



PANIEK

ALS ELKE SECONDE TELT

Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-
doen in 112-alarmcentralegesprekken

L. SCHEEL



Universiteit Utrecht

PANIEK

ALS ELKE SECONDE TELT

Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-
doen in 112-alarmcentralegesprekken

ALGEMENE INFORMATIE

<i>Auteur</i>	Linda Scheel
<i>Studentnummer</i>	3047938
<i>Datum</i>	28-06-2010

UNIVERSITEIT UTRECHT

<i>Master</i>	Communicatiestudies
<i>Faculteit</i>	Geesteswetenschappen
<i>Adres</i>	Kromme Nieuwegracht 46 3512 HJ Utrecht
<i>Begeleider</i>	Dr. A.J. Koole
<i>2^e Begeleider</i>	Dr. H.L.W. Pander Maat

VOORWOORD

Het waren de laatste loodjes, het was de allerlaatste berg die beklommen moest worden. Maar met trots kan ik u hier mijn onderzoeksscriptie presenteren. De weg er naar toe was af en toe zwaar, maar het geluksgevoel nu de top van de berg bereikt is, is met geen woorden te beschrijven.

Het was een uitdaging in twee en een halve maand een scriptie schrijven die ik met tevredenheid in zou kunnen leveren. Met een rugzak vol bagage ben ik het avontuur aangegaan. De berg moest ik zelf beklimmen, maar de top had in niet in twee en een halve maand bereikt zonder de kritische blik van Tom Koole. Bedankt Tom voor de nieuwe inzichten, het vertrouwen dat je gaf, de tijd die je altijd voor me had, de interessante symposia waar ik mee naar toe mocht en het enthousiasme wat me hielp deze laatste berg te beklimmen. Ook wil ik graag Henk Pander Maat bedanken voor de kritische aanwijzingen die hij gegeven heeft.

De laatste weken was schrijven, schrappen, schaven om tot een stuk te komen waar alle puntjes op de i zouden staan, wat ik met trots zou kunnen overhandigen aan mijn begeleiders. Deze weken was ik zonder de nooit aflatende belangstelling en ondersteuning van mijn ouders, broers en vriendinnen niet doorgekomen. Bedankt daarvoor. Tot slot wil ik Ben bedanken voor de keren dat hij positief bleef als er weer een 'ik-ga-het-nooit-halen-telefoontje' kwam en hij het zo wist te draaien dat mijn vertrouwen weer terug was.

De klimtocht naar de top heeft mijn rugzak steeds verder gevuld. Nu de scriptie af is en ik mijn Master Communicatiestudies afgerond heb ga ik met een enorme bagage, vol vertrouwen een nieuwe fase tegemoet.

Linda Scheel,

Juni, 2010

SAMENVATTING

Mensen die paniek-doen snikken, huilen en jammeren niet alleen, ze geven ook niet-geprefereerde antwoorden. Het geven van niet-geprefereerde antwoorden is daarmee een vorm van paniek-doen. Een antwoord kan (niet-)geprefereerd zijn gezien de handeling, de vorm en de context. De vraag bij dit onderzoek was welke vormen van preferentie kenmerken voor paniek-doen zijn. Om deze vraag te beantwoorden is een corpus bestaande uit 58 112-paniekgesprekken, waarin 107 ja/nee-vragen en 49 meerkeuzevragen voorkomen, conversatieanalytisch geanalyseerd. Daaruit kwam naar voren dat geen van de niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-doen vormgegeven is als niet-geprefereerd antwoord. Dit is opvallend omdat melders hiermee geen oriëntatie op de preferentievormen van de vraag laten zien.

De niet-geprefereerde antwoorden zijn voornamelijk op het niveau van conformingness, ofwel de vorm van de vraag, niet-geprefereerd. Deze nonconforming antwoorden kunnen daarbij ook op het niveau van de handeling van de vraag niet-geprefereerd zijn, maar dit is niet altijd het geval. Op het niveau van de 112-context is geen gedeelde kennis bij de gesprekspartners. Een 112-melder kan zich niet oriënteren op de 112-context, waardoor een antwoord op het niveau van de 112-context alleen vanuit de oriëntatie van de centralist (niet-)gewenst kan zijn. De nonconforming antwoorden kunnen echter wel gezien deze eenzijdige oriëntatie van de centralist niet-gewenst zijn. Op welke niveaus de antwoorden dan ook niet-geprefereerd zijn, de niet-geprefereerde antwoorden die paniekmelders geven, zijn wel relevante antwoorden.

De preferentie op de verschillende niveaus kan gelinkt worden aan de mate van conformingness. Een nonconforming antwoord dat een oriëntatie op de vorm van de vraag laat zien, is *minder* nonconforming maar is niet-geprefereerd op de niveaus van handeling en context. Een *meer* nonconforming antwoord laat geen oriëntatie op de vorm van de vraag zien, maar is daarentegen wel geprefereerd op het niveau van de handeling en context.

Dus de niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-doen zijn niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden, zijn relevante antwoorden en de mate van conformingness is tot slot van invloed op de handeling van het gesprek.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	5
INHOUDSOPGAVE	6
1. INLEIDING	8
1.1. Aanleiding	8
1.2. Paniek als sociale handeling	10
1.2.1. Aangrenzende paren	11
1.2.2. Preferentie	12
2. METHODE VAN ONDERZOEK	14
2.1. Corpus.....	14
2.1.1. Basisvragen.....	14
2.1.2. Data	15
2.2. Literatuur m.b.t. preferentie	16
2.3. Corpusonderzoek	17
3. THEORETISCHE INBEDDING	18
3.1. Eerder onderzoek naar alarmcentralegesprekken	18
3.2. Vormen van preferentie	19
3.2.1. Handeling	19
3.2.2. Vorm.....	21
3.2.2.1. Conformingness.....	21
3.2.2.2. Polariteit	22
3.2.3. Context	30
3.2.3.3. Institutionele context	30

3.2.3.4.	Globale context	31
3.2.3.5.	Sequentiële context.....	31
4.	ANALYSE	33
4.1.	Type vragen in 112-gesprekken	33
4.1.1.	Meerkeuzevraag.....	33
4.1.2.	Ja/nee-vragen.....	35
4.2.	Vragen zonder preferentie	37
4.3.	Vragen met preferentie	39
4.4.	Niet-geprefereerde antwoorden	40
4.4.1.	Mate van nonconformingness	46
5.	CONCLUSIE	49
6.	DISCUSSIE.....	53
7.	LITERATUUR	55
BIJLAGEN		59
Bijlage 1:	Transcriptiesymbolen	59

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Paniek! Je huis staat in brand. Je schreeuwt, huilt, voelt je machteloos. Direct bel je 112.

Paniek ervaren we wanneer een overweldigende angst bezit van ons neemt (Campbell, 2001). Paniek overkomt je. De lichamelijke reactie daarbij is vaak huilen, snikken, schreeuwen, met trillende of haperende stem gaan praten (Campbell, 2001). Een gesprek voeren met een persoon in paniek is dan ook niet gemakkelijk. Maar wat blijkt, het paniekerig klinken is niet wat deze gesprekken lastig maakt (Koole et al., 2010). Koole, Kronemeijer, Scheel, Silfhout & Viergever (2010) laten in hun onderzoek naar paniek-doen in 112-alarmcentralegesprekken zien dat een paniekerige melder zich oriënteert op de beurtwisselingen bij het paniek-doen. Net als het onderzoek van Hepburn (2004) laat ook het onderzoek van Koole et al. (2010) zien dat een melder huilt, snikt, jammert en met een hoge en trillende stem praat in zijn eigen beurt. Enkel wanneer de paniekerige melder aan de beurt is zal hij paniekerig klinken, zoals te zien is in fragment 1 en 2¹.

Fragment 1: 112 gesprekken 3 (7)

13 C In welke plaats bent u? (.)
14 B → .shuh dat weet ik ook niet
15 C U weet niet waar u bent?

Fragment 2: Ermelo

5 C wat is er aan de hand mevrouw↑
6 B → .shih help mij
7 C wat kan ik voor u doen?

De fragmenten laten zien dat snikken als vorm van paniek-doen geen belemmering vormt voor het gesprek. Tevens doorbreken de snikken van de melder zijn eigen uiting niet. De enige momenten

¹ In de fragmenten worden twee soorten snikken onderscheiden: de 'wet-sniff': .shih en de 'dry-sniff': .shuh, zoals die in het onderzoek van Hepburn (2004) terugkomen.

waarop het snikken/huilen overlapt met de uiting van een telefonist (ook wel centralist genoemd), is wanneer de centralist de melder interrumpeert. Aangenomen mag worden dat een melder tijdens de uitingen van de centralist niet minder in paniek is. Toch uit hij zijn paniek enkel in zijn eigen beurt, waardoor gesteld kan worden dat het uiten van paniek-doen een sociale handeling is.

De prosodische en paralinguïstische verschijnselen van paniek-doen zorgen er dus niet voor dat de gesprekken langer duren dan noodzakelijk. Maar wat dan wel? De boosdoeners zijn de niet-geprefereerde antwoorden die mensen in paniek geven, zoals te zien is in fragment 3.

Fragment 3

2	C	[Alarmcentrale één één twee, wilt u politie,
3		brandweer of ambulance? (.)
4	B	[.shuh
5	B →	↑↑.hh het maakt me niet uit (.) <u>ie:ts</u> ↑↑
6	C	<u>Wat</u> heeft u no↑dig politie [bran-

De melder maakt geen keuze, terwijl deze keuzevraag drie opties aanbiedt waaruit gekozen moet worden. Het maakt de melder blijkbaar niet uit welke van de drie hulpdiensten er komen. Het antwoord in regel 5 is een niet-geprefereerd antwoord en belemmert het snel afhandelen van het gesprek.

In dit onderzoek zal geprobeerd worden meer grip te krijgen op het verschijnsel 'paniek-doen'. Door het onderzoek van Koole et al. (2010) naar paniek-doen weten we dat de prosodische en paralinguïstische verschijnselen van paniek-doen geen belemmering vormen voor de snelle, adequate afhandeling van de 112-gesprekken, maar dat het de niet-geprefereerde antwoorden zijn die een belemmering vormen. Er zal in dit onderzoek dan ook gefocust worden op de vraag/antwoord-relaties om de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

Welke vormen van niet-geprefereerdheid zijn kenmerken voor paniek-doen?

Om deze vraag te beantwoorden worden de uitingen van 112-melders in paniek als reactie op de vragen van de centralisten geanalyseerd. Melders in paniek geven veelvuldig niet-geprefereerde antwoorden (Koole et al., 2010). Maar waar hebben we het over als we spreken over 'niet-geprefereerde antwoorden'? Welke vormen van preferentie zijn er? Door het paniek-doen in 112-

alarmcentralegesprekken systematisch te analyseren, waarbij de verschillende vormen van preferentie die uit de literatuur naar voren komen vergeleken worden met de preferentieorganisatie in paniekgesprekken, wordt geprobeerd te laten zien welke vormen van preferentie we terugvinden bij paniek-doen. Daaruit kan geconcludeerd worden wat de kenmerken van niet-geprefereerdheid bij paniek-doen zijn.

Voordat de methode van onderzoek besproken zal worden, wordt eerst achtergrondinformatie gegeven over paniek-doen en preferentie.

1.2. Paniek als sociale handeling

Paniek-doen kan als sociale handeling onderzocht worden. In tegenstelling tot wat men vaak denkt is er geen één op één relatie tussen onze emotionele uitingen en onze innerlijke toestand. Er wordt aangenomen dat iemand die huilt verdriet heeft en iemand die 'au' roept pijn heeft. Maar dit wil niet zeggen dat wanneer iemand geen 'au' roept hij geen pijn heeft. Het uiten van een emotie lijkt daarmee door een 'sociale filter' te gaan.

Goffman (1981) was de eerste die naar het sociale aspect heeft gekeken van emotionele en andere uitingen. Uitingen als 'oeps' zijn volgens hem uitingen die voor sociale doeleinden geproduceerd worden. Aan de hand van Harvey Sacks' term 'recipient design' - dat sprekers hun conversationele gedrag continue afstemmen op degenen met wie ze in gesprek zijn (Houtkoop & Koole, 2000) - legt hij uit dat response cries ook werken volgens dit principe. Iemand die op straat valt zal zijn response cry aanpassen aan een toeschouwer van zijn val. Als de toeschouwer verder weg is zal de 'au'-kreet harder klinken, dan wanneer de toeschouwer dichterbij staat. Response cries zijn, zo concludeert Goffman (1981), in onze taal ingebed en worden geuit in een conventionele vorm. Dit verklaart waarom een 'cry from the heart' herkenbaar is voor de medemens. Het uiten van emoties gebeurt namelijk op een sociaal conventionele manier, zo stelt ook Fiehler (2002). Het eerste bewijs hiervoor wordt geleverd door Heath (1989). Hij kwam tot de ontdekking dat 'pijnuitingen' volgens sociaal conventionele regels gedaan worden. Zijn onderzoek richt zich op emotie in dokterpatiënt-gesprekken. Uit het onderzoek komt naar voren dat men pijnuitingen doet tegen iemand. Met andere woorden, 'au' roepen is niet alleen een uiting van een mentale toestand, maar 'au' roepen doe je ook omdat iemand anders deel uit maakt van de sociale situatie waarin je verkeert, net als lachen. Uit onderzoek van Haakana (2010) blijkt (glim)lachen een interactionele, sociale handeling te zijn. Glimlachen gaat vrijwel altijd vooraf aan het lachen, waardoor het hoorbaar lachen de uiting van de spreker niet verstoort. Hepburn (2004) deed enkele jaren later onderzoek naar het sociale aspect van

emotionele uitingen bij huilen. Huilen wordt vrijwel altijd volgens de beurtwisselingsregels gedaan. In haar analyse laat ze daarmee zien hoe huilen een vorm van sociaal handelen is. Hetzelfde laten Wilkinson & Kitzinger (2006) zien voor 'verrast doen'. Verbazing is een sociale, interactionele handeling. Verbaasde uitingen zijn geen spontane uitbarstingen, maar worden vormgegeven alsof ze spontaan zijn (Wilkinson & Kitzinger, 2006). Ze laten daarmee zien dat ook het 'verrast doen', zoals Goffman (1981) al stelde geproduceerd wordt voor sociale doeleinden.

Koole et al. (2010) hebben in hun onderzoek laten zien dat het sociaal handelen van paniek-doen niet alleen blijkt uit het snikken, huilen of hoog en snel praten, maar ook uit de relatie tussen vragen en antwoorden. Door paniek-doen te onderzoeken als sociale, interactieve handeling hebben Koole (et al., 2010) laten zien dat mensen in paniek vaak antwoorden geven die niet gewenst zijn. Vraag/antwoord-relaties spelen dus een belangrijke rol in de in dit onderzoek geanalyseerde 112-paniekgesprekken. Maar wat is de relatie tussen vragen en antwoorden?

1.2.1. Aangrenzende paren

Wanneer iemand een vraag stelt is de eerste reactie het geven van een antwoord. Mensen voelen intuïtief aan: op deze vraag moet een antwoord volgen. Vragen staan centraal in onze communicatie (König & Siemund, 1999). Het zijn sociale acties die een sturende kracht hebben op de volgende beurt (Schegloff, 1995). Vragen en antwoorden vormen een sequentie in een groter geheel van de gespreksorganisatie. Bij de organisatie van sequenties brengt elke uiting een actie teweeg die de situatie op dat moment herdefinieert (Schegloff, 1995). Deze acties begrenzen de reactie van de ontvanger op een bepaalde manier (Heritage, 1984; Schegloff, 1968). Dit is mogelijk omdat vragen en antwoorden samen paren vormen, ook wel adjacency pairs genoemd (Schegloff & Sacks, 1973). Onder adjacency pairs worden paren verstaan als vraag en antwoord of uitnodiging en acceptatie/afwijzing, die we in het Nederlands ook wel aangrenzende paren noemen (Houtkoop & Koole, 2000; Mazeland, 2003). Volgens Sacks (1992) bevatten deze paren een bepaalde structuur. Bij aangrenzende paren geldt dat een ontvanger van het eerste paardeel niet 'per ongeluk' het tweede paardeel achterwege kan laten (Schegloff, 1968). Wanneer een vraag niet beantwoord wordt, is het antwoord volgens Schegloff (1968) *noticeable absent*. Hij noemt dit de 'conditionele relevantie': onder de conditie dat het eerste paardeel wordt gegeven, wordt een tweede paardeel verwacht. Zoals Schegloff & Sacks (1973) het noemen moeten de aangrenzende paren 'type-related' (zoals vraag-antwoord) zijn. Als er een eerste paardeel is geuit, is de daarop volgende plaats in de interactie gereserveerd voor het tweede paardeel (Schegloff, 1968). Mazeland (2003) sluit hierop aan: "Eerste

paarden installeren een 'normatieve sociale structuur'² die specifieke verwachtingen rechtvaardigt over hetgeen de gesprekspartner op die plek moet doen".

Aangrenzende paren hebben bepaalde karakteristieken, namelijk: dat ze uit twee uitingen bestaan die door verschillende gesprekspartners geproduceerd worden, dat deze twee uitingen geordend zijn in een eerste en tweede paardeel en tot slot dat het eerste paardeel een verwachting creëert bij de andere gesprekspartner die daarop het tweede paardeel zal produceren (Houtkoop & Koole, 2000). Dit laatste kenmerk van de aangrenzende paren laat al iets doorschemeren over preferentie.

1.2.2. Preferentie

Een eerste paardeel creëert een verwachting voor een tweede paardeel. Niet alleen dat een tweede paardeel moet volgen op een eerste paardeel en dus niet 'per ongeluk' achterwege kan blijven, zoals Schegloff (1968) het stelt. Maar ook welk tweede paardeel geproduceerd wordt. Nadat er een eerste paardeel geproduceerd is, zijn er verschillende mogelijkheden om hierop te reageren (Schegloff, 1968). Deze mogelijkheden worden door gesprekspartners afgewogen, omdat ze niet dezelfde gevolgen hebben (Mazeland, 2003). Schegloff & Sacks (1973) spreken bij het tweede paardeel van een aangrenzend paar van 'not symmetrical alternatives'. Een acceptatie en afwijzing zijn geen gelijkwaardige alternatieven wanneer het eerste paardeel een belofte is (Mazeland, 2003). Dit verschijnsel, waarbij een gespreksdeelnemer een afweging moet maken tussen asymmetrische alternatieven, wordt ook wel 'preferentieorganisatie' genoemd (Mazeland, 2003; Raymond, 2003). Mazeland (2003) spreekt van een 'discriminerende relatie' tussen de paarden van aangrenzende paren. Hij geeft hiermee aan dat alleen een passend tweede paardeel als reactie op het eerste paardeel geprefereerd is. Enkel het antwoord op het eerste paardeel dat tegemoet komt of zoals Pomerantz (1984) zegt op één lijn ligt met het eerste paardeel, kan een geprefereerd tweede paardeel genoemd worden.

Wanneer een tweede paardeel niet op één lijn ligt met het eerste paardeel is een antwoord niet-geprefereerd. Zo'n antwoord wordt vaak aarzelend gebracht met 'euh' in de uiting en is door de verantwoording die meestal gegeven wordt langer (Pomerantz, 1984; Schegloff, 1995; Raymond,

² De structuur waarbij het eerste paardeel een verwachting meegeeft voor het tweede paardeel (Mazeland, 2003). Het tweede paardeel kan opgeschort worden, waardoor de werking van de normatieve sociale structuur opgeschort wordt, maar uitstel kan maar van korte duur zijn want de plicht tot antwoorden blijft van kracht (Mazeland, 2003).

2003). Mazeland (2003) stelt daarnaast dat niet alleen de uiting, maar dat ook de sequentie langer wordt: *“wanneer het tweede paardeel niet het resultaat oplevert waar met de sequentie naar toegewerkt wordt, er gewoonlijk meer beurten nodig zijn”*. Een niet-geprefereerd antwoord draagt niet bij aan, zoals Stivers & Robinson (2006, in: Englert, in press) het noemen, de ‘progressivity in interaction’.

Kortom, de term ‘geprefereerdheid’ doelt op het op één lijn liggen van het tweede paardeel met het eerste paardeel (Pomerantz, 1984). Voordat verder ingegaan zal worden op de niveaus waarop een antwoord geprefereerd kan zijn, zal eerst in het volgende hoofdstuk de data en de methode van onderzoek beschreven worden.

2. METHODE VAN ONDERZOEK

Om te onderzoeken welke vormen van preferentie we terugvinden als vorm van paniek-doen, zijn 112-paniekgesprekken geanalyseerd. In de theoretische inbedding in hoofdstuk 3 zullen de verschillende vormen van preferentie besproken worden. De analyse van de 112-gesprekken zal uit moeten wijzen welke vorm van niet-geprefereerdheid een vorm paniek-doen is. Daaruit kan opgemaakt worden hoe paniek-doen er interactioneel uitziet en of we bij paniek-doen bijvoorbeeld een andere vorm van preferentie terugvinden dan de vormen die in andere type gesprekken terugkomen.

2.1. Corpus

Het corpus bestaat uit 58 getranscribeerde 112-gesprekken waarbij de melder in paniek is. Deze 112-gesprekken zijn telefoongesprekken, waardoor er geen non-verbale communicatie elementen getranscribeerd zijn. Het corpus is samengesteld door een groot aantal 112-gesprekken te beluisteren en daarbij te letten de prosodische en pragmatische kenmerken van paniek. Wanneer deze kenmerken terugkwamen en de melder dus paniekerig klonk, zijn de gesprekken bestempeld als paniekgesprekken.

In de 112-gesprekken uit het corpus belt een mobiele beller het noodnummer 112 en komt terecht bij de landelijke alarmcentrale in Driebergen. Bellers die 112 vanaf een vast toestel bellen komen direct uit in een van de regiomeldkamers. De mobiele beller komt terecht bij de landelijke centrale die fungeert als portaal voor de regio's. De mobiele melder doorloopt het volgende traject:

Figuur 1. 112-meldtraject



2.1.1. Basisvragen

In de 112-gesprekken worden twee basisvragen gesteld, voordat er doorverbonden kan worden met de regio. De twee essentiële vragen die een centralist stelt, zijn waar heeft de melder welke hulpdienst nodig. Bij welke hulpdienst is er de keuze uit: politie, brandweer, ambulance, wat in de aannamezin bevraagd wordt. Bij waar wordt er naar de stad of plaats gevraagd waar de melder zich bevindt. Zodra de centralist deze informatie weet kan de melder doorverbonden worden met de

meldkamer in de desbetreffende regio die naar de details vragen en een hulpdienst kunnen sturen. De centralisten van de landelijke alarmcentrale maken gebruik van een standaardprotocol voor het stellen van de twee basisvragen:

Figuur 2. Het 112-gespreksprotocol

<p>Aannemen Alarmcentrale 112, wilt u politie, brandweer of ambulance?</p> <p>Plaatsbepaling In welke stad of plaats bent u?</p>
--

De andere vragen in deze gesprekken zijn zoals Schegloff (2007) dit zou noemen pre- insertie- en/of post-expansies van de basisparen die worden gevormd door de vragen uit figuur 2 en hun antwoorden. Een sequentie bestaat uit een basispaar dat met expansies uitgebreid kan worden. Het basispaar is een aangrenzend paar. De expansies kunnen op zichzelf ook weer aangrenzende paren zijn.

De basisvragen in 112-gesprekken zijn de openingszin en als op deze vraag een geprefereerd antwoord volgt, de vraag die volgt op deze openingszin. Bij deze vragen is daardoor geen pre-expansie mogelijk, zoals dat wel vaak het geval was in alledaagse gesprekken bij het onderzoek van Schegloff (1995). De pre-expansie doet het voorbereidende werk voor het basispaar. Zo kan een vraag: “Heb je zaterdag iets te doen?” een eerste paardeel zijn van de pre-expansie die uiteindelijk draait om de basisvraag: “Kom je zaterdag op mijn feestje?”.

In 112-interacties wordt begonnen met de twee basisparen, waardoor er geen voorbereidend werk voor deze paren gedaan kan worden, wat ook niet nodig is. In deze gesprekken is één ding noodzakelijk: het snel doorschakelen naar de juiste regiomeldkamer. De basisvragen bestaan uit een meerkeuzevraag en een vraagwoordvraag (Haeseryn et al., 1997). Na deze vraagwoordvraag worden, zoals we zullen zien, veel ja/nee-vragen gesteld als post-expansies. In dit onderzoek wordt gefocust op de meerkeuzevragen en de ja/nee-vragen in de 112-paniekgesprekken.

2.1.2. Data

De 58 gesprekken waarin melders in paniek bellen met de landelijke alarmcentrale 112 zijn getranscribeerd en geanalyseerd. De paniekgesprekken duren gemiddeld 48 seconden. De volledige gesprekken zijn gebruikt voor de analyse, omdat er in elk paniekgesprek door de melder één of

meerdere niet-geprefereerde antwoorden gegeven worden. De sequenties voor en na deze niet-geprefereerde antwoorden hebben invloed op deze niet-geprefereerde antwoorden en beslaan het hele gesprek.

De analyse heeft zich, zoals gezegd, gericht op de ja/nee- en meerkeuzevragen in de 112-gesprekken. Er komen in deze 58 gesprekken 107 ja/nee-vragen voor en 49 meerkeuzevragen. Er zijn maar 49 meerkeuzevragen omdat in enkele geluidsfragmenten de openingszin niet opgenomen is waardoor het gesprek pas vanaf de eerste uiting van de melder te horen is. Daarnaast is de openingszin een enkele keer niet volledig uitgesproken, omdat een melder na "Alarmcentrale 112" zijn verhaal al vertelt, waardoor er niet gesproken kan worden van een meerkeuzevraag.

In de weergave van de analyse in hoofdstuk 4 zullen enkele fragmenten getoond worden uit deze transcripten die niet-geprefereerde antwoorden en een deel van hun sequentiële context laten zien. Uit de analyse is gebleken dat bepaalde verschijnselen in de paniekgesprekken herhaaldelijk terugkwamen. Gezien de omvang kunnen slechts enkele fragmenten getoond worden. De patronen die gevonden zijn in het corpus worden aan de hand van fragmenten weergegeven. De fragmenten zijn geselecteerd op basis van de meest heldere weergave van deze patronen. Ondanks dat er maar enkele analyses uitgevoerd zullen worden in hoofdstuk 4, zullen de geanalyseerde fragmenten alle patronen bevatten die terugkomen zijn in het corpus. In bijlage 1 zijn de transcriptysymbolen weergegeven.

In de analyse van deze data wordt gekeken welke vormen van preferentie we terug zien in 112-paniekgesprekken. Hiervoor moeten er eerst op een rij gezet worden hoe er op dit moment tegen preferentie aangekeken wordt.

2.2. Literatuur m.b.t. preferentie

Er is veel geschreven over de relatie tussen vragen en antwoorden, waarbij preferentie niet onbesproken blijft. Wat is er tot nu toe bekend over preferentie? Welke vormen van preferentie zijn er? En welke factoren zijn van invloed op de preferentieorganisatie? In eerdere onderzoeken komen steeds verschillende vormen van preferentie naar voren. In hoofdstuk 3 worden deze verschillende vormen, voor zover bekend, voor het eerst op een rij gezet. Deze vormen van preferentie en de factoren die van invloed zijn op deze vormen van preferentie zullen aan de hand van fragmenten besproken worden in de theoretische inbedding (H.3).

2.3. Corpusonderzoek

Conversatieanalyse is de methode die in dit onderzoek gebruikt zal worden om de vraag-antwoord relaties van melders in paniek te analyseren. Conversatieanalyse richt zich op de organisatie van gesprekken. Er wordt met deze analysemethode beschreven en uitgelegd hoe de gespreksdeelnemers ordelijk georganiseerde conversaties tot stand brengen (Schegloff & Sacks, 1973). Conversatieanalyse ziet daarbij taalhandelingen als sociale acties. Er wordt gekeken hoe gespreksdeelnemers betekenis geven aan elkaars uitingen en welke middelen ('eh', pauzes) ze hebben om dat tot stand te brengen. Betekenisvol gedrag is namelijk geproduceerd en wordt begrepen door gedeelde procedures en methodes (Houtkoop & Koole, 2000). Conversatieanalytici zijn er op gericht om duidelijk te maken wat de gedeelde methodes zijn die mensen gebruiken om hun en andermans gedrag te produceren en te herkennen (Houtkoop & Koole, 2000). Conversatieanalisten tonen aan dat gesprekken in hoge mate gestructureerd zijn (Mazeland, 2003). Het doel van conversatieanalytici is volgens Drummond & Hopper (1991) dan ook het ontdekken van patronen in gesprekken. Bij conversatieanalyse is er geen aandacht voor de psychologische of cognitieve achtergronden van de handelingen (Houtkoop & Koole, 2000; Mazeland, 2003).

Een belangrijk onderdeel van de conversatieanalyse is de beurtwisseling. Er is veel af te leiden uit opeenvolgende beurten, zoals vragen en antwoorden. Door onder andere te kijken naar beurtwisselingen kan bijvoorbeeld gekeken worden of het antwoord op een vraag een geprefereerd antwoord is.

3. THEORETISCHE INBEDDING

In dit hoofdstuk zal allereerst eerder onderzoek naar paniek in alarmcentralegesprekken besproken worden. Daarnaast worden de drie vormen van preferentie: handeling, vorm en context die in verschillende onderzoeken naar voren komen, besproken. De factoren die van invloed zijn op de preferentie komen daarbij aan bod.

3.1. Eerder onderzoek naar alarmcentralegesprekken

Alarmcentralegesprekken zijn al vaker object geweest van onderzoek. De paniekfactor die veelvuldig in deze gesprekken terugkomt is ook door andere onderzoekers opgemerkt. Deze onderzoeken richtten zich echter niet op de melder maar op de centralist. Daarnaast wordt paniek-doen niet bestudeerd als sociale handeling. In het onderzoek van Tracy & Tracy (1998) gaat veel aandacht uit naar hoe centralisten met hun eigen emoties om kunnen gaan tijdens en na een 911-gesprek. Ook het onderzoek van Whalen & Zimmerman (1998) richt zich vooral op de centralist. De centralisten bestempelen bepaalde melders als hysterisch, waarbij zij onderzoeken hoe het komt dat centralisten deze melders als hysterische melders bestempelen. Parker et. al. (1995) hebben uit hun onderzoek naar 911-gesprekken geconcludeerd dat de verkeerde verwachting die melders hebben van een 911-gesprek de paniek versterkt. Melders denken bijvoorbeeld vaak dat de centralist hen direct kan helpen en ook weet waar de melder zich bevindt. Parker et. al. (1995) geven adviezen hoe centralisten getraind kunnen worden om deze verkeerde verwachting tegen te gaan. Imbens-Bailey & McCabe (2000) hebben tot slot, enkele jaren later, onderzoek gedaan naar 'distress' in 911-gesprekken. Ze laten daarbij zien hoe gebrek aan informatie de centralisten hindert in het maken van de goede diagnose.

Anders dan bij bovengenoemde onderzoeken gaat het in dit onderzoek om de emotie van de melder. In het onderzoek van Koole et al. (2010) draaide het ook om de emotie van de melder. Dat onderzoek is echter een oriënterend onderzoek geweest op het gebied van paniek-doen in 112-gesprekken. Dit onderzoek is een verfijning hiervan, waarbij de verschillende vormen van preferentie in paniekgesprekken geanalyseerd zijn.

3.2. Vormen van preferentie

In verschillende onderzoeken worden verschillende vormen van preferentie genoemd. In het ene onderzoek blijkt de context de oorzaak te zijn voor de preferentie voor een bepaald antwoord. In een ander onderzoek is de vorm van de vraag van invloed. Een antwoord kan dus op verschillende niveaus (niet-)geprefereerd zijn. Er blijken drie preferentievormen te zijn: de *handeling*, de *vorm* en de *context*. Echter, deze drie vormen zijn tot nu toe nooit in één onderzoek samen terugkomen. Schegloff (2007) noemt de handelings- en vormpreferentie (p. 62), maar niet de contextpreferentie. Wat ook Raymond (2003) niet noemt. Bij Koshik (2002) komt juist de context preferentie aan bod. In dit onderzoek zullen de drie preferentievormen voor het eerst op een rij gezet worden en alle drie deze vormen zullen in de analyse meegenomen worden. Er zijn verschillende factoren van invloed op deze vormen van preferentie. Deze factoren en de preferentievormen worden in deze paragraaf besproken.

3.2.1. Handeling

Een van de niveaus waarop een antwoord (niet-)geprefereerd kan zijn is de handeling die door het eerste paardeel uiteengezet wordt. Het eerste paardeel van een aangrenzend paar bevat een handeling en projecteert daarmee een bepaalde verwachting voor de handeling van het tweede paardeel van het aangrenzende paar (Schegloff & Sacks, 1973; Houtkoop & Koole, 2000; Mazeland, 2003). Met ja/nee-vragen kunnen allerlei *handelingen* gedaan worden: informatie bevragen, een herstel initiëren, een verzoek doen, advies vragen, hints geven, klagen, om bevestiging vragen, een vorige uiting betwisten et cetera (Koole, 2010; Stivers & Rossano, 2010; Margutti, 2006; Raymond, 2003; Koshik, 2003, 2005). Wat al deze verschillende ja/nee-vragen gemeen hebben is dat ze altijd met *ja* en *nee* beantwoord kunnen worden (Haeseryn et al., 1997). De handelingen kunnen gedaan worden door middel van een vraag, zoals een verzoek ('Kan ik je pen lenen?'), maar dit is niet noodzakelijk ('Ik heb een pen nodig') (Stivers & Rosanno, 2010).

Het eerste paardeel schept een verwachting voor de handeling van het tweede paardeel. Maar wordt de geprojecteerde handeling niet in het tweede paardeel gegeven, dan is het tweede paardeel niet-geprefereerd op het niveau van de handeling. Een gesprekspartner kan een passend tweede paardeel produceren, maar toch een niet-geprefereerde handeling leveren. Zo kan er op een vraag als eerste paardeel een antwoord volgen, wat als tweede paardeel passend is. Maar als er met deze vraag een verzoek gedaan wordt en uit het antwoord op deze vraag blijkt dat dit verzoek niet ingewilligd wordt, is de handeling van het tweede paardeel niet-geprefereerd. Een verzoek prefereert een inwilliging

(Schegloff & Sacks, 1973; Houtkoop & Koole, 2000; Mazeland, 2003; Raymond, 2003; Schegloff, 2007). De preferentie ligt dus niet bij de spreker en luisteraar, maar zit in de handeling. Daarbij moet opgemerkt worden dat een geprefereerd antwoord niet het antwoord hoeft te zijn waar jij als spreker op zit te wachten. Wanneer je immers uit beleefdheid je buurvrouw uitnodigt voor je verjaardag, maar stiekem hoopt dat ze niet kan is het geprefereerde antwoord nog steeds een acceptatie. De handeling is namelijk uitnodigen en die handeling vraagt om een acceptatie (Schegloff & Sacks, 1973; Houtkoop & Koole, 2000; Mazeland, 2003; Raymond, 2003; Schegloff, 2007).

Gespreksdeelnemers hebben voorkeur voor projectsucces³ (Mazeland, 2003), wat met een niet-geprefereerd antwoord niet volbracht wordt. Als een belofte wordt gevolgd door een afwijzing is het project mislukt. Een niet-geprefereerd antwoord maakt dan namelijk het project dat met het eerste paardeel gestart is niet rond (Mazeland, 2003), zoals in fragment 4.

Fragment 4: fragment 6 uit Mazeland (2003)

65 Inge [(stay our I:↓::hve)
[(zingt mee met een liedje dat ze haar vriend over de
telefoon laat horen))
66 0.3
67 → Leuk he↑
68 1.2
69 Eric → °(niet) zo heel leuk, (...)

Het project dat in regel 67 begint, wordt niet afgerond in regel 69. Inge stelt met haar uiting in regel 67 een mening voor die niet door Eric wordt overgenomen. Er is daardoor geen sprake van overeenstemming, wat bij projectsucces de voorkeur zou hebben. Met het antwoord in regel 69 mislukt het project.

Eén van de vormen van preferentie is de handeling. Een antwoord kan dus (niet-)geprefereerd zijn op het niveau van de handeling die de vraag projecteert. Naast de handeling zijn er nog twee vormen van preferentie: de vorm en de context. Deze vormen zullen hieronder besproken worden.

³ Projectsucces: "een tweede paardeel dat het interactionele project dat in het eerste paardeel begonnen wordt, doet slagen, heeft de voorkeur boven tweede paarden die dat niet doen" Mazeland (2003).

3.2.2. Vorm

3.2.2.1. Conformingness

Aan de hand van de vorm van een eerste paardeel is op te maken wat de geprefereerde vorm is van het tweede paardeel. Zoals Haeseryn et al. (1997) het stellen wordt door de vorm van een ja/nee-vraag soms het antwoord gesuggereerd. Antwoorden die niet voldoen aan de vormpreferentie bij een ja/nee-vraag, noemt Raymond (2003) 'nonconforming responses'. De antwoorden bevatten bij ja/nee-vragen dan geen *ja* of *nee*, waardoor ze grammaticaal gezien niet overeenkomen met de grammaticale vorm van de ja/nee-vragen, zoals in fragment 5.

Fragment 5: excerpt 6 in Raymond (2003)

1 Shi She fee:ls ez though, .hh yihknow her mother is in:
2 such agony now that w'd only make it worse=
3 Ger → =.hh wul will the remaining three yea:rs uhm see her
4 in pai:n
5 Shi → .hhh She already is in a great deal of pain., (0.7)
6 Shi C'sh has the chemotherapy the rediation.

Gerri stelt in regel 3 een ja/nee-vraag over een vrouw die kanker heeft. De vraag is een informatie bevragende vraag, waarop informatie gegeven behoort te worden. Dat doet Shirley, wat het antwoord gezien de handeling geprefereerd maakt (Raymond, 2003). Maar het antwoord bevat geen ja/nee. Hierdoor komt het antwoord gezien de grammaticale vorm van de vraag niet overeen met de vraag. Het antwoord in regel 5 is een nonconforming antwoord en is daarmee gezien de vorm niet-geprefereerd. Bevatten de antwoorden wel een *ja/nee*, dan zijn ze gezien de vorm wel geprefereerd. Raymond (2003) noemt deze antwoorden 'type-conforming responses', zoals het antwoord in regel 5 van fragment 6.

Fragment 6: excerpt 5 in Raymond (2003)

3 Mat Uh no she's, gone (up) t'town,h
4 Ver → Al:right uh will yih tell'er Antie Vera rahn:g then
5 Mat → Yeh
6 Ver Okay

Het antwoord dat de melder op de ja/nee-vraag in regel 4 geeft is type-conforming antwoord. Het antwoord is gezien de vorm geprefereerd, omdat de 'yeh'⁴ de vorm is die overeenkomt met de vorm van de ja/nee-vraag.

Voor keuzevragen kan gesteld worden dat de antwoorden 'type-conforming' zijn als een van de keuzeoptyes die in de vraag naar voren komt in het antwoord terugkomt. Op een vraag als: "Wil je melk of karnemelk bij je ontbijt?" is het antwoord: "Doe maar jus d'orange" niet-geprefereerd gezien de vorm. Het is een relevant antwoord maar er is niet gekozen uit de opties die in de vraag naar voren komen, waardoor de vorm van de vraag en het antwoord niet op een lijn liggen. Een antwoord kan dus gezien de conformingness geprefereerd zijn of niet.

3.2.2.2. Polariteit

Ja/nee-vragen gaan met betrekking tot de vorm nog iets verder dan dat enkel een type-conforming antwoord geprefereerd is boven een nonconforming antwoord. De ja/nee-vragen kunnen namelijk een preferentie hebben voor een *ja*- boven een *nee*-antwoord of andersom. Deze vragen hebben een preferentie voor de polariteit van het antwoord.

Net als conversatieanalisten (Schegoff, Sacks, Pomerantz, Mazeland, Koole) hebben linguïsten aandacht voor gewenste antwoorden op bepaalde vragen. Grammaticaal negatief geformuleerde vragen verwachten een negatief antwoord (Quirk et. al., 1985). Een vraag als: "Is hij niet thuis gekomen vannacht?" verwacht een negatief antwoord. Door het negatieve woord 'niet' is de vooronderstelling dat hij niet thuis gekomen is. De vragensteller heeft er voor gekozen zijn vraag op deze manier te formuleren, het waardoor het een negatief antwoord verwacht. Andersom verwachten grammaticaal positief geformuleerde vragen een positief antwoord (Quirk et. al., 1985), zoals in fragment 7 te zien is. In deze klasseninteractie geeft de docent uitleg aan Nirmala. De uitleg van de docent eindigt met een uitnodiging: *ja?*.

Fragment 7: extract 3 Nirmala ZO-091199 in Koole (2010)

20 T .hh Je zoek in de grafiek het punt wat erbij hoort.
21 (1.0)

⁴ Raymond (2003) stelt dat bij ja/nee-vragen type-conforming antwoorden een ja/nee moeten bevatten of een equivalent hiervan als: "mmhmm," "mmm," "uh huh," "yep," "yup," "yeah," "nah hah," "nuh uh," "hah eh," "huh uh," "nope," etc. (p. 9)

22 Da's da punt.
 23 (1.4)
 24 [kijkt naar Nirmala
 25 → [Ja?
 26 (0.4)
 27 N → ↑o:h ja

De grammaticaal positief geformuleerde vraag “Ja?” prefereert een *ja*-antwoord. Met de vraag wordt indirect gezegd: “Heb je het begrepen?”. Maar los van de context kunnen we ook al stellen dat deze vraag een *ja*-antwoord prefereert. De positieve vraag in regel 25 heeft het antwoord al in zich dat er een positieve *ja* op moet volgen. Ook in een andere context zou “Ja?” een positief antwoord prefereren. Stel een meisje zegt tegen haar vriendin: “Sanne gaat auditeren voor de dansacademie” en de vriendin reageert met “Ja?”, dan is het geprefereerde antwoord op deze vraag ook een positief antwoord.

Als vragen ‘conducive’ zijn geldt het tegenovergestelde: een grammaticaal positief geformuleerde vraag verwacht een negatief antwoord en een grammaticaal negatief geformuleerd antwoord verwacht een positief antwoord (Quirk et. al., 1985). Een positieve vraag als “Do you really want to leave now?” heeft namelijk een negatieve oriëntatie in zich en wordt daardoor opvat als “Surely you don’t want to”. Andersom geldt dit ook: negatieve vragen kunnen een positieve oriëntatie hebben. Koshik (2002) bespreekt dit verschijnsel bij ja/nee-vragen in termen van ‘reversed polarity questions’(RPQ).

Volgens Quirk et al. (1985) komt de tegenovergestelde verwachting van een ‘conducive question’ onder andere door de oriëntatie van de vraag. De oriëntatie van vragen die beginnen met een negatieve ontkenning als “Isn’t it...” of “Don’t you...” is bijvoorbeeld een bevestigende bewering (Clayman & Heritage, 2002; Koshik, 2002), waardoor het geprefereerde antwoord een *ja* is, zoals te zien is in het volgende fragment.

Fragment 8: in Clayman & Heritage (2002)

US Presidential Press Conference: 7 Mar 1997: Campaign

IR: Helen Thomas IE: Bill Clinton

1 Ir W'l Mister President in hour zea:l for fund during

2 → the last campaign .hh didn't you put the Vice
3 President (.) an' Maggie and all the others in hour
4 (0.4) administration top side .hh in a very
5 vulnerable position, hh (0.5)
6 IE I disagree with that .hh u- How are we vulnerable

Door de negatieve formulering in regel 2 krijgt de vraag een sterke preferentie voor een *ja*-antwoord. De geïnterviewde reageert op de vraag door aan te geven dat hij het er niet meer eens is. De bevestigende oriëntatie in de vraag wordt door de geïnterviewde ook als zodanig opgepakt. Dit is volgens Koshik (2002) te zien aan het feit dat de geïnterviewde het er niet mee eens is in regel 6. Geïnterviewden reageren vaak op vragen die beginnen met een negatieve formulering met een 'disagreement' (Heritage, 2002). De geïnterviewden behandelen deze vragen van de interviewer alsof de interviewer een mening geeft in plaats van een vraag stelt, stellen ook Clayman & Heritage (2002). Volgens Clayman & Heritage (2002) oefenen vragen die een mening of assertiviteit in zich hebben druk uit op de geïnterviewde om op een bepaalde manier te antwoorden. Dit komt overeen met hetgeen Quirk et al. (1985) zeggen over vragen die beginnen met een negatieve formulering. Het zijn volgens hen 'conducive questions' en geven een duidelijke verwachting mee voor het soort antwoord dat verwacht wordt.

Negatieve tag questions prefereren ook een *ja*. Een vraag als: "Well that makes you a Marxist, doesn't it?" (Clayman & Heritage, 2002) prefereert een bevestiging. Het statement dat de vragensteller poneert vooraf aan de tag, is een positief geformuleerd statement en vraagt om een bevestiging.

Haeseryn et. al. (1997) gaan ook kort in op ja/nee-vragen die een antwoordsuggestie kunnen hebben. Zij stellen dat een onbeklemtoond ontkennend woord als *niet*, *geen*, *niets* meestal een bevestigend antwoord verwacht. Andersom verwacht een onbeklemtoond bevestigend woord als *wel* in een vraag, een ontkennend antwoord. Een vraag als: "Is dat niet de vader van Sáskia?" verwacht een *ja*-antwoord. En een vraag als: "Heb je die brief wel gepost?" verwacht een *nee*-antwoord. Maar als we te maken hebben met een zin waarin deze ontkennende of bevestigende woorden beklemtoond worden, dan zijn de vragen zoals hiervoor gesteld volgens Haeseryn et. al. (1997) neutrale vragen.

Kortom, ja/nee-vragen kunnen op het niveau van preferentie (niet-)geprefereerd zijn gezien de conformingness en de polariteit. De 'conducive questions' brengen een duidelijke verwachting met

zich mee en zijn daardoor van invloed op de polariteitpreferentie. Niet alleen conducive questions hebben invloed op de polariteitpreferentie. Ook bepaalde lexicale keuzes oefenen invloed uit op dit type preferentie.

Bepaalde lexicale keuzes kunnen invloed hebben op een antwoord. Het gebruik van bepaalde woorden, partikels, werkwoorden etc. laten een duidelijke voorkeur voor de polariteit doorschemeren, waarmee een *ja*-antwoord geprefereerd kan zijn boven een *nee*-antwoord of andersom.

Door een vraag positief dan wel negatief te 'framen' wordt er een bepaalde verwachting geschapen voor het antwoord op die vraag. Holleman & Pander Maat (2009) hebben onderzoek gedaan naar positieve en negatieve frames. Een object of gebeurtenis kan op een positieve of negatieve manier beschreven worden, zoals een agenda die half vol/leeg staat. Uit hun onderzoek en vele andere onderzoeken (Levin & Geath, 1988; Sanford et. al, 2002; Sher & McKenzie, 2006, In: Holleman & Pander Maat, 2009) kwam naar voren dat een object of gebeurtenis bij een positieve formulering, positiever geëvalueerd wordt dan hetzelfde object of dezelfde gebeurtenis bij een negatieve formulering. Holleman & Pander Maat (2009) zijn in hun onderzoek verder gegaan dan de andere onderzoeken over dit onderwerp. Ze hebben naar de productie en interpretatie van de positieve/negatieve-uitingen gekeken, waaruit naar voren kwam dat de productie en interpretatie van deze uitingen geleid worden door een 'algemene conversationele implicatuur' (Holleman & Pander Maat, 2009). Hiermee wordt bedoeld dat het gekozen profiel, positief of negatief, een indicatie geeft voor conclusie die uit de uiting getrokken kan worden. De spreker kan daardoor een bepaalde sturing meegeven aan de respons die gewenst zou zijn op zijn uiting. Dit maakt het mogelijk dat een vragensteller met een positief frame de richting in stuurt van een positief respons en andersom. Over deze frames zou daardoor gezegd kunnen worden dat ze een preferentie laten doorschemeren voor een bepaald antwoord op een bepaalde vraag.

Als we bijvoorbeeld kijken naar de vragen die gesteld worden in fragment 9 dan kan gesteld worden dat deze vragen in een negatief frame gebracht wordt door het woord *threaten*.

Fragment 9: in Clayman & Heritage (p.256 2002)

US BBC Newsnight 13 may 1997: Micheal Howard

IR: Jeremy Paxman IE: Micheal Howard

1 IR Did you threaten [to overrule

2 IE [I- I was not entitled to instruct
3 Derek Lewis and I did not instruct
4 him .hh [an the
5 IR [Did you threaten to overrule [(him)
6 IE [>The<
7 the truth of the matter i:s thet (.) Mister
8 Marriott was not suspende[d. I did not-
9 IR [Did you threaten to
10 overrule him.
11 IE I did not overrule Der[ek (Lewis)
12 IR [Did you threaten to
13 overrule h[im.
14 IE [I took advice on what I could or
15 could not d[o::
16 IR [Did you threat[en to overrule him=

De vraag “Did you threaten to overrule him?” in een positief frame zou er als volgt uit kunnen zien: “Did you *promise* him to overrule him?”. Wanneer we deze vraag uit de context halen kan gesteld worden dat een *ja*-antwoord geprefereerd zou zijn op deze vraag. Threaten heeft een sterk negatieve associatie. De vraag “Did you *threaten* to overrule him?” zou zonder te kijken naar de context een *nee* prefereren. Van vragen in een negatief frame kan gesteld worden dat ze een ontkennend antwoord prefereren. Verder op in §3.2.3 zullen we zien dat de context grote invloed heeft in fragment 7, waardoor de vraag een *ja*-antwoord prefereert.

Net als ‘conducive questions’ en frames zijn er andere elementen die invloed uitoefenen op de preferentie van de polariteit, zoals partikels. Partikels als *soms*, *zeker*, *eigenlijk* etc. zijn “heterogene, moeilijk af te bakenen groep van woorden en woordcombinaties die gemeen hebben dat hun bijdrage aan de betekenis van de uiting waarin ze voorkomen niet zozeer semantisch, als wel pragmatisch is” (Van der Wouden & Caspers, 2008). Partikels zijn niet in staat de betekenis van een uiting te veranderen, maar wel om de toon van de uiting te veranderen: vriendelijker, dwingender, beleefder etc. (Van der Wouden & Caspers, 2008). In het Nederlands worden drie soorten partikels onderscheiden: discours partikels (*hoor*, *toch*, *kortom*), focuspartikels (*ook*, *alleen*, *zelfs*) en modale

partikels (*eens, maar, zeker*) (Van der Wouden, 2002, 2006; Van der Wouden & Caspers, 2008). De Nederlandse taal staat bol van de partikels. Van der Wouden (2006) stelt dan ook dat wij onze taal 'kruiden' door gebruik te maken van zo'n 200 partikels. Vragen met daarin discours partikels als *toch* en *dan* geven een zeer sterke antwoordsuggestie mee (Van Alphen, 2003). Deze partikels zijn volgens haar "*discours markers die bepaalde relaties aangeven tussen de uiting en contextparameters als topic en common ground*" (Van Alphen, 2003). Daarmee geeft Van Alphen (2003) aan dat iemand die een vraag stelt met een partikel de juiste interpretatie van die vraag kan reguleren. Door de sturende werking van deze partikels wordt de gewenste inhoud van het antwoord aangegeven. Volgens Haeseryn et al. (1997) suggereren vragen met daarin onbeklemtoonde partikels als *immers, toch* en *zeker* een bevestigend antwoord. Op een vraag als: "Hij had al lang klaar moeten zijn: hij heeft toch tijd genóeg gehad?", is een *ja*-antwoord geprefereerd. Antwoorden zijn dus afhankelijk van de preferentie die de vragensteller in de vraag meegeeft (Van Alphen, 2003).

Ook in de Engelse taal hebben bepaalde woorden grote invloed op de vorm van de vraag, waardoor het de preferentie kan veranderen. Bolinger (1957) en Quirk et al. (1957) spreken over 'assertive items'. Een van de redenen dat 'conducive questions' een bepaalde verwachting laten doorschemeren voor het antwoord dat zou moeten volgen is, zoals we eerder zagen, de positieve of negatieve oriëntatie van de vraag. De andere reden dat deze vragen 'conducive' zijn is door de 'assertive items' die in de vraag verwerkt zijn (Quirk et. al., 1985). Hierdoor is het bijvoorbeeld dat een grammaticaal positief geformuleerde vragen een negatief antwoord verwacht (Quirk et. al., 1985). En andersom geldt dat ook, "Didn't *someone* call last night?" heeft door het 'assertieve item' *someone* een tegenovergestelde preferentie. De vraag kan als een positieve oriëntatie opgepakt worden: "Surely someone called last night!". Daardoor wordt het geprefereerde antwoord op deze 'conducive question' een bevestigend antwoord.

Clayman & Heritage (2002) hebben alle preferenties voor antwoorden op interviewvragen op een rijtje gezet. Woorden als *seriously* en *really* zijn in staat om een sterke preferentie voor een bepaald antwoord te bewerkstelligen en daarmee zelfs de polariteit van het gewenste antwoord om te draaien zoals we ook al zagen bij Quirk et. al (1985). Vragen waarin deze woorden voorkomen hebben een 'challenge' in zich. Ze dagen de geïnterviewde uit zoals dat gebeurt in fragment 10 waarin Ross Perot, een in 1992 kandidaat gestelde president uit de USA, ondervraagd wordt over de verhoging van de belasting die hij door zou willen voeren.

Fragment 10: in Clayman & Heritage (2002)

US PBS Newshour: 18 sep 1992: Presidential election

IR: Judy Woodruff IE: Ross Perot

15 IR → Do you (.) s:eriously believe that President Bush,
16 or Bill Clinton again is going to endorse either [one
17 of those
18 IE [(I
19 thought) they feel the American people don't have the
20 stomach for fair (0.2) shared (.)
21 sacrifice. (1.2) The facts are the American
22 people do=That's the point we're trying to make.

Door het woord *seriously* in regel 15 prefereert de vraag een *nee*-antwoord. De positief geformuleerd vraag wordt een RPQ door het 'assertive item' *seriously*. Het prefereerde antwoord wordt niet door de geïnterviewde gegeven, zoals dat ook het geval was in fragment 8 en 9. Dat is een veel voorkomend verschijnsel bij nieuwsinterviews (Clayman & Heritage, 2002). Bepaalde woorden hebben dus een sterk overwicht in een vraag, wat de preferentie van het antwoord bepaalt.

Naast bepaalde lexicale keuzes kunnen ook andere factoren invloed hebben op de polariteitpreferentie, zoals een contrastwerking met andere referenten. In fragment 11 bevat de vraag van de docent een contrast, wat het geprefereerde antwoord op de vraag een *nee*-antwoord maakt.

Fragment 11: uit corpus Koole (2010)

7 KH: Tien
8 D: → Dus (.) ik moet (.) beginnen niet met
9 zesendertig maar met(.)tien, want tien (.) komt voor,
10 de getalletjes >0,1,2,3,4,5,6,7,8,9< komen die voor?
11 KH: → Nee?
12 D: Nee

De uiting in regel 9 en 10 heeft een tegenstelling in zich, er wordt een contrast weergegeven. In regel 9 poneert de docent een feit: "want tien komt voor", waarmee het begin van het contrast gemaakt is.

Tien komt wel voor, maar de andere getallen van nul tot en met negen? Het is voor de student een kwestie van het afmaken van de tegenstelling: die wel, maar die niet. Dus de vorm van de vraag zorgt ervoor dat de vraag een *nee*-antwoord projecteert en daarmee een polariteitpreferentie heeft.

Naast bepaalde lexicale keuzes en contrasten hebben ook bepaalde werkwoorden invloed op de polariteitpreferentie. Het modale werkwoord *kunnen* heeft een sturende werking. In één op één interacties tussen docent en leerling komen veel kunnen-vragen terug. De vragen waarin het werkwoord *kunnen* terugkomt zijn ja/nee-vragen die gebruikt worden om dingen duidelijk te maken aan de leerlingen. Zo laat Koole (2010) zien dat docenten ja/nee-vragen gebruiken om studenten uitleg te geven. In plaats van te zeggen: "Het kan geen vijf zijn." stelt een docent in zijn uitleg een vraag: "Kan het vijf zijn?". Het is aan te voelen dat het dan in ieder geval geen vijf kan zijn, wat een *nee*-antwoord geprefereerd maakt. Hetzelfde geldt voor de vraag die al eerder aangehaald is: "Kan het die dag zijn?". De vorm van deze vragen maakt dat we de preferentie voor het antwoord op deze vragen weten. Maar het is niet gezegd dat in een andere context deze vragen dezelfde preferentie hebben. De hierboven aangehaalde kunnen-vragen prefereren in deze uitleg-context een *nee*-antwoord. Maar in een context waarin twee vrienden een datum proberen te pikken heeft de vraag: "Kan het die dag zijn?" een preferentie voor een *ja*-antwoord. In dat geval is de positief geformuleerde vraag beantwoord met een positief antwoord en het project met succes afgerond, wat geprefereerd is. De context is dus zeer bepalend voor de preferentie van een bepaalde vraag.

Ook de prosodie kan invloed uit oefenen op de preferentie. Zoals eerder gesteld kunnen volgens Haeseryn et al. (1997) enkel onbeklemtoonde ontkennende of bevestigende woorden een antwoordsuggestie hebben. Zijn deze woorden beklemtoond dan zijn de vragen neutraal. Maar hierop zijn uitzonderingen: *"Een beklemtoonde ontkenning of bevestiging kan ook wel een ontkennend of bevestigend antwoord suggereren, maar dat is toevallig: van een bepaalde intonatie en/of context en/of situatie kan altijd een antwoordsuggestie uitgaan, ook zonder dat er ontkennende of bevestigende woorden in het spel zijn"* (Haeseryn et al., 1997).

Dit geeft aan, zoals ook bij de kunnen-vragen bleek, dat de context bepalend is voor de preferentie. Naast de preferentie op het niveau van de handeling en vorm, is er dan ook preferentie op het niveau van de context.

3.2.3. Context

Bij de handelingspreferentie en vormpreferentie kan er van uitgegaan worden dat de gespreksdeelnemers een gedeeld perspectief hebben met betrekking tot de preferentie, omdat ze zich beiden kunnen oriënteren op de handeling en vorm van de vraag. Dit in tegenstelling tot de contextpreferentie. Gesprekdeelnemers moeten gedeelde kennis hebben met betrekking tot de context, voordat er gesproken kan worden over contextpreferentie.

3.2.3.3. Institutionele context

Een vraag als “Kan het die dag zijn?” heeft in een institutionele docent-leerling context een andere polariteitpreferentie dan in bijvoorbeeld een alledaagse context. De vragen die de docent stelt zijn geen vragen om informatie. Koshik (2002) concludeerde dat de epistemische positie van de vragensteller, naast de sequentiële context, de reden is voor de preferentie voor een *nee*-antwoord op een bevestigende vraag en er dus sprake is van ‘reversed polarity’. Een docent als vragensteller stelt volgens haar geen informatie bevragende vragen omdat hij een kenner is op het gebied. Alle vragen die een docent stelt, kunnen daardoor gezien worden als vragen waarin de epistemische positie van de vragensteller een grote rol speelt (Koshik, 2002). De docent ofwel de expert van deze institutionele interactie (Drew & Heritage, 1992), stelt vragen om samen met de student tot het goede antwoord te komen, zoals in regel 32 en 33 van fragment 12.

Fragment 12

32 TC → =are you gonna talk about it? in relation to:
33 de Gaulle?
34 SD (this) nuh uh. heh:=
35 TC =not right here, right?=
36 SD =uh uh.=
37 TC yeah.=

De vraag in regel 32 en 33 is een vraag die de epistemische positie van de vragensteller weergeeft doordat de leraar de expert is en deze vraag niet zal stellen als informatie bevragende vraag, zo stelt Koshik (2002). Dat het geen informatie bevragende vraag is wordt bevestigd door de beaming van de docent nadat het geprefereerde antwoord gegeven is in regel 37. Deze institutionele context waarin een docent vragen stelt waarmee hij uitleg geeft, is bepalend voor de preferentie. De gesprekspartners oriënteren zich op de gedeelde institutionele kennis. Ook bij de vraag “Did you

threaten to overrule him” die we eerder zagen in fragment 9 speelt de contextuele kennis een belangrijke rol. Het is aan de interviewer om nieuws te genereren (Clayman & Heritage, 2002). Daardoor zal de interviewer proberen informatie los te peuteren die de geïnterviewde eerder nog niet vrij gaf. Het is de taak van een interviewer om dit te doen en daarbij altijd de balans te vinden tussen de vijandigheid en de neutraliteit (Clayman & Heritage, 2002). De context van nieuwsinterviews is in fragment 9 zeer bepalend voor de preferentie. Door de context weten we dat een vraag als “Did you threaten to overrule him?” een *ja* prefereert, het is namelijk een context waarin men de geïnterviewde onderdruk zet om zo tot nieuwe informatie te komen (Clayman & Heritage 2002).

3.2.3.4. Globale context

Niet alleen de institutionele context is bepalend voor de preferentie, ook de globale context speelt een belangrijke rol. De geïnterviewde wordt in het fragment 9 gevraagd of hij Derek Lewis geïnstrueerd heeft om een gevangenismedewerker te ontslaan en of hij hem bedreigd heeft om hem te overrulen als hij de instructies niet uit zou voeren. Eerder had Howard een verklaring afgelegd dat hij dit niet gedaan heeft, maar andere bronnen beweren van wel. De balans hangt bij de vraag “Did you threaten to overrule him” zwaar over naar vijandigheid, doordat de voorkennis aanwezig is dat er tegenstrijdige informatie bekend is met betrekking tot de acties die Derek Lewis in het verleden uitgevoerd zou hebben.

3.2.3.5. Sequentiële context

De preferentie voor bepaalde antwoorden op een vraag heeft ook te maken met de sequentiële context waarin de vragen voorkomen. Om nog even door te gaan op fragment 9, de interviewer herhaalt continue dezelfde vraag: “Did you threaten to overrule him?”. Deze manier van interviewen valt duidelijk onder wat Clayman & Heritage (2002) noemen: agressieve bevraging. Maar wat Clayman & Heritage (2002) daar niet bij noemen, is dat hier sprake is van sequentiële agressiviteit. Met het continue herhalen van dezelfde vraag na een gegeven antwoord van de geïnterviewde, behandelt de interviewer de antwoorden als niet-geprefereerd. Ook Koole & Waller (2005) stellen dat de Clayman & Heritage (2002) het wel ‘agressief vragen stellen’ noemen, maar dat zij dit verder niet toelichten omdat: *“ze het misschien zo evident vinden waarom dit zo is dat ze er geen verdere analyse aan wijden”*. Maar het is toch van belang om het toe te lichten. De geïnterviewde antwoordt sterk ontkennend op de vragen van de interviewer. Na elk antwoord waarin hij ontkent, wordt dezelfde vraag door de interviewer nogmaals gesteld wat laat zien dat het ontkennende antwoord van de

geïnterviewde niet het gewenste antwoord is. Uit de sequentiële context is op te maken dat de interviewer steeds opnieuw een vraag stelt na de ontkennende antwoorden, wat ook de geïnterviewde uit de sequentiële context op kan maken. Hierdoor kan uit de sequentiële context een oriëntatie op de context gehaald worden. Door te kijken hoe de ene vraag zich verhoudt tot de volgende is dus iets over de preferentie te zeggen. Gedurende het gesprek kan daardoor een gedeeld perspectief met betrekking tot de contextpreferentie ontstaan.

Met het doorvragen voert de interviewer de druk op om het geprefereerde antwoord te geven, waarmee de preferentie voor een *ja*-antwoord overigens niet sterker wordt. Volgens Clayman & Heritage (2002) oefenen interviewvragen die een mening of assertiviteit in zich hebben druk uit op de geïnterviewde om op een bepaalde manier te antwoorden. Ze stellen dat geïnterviewden bij dit soort antwoorden vaak om de vraag heen draaien (round-about trajectory), een minimaal antwoord geven of op een ander onderwerp overgaan. Dit gebeurt ook in het interview met Derek Lewis in fragment 9. De geïnterviewde draait om het antwoord heen door in zijn antwoord geen *threaten* te verwerken. Hij geeft continue een antwoord, maar de antwoorden zijn geen antwoord op de vraag.

Ondanks dat de vragen negatief geframed zijn door *threaten*, prefereren ze toch een *ja*-antwoord door de voorkennis die men heeft met betrekking tot de institutionele nieuwsinterview-context en de globale context over Derek Lewis. Het lexicale frame is daarmee minder sterk dan contextfactoren. De context waarin de interactie plaatsvindt is dus zeer bepalend voor de preferentie.

Nu de verschillende vormen van preferentie en de factoren die hierop van invloed zijn op een rij staan, kan gezien worden welke van deze preferentievormen terugkomen bij paniek-doen.

4. ANALYSE

In dit hoofdstuk zullen de vraag-antwoord relaties in 112-paniekgesprekken geanalyseerd worden, die de patronen weergegeven die naar voren zijn gekomen bij de analyse van het corpus. Allereerst zal echter aan de hand van de, uit de literatuur naar voren gekomen, vormen van preferentie geanalyseerd worden welke vormen van preferentie relevant zijn voor de twee type vragen

4.1. Type vragen in 112-gesprekken

4.1.1. Meerkeuzevraag

Meerkeuzevragen zullen we in onze dagelijkse interacties niet of nauwelijks aantreffen. Een meerkeuzevraag lijkt daarmee een geïnstitutionaliseerde vraag. De meerkeuzevraag in 112-gesprekken is anders dan een keuzevraag waarin twee optie mogelijkheden genoemd worden⁵. Bij de meerkeuzevraag als openingszin in 112-gesprekken: “Alarmcentrale 112, wilt u politie, brandweer of ambulance” geldt dat er geen preferentie is voor één van de drie hulpdienst die als optie aangeboden worden. Op de vraag is *politie* niet een gewenster antwoord dan *ambulance* of *brandweer*. Toch kan gesteld worden dat deze vragen een preferentie hebben op verschillende niveaus. De vraag legt de ontvanger een keuze voor bestaande uit drie hulpdiensten. De meerkeuzevraag prefereert, gezien de vorm, een antwoord waarin één van de keuzeopties die in de vraag genoemd worden naar voren komt. Er is dus een preferentie voor type-conforming antwoorden. De spreker verwacht dat de ontvanger in zijn antwoord een keuze zal maken tussen de aangeboden opties (Haeseryn et al., 1997). Naast de conformingness is het antwoord, wanneer de melder één van de drie opties kiest, ook geprefereerd op het niveau handeling. Met de keuzevraag wordt een informatie bevragende

⁵ Margutti (2006) liet in haar onderzoek zien dat wanneer een docent een keuzevraag stelt met twee opties, de laatste optie vaak het juiste antwoord is. Dit in tegenstelling tot wat naar voren kwam in het corpus van Koole (2010). Ook Englert (in press) heeft gekeken naar twee-keuze-optievragen, die ze bespreekt onder de noemer ‘alternative questions’. In haar corpus, bestaande uit ‘ordinary’ Nederlandse interacties, behandelt de ontvanger in bijna de helft van de gevallen een alternatieve vraag als een ja/nee-vraag (Englert, in press). De ontvangers geven in zo’n geval direct na het eerste alternatief antwoord met *ja* of *nee*. Volgens Englert (in press) zou de reden hiervoor kunnen zijn dat de ontvanger coöperatief wil zijn, omdat met zijn antwoord de sequentie eerder afgesloten kan worden.

vraag gesteld, waarin de informatie gevraagd wordt over de hulpdienst. De informatie is gegeven als een van de keuzeopties die in het antwoord naar voren komt, waardoor duidelijk is welke hulpdienst nodig is. Schematisch kunnen de verschillende niveaus waarop de meerkeuzevraag een preferentie heeft als volgt weergegeven worden:

Figuur 3. Meerkeuzevraag preferentie

<i>Niveaus</i>	<i>Geprefereerd</i>	<i>Niet-geprefereerd</i>
Handelingspreferentie	Een van de opties kiezen	Geen van de keuzeopties kiezen
Vorm - conformingnesspreferentie	Een van de opties kiezen	Geen van de keuzeopties kiezen

Bij de handelingspreferentie en vormpreferentie kan er van uitgegaan worden dat de gespreksdeelnemers een gedeeld perspectief hebben met betrekking tot de preferentie, omdat ze zich beiden kunnen oriënteren op de handeling en vorm. Dit in tegenstelling tot de 112-context in 112-gesprekken. De melder en centralist gaan niet met dezelfde contextuele voorkennis het gesprek in. Daardoor kan er bij contextpreferentie op het niveau van de institutionele context in 112-paniekgesprekken niet van uitgegaan worden dat er een gedeeld perspectief is op de 112-context. Een melder heeft de kennis niet dat er twee zaken essentieel zijn om hem zo snel mogelijk door te verbinden: *welke* hulpdienst heeft de melder *waar* nodig. De melder kan, als hij niet eerder met 112 heeft gebeld, zich niet op deze 112-context oriënteren. Er is in de 112-interacties dus sprake van een eenzijdige oriëntatie op de 112-context. Er kan alleen over preferentie gesproken worden wanneer er een gedeeld perspectief is op preferentie. Bij de 112-context is hiervan geen sprake, waardoor er in de analyse van dit onderzoek niet gesproken zal worden over contextpreferentie, maar over antwoorden die gezien die context (niet-)gewenst zijn.

Buiten het feit dat de gespreksdeelnemers aan het begin van het gesprek geen gedeelde oriëntatie hebben op de context, is het wel mogelijk in 112-interacties dat de melder gedurende het gesprek een oriëntatie op de context vormt. Uit de sequentiële context kan een melder opmaken wat gezien de context in ieder geval niet het gewenste antwoord is. Een melder kan er van uitgaan dat een centralist hem zo adequaat mogelijk hulp wil bieden. Wanneer een melder tot twee keer toe een nonconforming antwoord geeft op de meerkeuzevraag en de centralist dezelfde meerkeuzevraag tot twee keer toe herhaalt na deze antwoorden, kan de melder hieruit opmaken dat deze nonconforming antwoorden niet de gewenste antwoorden zijn. De centralist behandelt met het opnieuw stellen van de meerkeuzevragen de antwoorden namelijk als niet-geprefereerd, wat de centralist niet zou doen

als deze informatie niet noodzakelijk was om hulp te bieden. Hierdoor kan gedurende het gesprek een gedeeld perspectief met betrekking tot de context ontstaan. Aan het begin van het gesprek zal er echter geen gedeeld perspectief zijn, waardoor er op het niveau van de 112-context gesproken wordt over antwoorden in termen van gewenstheid. In figuur 4 is weergegeven wanneer een antwoord op de meerkeuzevraag (niet-)gewenst is gezien de context.

Figuur 4. Meerkeuzevraag gewenstheid

<i>Niveau</i>	<i>gewenst</i>	<i>Niet-gewenst</i>
Context	Een van de opties kiezen	Geen van de keuzeopties kiezen

Opgemerkt moet worden dat, voor zover bekend, (meer-)keuzevragen niet eerder als onderzoeksobject genomen zijn bij onderzoeken naar preferentie. Ondanks dat (meer-)keuzevragen een minder specifieke preferentie toegeschreven kan worden dan ja/nee-vragen, is het wel degelijk mogelijk om de preferentie van (meer-)keuzevragen aan te geven. Ja/nee-vragen zijn populair als onderzoeksobject voor preferentie, zoals we zagen in de theoretische inbedding. Dit onderzoek zal naast ja/nee-vragen ook de meerkeuzevragen meenemen als onderzoeksobject. Deze meerkeuzevragen spelen een zeer belangrijke rol in 112-gesprekken, waardoor een analyse van deze vragen niet achterwege kan blijven.

4.1.2. Ja/nee-vragen

Ja/nee-vragen hebben een duidelijke preferentie voor het ene antwoord boven het andere (Bolinger, 1957; Pomerantz, 1984; Quirk et al., 1985; Sacks, 1987; Haeseryn et al., 1997; Heritage, 2002; Koshik, 2002; Schegloff, 2007), waardoor ze druk uit kunnen oefenen (Pomerantz, 1984; Sacks, 1987; Heritage, 2002). Ja/nee-vragen kunnen op verschillende niveaus geprefereerd zijn. De handeling die door ja/nee-vraag uitgezet wordt, is vrijwel altijd informatie bevragen, waardoor het antwoord geprefereerd is als het de gevraagde informatie bevat. Daarnaast zijn er gezien de vorm bij ja/nee-vragen op twee niveaus preferenties. Er is een conformingness-preferentie, waarbij een type-conforming antwoord waarin een *ja/nee* voorkomt geprefereerd is. Daarnaast is er een polariteitpreferentie bij een ja/nee-vraag waarbij *ja* geprefereerd is boven *nee* of andersom. Schematisch zijn de verschillende niveaus waarop een ja/nee-vraag een preferentie heeft als volgt weer te geven:

Figuur 5. Ja/nee-vraag preferentie

Niveaus	geprefereerd	Niet-geprefereerd
Handelingspreferentie	Bv. verzoek wordt ingewilligd	Verzoek wordt niet ingewilligd
Vorm - polariteitpreferentie	Ja of nee	Ja of nee
Vorm - conformingnesspreferentie	Ja/nee	Ja/nee

Net als bij de meerkeuzevragen geldt ook voor de ja/nee-vragen dat er over de 112-context geen gedeelde kennis is. Parker et. al. (1995) stellen dat melders vaak denken dat de centralist weet waar hij zich bevindt, wat aangeeft dat melders niet op de hoogte zijn van de 112-context en zich daar dus ook niet op kunnen oriënteren. Ondanks dat de melder uit de sequentiële context op zou kunnen maken dat zijn antwoorden niet gewenst zijn om hulp te kunnen bieden, is er aan het begin van het gesprek geen gedeelde kennis waardoor er bij ja/nee-vragen ook gesproken zal worden over (niet-)gewenste antwoorden.

Doordat de handeling bij de ja/nee-vragen vrijwel altijd een verzoek om informatie is, is het voor de 112-context van belang dat de informatie gegeven wordt zodat er doorverbonden kan worden. Dit wil niet zeggen dat het antwoord een ja/nee hoeft te bevatten en dus type-conforming hoeft te zijn. Een vraag als “Kunt u zien op welke snelweg u bent?”, die later besproken wordt, prefereert gezien de conformingness en polariteit een *ja*. Maar gezien de handeling zou het noemen van het snelwegnummer geprefereerd zijn, wat ook gewenst is voor de context. Hierdoor kan sneller doorverbonden worden en is de melder in nood sneller geholpen. In figuur 6 is weergegeven wanneer een antwoord op ja/nee-vragen (niet-)gewenst is gezien de context.

Figuur 6. Ja/nee-vraag gewenstheid

Niveau	gewenst	Niet-gewenst
Context	Informatie geven	Geen informatie geven

Samenvattend kunnen de verschillende vormen van preferentie die bij de verschillende type vragen terugkomen als volgt op een rij gezet worden:

Figuur 7. Preferentievormen van beide vragentypen

Vormen van preferentie	Meerkeuzevraag	Ja/nee-vraag
Handeling	X	X
Vorm- conformingness	X	X
Vorm - polariteit		X

Figuur 8. Gewenstheid bij beide vraagtypen

<i>Niveau</i>	<i>gewenst</i>	<i>Niet-gewenst</i>
Context	X	X

De overeenkomst tussen beide type vragen is daarnaast dat er een antwoord gegeven moet worden op de vragen. Onbeantwoorde vragen zijn dus sowieso niet-geprefereerd. Zoals Schegloff (1968) het zegt kan de ontvanger van het eerste paardeel niet 'per ongeluk' het tweede paardeel achterwege laten.

Nu geschetst is welke antwoorden op ja/nee-vragen / keuzevragen (niet-)geprefereerd zijn en welke factoren hierop van invloed zijn, kunnen aan de hand van fragmenten de patronen besproken worden die in het corpus naar voren gekomen zijn.

4.2. Vragen zonder preferentie

Vragen hebben in default geen preferentie voor een *ja*- boven een *nee*-antwoord. Maar vragen kunnen door toevoegingen, zoals de factoren genoemd in de theoretische inbedding, wel een preferentie hebben voor het ene antwoord boven het andere. Het overgrote deel van de ja/nee-vragen in de 112-interacties heeft een polariteitpreferentie. Maar er zijn ook vragen waar geen polariteitpreferentie aan toe te schrijven is. Puur ter informatie kan een centralist bijvoorbeeld een vraag stellen om te weten te komen welke hulpdienst er moet komen. In regel 9 van fragment 13 wordt zo'n vraag gesteld, die geen duidelijke preferentie heeft voor een *ja*- dan wel een *nee*-antwoord. Bij deze vraag leidt niet een *ja* tot projectsucces (Mazeland, 2003) en een *nee* tot een mislukking hiervan. Maar het antwoord moet, om het project dat met de vraag gestart is succesvol af te sluiten, wel een ja/nee bevatten Een antwoord zonder ja/nee is niet-geprefereerd gezien de conformingness.

Fragment 13 (vervolg fragment 3)

5 B ↑↑.hh het maakt me niet uit (.) ie:ts↑
6 C Wat heeft u no↓dig politie [bran-
7 B [Heel m'n auto is toto los
8 ((huiten))

9 C → En bent u gewond mevrouw?
 10 B .hh †Nee maar m'n auto is helemaal stuk
 11 En ik sta nu aan

De vraag in regel 9 of de melder gewond is puur een informatie bevragede vraag. De centralist moet deze vraag stellen om te weten of ze door moet schakelen met de politie of ambulance. De vrouw heeft in de eerdere uitingen namelijk niet-geprefereerd geantwoord op de vraag welke hulpdienst er moest komen. De centralist lijkt deze informatie nu op deze manier te achterhalen. Als de melder deze post-vraag (Koole & Waller, 2005) van de hulpdienst-basisvraag met *ja* antwoordt kan de centralist hieruit opmaken dat er een ambulance moet komen en met *nee* dat de politie moet komen. Desondanks heeft de vraag dus wel een conformingness preferentie. De ja/nee-vraag prefereert een type-conforming antwoord dat een ja/nee bevat. De vraag "En bent u gewond mevrouw?" heeft geen preferentie op het niveau van de polariteit en handeling. Dit in tegenstelling tot de vraag in regel 14 die verder op in deze interactie gesteld wordt.

Fragment 14 (vervolg fragment 3)

13 C Mevrouw luistert u naar mij,
 14 → U bent niet gewond? (.)
 15 B .hh Nee .shih

De vraag in regel 14 is een negatief geformuleerde vraag die een negatief antwoord prefereert. In regel 14 is te zien dat een declaratief als ja/nee-vraag kan functioneren. Door de nadruk op *niet* te leggen ligt de verwachting op het niet gewond zijn van de melder en prefereert deze vraag een bevestiging. De beklemtoonde ontkenning suggereert een bevestigend antwoord. Volgens Haeseryn et al. (1997) is een vraag met een beklemtoonde ontkenning of bevestiging neutraal. Uitzonderingen hierop zijn volgens hen mogelijk als er van de context en/of situatie een antwoordsuggestie uitgaat. Als we de vraag in regel 14 uit zijn context halen prefereert deze vraag nog steeds een bevestigend antwoord. Los van de context van deze vraag kan gezegd worden dat hij een *nee*-antwoord prefereert. De negatieve geformuleerde vraag prefereert een negatief geformuleerd antwoord. En de declaratieve vraag prefereert een bevestiging van de informatie die de vraag bevat. De uitzonderingsregel van Haeseryn et al. (1997) geldt hierbij dus niet. Van de vraag in regel 14 met de beklemtoonde ontkenning kan, los van een context waarvan een antwoordsuggestie uitgaat, gezegd worden dat het een *nee*-antwoord prefereert.

Labov & Fanshell (1977) noemen uitingen in als in regel 14 B-event statements: statements die betrekking hebben op het 'domein van de luisteraar'. Van de twee gespreksdeelnemers kan alleen de melder weten of hij gewond is. De melder bevestigt het statement in regel 15. De vraag in regel 14 is een vergelijkbare vraag als in regel 9, door de vraag nogmaals te stellen sluit de centralist uit dat ze het antwoord in regel 10 mogelijk fout geïnterpreteerd heeft. Het antwoord in regel 10 is namelijk ook op te vatten als: "Nee, het doet er nou niet toe of ik gewond ben, mijn auto is stuk".

Vragen kunnen dus wel of geen preferentie hebben op verschillende niveaus. In de 112-interacties komen vragen met een preferentie (onafhankelijk van het niveau) veruit het meeste voor.

4.3. Vragen met preferentie

Meerkeuzevragen hebben een preferentie met betrekking tot conformingness en handeling. Daarnaast kunnen de antwoorden gezien de context (niet-)gewenst zijn. Voor de meerkeuzevraag geldt dat een antwoord waarin een van de keuzeopties genoemd wordt geprefereerd is op al deze niveaus. Wat overigens niet wil zeggen dat wanneer er geen optiekeuze in het antwoord gegeven wordt, het antwoord op al deze niveaus niet-geprefereerd is, wat besproken zal worden aan de hand van fragment 17. Ja/nee-vragen kunnen op verschillende niveaus verschillende preferenties hebben zoals in § 3.3.2 kort besproken. De vraag in regel 19 van fragment 15 verwacht gezien de vorm en de handeling een ander antwoord. Gezien de handeling van de vraag, een verzoek om informatie, zou het antwoord een snelwegnummer moeten bevatten. Maar gezien de conformingness en de polariteit, zou de vraag daarentegen *ja*-antwoord prefereren. Daarnaast zou het antwoord op deze vraag gewenst zijn gezien de 112-context als het een snelwegnummer zou bevatten, omdat er dan doorgegaan kan worden met de afhandeling van het gesprek.

Fragment 15: 14 feb (23)

```
18   B           .hh ↑Op de snel(hh)weg↑
18   C           Welke snelweg is dat mevrouw?
19       →      Kunt [u zien op welke snelweg u bent?
20   B           [.shuh
21   B   →      Voor het rotterpolderplein .shuh
22   C           Rotterpolderplein e::n [dat, dat is=
```

De vraag heeft een conventioneel indirecte vorm (Searle, 1998) waarbij geldt dat: *"de propositionele inhoud expliciet en ingebed is in een eenvoudige kader en de illocutionaire functie afleidbaar is"*

(Franke, 2003). Daarmee wordt bedoeld dat de vraag in regel 19 vormgegeven is als een ja/nee-vraag waarmee een verzoek gedaan wordt, maar waarmee indirect informatie gevraagd wordt over de snelweg. De illocutionaire functie van de vraag in regel 19 is dan ook het vragen naar het snelwegtype waar de melder op zit. De vraag heeft op verschillende niveaus een verschillende preferentie. Een geprefereerd antwoord op deze vraag zou bijvoorbeeld zijn: "Ja, de A9". *Ja* is dan gezien de vorm geprefereerd. De A9 geeft de geprefereerde informatie gezien de handeling. Daarnaast is A9 als antwoord ook gewenst gezien de 112-context. De centralist kan namelijk met deze informatie verder met het afhandelen van het traject. Na enkel *ja* zou een vervolgvraag gesteld moeten worden in de trend van "Wat is het nummer van de snelweg?". Het antwoord dat de melder geeft in regel 21 bevat zowel geen ja/nee als geen snelwegnummer. De locatieaanduiding die de melder geeft is te specifiek. De centralist oriënteert zich op de 112-context wat te zien is aan de vraag in regel 22 waarin ze doorvraagt over de locatie. Daarmee behandelt ze de te lokale locatieaanduiding als niet-gewenst. Kortom, vragen kunnen, zoals we eerder al zagen, verschillende preferenties kunnen hebben op verschillende niveaus.

4.4. Niet-geprefereerde antwoorden

Op vragen in 112-interacties die een preferentie hebben voor een bepaald antwoord, zijn de antwoorden veelal nonconforming antwoorden (56%⁶), waardoor de antwoorden gezien de conformingness niet-geprefereerd zijn. De melders laten met de nonconforming antwoorden in vrijwel alle gevallen een oriëntatie op de vraag zien, ondanks dat ze niet-geprefereerd zijn op het niveau van conformingness. Wordt er met een nonconforming antwoord geen informatie gegeven over de hulpdienst die moet komen of over de plaats waar de hulpdienst moet komen, dan is het antwoord ook gezien de handeling niet-geprefereerd. Vanuit een eenzijdig perspectief van de centralist gezien is het antwoord op het niveau van de context niet-gewenst als het de snelle afhandeling van het gesprek belemmert, wat gedaan wordt als niet bekend wordt welke hulpdienst gestuurd moet worden of waar deze hulpdienst naar toegestuurd moet worden. In fragment 16 is het eerder getoonde stuk transcript van fragment 3 weergegeven. De melder verwerkt in regel 5 geen van de keuzeopties in zijn antwoord, wat het antwoord niet-geprefereerd maakt.

⁶ Op de 156 vragen (107 ja/nee-vragen + 49 meerkeuzevragen) zijn 87 antwoorden nonconforming antwoorden.

Fragment 16 (herhaling fragment 3)

2 C [Alarmcentrale één één twee, wilt u politie,
3 brandweer of ambulance? (.)
4 B [.shuh
5 B → ↑↑.hh het maakt me niet uit (.) ie:ts↑↑
6 C Wat heeft u no^odig politie [bran-

De centralist stelt een keuzevraag in regel 2 en 3. De melder maakt geen keuze, maar geeft een non-answer. Non-answers zijn uitingen als 'Ik weet niet' (Englert, in press) ('I don't know', Stivers, in press). De melder geeft hiermee een verantwoording voor het niet geven van een geprefereerd antwoord (Stivers, in press), de melder maakt het niet uit welke van de drie hulpdiensten er komt. De vorm van het antwoord ligt gezien de vorm van de vraag niet op één lijn met de vraag. Het antwoord is een nonconforming antwoord, omdat in het antwoord geen van de opties uit de vraag naar voren komt. In regel 6 is te zien dat de centralist het antwoord behandelt als niet-gewenst. Ze doet een poging nogmaals dezelfde vraag te stellen. Uit de sequentiële context kan dus opgemaakt worden dat het antwoord in regel 5 niet-geprefereerd is. De vraag is namelijk al eerder gesteld en wordt in regel 5 opnieuw gesteld, in termen van Koole & Waller (2005) wordt de vraag 'her-steld'.

Het niet-geprefereerde antwoord draagt niet bij aan een snelle afhandeling van het gesprek, wat nadelig is in 112-gesprekken en daardoor niet-gewenst is gezien de 112-context. Maar zoals gezegd geldt deze dit alleen vanuit het perspectief van de centralist. De melder geeft gezien de 112-context een niet-gewenst antwoord, maar het antwoord is wel een relevant antwoord op deze vraag. De centralist oriënteert zich echter op de 112-context, wat blijkt uit dezelfde vraag die ze na dit relevante maar ongewenste antwoord geeft. Het antwoord "Het maakt me niet uit, iets" laat een oriëntatie op de meerkeuzevraag zien ondanks dat het een niet-geprefereerd antwoord is. Met het non-answer wordt er een account gegeven voor het niet geven van een geprefereerd antwoord. Het antwoord is een zeer coherent antwoord, maar interactioneel gezien is het niet coherent omdat het antwoord geen keuzeoptie laat zien. Het antwoord "Het maakt me niet uit, iets" geeft een oriëntatie op de vraag weer, omdat de melder de vraag behandelt als een keuzevraag met opties. In regel 5 geeft de melder met het nonconforming antwoord aan dat ze de keuzevraag gehoord en begrepen heeft. Het maakt de melder blijkbaar niet uit welke van de drie hulpdiensten er komt. Niet-

geprefereerde antwoorden kunnen dus wel een oriëntatie op de vraag laten zien, waardoor het relevante antwoorden zijn.

Opvallend aan het niet-geprefereerde antwoord in regel 5 is tot slot, dat het zonder vertraging gegeven wordt, dat er geen verantwoording gegeven wordt waarom er een niet-geprefereerd antwoord gegeven wordt, dat het niet hikkend en stotend gebracht wordt en dat er geen 'euh's' in de uiting zitten. Net als dit niet-geprefereerde antwoord zijn ook alle andere antwoorden in het corpus niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden. De antwoorden hebben niet de haperingen, pauzes of verantwoordingen in zich die de niet-geprefereerde antwoorden 'normaal' in zich hebben (Pomerantz, 1984; Schegloff, 1995; Mazeland, 2003; Raymond, 2003).

In fragment 16 is het antwoord gezien de vorm, de handeling en de context niet-geprefereerd, omdat in het antwoord geen van opties uit de vraag naar voren komt. Maar zoals net gezegd hoeft het niet zo te zijn dat het antwoord op alle niveaus niet-geprefereerd is, wanneer er geen optiekeuze in het antwoord terugkomt. In fragment 17 antwoordt de melder in regel 6 met een niet-geprefereerd antwoord op de openingszin. De melder vertelt de centralist dat het haar niet uit maakt of er politie, brandweer of ambulance komt. De keuzevraag wordt niet met een keuzeoptie beantwoord, waardoor het antwoord in regel 6 en 7 gezien de conformingness niet-geprefereerd is.

Fragment 17: Assen melding overval

6 B → [↑↑ .shuh uuh: ow >dat maak me nie ↑uit .shih .hh
7 we hebben een ↑overval gehad<shih:: owuhh: ↑↑
8 C In welk plaats mevrouw
9 B In ↑atten. .hh hh
10 C Assen [zegt u?
11 B [.hh hh
12 B In Assen. hh hh
13 C Assen.
14 B Jah .hh hh
15 C → Blijft u aan de lijn, ik verbind u ↑door naar de politie
16 van Assen.

Het antwoord in regel 6 laat een oriëntatie zien op de vraag, doordat de melder met "dat maakt me niet uit" de vraag behandelt als een keuzevraag met opties. Ondanks dat het antwoord in regel 6 en 7

niet-geprefereerd is gezien de conformingness, is het antwoord een relevant antwoord waarmee de melder laat zien dat de vraag gehoord en begrepen is.

De centralist oriënteert zich op de uiting “we hebben een overval gehad” die daarop volgt. Dit blijkt uit de tweede basisvraag die de centralist direct na het antwoord stelt. De tweede basisvraag, de locatiebepaling, wordt gesteld wanneer er op de eerste basisvraag adequaat geantwoord is. Dit blijkt daarnaast ook uit de uiting in regel 15. De centralist heeft uit de informatie van regel 7 opgemaakt dat politie de hulpdienst is die moet komen. Het antwoord is daarmee gezien de handeling: een verzoek om informatie over de hulpdienst die moet komen, geprefereerd. Ook gezien de context is het antwoord gewenst. De centralist krijgt op deze vraag een antwoord waarmee ze verder kan met de afhandeling van het gesprek, zoals blijkt uit haar uiting in regel 15. Het antwoord belemmert de snelle afhandeling van het gesprek niet, wat gezien de oriëntatie op de 112-context die de centralist heeft, gewenst is. Uit dit fragment blijkt de oriëntatie van de centralist op de 112-context. Een oriëntatie die de melder niet heeft, maar in dit gesprek daardoor niet voor een belemmering zorgt.

Ook op ja/nee-vragen geven melders niet-geprefereerde antwoorden op het niveau van de vorm. Het antwoord is dan zowel gezien de conformingness als de polariteit niet-geprefereerd. Dit is overigens inherent aan elkaar. Als een antwoord nonconforming is, kan het ook gezien de polariteit niet geprefereerd zijn. De nonconforming antwoorden van de melders worden, anders dan de nonconforming antwoorden op de meerkeuzevragen, door de centralisten niet behandeld als een geprefereerd antwoord op het niveau van de handeling en een gewenst antwoord gezien de 112-context. In fragment 18 is een deel van het hierboven besproken fragment 17 herhaald. De melder reageert op de ja/nee-vraag in regel 10 met een nonconforming antwoord. Het antwoord is een bevestiging van de vraag of ze ‘Assen’ zei.

Fragment 18: deels herhaling fragment 17

10 C → Assen[, zegt u?
11 B [.shuh
12 B → In Assen .shih
13 C Assen↑
14 B Jah .hh
15 C Blijft u aan de lijn, ik verbind u ↑door naar de politie

De centralist behandelt het nonconforming antwoord in regel 12 als een niet-geprefereerd antwoord, wat uit de sequentiële context opgemaakt kan worden. De centralist herhaalt na het nonconforming antwoord van de melder in regel 13 nogmaals de plaatsnaam 'Assen'. Op deze vraag wordt in regel 14 bevestigend geantwoord met een type-conforming *ja*-antwoord. Dit antwoord behandelt de centralist wel als een geprefereerd antwoord wat te zien is aan de daarop volgende uiting van de centralist. Ze gaat door met de afhandeling van het 112-gesprek. Het antwoord in regel 12 is gezien de handeling een geprefereerd antwoord. De vraag in regel 10 vraagt om een bevestiging van de informatie. De informatie wordt bevestigd, in regel 13, door de informatie nogmaals te geven. In tegenstelling tot het antwoord op de meerkeuzevraag in deze interactie, waarbij het antwoord ook gezien de vorm niet-geprefereerd was en gezien de handeling wel, wordt het antwoord op de ja/nee-vraag als niet-geprefereerd behandeld.

Dat er slechts een eenzijdige oriëntatie op de 112-context is wordt goed duidelijk in fragment 19. De melder kan zich niet oriënteren op de 112-context, in tegenstelling tot de centralist. De melder in fragment 19 geeft een specifiekere locatiebeschrijving dan de plaatsnaam, wat het antwoord niet-gewenst maakt gezien de 112-context, maar wat niet wil zeggen dat het antwoord geen relevant antwoord is.

Fragment 19: weena rotterdam

1 B >Ik ik ik word ik
2 word word bedreigd ik sta hier op op het Weena<
3 [(achtergrondgeluiden)
4 B [(onverstaanbaar))
5 C [Waar bent u mevrouw? In welke stad?
6 B [Ik sta op het Weena, ik ben klem gereden door e:h e:m
7 door ik weet [niet wie
8 C → [Het Weena is dat in Rotterdam?
9 B → ((onverstaanbaar)) Ik sta op het Weena voor Holland
10 Casino
11 C → In welke stad is dat? Het Weena in Rotterdam?
12 ((huilen van kind))

Het antwoord dat de melder in regel 9 en 10 geeft kan opgevat worden als een ontkenning van de suggestie die gedaan wordt met de vraag in regel 8. De melder geeft namelijk een andere locatiebeschrijving van het Weena dan de centralist doet. Uit de sequentiële context kan opgemaakt worden dat het gegeven antwoord op de vraag in regel 5 niet gewenst is gezien de 112-context. De melder heeft tot twee maal toe verteld dat ze op het Weena is, in regel 2 en 6. In regel 6 doet de melder daarbij een poging om meer informatie over haar situatie te geven. In termen van Stivers & Heritage (2001) kan dit 'answering more than the question' genoemd worden. De centralist interrumpeert daarop de melder. De centralist stelt steeds na de locatiebeschrijving van de melder een nieuwe vraag met betrekking tot de locatie. Ze herhaalt het antwoord van de melder in regel 8 en vraagt meer informatie over haar locatie, waarmee ze het gegeven antwoord als problematisch behandelt (Koole & Waller, 2005). Uit de formulering van deze vraag kan de melder opmaken dat de centralist op zoek is naar bredere informatie over het Weena, namelijk de stad waar het Weena is. In plaats van een globalere locatiebeschrijving geeft de melder specifiekere informatie over haar locatie. Het antwoord is daardoor niet alleen gezien de 112-context niet gewenst, maar ook is het antwoord niet-geprefereerd gezien de conformingness. De vragen in regel 8 en 11 hebben daarnaast een verwachting in zich, namelijk dat het Weena in Rotterdam is. Gezien de polariteit zou een *ja*-antwoord geprefereerd zijn. De vraag wordt door de melder met een nonconforming antwoord beantwoord. De melder geeft in plaats van een globalere locatie omschrijving een specifiekere omschrijving. Ze laat daarmee zien dat ze de vraag die de centralist stelt wel behandelt als een vraag om extra informatie met betrekking tot haar locatie. Het antwoord in regel 9 is niet-geprefereerd gezien de vorm en niet gewenst gezien de 112-context, maar het geeft wel een oriëntatie op de vraag weer.

Opvallend is ook hier weer het niet-geprefereerde antwoord van de melder in regel 9 en 10, geen van de kenmerken van niet-geprefereerde antwoorden die Pomerantz (1984), Schegloff (1995), Mazeland (2003) en Ramond (2003) noemen bevat. De melder geeft geen accounts, happert niet, brengt het niet-geprefereerde antwoord niet met 'euh' of pauzes.

Zowel meerkeuze- als ja/nee-vragen kunnen dus verschillende preferenties hebben op verschillende niveaus. Nonconforming antwoorden ook kunnen gezien de handeling niet-geprefereerd zijn en niet-gewenst zijn voor 112-traject. Maar de niet-geprefereerde antwoorden in 112-interacties zijn veel vaker nonconforming antwoorden die op het niveau van de handeling wel geprefereerd en gezien de

112-context gewenst zijn. De laatste soort nonconforming antwoorden hoeven een snelle en adequate afhandeling van het gesprek niet te belemmeren.

Naast deze twee soorten nonconforming antwoorden, is er nog een ander opvallend aspect aan nonconforming antwoorden. Er is een mate van nonconformingness.

4.4.1. Mate van nonconformingness

De nonconforming antwoorden op zowel de ja/nee- als meerkeuzevragen kunnen niet allemaal over één kam geschoren worden, er is een mate van nonconformingness. Een veel gegeven antwoord van melders in paniek is het typische non-answer 'Ik weet niet', of een variatie daarop. Dit antwoord is nonconforming, maar neigt binnen de non-conforming answers net als het antwoord "Het maakt me niet uit, iets" sterk naar de type-conforming antwoorden. Het antwoord oriënteert zich namelijk zeer sterk op de vorm van de keuzevraag. De melder kan één van de keuzeopties kiezen of niet weten welke hij moet kiezen, zoals in regel 13 van fragment 20.

Fragment 20: 112 gesprekken 3 (7)

12 C Wie heeft u nodig politie, brandweer of ambulance↑
13 B → Dat weet ik niet

Er is een groot gebied tussen een type-conforming antwoord en een nonconforming antwoord. De antwoorden in regel 5 van fragment 16, in regel 13 van fragment 20 en in regel 6-9 van fragment 21 zijn allen non-conforming antwoorden. Toch neigen de antwoorden "Het maakt me niet uit iets" en "Dat weet ik niet" meer naar type-conforming antwoorden, dan het antwoord in regel 6-9 van fragment 21.

Fragment 21: Meisje Rotterdam

2 C A↑larmcentrale een een twee, wilt u po↑litie brandweer
3 ((achtergrondgeluiden + huilen))
4 of ambulans.
5 (.)
6 B → Nou ik heb eigenlijk een vraagje mijn ↑zusje die is
7 ge↑vallen en op deze slaap(kast) toen en .shuh en mijn
8 vader die is nu heel erg boos op mijn ()

De melder in fragment 21 kiest geen van de opties die in de keuzevraag naar voren komen. Het woordje ‘nou’ is een indicatie voor ‘wat er gaat komen is niet geprefereerd’. Met dit non-answer wordt er een account gegeven voor het niet geven van een geprefereerd antwoord (Englert, in press). Niet-geprefereerde antwoorden worden vaak vooraf gegaan met ‘nou’ (Houtkoop & Koole, 2000), waarbij na de ‘nou’ de uitleg gegeven wordt waarom er een niet-geprefereerd antwoord volgt. Het antwoord laat daarmee een oriëntatie op de vraag zien, de melder laat immers blijken dat gezien de vraag het antwoord dat gegeven wordt niet-geprefereerd is. Het antwoord is *meer* nonconforming dan het antwoord in regel 5 van fragment 16, omdat “Het maakt me niet uit iets” een oriëntatie laat zien op de vorm van een keuzevraag. Met dat antwoord behandelt de melder de vraag als een keuzevraag met opties. Uit “Nou ik heb eigenlijk een vraagje....” kan enkel opgemaakt worden dat de melder gehoord en begrepen heeft dat er een bepaalde vraag gesteld is, maar dat zij daar geen antwoord op zal geven. Het laat daarmee geen oriëntatie zien op de vorm van de vraag.

Een antwoord als ‘Ik weet niet’ neigt meer richting een type-conforming antwoord dan het antwoord in regel 13 van fragment 22. Dit antwoord oriënteert zich niet op de vorm van de vraag, wat het een *meer* nonconforming antwoord maakt.

Fragment 22: Gesprek Mariette

11	B	((huilen)) Rotterdam .shih
12	C →	In Rotterdam?
13	B →	.shuh Rotterdam .shih eh Ommoord
14	C	Klopt het Rotterdam Ommoord?
15	B	Ja .shuh

Een antwoord als in fragment 22 mag dan gezien de vorm van de vraag niet-geprefereerd zijn omdat het een nonconforming antwoord is, maar gezien de handeling is dit antwoord geprefereerd wat van een *meer* nonconforming antwoord als ‘Ik weet niet’ niet gesteld kan worden. Het antwoord in regel 13 is een bevestiging van de informatie die in regel 12 bevraagd wordt. Met deze bevestiging is de gewenste informatie verkregen, waardoor de melder doorverbonden kan worden met de regiomeldkamer. Er hoeft met dit antwoord, in tegenstelling tot een antwoord als ‘Ik weet niet’ geen

kostbare tijd verloren te gaan. Dit maakt het *meer* nonconforme antwoord ook gezien de 112-context gewenster dan een *minder* nonconforming antwoord.

Er valt dus een vergelijking te trekken tussen de soorten nonconforming antwoorden en de mate van conformingness. De nonconforming antwoorden die ook niet-geprefereerd of gewenst zijn gezien de handeling en context, zijn *minder* nonconforming. De antwoorden die nonconforming zijn maar op het niveau van de handeling geprefereerd zijn en gezien de 112-context gewenst zijn, zijn *meer* nonconforming. De *meer* nonconforming antwoorden vormen ondanks dat ze geen oriëntatie op de vorm van de vraag laten zien, geen belemmering voor de afhandeling van het gesprek. Deze laatste groep antwoorden komt zeer vaak voor bij de ja/nee-vragen die gaan over de plaatsbepaling, zoals naast fragment 22 ook te zien was in fragment 18. Deze antwoorden hoeven de afhandeling van het gesprek niet te belemmeren, maar centralisten behandelen deze antwoorden als niet-geprefereerde antwoorden, waardoor deze antwoorden wel een belemmering vormen. Op de 72 ja/nee-vragen met betrekking tot de plaatsbepaling zijn 38 nonconforming antwoorden gegeven, in 36 gevallen (95%) stellen centralisten na het nonconforming antwoord de vraag nogmaals om een type-conforming antwoord te krijgen van de melder.

De niet-geprefereerde antwoorden in paniekgesprekken kunnen dus op verschillende niveaus verschillende preferenties hebben en kunnen op verschillende manieren invloed uitoefenen op de afhandeling van het 112-gesprek. De conclusies die aan de hand van de analyse getrokken kunnen worden, worden besproken in het volgende hoofdstuk.

5. CONCLUSIE

Paniek-doen is meer dan paniekerig klinken. Melders in paniek geven veel niet-geprefereerde antwoorden op vragen die centralisten hen stellen (Koole, et al, 2010). In dit onderzoek zijn de vraag-antwoord relaties in 112-paniekgesprekken geanalyseerd om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag:

Welke vormen van niet-geprefereerdheid zijn kenmerken voor paniek-doen?

Vragen en antwoorden hebben niet één relatie. In dit onderzoek zijn alle relaties die in verschillende onderzoeken aan het licht gekomen zijn, bij elkaar genomen en op een rij gezet. Vragen en antwoorden blijken drie relaties te hebben: een handelingsrelatie, een vormrelatie, contextrelatie. Van een antwoord kan dus nooit zwart-wit gesteld worden of het geprefereerd is of niet. Er zijn verschillende niveaus waarop een antwoord geprefereerd kan zijn of niet. Dit onderzoek heeft voor het eerst de antwoorden op al deze niveaus van preferentie geanalyseerd. Daarmee gaat dit onderzoek verder dan de literatuur die tot nu aandacht besteed hebben aan preferentie (Koshik, 2002, 2003; Mazeland, 2003; Raymond, 2003; Schegloff, 2007; Koole et al., 2010). In dit onderzoek wordt daarnaast voor het eerst de meerkeuzevraag als onderzoeksobject genomen bij onderzoek naar preferentie. Ondanks dat ja/nee-vragen zich meer lenen voor onderzoek naar preferentie, laat dit onderzoek zien dat ook meerkeuzevragen op verschillende niveaus preferentie hebben en daarop onderzocht kunnen worden. De vraag-antwoord relaties in 112-paniekgesprekken zijn conversatieanalytisch geanalyseerd om te zien welke vormen van preferentie vormen van paniek-doen zijn. Er blijken verschillende aspecten kenmerkend te zijn voor niet-geprefereerde antwoorden in 112-paniekgesprekken.

Het meest opvallende kenmerk van de niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-doen is dat de antwoorden niet vormgegeven zijn als niet-geprefereerde antwoorden. De niet-geprefereerde antwoorden worden zonder vertraging, hapering of verantwoording gegeven (Pomerantz, 1984; Schegloff, 1995; Mazeland, 2003; Raymond, 2003). Een gedeelde oriëntatie op de preferentie blijkt uit niet-geprefereerde antwoorden die zijn vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden. De melders in de 112-paniekgesprekken laten met hun niet-geprefereerde antwoorden echter geen oriëntatie op de preferentie blijken.

Ondanks het feit dat er niet altijd een gedeelde oriëntatie is bij de 112-paniekgesprekken, kunnen we in deze gesprekken toch spreken over preferentie. Er is op het niveau van de 112-context in 112-paniekgesprekken geen sprake is van een gedeeld perspectief op de context. Een melder, die nog nooit met 112 gebeld heeft, zich niet kan oriënteren op de 112-context. Er kan dus geen gedeelde oriëntatie zijn op de context, waardoor er niet gesproken kan worden in termen van preferentie. Alleen vanuit de centralist gezien kan een antwoord voor de 112-context (niet-)gewenst zijn. Anders dan bij andere institutionele gesprekken, nieuwsinterviews en klasseninteracties, waar de 'cliënt' (Clayman & Heritage, 2002) ervaring heeft met het voeren van het gesprek, kan dit bij 112-melders als cliënten niet gesteld worden. De kennis over de institutie die een interviewer en geïnterviewde zullen delen is groter dan de kennis die melder en de centralist delen over de landelijke 112-centrale. Maar de contextuele kennis kan, net als bij andere type gesprekken, gaande het gesprek wel vergroot worden. Uit de sequentiële context kan opgemaakt worden wat niet het gewenste antwoord op de vraag is. Maar aan het begin van het gesprek heeft een melder deze kennis niet. Ondanks dit alles kan er toch gesproken worden over preferentie bij 112-paniekgesprekken.

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat vragen gezien hun handeling en vorm een bepaalde preferentie kunnen hebben. Maar dit blijkt niet uit de oriëntatie van de gespreksdeelnemers. Melders oriënteren zich niet op de handelings- en vormpreferentie, omdat ze hun niet-geprefereerde antwoorden niet vormgeven als niet-geprefereerde antwoorden. Op basis van de vorm van een ja/nee-vraag kunnen we bijvoorbeeld zeggen dat een type-conforming antwoord geprefereerd is boven een nonconforming antwoord en misschien zelfs dat een *ja* geprefereerd is boven een *nee*. Maar met de niet-geprefereerde antwoorden laten melders hun oriëntatie hierop niet blijken.

Door enkel naar de handeling en vorm van een vraag te kijken, is het mogelijk te zeggen wanneer een antwoord een geprefereerd antwoord op de vraag zou zijn gezien de handeling en de vorm. Om op deze manier naar een vraag te kijken is het mogelijk om antwoorden, die niet tegemoet komen aan de vorm en handeling van de vraag, te bestempelen als niet-geprefereerde antwoorden zonder dat de melder het antwoord vormgeeft als een niet-geprefereerd antwoord. Het is dus voor paniek-doen kenmerkend dat de niet-geprefereerdheid niet blijkt uit de oriëntatie van de gespreksdeelnemer.

Ook in nieuwsinterviews zijn de niet-geprefereerde antwoorden vaak niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden. De kenmerken van niet-geprefereerde antwoorden komen niet terug omdat men bewust een geprefereerd antwoord ontwijkt (round-about-trajectory) (Clayman &

Heritage, 2002). Antwoorden bij nieuwsinterviews zijn vaak 'disagreements', waaruit de oriëntatie van de gespreksdeelnemers op de preferentie blijkt, in tegenstelling tot de antwoorden van melders in paniek. De niet-geprefereerde antwoorden van de geïnterviewden zijn daardoor, anders dan antwoorden van paniekmelders, vaak geen relevante antwoorden. De niet-geprefereerde antwoorden van melders in paniek zijn: niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden, laten daarmee geen oriëntatie op de preferentie blijken en ondanks dat ze niet-geprefereerd zijn, zijn het relevante antwoorden.

De vorm van niet-geprefereerdheid die in 112-paniekgesprekken veel voorkomt, zijn nonconforming antwoorden. Meer dan de helft van de antwoorden (56%) op de ja/nee- en meerkeuzevragen zijn nonconforming antwoorden. Met deze nonconforming antwoorden wordt niet om de vraag heen gedraaid (round-about trajectory), zoals bij de nieuwsinterviews (Heritage & Roth, 1995; Clayman & Heritage, 2002). En daarnaast kan het feit dat deze antwoorden nonconforming zijn niet afgeschoven worden op de ontvangers die het design van de vragen als problematisch ervaren, waar Raymond (2003) het bij ja/nee-vragen op afschuift. In dit corpus zijn niet-gewenste antwoorden van melders in paniek, zoals gezegd, namelijk niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden. De antwoorden hebben niet de haperingen, pauzes of verantwoordingen in zich die de niet-geprefereerde antwoorden 'normaal' in zich hebben (Pomerantz, 1984; Schegloff, 1995; Mazeland, 2003; Raymond, 2003). Daardoor laten de niet-geprefereerde antwoorden in 112-gesprekken geen resistentie tegen het eerste paardeel zien met het nonconforming antwoord.

De niet-geprefereerde nonconforming antwoorden kunnen daarbij (niet-)geprefereerd zijn op het niveau van de handeling en (niet-)gewenst zijn op het niveau van de 112-context. De mate van conformingness speelt daarbij een rol. De nonconforming antwoorden die zich oriënteren op de vorm van de vraag, zijn vrijwel altijd niet-geprefereerd gezien de handeling en gezien de 112-context gewenst vanuit het perspectief van de centralist. Deze *minder* nonconforming antwoorden (zoals "Ik weet het niet") die neigen naar type-conforming antwoorden, dragen niet bij aan een snelle, adequate afhandeling van het gesprek. Een adequater antwoord binnen de nonconforming antwoorden levert een minder adequaat antwoord op gezien de handeling en de context. De *meer* nonconforming antwoorden (zoals "Rotterdam Ommoord") oriënteren zich niet op de vorm van de vraag, maar zijn wel geprefereerd gezien de handeling en context, waardoor ze geen belemmering hoeven vormen voor de afhandeling van het gesprek. Gesteld kan daardoor worden dat de minder

adequate antwoorden gezien de vorm van de vraag wel zeer adequaat zijn gezien de handeling van de vraag. In een 112-context is een adequaat antwoord gezien de handeling van groter belang. De afhandeling van het gesprek wordt in dat geval niet belemmerd wat in een situatie waarin elke seconde telt van grote waarde is.

In enkele gevallen geven melders een zeer sterk nonconforming antwoord dat begint met 'nou'. Hiermee laten ze duidelijk blijken dat ze een antwoord gaan geven dat gezien de vorm en de handeling van de vraag niet-geprefereerd is. Maar het antwoord kan desondanks geprefereerd zijn op het niveau van de context. De *meer* en *minder* nonconforming antwoorden hebben dus een andere uitwerking hebben op de afhandeling van het gesprek. In 112-gesprekken zou dit een verschil kunnen betekenen tussen leven en dood.

Zowel de *meer* als *minder* niet-geprefereerde nonconforming antwoorden kunnen relevante antwoorden zijn. De melder laat vaak een oriëntatie zien op de vraag. Paniek-doen is daarmee een vorm van interactionele incoherentie. De nonconforming antwoorden zijn relevante antwoorden, maar niet de gewenste antwoorden. Hoe meer een nonconforming antwoord ("Ik weet het niet, doe maar iets") neigt naar een type-conforming antwoord, hoe meer ze een oriëntatie laten zien op de vraag, maar hoe meer de antwoorden niet-gewenst zijn gezien de handeling en 112-context.

Kortom, paniek-doen is terug te zien in de vraag-antwoord relaties van 112-paniekgesprekken. Er zijn verschillende vormen van preferentie die terugkomen in paniek-doen, waarbij niet-geprefereerdheid op het niveau van de handeling en de vorm bij paniek-doen de voornaamste rol spelen. De niet-geprefereerdheid heeft bij paniek-doen ook bepaalde eigen kenmerken, zoals de antwoorden die niet vormgegeven zijn als niet-geprefereerde antwoorden, de mate van conformingness die invloed heeft op de afhandeling van het gesprek en dat de niet-geprefereerde antwoorden wel relevante antwoorden zijn. De niet-geprefereerde antwoorden onderscheiden zich daarmee van de niet-geprefereerde antwoorden in nieuwsinterviews. De preferentieorganisatie van melders in paniek is daarmee in bepaalde opzichten anders dan de preferentieorganisatie in andere gesprekstypen.

6. DISCUSSIE

Centralisten hebben van bepaalde niet-geprefereerde antwoorden last. Antwoorden die gezien de vorm niet-geprefereerd zijn, kunnen toch de informatie geven waaruit de centralist bepaalde conclusies kan trekken, waardoor de afhandeling van het gesprek niet belemmerd wordt. We hebben het hier over de *meer* nonconforming antwoorden. Van deze nonconforming antwoorden hoeven de centralisten geen last te hebben, in tegenstelling tot de *minder* nonconforming antwoorden. Deze antwoorden oriënteren zich meer op de vorm van de vraag maar zijn gezien de handeling niet-geprefereerd een gezien de context niet-gewenst. Ondanks dat de *meer* nonconforming antwoorden geen belemmering hoeven vormen, blijkt dat de centralisten zich wel iets van deze niet-geprefereerde antwoorden aantrekken. Centralisten herstellen in 96% van de gevallen zowel de *meer* als *minder* nonconforming antwoorden (op ja/nee-vragen) totdat er een type-conforming antwoord gegeven wordt.

Bediscussieerd kan worden of centralisten herstelwerk uit moeten voeren totdat er een type-conforming antwoord gegeven wordt door melders. De *meer* nonconforming antwoorden (“we hebben een overval gehad”) worden als antwoorden op meerkeuzevragen door de centralisten behandeld als geprefereerde antwoorden. Maar bij ja/nee-vragen worden de *meer* nonconforming antwoorden (“Rotterdam Ommoord”) door de centralisten vaak behandeld als niet-geprefereerde antwoorden. In bijna alle gevallen (96%) voeren centralisten na ja/nee-vragen herstel uit om een geprefereerd type-conforming antwoord te krijgen. Ze sluiten daarmee alle twijfel uit. Ze nemen geen genoegen met een nonconforming antwoord dat op het niveau van handeling geprefereerd en op het niveau van de context gewenst is. Dit kost tijd, wat in 112-situaties het verschil kan maken tussen leven en dood. De centralisten lijken zich daarmee niet te oriënteren op de ‘progressivity in interaction’ (Stivers & Robinson, 2006, in: Englert, in press).

Tot slot kan bediscussieerd worden of 112-melders *bewust* niet-geprefereerde antwoorden geven. Melders hebben hulp nodig van de 112-centrale, ze zijn in nood. Dit maakt het aannemelijk dat de niet-geprefereerde antwoorden die zij geven niet-bewust niet-geprefereerd zijn. Bij de 112-paniekgesprekken zijn de niet-geprefereerde antwoorden niet vormgegeven als niet-geprefereerde antwoorden wat hiervoor een indicatie zou kunnen zijn. Melders laten in vrijwel elk niet-geprefereerd antwoord een oriëntatie op de vraag zien, wat aan zou kunnen aangeven dat ze wel een adequate

bijdrage willen leveren aan het gesprek. Vanuit de conversatieanalyse kan echter niets over 'de wil' gezegd worden. Maar vanuit de psychologische hoek is dit onderzoek daardoor interessant. Dit onderzoek laat zien dat niet-geprefereerdheid een vorm van paniek-doen is en dat de niet-geprefereerde antwoorden bij paniekgesprekken bepaalde typerende kenmerken hebben. Het legt daarmee een andere vorm van paniek-doen bloot. Voor psychologen zou deze vorm van paniek-doen tot nieuwe inzichten kunnen leiden. Melders die paniekerig zijn laten bijvoorbeeld in de niet-geprefereerde antwoorden zelfs zien dat ze coöperatief zijn. Ze laten immers de ander uitspreken en geven relevante antwoorden op de vragen, al zijn dit niet-gewenste antwoorden. Paniek-doen is in dit onderzoek vanuit de conversatieanalytische methode onderzocht, maar het zou dus ook interessant zijn om de niet-geprefereerde antwoorden bij paniek-doen vanuit een andere discipline te bestuderen. De klinische psychologie zou meer uitsluitsel kunnen geven over de 'wil' van melders die niet-geprefereerde antwoorden geven. Daaruit kan naar voren komen of melders inderdaad de wil hebben om een gesprek adequaat af te handelen, wanneer ze in paniek zijn omdat *elke seconde telt*.

7. LITERATUUR

- Alphen, I.C. van (2003). De interactionele kracht van vragen (en vrouwen). In: Koole, T., J. Nortier & B.Tahitu (eds). *Artikelen van de Vierde Sociolinguïstische Conferentie*. Delft: Eburon. p. 11-21.
- Bolinger, D.L.M. (1957). *Interrogative Structures of American English: The Direct Question*. Alabama: University of Alabama Press.
- Campbell, N.M. (2001). *Panic disorder*. Mankato: Capstone press.
- Clayman, S. & J. Heritage (2002). *The news interview: journalists and public figures on the air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P. & J. Heritage (1992). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drummond, K. & R. Hopper (1991). Misunderstanding and Its Remedies: Telephone Miscommunication. In: Coupland, N., Giles, H. & Wieman, J.M. *'Miscommunication' and problematic talk*. Londen: Newbury Park. p. 301-314.
- Englert, C. (in press). Questions and responses in Dutch conversations. *Journal of Pragmatics*. Accepted 1 april 2010.
- Fiehler, R. (2002). How to do emotions with words: Emotionality in conversations. In: Fussell, S.R. *The verbal communication of emotions: Interdisciplinary Perspectives*. New Jersey, Mahwah: Lawrence Erlbaum. p. 75-105.
- Franke, P. (2003). *De verwerving van een directief repertoire*. Masterscriptie, Universiteit van Brabant.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. p. 78-123.
- Haakana, M. (2010). Laughters and smiling: notes on co-occurrences. *Journal of Pragmatics*. Vol. 42, p. 1499-1521.
- Haeseryn, W., K. Romijn, G.Geerts, J. de Rooij, M.C. van den Toorn, (1997). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. Groningen: M. Nijhoff.
- Harris, S. (1986). Interviewers' questions in broadcast interviews. In: Wilson, J. & B. Crow. *Belfast working papers in language and linguistics*. Jordanstown: University of Ulster. Vol. 8, p. 50-85.
- Heath, C. (1989). Pain talk: The expression of suffering in the medical consultation. *Social psychology Quarterly*. Vol. 52, No. 2, p.113-125.
- Hepburn, A. (2004). Crying: Notes on description, transcription and interaction. *Research on Language and Social Interaction*. Vol. 37, No. 3, p. 251-290.
- Heritage, J. (1984). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J. M. Atkinson

- & J. Heritage (Eds.). *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. p. 299–345.
- Heritage, J. (2002) The Limits of Questioning: Negative Interrogatives and Hostile Question Contents. *Journal of Pragmatics* Vol. 34, p. 1427–46.
- Holleman, B.C. & H.L.W. Pander Maat (2009). The pragmatics of profiling. Framing effects in text interpretation and text production. *Journal of pragmatics*. Vol. 42, p. 2004-2011.
- Houtkoop, H & T. Koole (2000). *Taal in actie: hoe mensen communiceren in taal*. Bussum: Coutinho.
- Imbens-bailey, A. & A. McCabe (2000). The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911. *Language & Communication*. Vol. 20, p. 275-296.
- König, E. & P. Siemund (1999) Intensifiers and reflexives: a typological perspective. In: *Reflexives: Forms and functions*, ed. Zygmunt Frajzyngier and Traci Curl. Typological Studies in Language (TSL) Amsterdam: John Benjamins. Vol. 40, p. 41-74.
- Koole, T. (2003). The interactive construction of heterogeneity in the classroom. *Linguistics and Educations*. Vol. 14, No. 1, p. 3-26.
- Koole, T. (2010) Displays of Epistemic Access. Student responses to teacher explanations. *Research on language and social interaction*. Vol. 43, No. 2, p. 183-209.
- Koole, T., M. Kronemeijer, L. Scheel, G. Silfhout, & I. Viergever (2010). Conversatieanalytisch onderzoek naar uitingen van 112-melders in paniek. Universiteit Utrecht. Lezing AWIA symposium 2010, Amsterdam.
- Koshik, I. (2002). A Conversation Analytic Study of Yes/No Questions Which Convey Reversed Polarity Assertions. *Journal of Pragmatics*. Vol. 34, No 12, p. 1851–77.
- Koshik, I. (2003). Wh-Questions Used as Challenges. *Discourse Studies*. Vol. 5, No 1, p. 51–77.
- Koshik, I. (2005) *Beyond Rhetorical Questions: Assertive Questions in Everyday Interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- Margutti, P. (2006). “Are you human beings?” Order and knowledge construction through questioning in primary classroom interaction. *Linguistics and Education*. Vol. 17, p. 313–346.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: uitgeverij Coutinho.
- Pomerantz, A. (1984). Pursuing a response. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.). *Structures of social action*. Cambridge: Cambridge University Press. p. 152–164.
- Parker, R., A. Pomerantz & B.J. Fehr (1995). Satisfaction work in an emergency situation: The case of the philadelphia 911calls. *Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behaviour*. Vol. 8, p. 164-176.
- Quirk, R., Greenbaum, S., Leech, G. & Svartvik, J. (1985). *A Comprehensive Grammar of the English Language*. New York: Longman.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of

- responding. *America Sociological Review*. Vol. 68, p. 939–967.
- Raymond, G. & D. Zimmerman (in press). Rights and responsibilities in calls for help: The case of the Painted Cave fire. *Research on Language and Social Interaction*.
- Sacks, H. (1987). On the Preferences for Agreement and Contiguity in Sequences in Conversation. In: G. Button & J.R. Lee (eds). *Talk and Social Organization*, Clevedon: Multilingual Matters. p. 54–69.
- Sacks, H. (1992) *Lectures on Conversation*. ed. G. Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*. Vol. 8, p. 289–327.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*. Vol. 70, p. 1075–1095.
- Schegloff, E.A. (1984). On Some Questions and Ambiguities in Conversation. In: J. Atkinson, J. Maxwell & J. Heritage (eds). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. p. 28–52.
- Schegloff, E. A. (1995). Discourse as an interactional achievement III: The omnirelevance of action. *Research on Language and Social Interaction*. Vol. 28, p. 185–211.
- Schegloff, E.A. (2007) *Sequence Organization: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. Vol. 1.
- Searle, J.R. (1998). Indirect speech acts. In A. Kasher (Ed.) *Pragmatics: Critical Concepts*. Vol. 5, part 8. London: Routledge, p. 639 - 657.
- Stivers, T. (in press). An overview of the question-respons system in American English conversation. *Journal of Pragmatics*. Accepted 1 april 2010.
- Stivers, T., & Heritage, J. (2001). Breaking the sequential mold: Answering “more than the question” during comprehensive history taking. Vol. 21, p. 151–185.
- Stivers, T. & F. Rossano (2010). Mobilizing Response. *Research on language and social interaction*. Vol. 43, No 1, p. 3-31.
- Tracy, K. & S. Tracy (1998). Rudeness at 911. Reconceptualizing face and face attack. *Human communication research*. Vol. 25, No. 2.
- Whalen, J. & D. Zimmerman (1995). Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of “Hysteria” in calls to 9-1-1. *Social Psychology Quarterly*. Vol. 61, No. 2, p. 141-159.
- Wilkinson, S. & C. Kitzinger (2006). Surprise as an interactional achievement: reaction tokens in conversation. *Social Psychology Quarterly*. Vol. 69, No. 2, p. 150-182.
- Wouden, T. van der (2002). Partikels: naar een partikelwoordenboek voor het Nederlands. *Nederlandse Taalkunde* 7, p. 20-43.

Wouden, T. van der (2006). Partikels: woordjes die het Nederlands markeren. In: Nicoline van der Sijs, Jan Stroop & Fred Weerman (red.) *Wat iedereen van het Nederlands moet weten en waarom*. Amsterdam: Bert Bakker, p.119-129.

Wouden, T. van der & J. Caspers (2008). Partikels als leerprobleem in het Nederlands als tweede taal. *Internationale Neerlandistiek*. Vol. 46, No 3, p. 33-45.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Transcriptiesymbolen

.	Uiting is hoorbaar af
,	Uiting is hoorbaar nog niet af
?	Vragende intonatie
↑	Stijgende intonatie
↓	Dalende intonatie
<u>woord</u>	Nadruk op een woord of woorddeel
>woord<	Snellere uitspraak van een woord
<woord >	Langzamere uitspraak van een woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
WOORD	Hard uitgesproken woord
:	Geeft aan dat een woord wordt verlengd (u:::hm)
(h)	Aanduiding dat een woord lachend wordt uitgesproken
woo-	Zinsdeel of woord wordt plotseling afgebroken
woo"	Deel van een woord wordt hoorbaar niet uitgesproken
.hh.	Inademen voordat er wordt gesproken
.shuh	Een 'natte snik': snik met een hoorbaar neus ophalen
.shih	Een 'droge snik': snik vanuit keel
.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 secondes aan
"woord"	Citaten en quasi-citaten
[[Tegelijkertijd spreken
= =	Als uitingen van twee personen naadloos op elkaar aansluiten
(())	Opmerkingen of geluiden die niet in het transcript opgenomen kunnen worden
(woord)	Als je iets niet verstaat of het niet zeker weet
(...)	Overslaan van een stukje tekst
?: ?	Voor de kantlijn zetten als je niet weet van wie de uitspraak is