

Bachelorscriptie

De essentie van het stellen van gesloten vragen in 112-gesprekken.

The essence of asking closed questions in 911-conversations.

Semmy van den Oetelaar

Samenvatting

In deze bachelorscriptie is onderzocht op welke manier centralist en beller met elkaar interacteren binnen 112-gesprekken. Hierbij is gefocust op de verschillende manieren van reageren wanneer er gesloten vragen worden gesteld, zodat de effectiviteit van het stellen van gesloten vragen binnen 112-gesprekken helder wordt. De onderzoeksvraag hierbij luidde: 'Wat zijn de verschillende manieren waarop gereageerd kan worden op gesloten vragen binnen 112-gesprekken?'

Om dit te onderzoeken is een conversatieanalyse gedaan van 32 gesprekken afkomstig van de alarmcentrale Regio Utrecht. De gesprekken zijn getranscribeerd, waarbij alle gesloten vragen met bijbehorende reacties zijn geanalyseerd. De meest frequente reactievormen zijn meegenomen in de analyse.

De resultaten laten zien dat gesloten vragen in de meeste gevallen worden voorzien van een type-conform antwoord, deze bevat een *ja/nee*, eventueel aangevuld met een toelichting. Conforme antwoorden zonder toelichting worden gegeven als er ter verduidelijking naar een gebeurtenis wordt gevraagd die al eerder is besproken.

Een conform antwoord met toelichting wordt gegeven wanneer de vraag niet adequaat is gevormd, de beller het antwoord op de vraag niet weet of als de beller het *ja/nee* antwoord niet als toereikend ervaart. Het doel van de toelichting is dan om de ernst van de situatie te benadrukken/af te zwakken of om verwarring op te lossen.

Daarnaast werd duidelijk dat op een deel van de gesloten vragen niet type-conform wordt gereageerd. Deze niet-conforme reactie bestaat dan uit het geven van informatie zonder dat er een *ja/nee* volgt als antwoord op de vraag. Een niet-conform antwoord of geen antwoord werd gegeven in situaties die nog niet eerder waren besproken, waarbij de beller het antwoord op de vraag niet weet, de beller in paniek opbelt, de beller de vraag niet heeft gehoord of verkeerd interpreteert of als de centralist iets stelt in de vraag wat niet klopt.

Uit deze resultaten blijkt dat gesloten vragen effectief zijn om te stellen binnen 112-gesprekken. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op welke manier deze gesloten vragen geformuleerd kunnen worden om snel de juiste informatie te achterhalen, zodat de juiste hulpdienst kan worden ingezet.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Methode	12
3. Analyse	14
3.1 Conform.....	15
3.2 Niet-conform	22
4. Conclusie en discussie	27
Referenties	30

1. Inleiding

In 1994 vond een gewelddadig gevecht plaats tussen tieners in Philadelphia. Hierover waren twintig meldingen gedaan bij de alarmcentrale van Philadelphia. Toch was de politie te laat toen zij vijfenveertig minuten later arriveerde bij het incident. De zestienjarige Eddie Polec werd dood gevonden doordat hij was geslagen met een honkbalknuppel (Tracy, 2002). Achteraf bleek dat de bellers die deze nacht een melding hadden gedaan bij de politie, de centralisten aan de telefoon hadden ervaren als kortaf en vijandig in hun manier van communiceren. Dit zorgde voor miscommunicatie, doordat er een discussie ontstond tussen centralist en beller (Tracy, 2002).

Wanneer een beller en centralist in een discussie belanden kan de uitkomst van het telefoongesprek fataal zijn, aangezien het gesprek daardoor langer duurt en de hulpdienst later wordt ingeschakeld (Whalen, Zimmerman & Whalen, 1988). Dit voorbeeld laat zien dat het noodzakelijk is dat de centralist en de beller elkaar begrijpen, zodat een tragisch incident kan worden voorkomen.

Om erachter te komen wat voor soort vragen de centralist dient te stellen heeft Tracy (2002) de trainingshandleiding van de Amerikaanse politie geanalyseerd. Uit deze analyse blijkt dat centralisten een serie van *waar, wat, wanneer, wie, hoe* vragen moeten stellen. De centralist begint met de vraag waar het incident plaatsvindt, gevolgd door de vragen wat er is gebeurd en wanneer het is gebeurd, vervolgens een gedetailleerde beschrijving wie erbij betrokken is en hoe het is gebeurd (met een wapen, een voertuig etc.). De vraag over waar het incident plaatsvindt is van belang om als eerste te stellen, zodat er altijd gehandeld kan worden mocht de verbinding wegvallen (Tracy, 2002).

Onderzoek naar veertig 112-gesprekken bij de Engelse politie maakt duidelijk dat de centralist een elektronische lijst tot zijn of haar beschikking heeft met daarin belscripts: incident specifieke vragen die gesteld kunnen worden gedurende het telefoongesprek om voldoende informatie van de beller te verkrijgen (Leeney & Mueller-Johnson, 2011). Deze lijst bestaat uit tien tot vijftien typische context relevante vragen die beschikbaar zijn gesteld om te bepalen om wat voor incident het gaat (bijv. diefstal, inbraak, geweld). Wanneer de centralist de aard van de oproep heeft bepaald selecteert hij of zij een belscript met daarin specifieke identificatie vragen (bijv. is er iemand gewond?, Is er een wapen aanwezig?). Volgens procedure zouden deze belscripts moeten worden toegepast bij elk gesprek

(Leeney & Mueller-Johnson, 2011).

In de praktijk blijkt dat de centralist niet altijd duidelijk heeft welk script het beste toegepast kan worden. Om die reden wordt er niet altijd gebruik gemaakt van het belscript. Daarbij geven centralisten niet altijd de voorkeur aan het gebruiken van een belscript, omdat ze het gevoel hebben dat het script ervoor zorgt dat het natuurlijke verloop van het gesprek wordt verstoord (Leeney & Mueller-Johnson, 2011).

Daarnaast blijkt uit onderzoek dat bellers en centralisten verschillende verwachtingen hebben over de hoeveelheid aan informatie die verkregen moet worden uit het gesprek (Tracy, 1997). Het doel van de centralist is om liever teveel dan te weinig informatie te verkrijgen over de situatie. De beller daarentegen wil graag horen van de centralist dat de hulpdienst eraan komt en zit niet te wachten op allerlei vragen die eerst beantwoord moeten worden (Tracy, 1997).

Dit maakt dat het stellen van vragen om informatie te verkrijgen van de beller aan de ene kant de belangrijkste taak van de centralist is, maar tegelijkertijd ook de meest problematische taak (Tracy, 2002). De centralist ziet de vragenreeks als faciliterend om gepaste ondersteuning te sturen naar het incident. De beller kan de vragenreeks opvatten als het beledigen van hun eigen definitie van een noodsituatie of als het belemmeren van hun vraag naar politieassistentie (Tracy, 2002).

Aangrenzende paren

Om iets te kunnen zeggen over de wijze waarop de centralist en beller met elkaar interacteren is het van belang om in kaart te brengen op welke manier een vraag met bijbehorend antwoord is opgebouwd binnen een gesprek. Bij het voeren van een gesprek wordt het reactiegedrag van de ontvanger in bepaalde mate beperkt door hetgeen wat de zender zegt (Schegloff & Sacks, 1973). Hiermee wordt bedoeld dat er een logische reactie is op het voorgaande gedrag. Zo zal iemand bij een begroeting als normatieve reactie een begroeting terug geven en iemand die een vraag stelt zal van de ontvanger als normatieve reactie een antwoord terugkrijgen. De ontvanger 'moet' een passende reactie geven, want als dat niet wordt gedaan wordt hij/zij erop aangekeken. De zender kan dan om een verklaring vragen of de ontvanger kan die zelf al geven. Om deze gepaarde acties te verklaren introduceerden Schegloff en Sacks (1973) de term *aangrenzende paren* die het uitgangspunt vormen voor de organisatie van acties binnen interacties.

Dit concept *aangrenzend paar* laat zien dat het eerste type actie een normatieve beperking uitoefent op het type reactie waarmee de ontvanger moet reageren (Raymond, 2003, p. 942; vertaling SO). De aangrenzende paren bestaan uit twee beurten die worden opgedeeld in twee delen: eerste paar deel en tweede paar deel. Wanneer er wordt gekeken naar een vraag-antwoord paar is de vraag het eerste paar deel en het antwoord het tweede paar deel (Raymond, 2003). Hieronder staat een fragment waarin het aangrenzend paar duidelijk wordt, waarbij de beller een logische reactie geeft (in de vorm van een antwoord) op de voorgaande gesloten vraag die de centralist stelt.

Fragment 1 (1100405)

- 9 C Eh even kijken, tankstation bij de Esso he? (0.2)
10 B Ja (0.2)
11 C Even kijken hoor, Woudesteeg he?
12 B Ja.
13 C Eh, Woudesteeg (0.2)
14 Esso. Ja, Esso RomKuilen zie ik, op de randweg (0.2)

Bij het checken van de locatiegegevens van het incident in het bovenstaande fragment gebruikt de centralist gesloten vragen (regel 9, 11) om snel bevestiging te krijgen van de beller of de opgegeven locatie van het incident klopt. De beller kan dan als logische reactie aangeven met *ja/nee* of de gegevens kloppen. In dit voorbeeld bevestigt de beller twee keer met *ja* (regel 10, 12). Hiermee vormen regel 9 (vraag) en 10 (antwoord) een aangrenzend paar en regel 11 (vraag) en 12 (antwoord) een volgend aangrenzend paar.

Binnen aangrenzende paren worden de mogelijkheden voor de manieren waarop gereageerd kan worden bepaald door de manier waarop het eerste paar deel is gestructureerd, wat wordt aangeduid als de organisatie van voorkeur/geen voorkeur (Pomerantz & Heritage, 2012). Zo kan een vraag worden geformuleerd met daarin een sterke voorkeur voor iets, bijvoorbeeld: *Ga je gezellig mee uit eten vanavond?* De ontvanger kan hier vervolgens mee instemmen of het voorstel afwijzen. Deze voorbeeldvraag geeft een sterke voorkeur aan voor iets en het geprefereerde antwoord hierop is om in te stemmen om mee uit eten te gaan. Pomerantz & Heritage (2012) maken hiermee duidelijk dat het eerste paar deel verwijst naar het *actietype-voorkeur*, wat wil zeggen dat degene die de

vraag stelt een voorkeur heeft voor de manier waarop de ontvanger reageert. Door een duidelijke voorkeur aan te geven in de vraag kunnen sprekers het ontwerp of de samenstelling van hun gesloten vraag op zodanige manier manipuleren dat het tweede paar deel of wel de ontvanger naar de voorkeur van de zender reageert (Pomerantz & Heritage, 2012).

Sprekers kunnen hun uiting echter ook omkeren door bijvoorbeeld te vragen: *Je kan vanavond niet mee gaan uit eten, of wel?* De vraag wordt aan het eind van de zin aangevuld met *of wel/of niet*, een uitbreiding waarin de polariteit van de voorgaande vraag is omgekeerd (Englert, 2010). Het verzoek in zo'n vraag geeft nog steeds de voorkeur aan een positieve reactie op de vraag, maar er wordt tegelijkertijd ook geanticipeerd op een afwijzing op de vraag (Raymond, 2003). Dit wordt door Schegloff (1988) ook wel *transversale voorkeuren* of *cross-cutting* genoemd. Dit actietype-voorkeur geeft de voorkeur aan één type respons (bijvoorbeeld mee uit eten gaan), terwijl de tegenstelling in de vraag de voorkeur geeft aan een ander type respons (bijvoorbeeld niet mee uit eten gaan).

De grammaticale vorm van de gesloten vraag kan ook van invloed zijn op het type reactie dat volgt. Een gesloten vraag in het Nederlands ontstaat grammaticaal door een persoonsvorm vooraan in de zin te plaatsen, gevolgd door het onderwerp (Englert, 2010). Door de grammaticale vorm van de gesloten vraag te begrijpen kan een gesloten vraag snel worden herkend en kan er ook worden beargumenteerd waarom een bepaald type reactie als logisch of niet logisch antwoord volgt op de gesloten vraag.

Raymond (2003) suggereert dat gesloten vragen ervoor zorgen dat er een relevante keuze wordt gemaakt door de ontvanger tussen *ja/nee*. Deze grammaticale structuur in de vraag zorgt voor beperkingen in het antwoord dat de ontvanger geeft, echter zorgt deze simplicitéit van de vraag er ook voor dat de vraag relatief makkelijk te beantwoorden is. Vooral bij een ondervraging, waarbij de centralist op zoek is naar specifieke informatie kan dit nuttig zijn (Raymond, 2003). Sprekers kunnen echter ook een afwijkend antwoord geven ten opzichte van het actietype, waarbij in eerste instantie een *ja/nee* reactie wordt verwacht.

Conforme en niet-conforme antwoorden

Op een gesloten vraag wordt type-conform of niet type-conform gereageerd. Een conform antwoord bevat een simpele *ja/nee* ter bevestiging of een gelijkwaardige term zoals *uh huh*,

mmm, yep, nope (Raymond, 2003). De gesloten vraag is zodanig geformuleerd dat het verwijst naar een gebeurtenis die al eerder is besproken, zodat de beller kan bevestigen met *ja/nee*. De gesloten vraag vormt een conclusie of resultaat van de eerdere bespreking (Seuren & Huiskes, 2017).

Een conform antwoord kan verschillende vormen aannemen. Zo kan er enkel worden gereageerd met *ja/nee*, maar kan dit antwoord ook opgevolgd worden door het geven van extra informatie (Englert, 2010). Een andere manier is dat er eerst informatie wordt gegeven en daarna pas een bevestiging met *ja/nee* volgt (Seuren & Huiskes, 2017). Om te bevestigen kunnen er in het Nederlands ook woorden aan toe worden gevoegd, bijvoorbeeld *ja hoor/nee hoor* (Mazeland & Plug, 2010). Tot slot kan er ook een herhaling van de vraag worden gegeven, opgevolgd door *ja/nee* (Raymond, 2003).

Uit de corpusanalyse van Seuren en Huiskes (2017) bleek ook dat de helft van de 125 gesloten vragen die ze hadden onderzocht naast de bevestiging met *ja/nee* ook een vorm van uitwerking kregen. Dit maakt duidelijk dat de reactie met *ja/nee* niet altijd volstaat als volledig antwoord op de vraag en de ontvanger naast deze reactie zijn/haar antwoord wil aanvullen met een uitwerking.

Een niet-conform antwoord roept meer op dan enkel een bevestiging met *ja/nee* (Seuren & Huiskes, 2017). De gesloten vraag is zodanig geformuleerd dat er naar meer wordt gevraagd dan enkel een bevestiging. De vraag gaat dan over een gebeurtenis die niet eerder is besproken. Het is niet alleen een verzoek om bevestiging, maar ook een uitnodiging om te vertellen. Er wordt voor de ontvanger een omgeving gecreëerd om extra informatie te geven (Seuren & Huiskes, 2017). Voor het onderzoek van Seuren en Huiskes (2017) geldt dat zij spreken over informele gesprekken, wat maakt dat het interessant is om te kijken in hoeverre dit ook zichtbaar is binnen de 112-gesprekken.

Ook een niet-conform antwoord kan verschillende vormen aannemen. Zo kan er als reactie op een gesloten vraag informatie worden gegeven door de ontvanger, zonder dat er wordt bevestigd met *ja/nee* (Raymond, 2003). Daarnaast kunnen er ook andere woorden gebruikt worden om te bevestigen zoals: *natuurlijk, zeker en inderdaad* (Englert, 2010). Een zeldzame vorm van een reactie op een gesloten vraag is een gehele of gedeeltelijk herhaling van de vraag te geven ter bevestiging. Soms wordt deze herhaling nog opgevolgd door een ander bevestigingswoord dan *ja/nee* (Englert, 2010). Onderstaand fragment geeft aan dat er niet altijd een eenduidige *ja/nee* respons wordt gegeven als reactie op een gesloten vraag.

Fragment 2 (1007118)

- 9 C E:::n zijn er [gewonden bij?
10 B [Op een gebouw. Geen idee, ik zie hier niet
11 vanuit mijn eh, ik zie het (.)dat het op een ander gebouw
12 gevallen is. Er is heel wat ingestort. .hh het zijn volgens
13 mij leslokalen aan die kant.=

De centralist vraagt door middel van een gesloten vraag of er gewonden zijn (regel 9), waarbij de beller als respons begint te vertellen wat er precies is gebeurd om de ernst van de situatie nog eens uit te leggen (regel 10 t/m 13). Dit kan verklaard worden doordat de beller de antwoordmogelijkheden (*ja/nee* in dit geval) die door de vraag relevant worden gemaakt als ontoereikend ervaart voor het overbrengen van de ernst van het incident. Daarbij is het voor haar niet duidelijk of er gewonden zijn, waardoor haar antwoord *geen idee* is in plaats van *ja/nee* (regel 10). Dit antwoord wordt door de beller aangevuld door een beschrijving te geven van wat er precies is gebeurd (regel 10 t/m 13). Het gevolg hiervan is dat er geen *ja/nee* antwoord wordt gegeven als reactie op de gesloten vraag, maar er een uitwerking wordt gegeven van het incident.

Type conforme antwoorden hebben de voorkeur, dit zijn de reacties zoals gevraagd op een gesloten vraag, ofwel de reactie *ja/nee*. Alle afwijkingen van die voorkeur zijn de niet-conforme antwoorden. Hiermee wordt duidelijk dat de grammaticale vorm van gesloten vragen een bepaalde beperking uitoefent op de ontvanger in het geven van zijn/haar antwoord (Raymond, 2003). De ontvanger heeft daarbij wel de keuze om niet-conforme antwoorden te geven en daarmee de beperkingen te weerstaan die in het eerste paar deel wordt gegeven. Dit heeft als gevolg voor de eerste spreker dat als de vraag niet adequaat is gevormd, de actie die ze initiëren wordt onderbroken door een niet-conform antwoord als reactie te ontvangen (Raymond, 2003).

Gesloten vragen binnen 112-gesprekken

Nu helder is geworden op welke manier een gesloten vraag grammaticaal is opgebouwd en welke vormen van reageren hier op kunnen volgen, is het nu interessant om te kijken in hoeverre deze theorie zich vertaalt naar de 112-context. Gezien het feit dat de hoogste prioriteit in 112-gesprekken wordt gegeven aan wat de locatie van het incident is, is het

daarnaast van belang dat snel wordt nagegaan welke hulpdiensten nodig zijn. Hiervoor is een snelle en efficiënte ondervragingstijl noodzakelijk (Leeney & Mueller-Johnson, 2011). Een open vraag met aanvullende gesloten vragen lijkt een passende ondervragingstijl, aangezien de beller eerst kan vertellen wat hij wil vertellen, zodat de centralist daar vervolgens op kan doorvragen met specifieke gesloten vragen. Aan de andere kant is het doel van een 112-gesprek om relevante en juiste informatie te ontvangen van de beller. Doordat de centralist de agenda van de vraag bepaalt, is het antwoord gegarandeerd relevant en wordt de beller in de richting van een bepaald antwoord gestuurd wanneer de centralist een gesloten vraag stelt (Robinson & Heritage, 2014).

Het onderzoek van Allwinn (1991) laat zien dat gesloten vragen vaak meer gepaste informatie verschaffen dan open vragen. De reden die hiervoor wordt gegeven is dat gesloten vragen ervoor zorgen dat irrelevante informatie zoveel mogelijk wordt gefilterd (Fisher & Schreiber, in Leeney & Mueller-Johnson, 2011). Het onderzoeken van gesloten vragen die gesteld worden in 112-gesprekken geeft informatie over de voor- en nadelen ervan (Tracy, 2002).

In het onderzoek van Leeney en Mueller-Johnson (2011) werden veertig politiegesprekken geanalyseerd met daarin productieve identificeerbare open vragen, zoals *waar, wat, wanneer, wie, hoe* vragen. Daarnaast werden ook passende gesloten *ja/nee* vragen gekenmerkt als productieve vragen. In de onderzochte gesprekken bestond 47,99% van de handelingen binnen de interactie uit het stellen van vragen. Van de vragen die gesteld werden was 88,55% gerangschikt als productieve vragen. De grootste categorie binnen deze productieve vragen, waren de specifieke gesloten *ja/nee* vragen (52,46%).

Uit onderzoek blijkt dat de centralist de voorkeur geeft aan het stellen van gesloten vragen (Ambler, Imbens-Bailey & McCabe, Johnson & Garner, in Leeney & Mueller-Johnson, 2011). Het onderstaande fragment laat zien dat gesloten vragen verduidelikend kunnen werken en hiermee ervoor zorgen dat de situatie helemaal helder wordt.

Fragment 3 (1090226)

- 28 C Oke, eh, (0.5) en staat die boot ook in brand?
- 29 B Nee, ik zie helemaal niks, er loopt wel iemand rond, maar ik
- 30 [vind het allemaal heel↑]
- 31 C =[Maar u had het erover] dat u iemand, iemand te water zag gaan?

- 32 B =Ja ja ja ja [ja]
33 C =[En] is die nog steeds te water?
34 B Nee, die hebben ze net opgehaald
35 C Die is uit het water?
36 B Ja, ja.

De centralist vraagt naar de staat van de boot, of deze wel of niet in brand staat (regel 28). De beller reageert hier op door aan te geven dat ze niets ziet en begint te vertellen dat er iemand rondloopt (regel 29, 30). De centralist onderbreekt haar door te vragen of er iemand te water is gegaan (regel 31). Dit is de tweede gesloten vraag die de centralist stelt, waarop meerdere malen een *ja* als bevestigend antwoord volgt (regel 32). Om de ernst van de situatie nog beter in kaart te brengen vraagt de centralist of deze persoon nog steeds in het water ligt (regel 33). De beller reageert met *nee* en zegt dat de persoon net is opgehaald (regel 34). Ter verduidelijking of de centralist de beller goed heeft begrepen vraagt de centralist middels een vierde gesloten vraag of de persoon dus uit het water is (regel 35). Deze verduidelijkende vraag wordt twee keer met een *ja* bevestigd (regel 36).

Dit fragment laat zien dat het efficiënt is om gesloten vragen te stellen binnen 112-gesprekken, omdat deze vragen helpen om op een snelle manier de ernst van het incident in kaart te brengen en irrelevante informatie zoveel mogelijk te filteren (Tracy, 2002). De essentie van het stellen van gesloten vragen in 112-gesprekken wordt hiermee bevestigd, echter wordt er op verschillende manieren gereageerd op gesloten vragen.

Door de gesloten vragen met bijbehorende reacties in kaart te brengen kan meer gezegd worden over de effectiviteit van het stellen van gesloten vragen binnen 112-gesprekken. Centralisten kunnen vervolgens worden getraind in het stellen van gesloten vragen, waardoor de ondervraging binnen deze gesprekken kan worden verbeterd. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvraag: 'Wat zijn de verschillende manieren waarop gereageerd kan worden op gesloten vragen binnen 112-gesprekken?'

2. Methode

Voor dit onderzoek is een conversatieanalyse gedaan, dit is een vorm van datagestuurde corpusanalyse (Mazeland, 2003, p. 247). Deze kwalitatieve onderzoeksmethode wordt ingezet om sociale interacties te onderzoeken. Het doel van deze conversatieanalytische bachelorscriptie is om inzichtelijk te maken op welke manier de centralist en de beller met elkaar interacteren, om vervolgens deze interacties te structureren en begrijpelijk te maken (Mazeland, 2003). Dit is een geschikte methode, aangezien er *real-life*-interacties zijn onderzocht en de resultaten daardoor zijn gebaseerd op natuurlijke situaties, wat het relevant maakt om de uitkomsten te vertalen naar de daadwerkelijke werksituatie van de centralist (Mazeland, 2003).

Met deze analyse wordt duidelijk gemaakt op welke manier gesloten vragen tot verschillende reacties leidt. Om dit inzichtelijk te maken is er gekeken naar de gesloten vraag met bijbehorend antwoord, die samen een aangrenzend paar vormen. De beurtopbouw van een vraag en antwoord kan bestaan uit een beperkt aantal beurten, als uit meerdere beurten die onderdeel zijn van een grotere gesprekseenheid (Mazeland, 1992, p. 257). De aangrenzende paren en de manier waarop de beurten zijn opgebouwd zijn zodanig geanalyseerd dat patronen in verschillende reacties zichtbaar werden. Primair gaat het dan om in hoeverre de beller enkel *ja/nee* zegt als reactie op de gesloten vraag of dat er meer wordt gedaan, ook wel expansie genoemd (Seuren & Huiskes, 2017).

De data voor dit onderzoek bestaat uit 32 gesprekken, afkomstig van de alarmcentrale Regio Utrecht. Dit zijn audio opnames die vervolgens getranscribeerd zijn met behulp van transcriptiesymbolen (Jefferson, 2004). Deze transcriptiesymbolen laten zien wat er precies wordt gezegd en op welke manier dit wordt gezegd, bijvoorbeeld wanneer de intonatie omhoog of omlaag gaat. De audio-opnames in combinatie met de bijbehorende transcripten vormen het vertrekpunt van de analyse. Deze verzameling van transcripten wordt ook wel het *corpus* genoemd (Mazeland, 2003).

Voorafgaand aan de selectie van het corpus zijn alle 32 gesprekken geanalyseerd op de eenheid *gesloten vraag*. Een gesloten vraag wordt in dit onderzoek gedefinieerd als een vraag, waarbij het verwachte antwoord een bevestiging is. Bij het analyseren van de fragmenten is er gefocust op de context van de gesloten vraag en de variaties die vervolgens worden gegeven als reactie op deze vragen. De fragmenten die in de analyse zijn uitgewerkt

laten een aantal patronen zien in de vorm van reacties op de gesloten vragen die voorkomen binnen 112-gesprekken. Dit heeft geleid tot de selectie van negen fragmenten.

3. Analyse

Van de 32 gesprekken die zijn geanalyseerd waren drie gesprekken niet bruikbaar, aangezien hier geen gesloten vragen werden gesteld. De reden die hiervoor gegeven kan worden is dat deze drie gesprekken kort van aard waren, aangezien de beller werd doorverbonden met een andere hulpdienst. Voor de analyse waren als gevolg hiervan 29 gesprekken bruikbaar. Binnen deze 29 gesprekken zijn in totaal 129 gesloten vragen met daarbij horende reacties geanalyseerd. Hiervan werd op 90 gesloten vragen gereageerd met een conform antwoord. Op 39 vragen werd gereageerd met een niet-conform antwoord.

Zoals eerder benoemd kunnen conforme en niet-conforme antwoorden verschillende vormen aannemen. Er is geteld welke vormen van reacties het meest frequent voorkomen en vervolgens geanalyseerd welke patronen er binnen deze reacties zichtbaar zijn. In onderstaande tabel zijn de frequenties van de verschillende reacties in kaart gebracht.

Tabel 1. Frequentie van conforme reacties

Reactievorm	<i>N</i>	
Ja/nee	37	(41%)
Ja/nee + toelichting	46	(51%)
Toelichting + ja/nee	2	(2%)
Ja/nee + toevoeging ander woord	4	(4%)
Herhaling vraag + ja/nee	1	(1%)
Totaal	90	(100%)

Tabel 2. Frequentie van niet-conforme reacties

Reactievorm	<i>N</i>	
Toelichting zonder ja/nee	34	(87%)
Andere woorden ter bevestiging	1	(3%)
Vraag herhalen	4	(10%)
Totaal	39	(100%)

In de analyse zijn de meest frequente reacties verder geanalyseerd. Zoals te zien in tabel één en twee zijn dit voor de conforme reacties wanneer er met *ja/nee* werd gereageerd (37 keer) en wanneer er met *ja/nee* werd gereageerd, waarbij aanvullend een toelichting werd gegeven (46 keer). Met toelichting wordt bedoeld dat de beller extra informatie gaf. Voor de niet-conforme reacties is gekeken naar wanneer de beller een toelichting gaf zonder te bevestigen met *ja/nee* (34 keer). De beller geeft dan in zijn/haar reactie een impliciete bevestiging of ontkenning. De andere reactievormen zijn niet meegenomen in de analyse, aangezien deze vormen te minimaal voorkwamen in de data (4 keer of minder per reactievorm) en patronen binnen deze reacties niet voldoende beargumenteerd konden worden.

3.1 Conform

Ja/nee

In de analyse zijn 37 gesloten vragen gesteld waar conform op is gereageerd met enkel *ja/nee*. Binnen deze gesprekken werd duidelijk dat er een patroon te zien is binnen bepaalde contexten. Conforme antwoorden worden gegeven wanneer de centralist vraagt naar een gebeurtenis die al eerder is besproken. Op deze gesloten vragen verlangt de centralist enkel een simpele bevestiging in de vorm van *ja/nee*. De vragen dienen als verduidelijking of de centralist de beller goed heeft begrepen.

In de analyse kwam dit terug binnen de context van de locatiegegevens. De centralist checkt of de locatiegegevens kloppen die al eerder zijn genoemd. De gesloten vraag die de centralist stelt heeft een normatief karakter en daar volgt een logisch antwoord op. Eerder werd in de inleiding in fragment twee al een voorbeeld gegeven van een locatie check. Hieronder staat een soortgelijk fragment waar de locatie van het incident wordt gecontroleerd door de centralist.

Fragment 4 (1100424)

- | | | |
|----|---|---|
| 10 | C | Ooh bij de Amsterdamseweg? |
| 11 | B | Ja |
| 12 | C | Oké heb je een hectometer <u>paaltje</u> of niet? |

- 13 B Nee ter hoogte van die Shellstation
- 14 C Ter hoogte van de Shell. Oh vlak in t begin zeg maar?
- 15 B *ja ja*

De centralist vraagt aan de beller of het incident aan de Amsterdamseweg is gebeurd (regel 10). De beller bevestigt deze vraag met *ja* (regel 11). Vervolgens vraagt de centralist middels een tweede gesloten vraag of de beller een hectometerpaaltje in de omgeving ziet staan (regel 12). De beller reageert dat hij deze niet heeft, maar dat het ter hoogte van de Shell heeft plaatsgevonden (regel 13). Hier is te zien dat de beller niet kan bevestigen met *ja* omdat de beller deze informatie niet voor handen heeft. De beller kan op dit moment in het gesprek niet direct de informatie geven waar de centralist om vraagt (namelijk het nummer van het hectometerpaaltje), daarom geeft de beller extra informatie door aan te geven dat het ter hoogte van de Shell is gebeurd. De centralist sluit aan bij de beurt van de beller door te herhalen wat de beller heeft gezegd en vraagt daar op door om concreet te maken of hij de juiste locatie voor zich heeft (regel 14).

Wat opvalt is dat de centralist zowel in vraag 10 als in vraag 14 het woord *oh* vooraan de vraag plaatst. Hiermee laat de centralist zien dat hij kennis heeft van de locatie en denkt te weten waar het incident heeft plaatsgevonden. Met de gesloten vraag checkt de centralist bij de beller of dit juist is en vraagt daarmee om bevestiging.

Dit fragment maakt duidelijk dat gesloten vragen efficiënt zijn om te stellen wanneer gegevens verder moeten worden gespecificeerd. De *waar* vraag wordt zoals eerder in de theorie benoemd uitgevraagd aan het begin van het 112-gesprek. Doordat de centralist op de locatie doorvraagt middels gesloten vragen kan er gecheckt worden of de centralist de juiste gegevens heeft genoteerd. Deze check wordt in fragment vier door de beller conform bevestigd met twee keer *ja* (regel 15).

Naast het controleren van locatiegegevens binnen 112-gesprekken zie je conforme antwoorden terug wanneer de centralist vraagt naar de ernst van de situatie. Gesloten vragen worden gesteld door de centralist om op een efficiënte manier de situatie in kaart te brengen en irrelevante informatie te filteren. Fragment vijf en zes laten zien dat door middel van het stellen van gesloten vragen met daarop een conform antwoord de ernst van de

situatie in kaart wordt gebracht.

Fragment 5 (37 1110909)

- 47 C En wat zeg je >heeft hij dat mes vast?<
- 48 B Nee hij heeft mij- hij-h- hij heeft mijn vinger geraakt
- 49 >ik weet niet< (.) Ja!
- 50 C Heeft hij (jullie) vast?
- 51 B (0.6) Ja ik ga nu bloeden ik heb getuigen=
- 52 C =HALLO (0.8) heeft ie dat mes nog vast?
- 53 B Ja
- 54 C Heeft ie dat ↑mes nog in zijn hand?
- 55 B Ja ja. (2.0) Ja (4.0)

De centralist vraagt aan de beller of de dader het mes vast heeft (regel 47). De beller geeft *nee* als antwoord en zegt dat zijn vinger is geraakt (regel 48). Vervolgens zegt de beller dat hij het niet weet, gevolgd door *ja* (regel 49). Het gegeven antwoord maakt nu niet duidelijk of de dader het mes nog vast heeft. Ondanks dat de beller dus *nee* antwoord, wat kan worden begrepen als: *nee, hij heeft dat mes niet vast*, maakt de toelichting die de beller geeft duidelijk dat dat niet het antwoord is, maar hij de vraag anders begrijpt. De beller begrijpt de vraag als vraag naar de situatie en legt uit wat de dader heeft gedaan met het mes, namelijk de vinger van de beller geraakt.

Vervolgens vraagt de centralist of de beller wordt vastgehouden (regel 50). De beller bevestigt dat dit het geval is. Daar voegt de beller aan toe dat hij bloedt en getuigen heeft (regel 51). De centralist heeft nu nog geen eenduidig antwoord verkregen of de dader het mes nog vast heeft. De ernst van de situatie is hierdoor nog niet helder. Opnieuw wordt door de centralist gevraagd of de dader het mes nog vast heeft (regel 52). Hierop antwoordt de beller met *ja* (regel 53). Om er zeker van te zijn dat dit antwoord klopt en de beller de vraag goed heeft begrepen, vraagt de centralist middels een vierde gesloten vraag of de

dader het mes nog in zijn hand heeft (regel 54). Hierop reageert de beller conform door drie keer *ja* te zeggen (regel 55).

In dit fragment is duidelijk te zien dat de centralist een aantal keer dezelfde gesloten vraag stelt, totdat hij een conform antwoord van de beller als reactie krijgt. Daarnaast laat het fragment zien dat het voor de centralist het meest handig is als de beller antwoord op dit soort vragen met simpelweg *ja/nee*. De toelichting die de beller geeft, maakt het onduidelijk voor de centralist wat het antwoord op de vraag is en dat werkt verwarrend, waardoor de vraag opnieuw wordt gesteld door de centralist. Om de ernst van de situatie te kunnen inschatten is het voor de centralist van belang dat de beller een eenduidig conform antwoord geeft en gesloten vragen kunnen hierbij helpen om snel in kaart te brengen wat er aan de hand is.

Ja/nee met toelichting

De meest frequente vorm van reageren binnen de conforme reacties was het reageren met *ja/nee*, waarbij aanvullend een toelichting werd gegeven. Dit kwam in totaal 46 keer voor. Wat opviel binnen de analyse is dat een *ja/nee* antwoord, aangevuld met toelichting voorkomt wanneer de beller het antwoord op de vraag niet zeker weet of wanneer de beller enkel een bevestiging met *ja/nee* niet als toereikend beschouwt. De beller reageert dan bijvoorbeeld met *ja* maar voegt dan voor hem/haar nog relevante informatie toe. Deze aanvulling kan het antwoord sterker maken, omdat de situatie verder wordt uitgelegd. Daarnaast kan de aanvulling het antwoord als gevolg ook minder duidelijk maken, aangezien er iets tegenstrijdigs wordt gezegd, waarop het antwoord niet meer eenduidig is. Onderstaand fragment maakt duidelijk op welke manier een dergelijke reactie ontstaat.

Fragment 6 (110092908)

- 18 C Blauwe plek op hoofd en ook bloed uit neus hè?
- 19 B Ja hij-eh: j-h- eh die blauwe plek is ook echt een bult.
- 20 C Ja ja ja. .hh nou w-w-wat eve::n:: .pt van hoe ↑hoog is ie
- 21 gevallen?
- 22 B Ja uit zijn bedje en[ne::
- 23 C [ja maar dat is een ↑laag bedje, dat

- 24 niet een e::h (.) dat ie hoog ligt?
- 25 B E:h ja hij lag nog op de hoogste ↑stand
- 26 C .hh o::ke maar dat is echt zo'n kinderbedje dus >zullen
- 27 maar zeggen< een halve meter ongeveer of ↓zo?=-
- 28 B = ja: e- ongeveer [wel ja

De centralist begint met het stellen van een gesloten vraag, waarbij er naar twee dingen tegelijkertijd wordt gevraagd, een blauwe plek en bloed uit de neus (regel 18). Vervolgens antwoordt de beller met *ja*, maar het is niet duidelijk of deze bevestiging alleen gaat over de blauwe plek of ook over de bloedneus, aangezien de beller in hetzelfde antwoord alleen doorgaat over de blauwe plek (regel 19). Hier wordt de blauwe plek als niet precies genoeg opgepakt, de vrouw geeft namelijk aan dat de blauwe plek echt een bult is. De beller geeft dus toelichting, omdat de baby weliswaar een blauwe plek heeft, maar dat niet genoeg de ernst van de situatie omvat.

De centralist probeert er vervolgens achter te komen van welke hoogte de baby is gevallen (regel 20, 21). Daarop volgt wel een antwoord van de beller, maar geen precies antwoord, omdat de beller de vraag niet goed heeft begrepen. De centralist vraagt of het een laag bedje is en of de baby dus niet hoog ligt (regel 23, 24), maar de beller reageert met *ja*, maar dat het bedje wel op de hoogste stand stond (regel 25). Hiermee bevestigt de beller indirect de vraag van de centralist: het is zo'n kinderbedje, dus laag. Het lijkt er op dat de beller niet weet wat voor antwoord er verwacht wordt en misschien ook niet voorhanden heeft. Ze geeft de hoogte aan in termen van uit bed gevallen, waar de centralist op zoek is naar een hoogte in termen van (centi)meters.

Om te checken of de centralist de situatie nu helder voor zich heeft, maakt hij vervolgens zelf een inschatting van de hoogte van het kinderbedje (regel 27). Dit is opnieuw een gesloten vraag, waar de centralist verlangt naar een conform antwoord, in de zin van *ja/nee*. Hierop wordt vervolgens conform gereageerd met: *ja, ongeveer wel ja* (regel 28).

Dit fragment maakt duidelijk dat wanneer de centralist de vraag niet adequaat vormt, de actie die wordt geïnitieerd wordt onderbroken door een conform antwoord als reactie te ontvangen, waarbij aanvullend extra informatie wordt gegeven. De beller weet niet direct antwoord te geven op de vragen van de centralist en reageert daardoor telkens met *ja*, maar geeft wel een toelichting erbij. Deze toelichting ontkracht het gegeven antwoord, aangezien

er wordt tegengesproken wat er zojuist is bevestigd, wat tot verwarring leidt.

Hieronder volgt nog een fragment waarin dit patroon duidelijk zichtbaar wordt. De beller weet niet direct het antwoord op de vraag en geeft als gevolg daarvan een bevestiging met *ja* aangevuld met een toelichting.

Fragment 7 (1100423)

- 8 C Vanaf Amsterdam richting Utrecht. [[Maar die mensen
9 zitten dus bekneld begrijp ik?
10 B JA. Maar ze zijn wel aanspreekbaar, hoor↑. [[Alleen ze
11 komen niet uit de auto.
12 C Is dat de enige auto die erbij betrokken is of niet?
13 B Ja, klopt. Er is nog een ander, maar die zie ik niet,
14 e:::h.

De centralist vraagt aan de beller of er mensen bekneld zitten (regel 8, 9). De beller bevestigt dit conform met *ja* en geeft daarbij aan dat ze wel aanspreekbaar zijn, maar niet de auto uitkomen (regel 10, 11). De beller vat *bekneld* dus op als potentieel ernstig, dat die mensen dus niet aanspreekbaar zijn, waardoor ze als extra toelichting aangeeft dat de mensen wel aanspreekbaar zijn. Waar de beller in fragment zes de situatie dus ernstiger maakt, maakt de beller in deze situatie de toelichting minder ernstig.

Vervolgens vraagt de centralist of dat de enige auto is die erbij betrokken is (regel 12). Ook dit wordt door de beller bevestigd met *ja, klopt*, echter wordt er in haar toelichting aangegeven dat er nog een ander is, maar dat ze die niet ziet (regel 13). In deze beurt spreekt de beller haarzelf tegen, aangezien ze de gesloten vraag in regel 13 bevestigt met *ja* dat het de enige auto is die erbij betrokken is, maar vervolgens zegt dat er nog een ander is. Ook met deze toelichting lijkt het dat de beller indirect duidelijk wil maken dat de andere auto die er wellicht bij betrokken is niet verkeerd in een problematische situatie.

Zowel fragment zes als zeven maken duidelijk dat een geprefereerd antwoord in de vorm van *ja/nee* aangevuld met een toelichting de situatie niet altijd helderder maakt, maar

juist ervoor kan zorgen dat de situatie minder specifiek wordt neergezet. Hierdoor kan er verwarring optreden, wanneer de toelichting tegenstrijdig staat tegenover het gegeven antwoord.

Zoals eerder gezegd kan het geven van aanvullende informatie er ook voor zorgen dat de situatie concreter wordt en het antwoord sterker is. Onderstaand fragment schetst een situatie waar dit het geval is.

Fragment 8 (1100416)

- 17 B [We gaan het water denk ik in om em eruit te halen.
- 18 C Maar hij zit nog in het water ook?
- 19 B Hij zit nog in het water ja die auto >ik denk dat ie eh,<
- 20 eh ik zag hem zo de weg afvliegen, die man werd niet
- 21 goed (.) die is onwel geworden en die is het water
- 22 ingeschoten.
- 23 C Oké duidelijk. (1.4)

De beller geeft aan dat ze het water ingaan om de persoon uit het water te halen (regel 17). De centralist reageert hierop door te vragen of de persoon nog in het water zit (regel 18). De beller legt uit dat de auto nog in het water ligt en dat ze de auto zo de weg zag afvliegen. Waarschijnlijk is de bestuurder van de auto onwel geworden en zo met zijn auto in het water beland (regel 19 t/m 22). De centralist bevestigt vervolgens met *oke, duidelijk* dat de situatie helder voor hem is (regel 23).

In fragment zes en zeven werd een toelichting gegeven door de beller om de ernst van de situatie te benadrukken of af te zwakken. In fragment acht wordt een toelichting door de beller gegeven om de verwarring op te lossen. Er is in het totale fragment lange tijd onduidelijkheid over de situatie, dus de beller geeft nu niet alleen antwoord op de vraag, maar probeert in één klap dat probleem van verwarring op te lossen. En dat lukt inderdaad.

Fragment acht maakt duidelijk dat het geven van extra informatie eraan kan

bijdragen dat de situatie helder in kaart wordt gebracht, zonder dat er al te veel vragen worden gesteld. Doordat de beller er in dit gesprek voor heeft gekozen om meer informatie over het incident te geven, wordt voor de centralist al snel duidelijk wat er precies is gebeurd. De centralist vroeg in eerste instantie enkel aan de beller of de persoon nog in het water ligt, waarop de beller dit bevestigt, maar ook aangeeft hoe het incident heeft plaatsgevonden. Dit doet de beller aangezien hij de bevestiging met enkel *ja* niet als toereikend ervaart en meer belangrijke informatie kan geven aan de centralist om zo het verhaal compleet te maken.

3.2 Niet-conform

De meest frequente vorm van reageren bij de niet-conforme antwoorden was de toelichting zonder *ja/nee*. Dit kwam bij 34 gesloten vragen voor. Opvallend bij deze reacties was dat de gesloten vragen die voorafgaand werden gesteld naar een nieuwe gebeurtenis vroegen. Omdat het over een nieuwe gebeurtenis gaat krijgt de beller de kans om te vertellen en dingen toe te lichten.

Binnen de niet-conforme antwoorden is terug te zien dat de beller niet direct antwoord geeft op de vraag, maar over iets anders begint. De beller maakt op dat moment hetgeen waar hij/zij over vertelt belangrijker door geen *ja/nee* te zeggen waar een *ja/nee* wordt verwacht.

Ook komt het voor dat de beller geen antwoord geeft op de vraag, omdat ze de vraag verkeerd hebben gehoord of geïnterpreteerd. Tot slot wordt er niet-conform gereageerd als de beller het antwoord op de vraag niet weet of als hetgeen wat de centralist stelt niet klopt. Wanneer de beller het antwoord op de vraag niet weet kan hij/zij dus zowel conform reageren met *ja/nee* aangevuld met informatie of een niet-conforme reactie geven waarin een toelichting wordt gegeven zonder *ja/nee*. Hieronder staan vier fragmenten die de niet-conforme reacties presenteren in verschillende contexten.

Fragment 9 (1100511)

61 C >ja okee< en zaten nog meer mensen in die auto?=
62 ((tegen collega)) =ken jij alarmeren mar↑tin?

- 63 B .hh volgens mij zit er maar één man in het e::h, .hh
- 64 de auto >maar ik weet het niet< zeker.
- 65 (1.5)
- 66 C °e::ffe kijken.°
- 67 B .hhh maar er zijn vijf mensen komen redden. .hhh
- 68 (1.3)

De centralist vraagt aan de beller of er nog meer mensen in de auto zaten (regel 61). De beller reageert dat ze denkt dat er maar één man in de auto zit, maar het niet zeker weet (regel 63, 64). Daaraan voegt de beller toe dat er vijf mensen de man aan het redden zijn (regel 67).

Zoals ook al eerder is aangegeven in fragment drie is ook hier sprake van een niet-conforme reactie wanneer de beller het antwoord op de gesloten vraag niet zeker weet. In plaats van conform te reageren met *ja/nee* wordt aangegeven dat de beller het niet weet, opgevolgd met een verdere uitwerking van het incident. In de theorie wordt dit ook bevestigd. Wanneer mensen een niet geprefereerd antwoord geven, wordt er vaak als toevoeging een expansie gegeven als antwoord op de vraag (Seuren & Huiskes, 2017). Dit wordt vrijwillig gedaan door de beller. De beller probeert dus wel antwoord te geven, maar geeft tegelijkertijd aan dat hij/zij het niet weet.

Niet-conforme antwoorden komen ook terug wanneer de centralist iets vraagt waarbij hij al een duidelijke voorkeur aangeeft in de vraag. Hiermee wordt bedoeld dat de centralist de gesloten vraag op zodanige manier stelt, waarbij de verwachting is dat de beller dit zal bevestigen middels een geprefereerd antwoord. Wanneer dit niet juist is en de centralist dus iets zegt wat niet klopt wordt hierop gereageerd door de beller met een niet-conform antwoord. Onderstaand fragment laat een dergelijke situatie zien.

Fragment 10 (1100416)

- 12 C Oké en de auto ↑ (0.4) die (dat) de persoon zit er niet

- 13 meer in?
- 14 B Persoon zit er wel in was buiten kennis, is inmiddels
- 15 weer bij kennis (0.4) .hh zit heel erg e::h verwaasd bij.

De centralist vraagt of de persoon niet meer in de auto zit (regel 12, 13), waarbij hij middels een actietype voorkeur aangeeft dat hij ervan uitgaat dat de persoon er niet meer in zit en de verwachting is dat de beller deze vraag met een geprefereerd antwoord gaat bevestigen. De beller reageert vervolgens met een niet-conform antwoord, waardoor er een afwijkend antwoord wordt gegeven ten opzichte van het actietype (Raymond, 2003). De beller benadrukt dat de persoon wel in de auto zit (regel 14). Ook hier geldt dat de beller doordat ze geen geprefereerd antwoord geeft een expansie geeft als antwoord op de vraag, namelijk wat de status van de persoon is (regel 14, 15).

Dit fragment maakt duidelijk dat wanneer de centralist aanstuurt op *nee*, terwijl het *ja* is, er een niet-conform antwoord wordt gegeven door de beller om de tegenstelling aan te geven, opgevolgd door een uitbreiding te geven van de probleemomschrijving. Doordat de centralist iets zegt wat niet klopt, wordt de mogelijkheid gegeven aan de beller om toe te lichten wat er niet klopt. Dit uit zich in een niet-conform antwoord.

Onderstaande twee fragmenten laten tot slot zien dat wanneer de beller in paniek is en de vraag niet goed hoort, hij/zij geen antwoord geeft op de vraag of een niet-conform antwoord.

Fragment 11 (1090226)

- 36 C [Maar u hoorde een explosie?]
- 37 B [Welke kant opwaaien ↑?] Ik zou heel snel gewoon komen.
- 38 C =Ja.
- 39 B =Die man loopt te zwaaien, die man loopt te zwaaien op die boot.

De centralist vraagt aan de beller of ze een explosie hoorde (regel 36). De beller geeft vervolgens geen antwoord op de vraag, maar vraagt welke kant de boot opwaait en

benadrukt vervolgens dat de brandweer snel moet komen (regel 37). De centralist bevestigt dit met *ja*, waarop de beller aangeeft dat de man op de boot loopt te zwaaien (regel 39). In dit fragment geeft de beller geen antwoord op de vraag, maar begint over iets anders. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de beller in paniek is en niet precies hoort wat de centralist vraagt en vervolgens zelf informatie gaat geven losstaand van wat er is gevraagd door de centralist. Hieronder wordt nog een ander fragment gegeven waar dit ook zichtbaar is.

Fragment 12 (10)

- 9 C [haarlem?
- 10 B IK HEB EEN PROBLEEM MET ME VAATWASSER ER KOMT
- 11 HELEMAAL WATER ↑UIT .hhh.hhh
- 12 C U bent in Haar[lem?
- 13 B [(geluid)) HELLEP!.hhhh.hhhh[.hhh .hh.hh
- 14 C [In welke stad bent u?
- 15 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER
- 16 C Bent [u in Heerlen of in Haarlem?
- 17 B [DE BRANDWEER
- 18 B HE?
- 19 C Bent u in Heerlen?
- 20 B JA IK BEN IN HAARLEM

In regel 9 vraagt de centralist of de beller uit Haarlem komt, de beller reageert hierop door te schreeuwen dat er allemaal water uit haar vaatwasser komt (regel 10,11). De centralist vraagt vervolgens opnieuw of de vrouw in Haarlem is (regel 12). De vrouw is duidelijk in paniek en roept om hulp (regel 13). De centralist vraagt nog een keer in welke

stad de vrouw zich bevindt (regel 14). Dit levert opnieuw geen resultaat op, aangezien de vrouw om hulp blijft roepen (regel 15). De centralist maakt er vervolgens een keuzevraag van of de vrouw in Heerlen of Haarlem is (regel 16). De beller roept opnieuw dat ze de brandweer nodig heeft, en laat merken door *he?* dat ze de vraag niet goed heeft gehoord (regel 17, 18). Opnieuw vraagt de centralist of de vrouw in Heerlen is (regel 19), de vrouw reageert met *ja* en licht toe dat ze in Haarlem is (regel 20).

Dit fragment maakt duidelijk dat in paniekgesprekken wanneer de beller niet goed luistert naar de centralist er al snel geen antwoord op de vraag wordt gegeven of een niet-conform antwoord. De beller geeft geen geprefereerd antwoord in de vorm van een conforme reactie, maar geeft de informatie die voor hem/haar op dat moment noodzakelijk is. Dit wordt in de theorie bevestigd. Whalen en Zimmerman (1998) geven aan dat binnen paniekgesprekken waarbij de beller hysterisch opbelt het lastig is voor de beller om de vragen van de centralist te beantwoorden, aangezien ze uit paniek in het telefoongesprek om hulp blijven roepen. Dit is duidelijk zichtbaar in fragment twaalf, waarbij de beller om hulp blijft roepen en geen antwoord geeft op de vragen van de centralist. Dit soort gesprekken kunnen problematisch zijn, doordat het langer duurt voordat de beller de benodigde informatie aan de centralist verstrekt (Whalen & Zimmerman, 1998).

4. Conclusie en discussie

Conclusie

Het doel van deze conversatieanalyse was om in kaart te brengen op welke verschillende manieren er wordt gereageerd op gesloten vragen binnen 112-gesprekken. Uit deze analyse is gebleken dat het de norm is om als spreker een conform antwoord te geven als reactie op een gesloten vraag. Een conform antwoord wordt dan gezien als enkel een bevestiging met *ja/nee*. Er werd op deze manier gereageerd wanneer er naar een gebeurtenis werd gevraagd die al eerder is besproken. Wanneer de centralist een vraag stelde ter verduidelijking van de situatie of als check of de eerder genoemde gegevens klopte, volgde een minimale bevestiging als reactie op de vraag.

Daarnaast kwam in de analyse naar voren dat dit conforme antwoord wordt aangevuld met een toelichting wanneer de beller de ernst van de situatie wil verduidelijken. Mogelijke verklaringen die hiervoor kunnen worden gegeven is dat de vraag niet adequaat is gevormd, de beller het antwoord op de vraag niet weet of als de beller het *ja/nee* antwoord niet als toereikend ervaart. Uit de analyse bleek dat de beller een toelichting geeft om de ernst van de situatie te benadrukken of om af te zwakken. Daarnaast wordt een toelichting gegeven om verwarring op te lossen.

Binnen de niet-conforme antwoorden was de meest voorkomende reactie het geven van informatie zonder dat er een *ja/nee* volgde. De beller reageerde niet-conform als hij het antwoord op de vraag niet wist of als de centralist iets vroeg wat volgens hem niet juist was. Tot slot gaf de beller geen antwoord op de vraag of een niet-conform antwoord wanneer hij in paniek opbelde, de vraag niet heeft gehoord of verkeerd heeft geïnterpreteerd.

Discussie

De resultaten van dit onderzoek liggen in lijn met de theorie die al bekend is over reacties op gesloten vragen. In de inleiding werden de verschillende manieren van reageren op gesloten vragen al helder, waarbij het onderscheid werd gemaakt tussen conforme en niet-conforme reacties. Deze verschillende vormen van reageren waren terug te vinden in de data van de 112-gesprekken.

Wat het analyseren van de reacties echter lastig maakt, is dat verschillende auteurs van mening verschillen over de indeling wat onder conform en niet-conform valt. De indeling

die voor dit onderzoek is aangehouden is die van Raymond (2003) die ervan uitgaat dat een conform antwoord een simpele *ja/nee* bevat of een gelijkwaardige term. Wanneer er was uitgegaan van de visie van Englert (2010) zou een *ja/nee* antwoord opgevolgd door een ander woord een afwijking van een conform antwoord zijn en daarom gelden als een niet-conform antwoord. Dat zou tot andere frequenties van conforme en niet-conforme antwoorden hebben geleid. Voor toekomstig onderzoek naar reacties op gesloten vragen is het dus van belang dat dit onderscheid eenduidig wordt beschreven, omdat anders resultaten niet met elkaar kunnen worden vergeleken.

Wat daarnaast zichtbaar werd in de 112-gesprekken is dat conforme antwoorden vaak volgen ter verduidelijking van een gebeurtenis die al eerder is besproken. In de literatuur staat dat in dit geval de gesloten vraag een conclusie of resultaat vormt van een eerdere bespreking (Seuren & Huiskes, 2017). De gesloten vraag is door zijn grammaticale structuur relatief makkelijk te beantwoorden en dit kan bij een ondervraging naar specifieke informatie nuttig zijn (Raymond, 2003). De uitkomsten van dit onderzoek bevestigen dat, aangezien de meeste reacties op gesloten vragen conform waren en de vragen ter verduidelijking van de situatie werden gesteld.

Uit de literatuur bleek dat sprekers een afwijkend antwoord kunnen geven ten opzichte van het actietype, waarbij in eerste instantie een *ja/nee* reactie wordt verwacht. De vraag gaat dan over een gebeurtenis die niet eerder is besproken, waardoor het niet alleen een verzoek om bevestiging is, maar ook een uitnodiging om te vertellen (Seuren & Huiskes, 2017). Dit was terug te zien in de resultaten, de beller reageerde vaak niet-conform op een vraag waarnaar een nieuwe gebeurtenis werd gevraagd, omdat hij/zij het antwoord niet wist of de vraag verkeerd interpreteerde of niet goed hoorde. Daarnaast volgde een afwijkend antwoord ten opzichte van het actietype wanneer de centralist iets stelde wat niet klopt.

De conversatieanalyse is een handige kwalitatieve onderzoeksmethode die helpt om interacties tussen mensen inzichtelijk te maken. De grootste beperking binnen dit type onderzoek is dat de resultaten niet generaliseerbaar zijn naar ander soort gesprekken, aangezien het een kwalitatieve methode is waarmee geen grootschalige kwantitatieve statistische gegevens kunnen worden verwerkt. De analyse laat aan de andere kant wel zien dat de reacties op gesloten vragen die onderzocht zijn normatief lijken te gebeuren, waardoor er in zekere zin gezegd kan worden op welke manier mensen 112-gesprekken voeren. Zo geldt voor gesloten vragen dat als iemand een vraag stelt, de ontvanger ook de

vraag voorziet van een antwoord. Dit is een gedragsnorm die verklaard kan worden door de beurtopbouw van een aangrenzend paar. Het eerste paar deel is de vraag en als logische reactie wordt in het twee paar deel een antwoord op de vraag verwacht. Daarin werd vanuit de theorie beargumenteerd dat als mensen geen antwoord geven, ze vervolgens wel andere informatie geven als reden waarom ze geen antwoord kunnen geven op de vraag (Seuren & Huiskes, 2017). De conforme en niet-conform antwoorden kunnen dus wel vertaald worden naar ander soort gesprekken als manieren van reageren op gesloten vragen.

Dit onderzoek kan daarom gebruikt worden voor andere onderzoeken naar gesloten vragen binnen bepaalde gesprekscategorieën. Binnen het onderzoek zal dan wel gekeken moeten worden binnen welke contexten reacties wel of niet conform zijn. Daarnaast kan dit onderzoek de basis vormen voor vervolgonderzoek naar hoe gesprekstechnieken bij centralisten verbeterd kunnen worden. Duidelijk is geworden waarom bepaalde manieren van reageren logisch verklaard kunnen worden vanuit verschillende situaties binnen de 112-context.

De resultaten van de analyse laten zien dat gesloten vragen goed werken bij een ondervraging. Zelfs als deze vragen niet helemaal goed zijn geformuleerd, geven bellers wel antwoord en verduidelijking waar nodig. Gesloten vragen leiden snel tot een precieze en behulpzame omschrijving van het probleem. De resultaten van dit onderzoek bevestigen dat hetgeen wat in de huidige literatuur over reacties op gesloten vragen is gezegd vertaald kan worden naar de 112-context. Vervolgonderzoek kan zich richten op welke manier de gesloten vraag zodanig kan worden geformuleerd dat er een geprefereerd antwoord volgt. Aan de hand daarvan kunnen efficiëntere 112-gesprekken worden gevoerd, met als doel snel te schakelen door de juiste hulpdienst in werking te stellen.

Referenties

- Allwinn, S. (1991). Seeking information: Contextual influences on question formulation. *Journal of Language and Social Psychology, 10*, 169-183. doi: 10.1177/0261927X91103002
- Englert, C. (2010). Questions and responses in Dutch conversations. *Journal of Pragmatics, 42*, 2666-2684. doi: 10.1016/j.pragma.2010.04.005
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G.H. Lerner (Red.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. (1e ed., pp. 13-31). Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. doi: 10.1075/pbns.125
- Leeney, D. G., & Mueller-Johnson, K. (2011). Examining the forensic quality of police call-centre interviews. *Psychology, Crime & Law, 18*, 669-688. doi: 10.1080/1068316X.2010.534478
- Mazeland, H. (1992). Discourse unit vraag/antwoord-sequenties. In A. J. M. Janssen, J. Noordegraaf, & M. H. Schenkeveld (Red.), *Vraag/antwoord-sequenties* (2e ed., pp. 257-307). Amsterdam: Stichting Neerlandistiek VU.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Mazeland, H., & Plug, L. (2010). Doing confirmation with ja/nee hoor. Sequential and prosodic characteristics of a Dutch discourse particle. In D. Barth-Weingarten, E. Reber, & M. Selting (Red.), *Prosody in Interaction* (1e ed., pp. 161-188). Amsterdam: John Benjamins Publishers.
- Pomerantz, A., & Heritage, J. (2012). Preference. In J. Sidnell & T. Stivers (Red.), *The Handbook of Conversation Analysis* (1e ed., pp. 210-228). Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell Publishing. doi: 10.1002/9781118325001.ch11
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: yes/no interrogatives and the structure of responding. *American sociological review, 68*, 939-967. doi: 10.2307/1519752
- Robinson, J. D. & Heritage, J. (2014). Intervening With Conversation Analysis: The Case of Medicine. *Research on Language and Social Interaction, 47*, 201-218. doi: 10.1080/08351813.2014.925658
- Schegloff, E. A. (1988). Presequences and indirection: Applying speech act theory to ordinary conversation. *Journal of Pragmatics, 12*, 55-62. doi: 10.1016/0378-2166(88)90019-7

- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening Up Closings. *Semiotica*, 8, 289-327. doi: 10.1515/semi.1973.8.4.289
- Seuren, L. M., & Huiskes, M. (2017). Confirmation or Elaboration: What Do Yes/No Declaratives Want? *Research on Language and Social Interaction*, 50, 188-205. doi: 10.1080/08351813.2017.1301307
- Tracy, K. (1997). Interactional Trouble in Emergency Service Requests: A Problem of Frames. *Research on Language and Social Interaction*, 30, 315-343. doi: 10.1207/s15327973rlsi3004_3
- Tracy, S. J. (2002). When Questioning Turns to Face Threat: An Interactional Sensitivity in 911 Call-Taking. *Western Journal of Communication*, 66, 129-157. doi: 10.1080/10570310209374730
- Whalen, J., & Zimmerman, D. (1998). 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*, 61, 141-159. doi: 10.2307/2787066
- Whalen, J., Zimmerman, D. H. & Whalen, M. R. (1988). When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems*, 35, 335-362. doi: 10.1525/sp.1988.35.4.03a00030