt vaker voor, bijvoorbeeld wanneer er een verandering plaatsvindt bij het incident. Omstanders zien bijvoorbeeld een auto verder in het water zakken of een gebouw instorten. In die gevallen wordt er niet gesproken in de tweede interactie maar vraagt die situatie wel aandacht van de beller. Dit is buiten het zicht en het gehoor van de centralist. Omdat dit onderzoek gebaseerd is op conversatieanalyse van gesprekken, heb ik me enkel gericht op framewisselingen die met uitingen getoond worden in het gesprek. Dit wordt verder toegelicht in het volgende hoofdstuk over de methode.

### **2.3 Gesprekken in institutionele setting**

In een gesprek wisselen gespreksdeelnemers tussen de conversationele rol van spreker en hoorder. De wisseling van de beurten moet op dat moment worden georganiseerd en daar ligt een systematiek aan ten grondslag. Sacks, Schegloff en Jefferson (1974, in: Houtkoop & Koole, 2000) hebben een beschrijving gegeven van deze systematiek. Die geldt echter niet automatisch voor gesprekken in institutionele settings zoals bij de alarmcentrale. Vaak is bij specifieke institutionele settings de beurtwisseling al vooraf geregeld, en is ook min of meer duidelijk welke deelnemer welke type handelingen zal uitvoeren.

Institutionele vormen van interactie tonen systematische variaties en beperkingen van activiteiten en hun vorm in vergelijking tot gewone conversatie (Drew & Heritage, 1992).

1. Institutionele gesprekken zijn doelgericht, zodanig dat het voor de institutie relevant is. Een voorbeeld van Drew en Heritage is de analyse van Zimmerman over noodoproepen naar de politie, waarin hij aangeeft dat het doel, namelijk het vragen om en krijgen van noodhulp, voor het grootste gedeelte duidelijk is en waaraan de participanten van begin tot eind werken. In deze situatie blijken participanten te werken met een vooraf bepaalde opvatting van "top-down" interactie. Dat in tegenstelling tot "bottom-up" interactie, waarin men samen naar een doel toewerkt.

2. Institutionele interactie heeft vaak te maken met speciale en bijzondere beperkingen op wat een van de participanten of beide beoordeelt als geschikte bijdrage.

3. Institutionele gesprekken kunnen worden geassocieerd met inferentiële frameworks en procedures die in het bijzonder bij een specifieke institutionele context horen. Gespreksdeelnemers oriënteren zich op de institutionele taak en functies, beperkingen op de manier waarop er bijgedragen kan worden aan het gesprek en onderscheidende kenmerken van interactionele inferenties.

Telefonische noodhulpgesprekken zijn een interessante categorie omdat de alledaagse gespreksnormen hier niet gelden. Het gesprek heeft een voorafgesteld doel en de opening is kort

en compact. Na de opening volgen een aantal vragen waarop de melder antwoordt en dan rondt de centralist het gesprek af. Er is een groot verschil tussen de kennis van de centralist en de melder over deze specifieke institutionele context. Melders bellen waarschijnlijk zelden 1-1-2 en weten niet precies hoe het gesprek behoort te verlopen. De gespreksdeelnemers hebben verschillende achtergronden, namelijk expert en leek (De Widt, 2012). De centralist weet wat er nodig is om het gesprek snel en efficiënt af te handelen maar de beller verwacht naast snelle hulp dat hij zijn verhaal kan doen. Deze extra informatie van een melder kan relevant zijn, maar in een gesprek met de landelijke meldkamer is daar geen ruimte voor omdat de centralist eerst moet doorschakelen naar de lokale meldkamer. In eerder onderzoek is gebleken dat melders niet verwachten dat ze vragen moeten beantwoorden (Whalen & Zimmerman, 1998). Bellers verwachten volgens dat onderzoek direct hulp en beoordelen die vragen als storend en vertragend. Ook zorgt dit gespreksverloop ervoor dat melders zich niet serieus genomen voelen.



## **3. Methode**

### **3.1 Conversatieanalyse**

Dit onderzoek is gebaseerd op conversatieanalyse, een onderzoeksrichting op het gebied van de interactieanalyse (Mazeland, 2003). Dit is een theorie gericht op conversationeel handelen en sociale interactie. Met de conversatieanalyse richt men zich op interactionele handelingen die gespreksvoerders uitvoeren met uitingen, woorden en gebaren (Houtkoop & Koole, 2000). Een belangrijk kenmerk van conversatieanalyse is dat die zich niet richt op psychologische en cognitieve achtergronden van deze handelingen. Wanneer mensen met elkaar praten, kunnen ze ook deze psychologische motivaties niet achterhalen en moeten ze uitgaan van wat er gezegd wordt. Op basis van die uitingen moeten gesprekspartners met elkaar tot gedeelde betekenis komen. Ik zal dan ook niet proberen na te gaan wat een spreker bedoelt of wil bereiken met een bepaalde uiting, dat is niet met zekerheid te zeggen op basis van een conversatieanalyse. De conversatieanalyse bestudeert procedures waarmee gespreksvoerders hun interactie op ordelijke wijze vormgeven en hoe intersubjectiviteit tot stand wordt gebracht (Houtkoop & Koole, 2000). Om de regels van conversationele interactie te leren kennen, moet men onderzoeken op welke systematische wijze de gespreksvoerders te werk gaan.

#### **3.1.1 Sequentieorganisatie**

Sequenties zijn sociale systemen voor de organisatie van interactie (Mazeland, 2003). Binnen sequenties realiseren gespreksdeelnemers een interactionele activiteit, het is een samenhangende reeks van beurten. Dat gebeurt binnen het beurtwisselingsmodel van Sacks, Schegloff en Jefferson. De handelingen die gespreksdeelnemers in opeenvolgende beurten doen, hangen met elkaar samen. Het meest fundamentele structureringsprincipe voor de organisatie van sequenties is het aangrenzende paar.

Het eerste deel van een aangrenzend paar begint de sequentie en het tweede deel maakt het handelingsproject – gestart door het eerste paardeel – compleet. Een voorbeeld van een aangrenzend paar is een vraag als eerste paardeel en een antwoord als tweede paardeel. Of een verzoek als eerste paardeel en een inwilliging als tweede paardeel. Ieder eerste paardeel schept dus een bepaalde verwachting voor het vervolg. Een aangrenzend paar kan op een geordende manier uitgebreid worden door diverse vormen van sequentie-expansie: voorafgaand aan het eerste paardeel, tussen het eerste en tweede paardeel in, of na het tweede paardeel. Zo kunnen er lange stukken gesprek bij één basispaar horen.

Een uitbreiding tussen het eerste en het tweede paardeel wordt een insertie-expansie genoemd. Daarin zijn nog twee typen te onderscheiden: post-first en pre-second (Schegloff, 2007). De post-first is achterwaarts gericht op het eerste paardeel, de pre-second loopt vooruit op het tweede paardeel. Een voorbeeld hiervan is een verzoek door persoon 1: voordat het verzoek wordt ingewilligd vraagt persoon 2 wat het precies inhoudt. In de insertiesequentie krijgt persoon 2 de

informatie die hij nodig heeft om te kunnen bepalen of hij het verzoek inwilligt of afwijst. Hiermee laat persoon 2 zien dat de geïnserteerde sequentie te maken heeft met de basissequentie. Pre-seconds zijn kenmerkend voor gesprekken in institutionele settings. In meldkamer-gesprekken wordt een verzoek om hulp pas ingewilligd nadat via een of meerdere pre-seconds bepaalde gegevens verkregen zijn, bijvoorbeeld naam van de beller, plaats van het incident en de ernst van het ongeval (Whalen e.a. 1987; 1990, Bergmann 1993: in Mazeland, 2003).

De manier waarop ik de term insertie-expansie in mijn analyse gebruik, wijkt hiervan af en gaat over sequenties volgend op een eerste paardeel van de centralist waarin de beller zich richt op een andere partij die niet deelneemt aan het telefoongesprek. In voorbeeldfragment 4 is te zien hoe de beller een insertiesequentie plaatst die niet gericht is aan de centralist maar aan een andere partij.

#### **Fragment 4**

- 5 C =Ik hoor het ja, welke straat is dat?
- 6 B Ehm welke straat is dat? ( ) ((gesprek op de  
7 achtergrond)) het is in ieder geval op de uithof.
- 8 C Op de uithof, bij het UMC?

De beller geeft in regel 6 geen antwoord op de vraag van de centralist in regel 5 en herhaalt de vraag. Er zijn hoorbaar andere mensen aanwezig. De centralist reageert hier niet op en toont daarmee aan dat hij begrijpt dat de vraag niet voor hem is bedoeld. De beller probeert in de insertiesequentie meer informatie te krijgen over het antwoord dat hij moet geven en gaat in regel 7 direct over naar het antwoord voor de centralist. Daarmee maakt de beller het aangrenzende paar af.

### **3.2 Materiaal**

Voor het onderzoek zijn gesprekken gebruikt die zijn opgenomen bij de landelijke meldkamer in Driebergen (KLPD) en de lokale meldkamer in Utrecht. In de afgelopen jaren hebben studenten van de Universiteit Utrecht diverse onderzoeken uitgevoerd naar 112-gesprekken. Al die gesprekken zijn verzameld en bewaard. Uit dat archief heb ik een willekeurige greep genomen van zowel landelijke als lokale gesprekken. Deze gesprekken zijn in audio-opname beschikbaar en zijn ook getranscribeerd. Die transcripten zijn eerder gemaakt met het oog op een bepaald onderzoeksdoel. Sommige transcripten waren daarom nog niet exact genoeg om mijn onderzoeksvragen te beantwoorden. Met behulp van de audiobestanden kon dat worden nagegaan en waar nodig worden aangepast.

In tabel 3 staat het aantal gesprekken uitgesplitst in gesprekken van de landelijke en lokale meldkamer.

**Tabel 3. Aantal gesprekken per type**

	<i>Landelijk</i>	<i>Lokaal</i>
<b>Totaal</b>	106	114
<b>gesprekken</b>		
<b>Totaal met</b>	26	29
<b>framewisseling*</b>		
<b>Type A</b>	1	21
<b>Type B</b>	20	11
<b>Type C</b>	8	1

*\*Een gesprek kan meerdere typen bevatten*

Alle 220 gesprekken zijn gebruikt in de eerste fase van dit onderzoek. Tijdens de analyse is er een groep geselecteerd waarin is geconstateerd dat er sprake is van meerdere participantframes bij de beller. Van de landelijke gesprekken zijn er 26 overgebleven en van de lokale gesprekken 29. Ieder gesprek kan een of meerdere type framewisselingen bevatten. De type framewisselingen worden in het volgende hoofdstuk inhoudelijk besproken. De verdeling van de typen over de landelijke en lokale gesprekken komt aan bod bij de conclusie in hoofdstuk 5, daar wordt betekenis gegeven aan deze verdeling.

## 4. Analyse

In het materiaal zijn drie typen vastgesteld van framewisseling bij de beller. Die typen zijn gedurende de analyse ontstaan vanuit het materiaal en betreffen verschillende wijzen waarop een beller van frame kan wisselen in een gesprek. De drie typen framewisselingen hebben ieder een verschillend doel en onderscheiden zich van elkaar door een combinatie van inhoud, sequentie en markering van de uitingen die zich in het andere frame en niet in het telefoongesprek bevinden. Die kenmerken houd ik aan bij de beschrijving van ieder type. Daarbij let ik op verschillende technieken die gespreksdeelnemers gebruiken waarmee de framewisseling zichtbaar wordt, zoals: prosodie, timing in beurtwisseling en lexicale kenmerken van uitingen.

### 4.1 Framewisseling type A: coöperatieve insertie-expansie

De eerste categorie framewisseling in het materiaal wordt getypeerd door een beller die werkt aan een activiteit met een centralist terwijl hij van frame wisselt en waarbij de tweede interactie van de beller over dezelfde activiteit gaat. Dat houdt in dat de beller in zijn omgeving informeert om een goed antwoord te kunnen geven op de vraag van de centralist. Dit is een coöperatieve manier van framewisseling omdat de beller probeert zoveel mogelijk juiste informatie te vergaren voordat hij de vraag van de centralist beantwoordt. Deze framewisseling heeft de vorm van een insertie-expansie zoals eerder in hoofdstuk 2 besproken. Zoals in de literatuur beschreven gaat het normaal gesproken bij een insertie-expansie om gespreksdeelnemers die met elkaar het basispaar uitbreiden na het eerste paardeel alvorens het tweede paardeel wordt geuit. In het geval van de framewisselingen gebeurt de insertie-expansie met een andere partij dan die de handeling begon met het eerste paardeel.

#### ***Inhoud***

Het tweede participantframe van de beller is inhoudelijk gezien belangrijk voor de activiteit en het gespreksdoel bij dit type framewisseling. De centralist is toehoorder van de tweede interactie en kan in de gaten houden of de tweede interactie van de beller inderdaad bijdraagt aan het gesprek met de centralist. Wanneer de centralist ruimte geeft aan de beller om in zijn tweede frame te participeren, zal de beller dat eerder doen.

Dat het tweede interactieframe inhoudelijk duidelijk bijdraagt aan het doel van het gesprek is te zien in fragment 5.

#### **Fragment 5**

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 14 | C | =Ja, wat is het adres?                                 |
| 15 | B | Adres ↑Heidelberglaan hoeveel, ja [[wat is het ↑adres? |
| 16 |   | Wat is het ↑adres van daar?1]] 1. Roepend naar derden  |
| 17 |   | Heidelberglaan wat? (1.2) Jongens, heidelberglaan wat? |
| 18 |   | (1.2) Doe maar twee. (0.5)                             |
| 19 | C | Op nummer twee, wij komen er gelijk aan.               |

In regel 14 stelt de centralist een vraag, waarop een antwoord wordt verwacht. De beller geeft in regel 15 geen antwoord maar richt zich tot een andere partij door de vraag te herhalen. De uitkomst van die handeling in regel 18 is wel een antwoord op de vraag in regel 14 en droeg dus bij aan het construeren van een antwoord. De beller bleef met het doel van het gesprek bezig terwijl hij zich in het andere frame bevond.

### **Sequentie**

Fragment 5 geeft ook een duidelijk beeld van de sequentieorganisatie van dit type framewisseling. De centralist stelt een vraag aan de beller in regel 14 en doet daarmee het eerste paardeel van een aangrenzend paar. In regel 15 wordt een start gemaakt met een antwoord en pas in regel 18 wordt het tweede paardeel afgemaakt waarmee het basispaar wordt afgerond. Tussen die twee paardelen is er sprake van een insertie-expansie in regel 17 en 18. Dit is een interactie tussen de beller en een andere gesprekspartner. In die insertie-expansie wordt een probleem opgelost dat is ontstaan uit het eerste paardeel: de beller weet geen volledig antwoord op de vraag van de centralist. De uiting van de centralist wordt daarom herhaald met een prosodische verandering. De intonatie stijgt en de beller gaat roepen terwijl hij zijn vraag een aantal keer herhaalt. De centralist breekt hierop niet in, daarmee laat hij zien dat het volgens hem bijdraagt aan het doel van het gesprek. Als de beller geen reactie krijgt op de uiting in de insertie-expansie, gebruikt hij een aanspreekvorm 'jongens' om duidelijk te maken tegen wie hij spreekt.

Eenzelfde manier van framewisseling vindt plaats in het volgende fragment.

### **Fragment 6**

5	C	Oh jee (0.8) .hh eeh das in <u>utrecht</u> ?
6	B	de uithof bij het eeh bij het UMC bij het <u>ziekenhuis</u>
7	C	(2.0) ((typt))
8	B	heidelberglaan (.) zes (0.9) [°nee leuvenlaan he?°
9	C	[heidel
10		(( geroezemoes op de achtergrond))
11	B	leuvenlaan [leuvenlaan
12	C	[oh
13	C	leuvenlaan? ((typt)) (1.0)
14	B	°nummer weet iemand een nummer?°
15	A	Volgens mij negentien
16	B	<u>Negentien</u> (3.0)
17	C	Even zoek leuvenlaan

De centralist stelt in regel 5 een vraag om de plaats van het incident te bepalen. De beller geeft eerst een beschrijving in regel 6. In regel 8 geeft de beller nadere toelichting bij zijn eerdere antwoord op die vraag en wil een straatnaam met nummer geven. De beller twijfelt vervolgens in aan zijn eigen antwoord door een andere optie als vraag te formuleren.

Ook in dit geval zijn de insertie-expansies een manier om de activiteit tussen beller en centralist af te maken. De beller stelt een vraag aan een derde partij om het antwoord op de vraag van de centralist helder te krijgen. In dit geval is de prosodische verandering in de insertie-expansie niet roepen maar juist zachter praten.

Bij deze manier van framewisseling wordt de insertie-expansie niet altijd afgemaakt, zoals in fragment 7.

### **Fragment 7**

- 37 C Oké hoe groot is die sloot?
- 38 B E::h, die is e::h nou drie meter breed, >vier meter breed,  
39 vijf meter breed< wat >denken jullie vijf meter zo  
40 ongeveer?<
- 41 C <↑Drie meter breed>
- 42 B Der komt een eh meneer aan

De centralist stelt een vraag in regel 37. Het antwoord van de beller in regel 38 is niet helemaal zeker en de beller vraagt aan anderen, die hij benoemt met 'jullie', wat volgens hen het antwoord zou moeten zijn. De centralist is toehoorder van deze uiting en herhaalt in regel 41 alleen het eerst gegeven antwoord ter bevestiging.

De beller geeft een tweede paardeel maar sluit daar meteen een uiting op aan om zijn antwoord te verifiëren bij een derde partij. Dat doet hij door te versnellen en met aanspreken van 'jullie'. De centralist reageert niet op de andere mogelijkheden die de beller noemt in regel 38 en 39 en herhaalt alleen zijn eerste antwoord. Daarmee geeft de centralist geen ruimte aan de beller om deze insertie-expansie af te maken. De beller begint vervolgens over een ander onderwerp dat plaatsvindt op dat moment. Voor de activiteit van de beller en centralist is het inhoudelijk gezien niet belangrijk om verder in te gaan op de precieze afmeting van de sloot, de centralist geeft dat aan door er niet op in te gaan en de beller gaat daarna ook niet verder met die activiteit. Daarom gaat de beller over naar een ander onderwerp dat passend is voor het gespreksdoel.

### **Markering**

In de gesprekken wordt regelmatig gewisseld tussen de diverse frames waarin de beller zich bevindt. Van het gesprek met de centralist naar een gesprek met iemand anders, wisselt de gebruiker in prosodie. In sommige gevallen gaat hij zachter praten, in andere gevallen juist harder

en soms weer versneld. Ook worden er vaak aanspreekvormen gebruikt om de aandacht te krijgen van de juiste partij.

Het wisselen van frame wordt niet expliciet aangekondigd in het gesprek. Door de inhoud van de uiting wordt vaak snel duidelijk dat er sprake is van een framewisseling. Bijvoorbeeld doordat de vraag van de centralist wordt herhaald. Met behulp van de prosodiewisseling is het dan voor de centralist als toehoorder duidelijk dat hem niet om bevestiging wordt gevraagd. In de voorbeeldfragmenten is te zien dat centralisten niet reageren op zulke uitingen van de beller waarin een vraag van de centralist wordt herhaald.

Het terugschakelen van het tweede interactieframe naar het gesprek met de centralist gaat eenvoudig door antwoord te geven op de vraag die in het eerste paardeel is gesteld. In de uiting wordt het niet expliciet aangekondigd, wel is er vaak weer een verandering in prosodie die markeert dat de insertie-expansie is afgelopen. De centralist is toehoorder geweest van de andere interactie en haakt snel in als er weer tegen hem wordt gesproken. Als toehoorder kan de centralist luisteren waar de tweede interactie over gaat en beslissen of hij er ruimte voor wil geven of het niet belangrijk vindt op het bewuste punt in het gesprek. Hierin zit een groot verschil tussen gesprekken van de landelijke en lokale meldkamer. Bij de landelijke meldkamer moet er sneller worden gehandeld door de centralist terwijl er bij de lokale meldkamer vaak juist vraag is naar meer informatie van de beller.

## **4.2 Framewisseling type B: beller verricht andere handeling met andere gespreksdeelnemer**

In dit tweede type framewisseling heeft de tweede interactie van de beller niet het doel om een activiteit met de centralist af te ronden zoals bij het eerder besproken type A. Het andere interactieframe van de beller gaat niet over dezelfde activiteit en is gericht aan iemand anders dan de centralist. Dat betekent niet dat het tweede frame niet relevant kan zijn voor het gespreksdoel van het frame met de centralist. De centralist is toehoorder van het tweede frame. Zowel beller als centralist gedraagt zich in het gesprek zo dat duidelijk is dat ze zich er beiden bewust van zijn dat de centralist toehoorder is van het tweede frame van de beller.

Dat de uitingen van de beller niet in het interactieframe met de centralist passen, is vooral te zien aan inhoudelijke en sequentiële kenmerken. Veranderingen in de prosodie komen minder voor dan bij type A, maar bij geëmotioneerde bellers in een panieksituatie wel.

### ***Inhoud en sequentie***

De uitingen van de beller passen niet in het participantframe met de centralist, dat blijkt vooral uit inhoudelijke kenmerken en sequentiële passendheid zoals in fragment 8 waar de beller in regel 38 schakelt naar een ander participantframe.

### Fragment 8

- 36 C oké, nou (.) ziet u uitwendig letsel?
- 37 B ja. (.) ja, da klopt.
- 38 ((achtergrondgeluiden)) even een kussentje-
- 39 ga maar [rustig zit-
- 40 C [MENEER?
- 41 B JA DA KLOPT ER IS [uitwendig letsel.=
- 42 C [( )
- 43 =ja. maar <laat ze rustig liggen> zijn ze aanspreekbaar?
- 44 B ja ik ben effe met 'm aan 't praten

In regel 36 stelt de centralist een vraag die de beller bevestigend beantwoordt. Wanneer de beller na zijn antwoord overgaat in het andere frame trekt de centralist de aandacht door hem op luide toon aan te spreken. De volgende uiting van de centralist is weer een vraag over de toestand van de personen in het ongeluk. De beller geeft antwoord op deze vraag en voegt hier meteen toe dat hij aan het praten is met die persoon, hiermee benoemt hij zijn tweede interactieframe aan de centralist. De centralist gaf de beller geen ruimte om in een ander frame te interacteren en sprak hem op luide toon aan met 'MENEER?' in regel 40. Daarmee laat de centralist zien dat hij als toehoorder van het tweede frame het niet beoordeelde als relevant voor het gesprek en weer aandacht voor het gesprek opeist. Dat werkt want de beller geeft antwoord en legt uit waar hij mee bezig was.

### Markering

De wisselingen tussen participantframes kunnen zowel door beller als centralist worden geïnitieerd. In het volgende fragment wisselt de beller tussen twee participantframes. Dit wordt duidelijk gemarkeerd en in dit voorbeeld geïnitieerd door de centralist.

### Fragment 9

- 34 C ga de brandweer effe alarmeren dan hou ik u aan de telefoon.
- 35 B Ja is goed=
- 36 B = Wilt u alvast effe beginnen met die spullen van de
- 37 weg af te halen voor als die brandweer en ambulance
- 38 zo komen
- 39 ( ) ((eventjes alvast even de spullen van
- 40 de weg afhalen dat als zo meteen de
- 41 brandweer en de ambulance kan komen))
- 42 C ( ) ja eh brandweer is al gealarmeerd .hh u::::hm (0.5)



In regel 34 kondigt de centralist aan dat hij een nevenactiviteit gaat doen en creëert daarmee gelegenheid voor de beller om dat ook te doen. De beller bevestigt dit in regel 35. Daarna opent hij een nieuwe sequentie met een vraag "wilt u". Door de inhoud van de vraag is het duidelijk dat hij niet aan de centralist is gericht. De centralist reageert er niet op en geeft daarmee aan dat hij weet dat hij toehoorder is van een tweede frame. De beller herhaalt in regel 39 vervolgens zijn vraag aan een derde partij. Daarop reageert de centralist met een bevestiging over wat de beller heeft gezegd. Zo geeft de centralist aan dat hij toehoorder is van het tweede gesprek en dat het op deze manier goed gaat.

Het initiatief om van frame te wisselen kan dus zowel worden ingezet door de beller als door de centralist. In fragment 9 werd er duidelijk een punt gemarkeerd waarop er van frame kan worden gewisseld. Later in hetzelfde gesprek volgt er een fragment waarin de beller weer wisselt naar een ander frame. De beller heeft gereageerd op de centralist en daarop vraagt de centralist de aandacht met "uhm" in regel 58. Een kenmerk dat in meerdere gesprekken naar voren komt is het verbinden van de twee frames in dezelfde beurt zoals in het volgende fragment in regel 60.

#### **Fragment 10**

58 C [U:::hm  
59 B [((op de achtergrond)): even rustig even rustig ik  
60 sta hier even met die meneer te praten, ja zegt u het maar  
61 C Ja oké, u:::hm, twee auto's frontaal u:::hm twee personen  
62 bekneld, is dat in dezelfde auto?  
63 B Nee, twee aparte auto's=

De beller reageert niet direct op de centralist en doet in regel 59 een uiting die inhoudelijk niet past. Daarin benoemt hij wel het frame met de centralist door tegen de andere partij te zeggen dat hij met "die meneer" praat en vervolgens "zegt u het maar". Hier wisselt hij van frame door de centralist in beide frames te benoemen. Dit wijst erop dat de beller zich bewust is van de toebehorende centralist en dat die zijn aandacht naar hun gesprek wilde trekken.

Dat de centralist als toehoorder bij het gesprek aanwezig blijft is ook te zien in het volgende fragment. Wanneer de beller in zijn tweede interactie verwijst naar het gesprek met de centralist, reageert de centralist.

### Fragment 11

- 44 B Blijf even met die vrouw praten dat ze niet in shock raakt
- 45 ( ) blijf even met die vrouw praten want die is er
- 46 slecht aan toe (12,0) kom maar kom maar
- 47 O ((zoon van de vrouw praat))
- 48 B Je moet effe rustig worden jochie, die mevrouw is
- 49 misschien door de zon verblind geweest ((zoon van
- 50 de vrouw praat weer)) rustig, rustig ik heb de brandweer
- 51 gebeld, de ambulance ( ), we gaan je moeder zo meteen
- 52 [helpen
- 53 C [ja die gaan die rijden al, u:hm brandweer is gealarmeerd
- 54 ambulancedienst is eh is eh gewaarschuwd, de de politie is
- 55 gewaarschuwd
- 56 B Oké, dank u wel

#### *O: Omstander*

De beller benoemt in zijn uitingen personen in zijn omgeving en spreekt ze ook aan, zoals "jochie" in regel 48. In dit fragment reageert de centralist pas als de beller het heeft over de noodhulp, daarmee bevestigt de centralist dat er hulp onderweg is. De centralist bleef toehoorder van het gesprek totdat hij relevantie zag om te bevestigen. Dit keer gaat de beller erop in en reageert door hem te bedanken. Deze uiting past sequentieel en inhoudelijk in het gesprek met de centralist.

In hetzelfde gesprek wisselt de beller moeiteloos binnen uitingen tussen de frames en de centralist geeft hiervoor ruimte omdat het op dit punt in het gesprek mogelijk is en de beller zich bezighoudt met het helpen van personen bij het incident.

### Fragment 12

- 64 C Twee aparte auto's, heeft u voor mij kentekens toevallig
- 65 B ( ) eh
- 66 C dan kunnen we bekijken wat voor [auto's
- 67 B [de nul negen L V F
- 68 acht, blijf even met die mevrouw praten,
- 69 blijf met die vrouw praten, zeg maar dat er hulp
- 70 aankomt.
- 71 C Ja, 't is allemaal onderweg
- 72 B Ja, ik moet effe nou alle drie dingen tegelijk doen maar
- 73 goed oh en de andere auto is de o dies hele nummer plaat
- 74 ((op de achtergrond)) rustig jochie rustig rustig, blijf
- 75 met je blijf maar even met die mevrouw praten dat ze
- 76 niet in shock raakt, zes en tachtig P J K X
- 77 C ( ) P J K X, nn- zes en tachtig, Pieter Jan Karel Xantippe=
- 78 B =ja

In regel 67 start de beller met het geven van een antwoord op de vraag van de centralist. Voor hij deze uiting kan afmaken wisselt hij naar het andere frame door een uiting te doen die hij al eerder in het andere frame heeft gedaan, namelijk in regel 44. Wanneer hij de hulp benoemt, haakt de centralist weer in door te bevestigen dat het klopt wat de beller in het andere frame zegt. De hierop volgende uiting van de beller is een uitleg waarom hij afgeleid is en hij geeft aan dat hij weet welk antwoord hij nog moet geven, namelijk de nummerplaat van de andere auto. Hierna wisselt hij direct weer naar het andere frame wat duidelijk wordt door het aanspreken van "jochie" en gaat in dezelfde zin weer door naar het antwoord voor de centralist.

De beller heeft de situatie uitgelegd dat hij met meerdere dingen tegelijk bezig is en de centralist is toehoorder van alles wat de beller zegt. Wanneer de centralist merkt dat de informatie relevant is, gaat hij erop in.

Het is niet in alle gevallen zo dat de centralist de beller ruimte geeft om een andere activiteit in een ander frame te doen. Het belangrijkste kenmerk hiervoor is de plek in het gesprek: zijn de benodigde vragen al beantwoord en kan er hulp gestuurd worden? In het vorige voorbeeld was er een plaats en hulpdienst besproken. Daarna wil de centralist meer informatie hebben maar is het minder noodzakelijk dat het zo snel mogelijk gebeurt. De beller in het voorbeeldfragment hield zich bezig met de situatie en hielp mensen in zijn omgeving, dat kan de centralist horen.

In het volgende fragment weet de centralist nog niets en reageert niet op de uitingen van de beller in het andere frame. De centralist blijft de vragen stellen waar antwoord op moet komen.

### Fragment 13

- 7 C In welke stad bent u?
- 8 B Ik rijd nou op de snelweg en ze blijft me maar aanval[en
- 9 C [Welke
- 10 snelweg ben je?
- 11 B AUW AUW, AH GOD >RRROT OP!< WE RIJE
- 12 GODVERDOMME 140 MENS! (0,5)
- 13 Kanker, ze slaat me gewoon voor m'n gezicht.=
- 14 ((.....vrouw gilt.....))
- 15 C =Welke snelweg BENT U?
- 16 B Ik rij onderweg naar Diemen.
- 17 V ((op achtergrond)) IK WORD GEWOON VERKRACHT! IK
- 18 BEN GEWOON VERKRACHT!
- 19 C Ben je nog in Amsterdam?
- 20 B Lieverd, ik ben ik ben impotent, wat wil je nou↓?
- 21 C Zit je op de A10 bij Amsterdam?
- 22 B Ja..h, ik zit o[p
- 23 C [Ik ga DI-RECT doorverbinden. >Blijf aan de lijn.<

In regel 8 reageert de beller deels op de vraag van de centralist en zegt dat hij op een snelweg is, daarna vertelt hij over de situatie. Vervolgens stelt de centralist in regel 9 en 10 een vraag om de snelweg te specificeren. De beller reageert hier niet op en schakelt in regel 11 naar een ander frame door te roepen en te schelden terwijl hij in regel 8 nog op rustige toon sprak met de centralist. Naast deze prosodische verandering zijn er ook lexicale aanwijzingen dat er van frame wordt gewisseld. De beller gebruikt krachttermen en spreekt aan met "mens". Ook inhoudelijk passen uitingen als "rot op" niet in het gesprek met de centralist. Er wordt weer teruggeschakeld in regel 13 door op rustige toon te beschrijven wat er net gebeurde "ze slaat me" en daarmee legt de beller uit waarom hij de voorgaande uiting deed. De centralist doet hier niets mee en stelt opnieuw de vraag die beantwoord moet worden.

In regel 19 stelt de centralist weer een locatievraag en de beller wisselt in regel 20 van frame. Zijn uiting begint met de aanspreekvorm "lieverd" en vervolgens een inhoudelijk niet passende uiting voor het gesprek met de centralist. De toon van de uiting is rustig en daarmee niet gelijk aan de vorige uiting in het tweede participantframe. Het zijn lexicale en inhoudelijke kenmerken die erop wijzen dat de beller weer in zijn andere participantframe spreekt. Daarop herhaalt de centralist de vraag en krijgt dit keer wel antwoord.

De beller is tijdens dit gesprek bezig met de vrouw in zijn auto waardoor hij niet meteen op de vragen reageert. Hij heeft de situatie al uitgelegd en daardoor kan de centralist begrijpen waar hij toehoorder van is en dat het moeilijk is voor de beller om zich van de andere interactie te distantiëren: ze zitten samen in een rijdende auto en de vrouw op de achtergrond gilt en slaat. De centralist blijft de vragen herhalen totdat er antwoord op komt en gebruikt hier geen andere methoden zoals stemverheffing of aanspreken.

### **4.3 Framewisseling type C: beller werkt niet mee aan handeling met centralist**

Bij dit type framewisseling doet de beller een uiting die sequentieel gezien niet in het gesprek past. Inhoudelijk is het niet duidelijk gericht aan de centralist maar ook niet aan iemand anders. Het is een reactie op de omgeving die wordt geuit in het gesprek met de centralist. Deze uitingen komen voornamelijk voor bij bellers in paniek. De framewisseling wordt gekenmerkt door prosodische en lexicaal wisselingen. Een interessant kenmerk van dit type is dat een beller met één uiting op meerdere niveaus in meerdere participantframes interacteert. De beller is bijvoorbeeld op inhoudelijk en lexicaal niveau in gesprek met de centralist maar het prosodische niveau reageert op de omgeving.

Het tweede frame waar de beller op reageert is eigenlijk altijd aanwezig. Tijdens ieder gesprek zijn er in de directe omgeving van een gespreksdeelnemer objecten aanwezig waar hij op kan reageren. Die omgeving kan ook een stabiele situatie zijn. Het tweede frame is niet eenduidig want ook al is het altijd aanwezig, het hoeft niet relevant te zijn voor het gesprek. Bij type C gaat het er voornamelijk om dat het tweede frame relevant wordt gemaakt door de gespreksdeelnemer doordat het kenbaar wordt gemaakt in het gesprek. De aanwezigheid van een frame is dan niet bepalend, maar juist of het frame actueel wordt gemaakt in het gesprek en daarom relevant is. Type C beschrijft de manier waarop bellers in het gesprek laten zien dat het tweede frame invloed heeft op hun uitingen.

#### ***Inhoud***

Inhoudelijk gezien, lijken de uitingen niet direct gericht te zijn aan de centralist. In het volgende fragment heeft de beller last van een overstromende vaatwasmachine. Een voorbeeld dat eerder is besproken in hoofdstuk 2.

#### Fragment 14

- 4 JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER? [DE VAATWASMACHI  
5 C [ in welke plaats?  
6 B HÈ? ( ) DERTIEN  
7 B In Amsterdam?  
8 B NEE IK ZIT IN HAARLEM (MUN-UH) IK HEB EEN PROBLEEM MET ME  
9 VAATWASSER ER KOMT HELEMAAL WATER UIT  
10 C U bent in [Haarlem?  
11 B [HELP!HELP!  
12 C In welke stad bent u  
13 B [(geluid)] HELLEP!.hhhh.hhhh[.hh.hh.hh  
14 C [In welke stad bent u?  
15 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER  
16 C [Bent u in Heerlen of in Haarlem  
17 B [DE BRANDWEER  
18 B HE?  
19 C Bent u in Heerlen?  
20 B JA IK BEN IN HAARLEM

De beller roept "HELP!" in regel 11. Het is een reactie op een derde partij namelijk de overstromende vaatwasmachine. De uiting is echter niet gericht aan de omgeving maar is een roep om hulp aan de meldkamer. De beller weet dat hij niet direct met de hulpverlenende partij spreekt want hij vraagt diverse malen om de brandweer. De prosodie blijft redelijk gelijk omdat alle uitingen worden geschreeuwd vanuit paniek. In dit fragment is de timing in de beurtwisseling een reden om aan te nemen dat de roep om hulp uit een ander frame voortkomt. De beller reageert namelijk niet in zijn eigen beurt en onderbreekt de beurt van de centralist. De centralist stelt in regel 9 een locatievraag maar de beller breekt in en spreekt terwijl de centralist nog aan het woord is. Vervolgens herhaalt de centralist zijn vraag in regel 12 en gaat niet in op de uiting van de beller. Daarna roept de beller in zijn eigen beurt nogmaals "HELP".

#### **Sequentie**

De uitingen die de framewisseling inzetten, zijn sequentieel niet passend in het gesprek. Zoals gezien in het voorbeeld van de overstromende vaatwasser geeft de beller geen antwoord op de locatievraag van de centralist in regel 9 en 11, waarmee de beller het aangrenzende paar niet afrondt. Dit soort uitingen zijn een reactie op iets in de omgeving.

In andere gevallen opent de beller zelf een nieuwe sequentie door in zijn eigen beurt informatie te geven. Het volgende fragment is daar een voorbeeld van.

### Fragment 15

- 4 B Ja hallo hallo hallo (.) ik heb een hert aangereden. Ik eh .hh sta hier op Peize Made .hh
- 5 C En in welke plaats [is dat gebeurd mevrouw?
- 6 B [hh .hh
- 7 B Sorry?
- 8 C Is dat, in welke plaats in dat gebeurd?
- 9 B Peize (.) en er staan allemaal auto's opzij en .hh en ik hou het hele verkeer hier op en ik
- 10 .hh ↑IK DURF HELEMAAL NIET TE KIJKEN (.) MEN↑EE::H DIE BEWEEGT NOG.
- 11 GODVERDOMME .hh LAAT ASJE- .hh
- 12 C Verbind
- 13 B [hh laat asje
- 14 C [ Verbind u door met de dierenambulance van eh (.) Peize.
- 15 B Ah, die moet heel snel komen. Dat dier heeft ↑pijn .hh
- 16 C Blijf aan de lijn. (0.4)

De beller heeft in regel 4 de situatie uitgelegd dus het is waarschijnlijk dat de centralist weet waar het over gaat. De beller begint in regel 10 ineens harder te praten terwijl de begin van de zin in regel 9 nog op rustige toon werd uitgesproken. De uiting in regel 10 lijkt inhoudelijk en sequentieel gezien gericht aan de centralist. In regel 11 is het een lexicale verandering die een framewisseling aanduidt. Het woord 'godverdomme' in regel 11 wordt op dezelfde manier uitgesproken als de uiting in regel 11 maar is waarschijnlijk niet gericht aan de centralist of iemand anders. Het is een reactie op de omgeving, namelijk het hert dat nog leeft. De centralist reageert hier niet op en rondt in regel 12, 14 en 16 het gesprek af. In dit voorbeeld is goed te zien dat een beller in één uiting in verschillende frames kan zitten. Inhoudelijk en sequentieel is de uiting van de beller gericht aan de centralist maar prosodisch en lexicaal zijn er aanwijzingen dat de beller reageert op de omgeving.

### Markeringen

De uitingen worden voorafgegaan door een beschrijving van het incident eerder in het gesprek. Daarmee wordt een aanwijzing gegeven voor het tweede interactieframe waar de beller zich in bevindt. Op het moment dat er van frame wordt gewisseld, kan de centralist daardoor plaatsen waar hij toehoorder van is en of het wel of niet relevant is om erop in te gaan. De besproken voorbeelden komen uit het corpus van de landelijke meldkamer. De centralist moet dus informatie krijgen over welke hulpdienst er nodig is en in welke plaats. Centralisten mengen zich niet in het tweede interactieframe waar ze toehoorder van zijn. De centralisten blijven hun vragen herhalen tot er antwoord op komt. Het terugwisselen naar het frame met de centralist gebeurt dan ook door antwoord te geven op de vraag of te reageren op de uiting van de centralist.

De uitingen die voortkomen uit het tweede frame worden harder uitgesproken dan de uitingen die gericht zijn aan de centralist. In gevallen waarbij de beller heel erg in paniek is, zoals bij het voorbeeld met de vaatwasser, worden ook andere uitingen geschreeuwd. Bij dit type framewisselingen zijn er ook andere aanwijzingen zoals timing in de beurtwisseling en lexicale wisselingen, zoals bij het voorbeeld van het aangereden hert in fragment 15.

## 5. Conclusie

Naar aanleiding van voorgaand onderzoek en ontbrekende informatie in de literatuur, stelde ik de volgende vraag:

*Wat zijn de kenmerken van 112-gesprekken waarin callers zich in meerdere interacties tegelijkertijd bevinden?*

Om die vraag te beantwoorden heb ik drie typen framewisselingen vastgesteld vanuit het materiaal en onderzocht op welke manieren deze framewisselingen naar voren komen in een gesprek.

Het eerste type framewisseling is een coöperatieve bijdrage van de beller waarin hij informeert in zijn omgeving voordat hij reageert op vragen van de centralist. De uiting in het tweede interactieframe van de beller draagt bij aan het gesprek tussen beller en centralist omdat het de handeling en activiteit tussen beller en centralist helpt afronden. In het overzicht van de hoeveelheid gesprekken is te zien dat dit vaker voorkomt bij gesprekken van de lokale meldkamer. Dat heeft te maken met de aard van die gesprekken: centralisten willen meer informatie over de situatie en hebben daar meer tijd voor dan bij de landelijke meldkamer waar nog moet worden doorverbonden. De centralisten hebben er dus baat bij dat mensen gebruik maken van deze framewisseling en stimuleren dat ook.

Dit eerste type framewisseling bestaat uit uitingen die inhoudelijk passend zijn in het gesprek en worden gemarkeerd door prosodische veranderingen. Het initiatief van de framewisseling ligt bij de beller. Inhoudelijk is de framewisseling belangrijk voor de activiteit met de centralist en het gespreksdoel. Sequentieel lijkt deze framewisseling op een insertie-expansie. Normaal gesproken gebeurt dat met dezelfde gesprekspartner, terwijl het hier met een derde partij is. De sequentie is wel passend omdat het coöperatief is in het gesprek. De centralist kan er ook voor kiezen om met het gesprek door te gaan zonder de uitkomst van de insertie-expansie af te wachten, dat geeft aan dat het volgens hem niet bijdraagt aan het gespreksdoel. De markering van de framewisseling gebeurt door prosodische veranderingen: harder of zachter praten of versnellen. De markering van het tweede frame terug naar het gesprek met de centralist is op het punt van het afronden van het basispaar met de centralist.

Bij het tweede type framewisseling zijn de uitingen van de beller niet passend in het gesprek met de centralist. Net als bij het eerste type is er sprake van interactie met anderen maar in dit geval realiseren de intentionele handelingen van de beller geen direct subdoel van het 112-gesprek. De uiting is gericht op een derde partij in de omgeving van de beller. De centralist is toehoorder van het tweede frame en kan beslissen wanneer het relevant is om te reageren. In sommige gevallen geeft de centralist ruimte aan de beller om aan een ander frame deel te nemen. In andere gevallen gebeurt er iets in de directe omgeving van de beller waar hij op moet reageren. Dat zijn vaak panieksituaties waarin er niet op ruimte wordt gewacht. Deze verdeling is te koppelen aan de mate waarin type B voorkomt in landelijke en lokale gesprekken: 20 keer bij de landelijke en 11 keer bij



de lokale gesprekken. De lokale gesprekken verlopen rustiger en daarin komt het vaker voor dat de beller ruimte krijgt om in een ander frame te participeren dat niet direct bijdraagt aan het gesprek. Bij de landelijke gesprekken is er vaker sprake van paniek waar de beller op reageert. Het initiatief voor de uiting bij dit type framewisseling kan zowel bij de beller liggen als bij de centralist of bij een derde partij in de omgeving van de beller.

Er is niet altijd sprake van een markering van de framewisseling bij dit tweede type. In panieksituaties is de uiting in het tweede frame vaak gemarkeerd door een prosodische verandering namelijk gillen en schreeuwen. De bellers geven in het gesprek vaak aan wat er gaande is, zodat de centralist het tweede frame beter kan plaatsen. Soms gebeurt dat al voordat er gewisseld wordt van frame, in andere gevallen ook achteraf om het uit te leggen. In dit type framewisseling komt het ook voor dat bellers de frames in elkaar laten overlopen door de centralist in het gesprek met de derde partij te benoemen en daarna over te schakelen.

Het derde type framewisseling wordt gekenmerkt door uitingen die inhoudelijk gericht lijken te zijn aan de centralist maar sequentieel niet passen in het gesprek. Een interessant kenmerk van dit type is dat bellers in een uiting kunnen deelnemen aan meerdere frames tegelijkertijd. Op inhoudelijk en sequentieel niveau is de uiting bijvoorbeeld gericht aan de centralist maar op prosodisch of lexicaal niveau reageert de uiting op iets in de omgeving.

Over het algemeen zijn bij dit type de uitingen inhoudelijk niet duidelijk gericht aan de centralist maar ook niet aan iemand anders. Het is een reactie op de omgeving die wordt geuit en daarvan is de centralist toehoorder. Deze uitingen komen voornamelijk voor bij bellers in paniek. In het overzicht van de hoeveelheid gesprekken per type komt naar voren dat type C meer voorkomt bij landelijke gesprekken. In mijn materiaal hangt dat samen met een groter aandeel van emotionele bellers. Bij de gesprekken van de lokale meldkamer zijn mensen over het algemeen vaker gekalmeerd maar ook dan kunnen er bellers in paniek zijn.

Bij dit type framewisseling doet de beller een uiting die sequentieel gezien niet in het gesprek past. Het zijn voornamelijk losse uitroepen waarmee de beller ergens op reageert wat in zijn omgeving gebeurt. Daarmee verschilt type C van type B omdat bij type B sequenties worden geopend met een andere gesprekspartner. Dat is niet het geval bij type C waarbij in het gesprek duidelijk wordt dat hij reageert op een ander frame maar niet in interactie is met andere personen. Het tweede frame van de omgeving is niet eenduidig omdat die altijd aanwezig is, maar niet altijd relevant is. Tijdens ieder telefoongesprek zijn er objecten of personen in de omgeving aanwezig die in een bepaalde mate kunnen afleiden. De vraag is dan: kun je wel in slechts één frame zijn? Zoals Rae ook beweert, gaat het bij frames niet per se om de aanwezigheid ervan maar om wat gesprekspartners ermee doen en of ze het relevant maken in een gesprek. Op het moment dat een ander frame kenbaar wordt gemaakt in een gesprek is het relevant voor dat gesprek en wordt een potentieel frame actueel gemaakt.

De uitingen die voortkomen uit het tweede frame worden harder uitgesproken dan de uitingen die gericht zijn aan de centralist. In gevallen waarbij de beller heel erg in paniek is, worden ook andere

uitingen geschreeuwd. De uitingen worden vaak voorafgegaan door een beschrijving van het incident eerder in het gesprek. Daarmee wordt een aanwijzing gegeven voor het tweede interactieframe waar de beller zich in bevindt. Op het moment dat er van frame wordt gewisseld is kan de centralist plaatsen waar hij toebehoort van is en of het wel of niet relevant is om erop in te gaan. De besproken voorbeelden komen uit het corpus van de landelijke meldkamer. De centralist moet dus informatie krijgen over welke hulpdienst er nodig is en in welke plaats. Centralisten mengen zich niet in het tweede interactieframe waar ze toebehoort van zijn, en geven daarmee aan dat er geen plaats voor is op dat betreffende punt in het gesprek.

Met deze informatie staan de onderzoeksresultaten van Schneijderberg (2012) in een ander licht. De conclusie uit dat onderzoek is dat effecten van de centralistreacties niet worden 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. Een mogelijke verklaring voor dit onverwachte resultaat is dat er meerdere vormen van framewisselingen zijn bij bellers. Dat een beller zich in meerdere participantframes tegelijkertijd bevindt, is niet direct verbonden aan een belemmerend effect voor het gesprek. Zoals framewisseling type A uitwijst, kan het ook een coöperatieve bijdrage aan het gesprek zijn. Verder blijkt uit het corpus dat de centralist een bijdrage heeft in het al dan niet ruimte geven aan een tweede interactie bij de beller.

Framewisseling type A is echter vooral gevonden bij lokale gesprekken: 1 keer bij de landelijke gesprekken tegenover 21 keer bij de lokale gesprekken. Zoals gezien in de verdeling van de typen over het materiaal was te zien dat type C voornamelijk voorkwam bij landelijke gesprekken, namelijk 8 keer tegenover 1 keer bij de lokale gesprekken. Die landelijke gesprekken waren grotendeels van geëmotioneerde bellers en representeren daarmee het onderzoeksmateriaal van Schneiderberg beter. Wanneer er in het onderzoek van Schneijderberg specifiek getest zou zijn op type C, dan zou er mogelijk wel resultaat te gevonden zijn.

De resultaten uit dit onderzoek komen overeen met de conclusie van Rae (2001) besproken bij de theorie in hoofdstuk 2, die stelt dat frames een fluctuerend karakter hebben en continu veranderen en worden vastgesteld tussen gesprekspartners. Ook al mist een centralist veel non-verbale aanwijzingen over de framewisseling, toch blijkt dat hij vaak goed kan inschatten wanneer de beller in een ander frame praat. Ook zijn er veel overeenkomsten tussen deze resultaten en die bij het onderzoek van Egbert waarin zij aantoont dat met schising wordt weggebroken van het lopende gesprek op het niveau van sequentie en onderwerp of handeling. Het komt echter niet met alle typen overeen, want het eerste type is een coöperatieve framewisseling waarin aan dezelfde handeling wordt gewerkt. Ook openen niet alle typen een nieuwe sequentie en gaat men het vaak niet ineens ergens anders over hebben maar blijft men bij het gespreksdoel en het verbeteren van de noodsituatie.

## 6. Discussie

Op theoretisch niveau is aangetoond dat bellers op verschillende manieren in meerdere frames kunnen participeren en op welke manier de wisselingen tussen die frames plaatsvinden. Daarbij is het onderscheid gemaakt tussen interactie met personen, al dan niet om subdoelen van het 112-gesprek te realiseren, en interactie waarin gereageerd wordt op de omgeving. Die laatste categorie is interessant omdat er meerdere lagen zitten in de framewisseling. Ook levert het een discussie op over wanneer de omgeving een relevant frame is voor het gesprek en wat het frame eigenlijk is. Het lijkt te gaan over het doorsijpelen van gemoedstoestanden in het gesprek die worden aangewakkerd door datgene wat er in de omgeving aan de hand is of wat er is gebeurd. Type C heeft daarom overeenkomsten met A en B, namelijk het bezig zijn met andere handelingen al dan niet als subdoel voor het 112-gesprek, maar dan niet door in gesprek te gaan met andere personen maar juist door emoties te laten doorschemeren in het gesprek met de centralist. Wat is beschreven bij type C laat zien hoe bellers dat tweede frame relevant maken in het gesprek doordat het in verschillende lagen in het gesprek doordringt.

Een belangrijke opmerking over het corpus is het verschil tussen de landelijke en lokale meldkamer gesprekken. De gesprekken hebben niet precies hetzelfde doel en de landelijke gesprekken moeten veel sneller worden afgerond dan lokale gesprekken. Daardoor is er veel verschil in de manier waarop er ruimte is voor meerdere participantframes bij de beller. Ook is het materiaal in het verleden verzameld met andere onderzoeksdoelen, onder andere de emotiehandelingen bij bellers, waardoor het materiaal mogelijk niet zo gevarieerd is geweest als dagelijks op de alarmcentrale. Het onderdeel landelijke gesprekken bestaat voor een groot deel uit emotionele gesprekken terwijl dat bij de lokale gesprekken niet het geval was. Om een duidelijk inzicht te krijgen in verhoudingen van typen over gesprekken moet daarom een betere steekproef worden genomen van de landelijke en lokale gesprekken.

Dit kwalitatieve onderzoek heeft inzicht gegeven in de werking van framewisselingen bij bellers in gesprek met de meldkamer. Als theoretische basis kan dit worden gebruikt om kwantitatief vervolgonderzoek te doen. Zo kunnen de voorgaande onderzoeken verfijnd worden waarin alle soorten gesprekken met meerdere participantframes in één categorie werden geplaatst. Een kwantitatief vervolgonderzoek kan uitwijzen of deze specifieke type framewisselingen houdbaar zijn en of hiermee wel kan worden aangetoond wanneer bepaalde centralistreacties effect hebben bij meerdere participantframes bij de beller. Dan kan ook worden onderzocht wanneer meerdere participantframes bij een beller daadwerkelijk belemmerend werken bij een gesprek. Daarbij is het onderscheid tussen landelijke en lokale gesprekken erg belangrijk en de toestand van de beller. De praktische relevantie van dit onderzoek voor de meldkamer zit niet alleen in het feit dat centralistreacties hierop afgestemd kunnen worden. Ook is het voor centralisten zinvol om te weten wat er gebeurt in het gesprek en op die manier inzicht te krijgen in het gesprek en het gedrag van de beller.

## Literatuurlijst

Drew, P. & J. Heritage (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In: P, Drew & J. Heritage, (Eds.), *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

Egbert, M.M. (1997). Schisming: The Collaborative Transformation From a Single Conversation to Multiple Conversations. In: *Research on Language and Social Interaction*, 30 (1), 1-51.

Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Goodwin, C. (2006). Interactive Footing. In: E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: Reported speech in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goodwin, C. & M.H. Goodwin (2004). Participation. In: A. Duranti (Ed.), *A Companion to Linguistic Anthropology*. Oxford: Basil Blackwell.

Goodwin, C. & J. Heritage (1990). Conversation Analysis. In: *Annual Reviews Anthropology*, 19, 283-307.

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

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.

Rae, J. (2001). Organizing Participation in Interaction: Doing Participation Framework. In: *Research on Language & Social Interaction*, 34 (2), 253-278.

Scheel, L. (2010). *PANIEK als elke seconde telt. Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniekdoen in 112-alarmcentralegesprekken*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Schegloff, E.A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis, Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.

Schneijderberg, A. (2012). *Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten. Toegepast conversatieanalytisch, kwantitatief onderzoek naar emotiehandelingen van bellers en de verschillende effecten van directieve en meelevende centralistreacties*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Whalen, J. & D. Zimmerman (1998). Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of "Hysteria" in calls to 9-1-1. In: *Social Psychology Quarterly*, 61 (2), 141-159.

Widt, C. de (2012). *Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten. Een conversatieanalytisch onderzoek naar emoties van bellers, centralistreacties en het effect hiervan in 112-alarmgesprekken*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Zimmerman, D. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In: P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

## Bijlage

### 1. Overzicht transcriptiesymbolen

.	Uiting is hoorbaar af, daling intonatie
,	Uiting is hoorbaar nog niet af, licht stijgende intonatie
?	Vragende intonatie
↑	Stijgende intonatie
↓	Dalende intonatie
<u>woord</u>	Nadruk op een woord of woorddeel
>woord<	Snellere uitspraak van een woord
<woord>	Langzamere uitspraak van een woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
WOORD	Hard uitgesproken woord
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