

Bachelorscriptie

Conversatieanalyse naar de eerste beurt van bellers in een
112-gesprek



Radboud Universiteit Nijmegen

Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op de handeling die de beller verricht in zijn of haar eerste beurt in een 112-gesprek. Er is gebruik gemaakt van een dataset van 112-gesprekken afkomstig van de lokale meldkamer in de regio Utrecht die voor dit onderzoek beschikbaar is gesteld. De gesprekken in deze dataset zijn getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd aan de hand van de conversatieanalyse methode.

Dit onderzoek probeert antwoord te geven op de vraag: waarom openen bellers in 112-gesprekken hun eerste beurt op verschillende manieren? Er is nog geen eerder onderzoek verschenen die zich richt op deze vraag over bellers in 112-gesprekken.

Deze conversatieanalyse laat zien dat bellers in hun eerste beurt verschillende handelingen verrichten. Dit zijn handelingen zoals het wel of niet identificeren, het wel of niet groeten, of het meteen presenteren van het probleem waarvoor gebeld wordt. Dit kan onder andere liggen aan de situatie waarvoor ze bellen, de emotie van de beller, paniek bij de beller of het reageren op de sturing door de centralist.

Dit onderzoek toont dus aan dat bellers verschillende handelingen uitvoeren in de eerste beurt van een 112-gesprek en dat dit kan komen door een aantal redenen. Een van de hoofdbevindingen van dit onderzoek is dat bellers die persoonlijk betrokken zijn bij het probleem waarvoor ze bellen zich vaak niet identificeren. Dit kan bewust of onbewust komen door de urgentie van de situatie waarin de beller zich bevindt. Het gaat meestal om de situaties waarin de beller in paniek is en door identificatie over te slaan wordt er tijd bespaard. De beller wil zo snel mogelijk hulp ter plekke en gaat meteen over op het probleem.

Ook identificeren bellers zich veelal niet als de centralist in de eerste beurt al sturing heeft gegeven aan het gesprek. Dit kan komen doordat de beller reageert op de sturing die de centralist geeft in de eerste beurt. Deze sturing is meestal een vraag zoals "wie wilt u spreken?". De beller geeft dan antwoord op de vraag en laat identificatie achterwege.

Inhoudsopgave

1. Theoretische en observationele inbedding	4
2. Methode	10
3. Analyse	12
<i>3.1 Betrokkenheid bellers</i>	<i>12</i>
<i>3.2 Sturing centralist</i>	<i>15</i>
<i>3.3 Overlap betrokkenheid bellers en sturing centralist</i>	<i>19</i>
4. Conclusie en discussie	22
<i>4.1 Conclusie</i>	<i>22</i>
<i>4.2 Discussie</i>	<i>23</i>
5. Referenties	25

1. Theoretische en observationele inbedding

Bellers die naar een alarmlijn bellen doen dat gewoonlijk omdat ze hulp willen voor problemen die ze hebben meegemaakt of ervaren. Ze doen als het ware een verzoek om hulp.

Zo'n oproep naar een alarmlijn kan eenvoudig zijn, maar is het vaak niet. Dit kan komen doordat burgers een grote invloed hebben op de vorm en inhoud van deze gesprekken (Meehan, 1989). De informatie die de beller geeft over een situatie is namelijk heel belangrijk, want aan de hand van deze informatie moet de centralist beslissingen nemen.

Voor de beller is zo'n oproep vaak ook niet eenvoudig. Het bellen naar een alarmlijn wordt meestal in noodsituaties gedaan, en dan moet de beller precies de juiste informatie geven die voor de centralist duidelijk genoeg moet zijn. Er hangt dus veel af van hoe de beller de oproep uitvoert.

De centralisten die zulke oproepen beantwoorden moeten een aantal taken uitvoeren om op tijd te bepalen welke hulp, indien van toepassing, nodig is (Zimmerman, 1992). Deze taken bestaan onder andere uit het vastleggen van relevante informatie en het alarmeren van de juiste eenheden. Doordat zij geheel afhankelijk zijn van de informatie die ze krijgen van de bellers is dit voor hen vaak lastig.

Dit onderzoek onderscheidt zich van eerder onderzoek dat gedaan is naar de opening van 112-gesprekken doordat het zich specifiek richt op de eerste informatie van de beller in een 112-gesprek. Deze eerste informatie kan de taken van de centralist beïnvloeden. De manier waarop bellers hun eerste beurt invullen kan daar invloed op hebben doordat de centralist moet reageren op de eerste beurt van de beller en deze informatie dus het gesprek bepaalt. De centralist is dus afhankelijk van deze eerste beurt. Daarom is het interessant om te onderzoeken waarom bellers deze verschillende handelingen verrichten, dus in welke situaties ze bepaalde manieren gebruiken om het gesprek te openen.

De organisatiestructuur van zo'n 112-gesprek bestaat volgens Whalen en Zimmerman (1987) uit vijf componenten. De auteurs beschrijven dat het gesprek is opgebouwd uit een opening/identificatie/erkenning, gevolgd door het verzoek, een vragenserie, de reactie op

het verzoek en tot slot de afsluiting. De focus zal in dit onderzoek liggen op de opening van 112-gesprekken. Specifiek zal de focus liggen op de eerste beurt van de beller binnen deze opening. Gesprekken met alarmlijnen gaan van deze opening van de centralist over naar de erkenning door de beller, vaak gevolgd door middel van een verzoek om hulp (Zimmerman, 1992).

Volgens Heritage en Clayman (2010) is een melding bij de 112 alarmcentrale namelijk altijd een verzoek om hulp, omdat centralisten per melding moeten beslissen of er hulp wordt gestuurd of niet. Het bellen naar de 112 alarmlijn heeft alleen al zelf het karakter van een verzoek, ook als de beller geen expliciet verzoek doet. Dit hebben zij onderzocht door de alarmcentrale te vergelijken met commerciële servicelijnen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de centralist per melding moet beslissen of er een hulpdienst wordt gestuurd, waardoor bellen naar een alarmlijn dus het karakter van een verzoek krijgt.

Er is tot nu toe bekend dat vaak de “wat” en “waar” van de beller direct na de opening in een 112-gesprek komen, namelijk in de eerste beurt van de beller (Whalen & Zimmerman, 1987). Bellers geven hier het probleem weer en vaak ook gedetailleerde informatie zoals de exacte locatie van het probleem. Houtkoop en Koole (2000) geven ook aan dat wanneer bellers een verzoek doen, ze dan vaak vanzelf al toelichten wat de reden is voor het doen van het verzoek. Hier hoeft de centralist vaak niet naar te vragen.

De eerste beurt van de beller is belangrijk omdat deze meestal bepaalt in welke richting het gesprek loopt. Is de beller in paniek dan zal het gesprek er anders uitzien als wanneer de beller rustig het probleem vertelt waarvoor hij/zij belt. Emoties van de beller spelen dus een belangrijke rol, ook in de eerste beurt van de beller.

In deze eerste beurt van de beller zit vaak nog geen beïnvloeding door de centralist. De centralist heeft dan nog geen reactie of sturing aan het gesprek gegeven. Hij heeft alleen het gesprek geopend met een openingszin. Als er wel sturing wordt gegeven door de centralist kan dit door middel van een vraag die een specifiek antwoordt zoekt zoals “Hoe kan ik u helpen?”, maar ook bijvoorbeeld met een groet. Hierop volgt een antwoord van de beller en door de wijze waarop dit antwoord gegeven wordt, geeft de beller zelf sturing aan het gesprek.

In zo'n gesprekken vind je dus aangrenzende paren. Dit zijn twee opeenvolgende uitingen door sprekers die een onderlinge organisatie aanduiden (Schegloff, 1986). Binnen

de opening van een gesprek komen 2 van deze paren voor, namelijk begroeting/antwoord en identificatie/herkenning (Whalen & Zimmerman, 1987).

Het antwoord van de beller kan voorkomen op verschillende manieren. Koole, Verberg en de Widt (2013) stellen dan ook dat bellers in hun eerste beurt bepaalde informatie geven, zonder sturing van de centralist. Dit hebben zij onderzocht door de reactie van bellers op de openingszin van de centralist te analyseren. Hieruit is naar voren gekomen dat ook wanneer de centralist geen uitnodiging produceert tot het doen van een melding, de beller toch een bepaalde verwachting heeft van wat hij/zij moet zeggen.

Echter, in sommige gevallen is er wel sturing door de centralist. Fragment 1 wekt dan ook de suggestie dat bellers soms simpelweg reageren op wat de centralist zegt.

Fragment 1 (A1)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | C | Alarmcentrale een een twee wie wilt u spreken? |
| 2 | B | E:h snelwegpolitie alsjeblieft. |
| 3 | C | In welke s:nelweg? |
| 4 | B | Eh op de snelweg ja >ik weet nou niet waar ik zit. Ik hoop dat je me kan traceren< momenteel. |

In dit fragment opent de centralist het gesprek (regel 1). Dit doet de centralist aan de hand van de vraag "wie wilt u spreken?", waarna de beller in zijn eerste beurt aangeeft dat hij de snelwegpolitie wilt spreken (regel 2). Deze vraag-antwoord sequentie is een aangrenzend paar waarin een vraag een antwoord conditioneel relevant maakt. Dit betekent dat na een eerste paardeel het volgende paardeel is gereserveerd voor iets dat zich op de een of andere manier verhoudt tot het onmiddellijk voorafgaande (Schegloff, 1986). In dit geval is de vraag "Alarmcentrale een een twee wie wilt u spreken" het eerste paardeel. Het tweede paardeel "Eh snelwegpolitie alsjeblieft" is een antwoord op de vraag in het eerste paardeel waardoor het zich verhoudt tot het onmiddellijk voorafgaande.

De centralist bepaalt met deze vraag twee agenda's, namelijk het soort antwoord dat de beller moet geven, maar ook inhoudelijk waar dat antwoord over moet gaan (Hayano, 2013). In dit geval moet het relevant zijn welke dienst de beller wil spreken. Vervolgens wordt er ingegaan op de locatie van het probleem (vanaf regel 3) en vindt er geen groet of

identificatie plaats. Dit kan in dit geval komen doordat er al sturing is gegeven door de centralist en bespaart dus tijd.

Ook regel 3 en regel 4 vormen een aangrenzend paar. In regel 3 vraagt de centralist “In welke snelweg?”, waar de beller in regel 4 op antwoordt. De beller geeft een adequaat antwoord, wat laat zien dat hij/zij heeft begrepen wat de centralist wil weten.

Dit fragment is niet in lijn met wat Koole, Verberg en de Widt (2013) zeggen, omdat zij aangeven dat bellers in hun eerste beurt bepaalde informatie geven zonder sturing van de centralist en in dit fragment zie je duidelijk sturing door de centralist in de openingszin door middel van de vraag.

Het volgende fragment laat echter zien dat bellers ook meer kunnen doen en dus zeker niet altijd alleen reageren op wat de centralist doet.

Fragment 2 (1100531)

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | C | Politie alarmlijn goeiendag (.) |
| 2 | B | Goedendag u::h er is een uh ongeval gebeurd op d::e (0.9) |
| 3 | | op de A-zevenentwintig met de splitsing richting ↑Arnhem (0.8) |
| 4 | | dat zit is sta ik op de eenenzeventig punt v↑ier |
| 5 | | zeg maar Noord= |

Ook in dit fragment opent de centralist het gesprek, maar nu met een introductie, “politie alarmlijn”, en groet, “goeiendag” (regel 1). Deze keer groet de beller wel in regel 2, maar identificatie blijft uit. Vervolgens gaat de beller door naar het probleem waarvoor gebeld wordt (vanaf regel 2). Ook geeft de beller gedetailleerde informatie, onder andere de exacte locatie van het probleem. Dit kan worden gedaan doordat de beller een bepaalde verwachting heeft van wat hij moet zeggen, ongeacht hoe de openingszin van de centralist eruitziet (Koole et al., 2013).

Ondanks dat de opening in 112-gesprekken erg kort is, laat de data die is geanalyseerd in dit onderzoek zien dat er in de eerste beurt van de beller nog meer verschillende handelingen kunnen voorkomen. Denk hierbij aan het meteen presenteren van het probleem of het meteen doen van een verzoek om hulp.

Een van deze manieren om een gesprek te openen door de beller is aan de hand van identificatie. Veel bellers blijven anoniem, terwijl anderen zichzelf identificeren in hun eerste

beurt voordat ze het probleem melden waarvoor ze bellen of hun verzoek indienen (Zimmerman, 1992). In een telefoongesprek is er geen visuele toegang en kun je dus niet zien met wie je spreekt. In de opening van een telefoongesprek kun je je echter wel identificeren, zodat de ander toch weet wie hij/zij aan de lijn heeft. Zelfidentificatie kan laten zien dat sommige bellers in de veronderstelling zijn dat het nodig is om zichzelf te identificeren wanneer ze met de autoriteiten spreken. Zelfidentificatie van de beller kan ook een gebaar van samenwerking zijn: het vooraf voorzien van informatie waarvan de beller denkt dat de centralist deze nodig heeft. Zimmerman (1992) toont aan dat in het Engels vaak geen identificatie voorkomt, omdat Engelsen dit in gewone telefoongesprekken ook achterwege laten. Nederlanders doen volgens Houtkoop-Steenstra (1991) standaard aan zelfidentificatie, wat je dan ook vaak terugziet in 112-gesprekken. In enkele gevallen geven bellers ook locatie-informatie na het geven van hun naam. Dit biedt de centralist de mogelijkheid om een goed beeld te krijgen van het probleem waarvoor gebeld wordt (Zimmerman, 1992).

Echter, niet altijd vindt in telefoongesprekken identificatie of herkenning plaats voorafgaand aan het presenteren van het probleem (Zimmerman, 1992). Dit zou te maken kunnen hebben met bijvoorbeeld de ernst van het probleem. In sommige, vaak ernstigere gevallen, presenteren bellers door spoed vaak meteen het probleem waarvoor er hulp wordt gevraagd, waardoor de identificatie wegvalt. In andere gevallen groet de beller wel, maar blijft identificatie uit. Dit kan wederom komen door de ernst van het probleem. Ook blijkt het soms dat het verstrekken van een naam niet relevant is voor verdere activiteiten in verband met de oproep. Zo wordt de beller bijvoorbeeld niet opgeroepen als getuige of gevraagd om een klacht te ondertekenen (Zimmerman, 1992). In weer andere gevallen begint de beller zijn/haar eerste beurt met “ja”, gevolgd door het vermelden van het probleem of verzoek. Dit heet volgens Heritage en Clayman (2010) een ‘acknowledgement’ op de zelfidentificatie van de centralist. Deze kan gekenmerkt worden als bevestiging dat de beller het nummer heeft bereikt dat hij/zij wilde bereiken. Ook kan het worden gezien als bevestiging van de inleiding tussen centralist en beller. Zo zijn er vele verschillende manieren waarmee bellers hun eerste beurt vormgeven.

Deze manieren van bellers om hun gesprek te openen kunnen verschillende redenen hebben. Het kan zijn dat ze een handeling verrichten door iets wat er lokaal in het gesprek gebeurt, bijvoorbeeld doordat de centralist al een beperking oplegt voor de beller door

bijvoorbeeld een vraag te stellen. Echter kan dit ook komen door iets buiten het gesprek zelf.

Hoe mensen reageren kan volgens Koole et al. (2010) ook te maken hebben met de emotie van de beller. Andere dingen die de reactie van de beller kunnen beïnvloeden zijn persoonlijke betrokkenheid, paniek en de verwachtingen die de beller heeft. Bellers die in paniek zijn kun je volgens Whalen en Zimmerman (1998) onder andere herkennen aan geschreeuw, zeer snel spreken, afwisselende ademhalingen en gesnik. Ook de eerste beurt van de centralist kan een verschillende handeling uitlokken. Koole, Verberg en de Widt (2013) geven aan dat centralisten verschillende openingszinnen gebruiken. Hoe bellers op deze openingszinnen reageren kan ook bepalen hoe de eerste beurt van een beller eruitziet.

Het is belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan naar de achtergrond van de situatie van de beller omdat het dan misschien duidelijk wordt waarom bellers verschillende handelingen verrichten in het begin van een 112-gesprek. Wanneer dit in kaart gebracht wordt is het verloop van het gesprek waarschijnlijk beter te begrijpen voor centralisten. Dit onderzoek wil dan ook duidelijk maken of er een patroon zit in de manieren waarin bellers deze handelingen inzetten. Om dit te kunnen onderzoeken, is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

“Waarom openen bellers in 112-gesprekken hun eerste beurt op verschillende manieren?”

Dit wordt onderzocht door eerst te kijken naar wat bellers daadwerkelijk doen in hun eerste beurt. Vervolgens wordt gekeken of er een patroon zit in de manieren waarin ze de handelingen inzetten, om er zo achter te komen waarom bellers deze handelingen op deze verschillende manieren inzetten. Een beller kan bijvoorbeeld meteen het probleem presenteren als het probleem ernstig is, of zich identificeren als hij/zij verwacht dat de centralist deze informatie nodig heeft. In sommige gevallen legt de centralist al een beperking op in zijn openingszin, zoals in fragment 1. Dit leidt waarschijnlijk ook tot weer andere manieren voor bellers om het gesprek te openen.

2. Methode

Om antwoord te krijgen op de hoofdvraag ‘Waarom openen bellers in 112-gesprekken hun eerste beurt op verschillende manieren?’, is gebruik gemaakt van 32 opnames van een database die voor dit onderzoek beschikbaar is gesteld. Deze opnames zijn opgenomen op de lokale meldkamer in de regio Utrecht. Op deze locatie werken politie, brandweer en ambulance op dezelfde meldkamer.

Voor dit kwalitatieve interactie-analytisch onderzoek zijn van de 32 gesprekken de geluidsopnamen getranscribeerd. Dit is gedaan aan de hand van de transcriptiesymbolen uit Jefferson (2004). Deze transcripten geven weer wat er is gezegd, door wie iets is gezegd, wanneer iets wordt gezegd en hoe dit wordt gedaan. Ook zijn de namen en adressen in de transcripten geanonimiseerd om de privacy van de bellers te beschermen. In de transcripten wordt de centralist aangeduid met een “C” en de beller aangeduid met een “B”. Zo zijn zowel de geluidsfragmenten als de transcripten geanalyseerd voor dit onderzoek aan de hand van de theorie van de conversatieanalyse.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van conversatie-analyse om zo de data te analyseren een goed beeld te krijgen van de 112-gesprekken en van wat de gespreksdeelnemers in deze gesprekken doen. Mazeland (2008) geeft aan dat “het voornaamste doel van conversatie-analytisch onderzoek de beschrijving is van de handelwijzen waarmee gespreksdeelnemers hun interacties op geordende wijze begrijpelijk maken” (p.247). Op deze manier kun je inzicht krijgen in de gehanteerde gespreksmiddelen. Een ander aspect van conversatieanalyse is dat deze theorie kijkt naar observeerbare fenomenen. Doordat er alleen toegang is tot deze observeerbare fenomenen is de conversatieanalyse het meest trouw aan de interactie en wat er van belang is voor de gespreksdeelnemers. Deze aangetoonde aspecten van conversatieanalyse zijn relevant voor dit onderzoek omdat in 112-gesprekken de bellers en centralisten logischerwijze ook alleen maar toegang hebben tot observeerbare fenomenen en er gekeken wordt naar de interactie tussen de gespreksdeelnemers.

Er is in dit onderzoek gelet op de opening van een 112-gesprek, en wel specifiek op de eerste beurt van de beller na de opening door de centralist. Van elk transcript is de eerste beurt geanalyseerd en bekeken of deze overeenkomt of verschilt met de eerste beurt van bellers in de andere geanalyseerde fragmenten. Hierin is gekeken naar welke handelingen de beller doet in zijn/haar eerste beurt, bijvoorbeeld of de beller meteen het probleem vermeldt of dat hij/zij zich bijvoorbeeld eerst identificeert. Deze handelingen zijn vervolgens gecategoriseerd. Daarbij is onderzocht hoe deze handelingen zich verhouden tot de eerste beurt van de centralist; er is gekeken naar de gepaarde handelingen tussen de centralist en de beller. Ook is er gekeken naar wat de beller verder in het gesprek doet, bijvoorbeeld of deze persoonlijk betrokken bij het probleem is of dat hij/zij emoties laat blijken. Vervolgens is onderzocht wanneer bellers bepaalde handelingen verrichten, om er zo achter te komen waarom bellers dit allemaal doen.

In dit onderzoek is onderzocht wat de verschillende manieren van openen door bellers zijn en wanneer deze voorkomen. Hierbij is gelet op de achtergrond van de situaties in de gesprekken. Het verschil in de openingen van 112-gesprekken kan bijvoorbeeld komen door de ernst van het probleem waarvoor gebeld wordt, maar bijvoorbeeld ook door de emoties van de centralist of door sturing door de centralist in de openingszin. Door middel van het analyseren van de openingen van de 112-gesprekken in de database is volgens de methode van de conversatieanalyse antwoord gegeven op de vraag: "Waarom openen bellers in 112-gesprekken hun eerste beurt op verschillende manieren?".

3. Analyse

De fragmenten die hier gegeven worden zijn een selectie van manieren van openen door de beller in de eerste beurt per hoofdbevinding. Er zijn twee hoofdbevindingen te vinden in de kwalitatieve analyse van dit onderzoek. De eerste hoofdbevinding is namelijk dat bellers die persoonlijk betrokken zijn bij een probleem zich veelal niet identificeren in de eerste beurt. Dit wordt besproken in paragraaf 3.1. De tweede hoofdbevinding is dat als de centralist in zijn of haar eerste beurt sturing geeft aan het gesprek, bijvoorbeeld door middel van een vraag, bellers zich meestal ook niet identificeren. Dit is terug te vinden in paragraaf 3.2. Vervolgens worden de twee hoofdbevindingen samengenomen en gekeken of er samenhang is tussen deze twee. Dit wordt gepresenteerd in paragraaf 3.3. Van elke hoofdbevinding worden voorbeelden gegeven. De voorbeelden die gebruikt worden zijn de meest duidelijke voorbeelden om de hoofdbevindingen te laten zien.

3.1 Betrokkenheid bellers

Uit de analyse is naar voren gekomen dat bellers die persoonlijk betrokken zijn bij een probleem zich veelal niet identificeren. Van de 32 geanalyseerde gesprekken zijn er 15 gesprekken waarbij de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem. Binnen deze 15 gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem identificeren 4 bellers zich wel en 11 bellers zich niet.

Een beller is persoonlijk betrokken bij het probleem als hij of zij belt voor zichzelf of een van zijn of haar naasten. Het is dus geen 'good citizen' beller die bijvoorbeeld een ongeluk ziet gebeuren.

Zo is te zien dat wanneer bellers persoonlijk betrokken zijn bij het probleem vaak in paniek zijn en het gaat om een urgente situatie. Hierdoor kan er door spoed bewust of onbewust de identificatie wegvallen. Ook groeten laten bellers dan meestal achterwege.

Hieronder volgen 2 voorbeelden waarin de betrokken beller zich niet identificeert en 2 voorbeelden waarin de betrokken beller zich wel identificeert. Fragment 3 is een voorbeeld van een gesprek waarin de beller persoonlijk betrokken is en zich niet identificeert.

Fragment 3 (39-Politie)

- 1 C Een een twee politie zegt u het maar.
2 B Ja hallo e:hm ik-eh er is bij eh bij mij ingebroken.

De centralist opent het gesprek door middel van de openingszin “Een een twee politie zegt u het maar”. Vervolgens begint de beller haar eerste beurt met “ja”. Dit is volgens Heritage en Clayman (2010) een ‘acknowledgement’ op de zelfidentificatie van de centralist, als bevestiging dat de beller het nummer heeft bereikt dat zij wilde bereiken. Daarna groet de beller wel met “hallo”, maar slaat zij de identificatie over. De beller gaat meteen over naar het probleem, namelijk dat er bij de beller is ingebroken. Dit is in lijn met Whalen en Zimmerman (1987) die zeggen dat de wat en waar in de eerste beurt van de beller plaatsvindt. De beller is persoonlijk betrokken bij het probleem, wat is af te leiden aan het feit dat ze zegt dat er bij haar is ingebroken. Hierdoor is ze waarschijnlijk in paniek, wat ook is te zien aan het feit dat ze vaker “ehm” of “eh” zegt. Ze komt niet goed uit haar woorden en dat is volgens Whalen en Zimmerman (1998) een teken dat de beller in paniek is. Deze paniek kan een reden zijn voor de beller om meteen te beginnen met het vermelden van het probleem. De identificatie wordt hierdoor overgeslagen, wat namelijk tijd bespaart.

In de overige geanalyseerde gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is en zich niet identificeert is ook te zien dat het meestal gaat om een urgente situatie en dat de beller vaak in paniek is. Zie het volgende fragment.

Fragment 4 (9-D)

- 1 C Alarm een een twee, wie wilt u ↑spreken=
2 B = °Ik word vastgehouden aan de roemer ° ↑visserstraat
3 drie en dertig. Driehonderd drie. Ik wil naar
4 ↑hui.skuh hui::[:: °

De centralist opent dit gesprek door middel van de vraag “Alarm een een twee, wie wilt u spreken?”. Het antwoord van de beller is echter geen aangrenzend paar op de vraag van de centralist, want de beller zegt namelijk niet of zij brandweer, politie of ambulance wil spreken. In plaats daarvan wordt meteen het probleem gepresenteerd. Ook geeft de beller gedetailleerde informatie, namelijk de exacte locatie. Dit wordt gedaan zoals Whalen en

Zimmerman (1987) beschrijven; de wat en waar van de beller komt in de eerste beurt van de beller. Ook licht de beller vanzelf toe wat de reden is voor het doen van het verzoek, wat overeenkomt met de theorie van Houtkoop en Koole (2000). Identificatie wordt overgeslagen door de beller. Dit kan komen doordat er spoed achter het probleem zit en de beller zo snel mogelijk hulp ter plaatse wil. Ook is te zien dat de beller in paniek is. Dit is te zien aan het feit dat de toonbewegingen van de beller vaker omhooggaan. Ook praat de beller op bepaalde momenten zacht of zelfs onverstaanbaar (Whalen & Zimmerman, 1998).

In fragment 5 is te zien dat de betrokken beller zich wel voorstelt.

Fragment 5 (110092908-09)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | C | Meldkamer ambu↑lancedienst |
| 2 | B | Ja goedemorgen u spreekt met mevrouw welzorg uit |
| 3 | | dijkzicht. [Eh:m ik probeerde de huisenartsenpost te |
| 4 | C | [goeiedag. |
| 5 | B | bereiken >maar die neemt niet op en de huisarts ook |
| 6 | | Niet <.hh (.) eh:m mijn zoontje is net uit bed gevallen |

De centralist begint dit fragment met de openingszin "Meldkamer ambulancedienst". Als eerste reageert de beller met "ja", wat volgens Heritage en Clayman (2010) aangeeft dat de beller bevestigt dat zij het nummer heeft bereikt dat zij wilde bereiken. De beller antwoordt met een groet, identificatie en vervolgens het probleem waarvoor zij belt. Tijdens het melden van het probleem onderbreekt de centralist de beurt van de beller door tegelijkertijd "goeiedag" te zeggen. De beller vervolgt echter gewoon met het vermelden van het probleem. De beller in dit fragment is rustiger dan de beller in de fragmenten 3 en 4. De beller spreekt wel een aantal woorden sneller uit en zegt een keer "ehm", maar is niet duidelijk in paniek. De reden voor het wel identificeren kan zijn dat de beller in dit geval rustiger en minder in paniek is dan de beller in de fragmenten 3 en 4. In fragment 3 gaat de beller bijvoorbeeld meteen over naar de wat en waar van het probleem, terwijl de beller in dit fragment een verhaal begint te vertellen. Ook kan een reden voor het wel identificeren zijn dat Nederlanders standaard aan zelfidentificatie doen in telefoongesprekken, zoals Houtkoop-Steenstra (1991) zegt. Dit fragment is ook in lijn met wat Koole, Verberg en de

Widt (2013) zeggen, namelijk dat bellers in hun eerste beurt informatie geven zonder sturing van de centralist.

In de overige geanalyseerde gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is en zich toch identificeert is te zien dat het meestal gaat om minder urgente problemen en de beller over het algemeen niet in paniek is. Fragment 6 is hier nog een voorbeeld van.

Fragment 6 (40-t11)

- 1 ((PEP))
2 B >ER IS LOSGEBROKEN MAN!<
3 ((geluiden op de achtergrond))
4 C De een een twee alarmcentrale
5 B .hh >Ja, hallo< u spreekt hier met Marjan aan de
6 ((onverstaanbaar)) dertig ((geluid op de achtergrond))
7 er is bij ons (.)hh ingeboken .hh =

Meteen in het begin van het gesprek schreeuwt de beller “er is losgebroken man!”. Aan dit geschreeuw kun je al afleiden dat de beller mogelijk in paniek is. Na wat achtergrondgeluiden volgt de centralist met de openingszin “De een een twee alarmcentrale”. In de tweede beurt van de beller geeft de beller informatie zonder sturing van de centralist (Koole, Verberg & de Widt, 2013). Ook in de tweede beurt van de beller is te zien dat de beller mogelijk in paniek is. Dit is te zien aan het versneld uitspreken van zinsdelen, geluiden op de achtergrond en onverstaanbare stukjes. Wel identificeert de beller zich voordat zij het probleem vermeld waarvoor ze belt. Dit kan wederom komen doordat de beller verwacht dat de centralist deze informatie nodig heeft of doordat de beller gewend is, net als vele Nederlanders, om zich voor te stellen in een telefoongesprek (Houtkoop-Steenstra, 1991).

3.2 Sturing centralist

Ook is er uit de analyse naar voren gekomen dat bellers na sturing door de centralist zich in principe niet identificeren. Van de 32 geanalyseerde gesprekken zijn er 12 gesprekken waarin de centralist in de eerste beurt al sturing geeft aan het gesprek. Binnen deze 12

gesprekken waarin de centralist in de eerste beurt al sturing geeft aan het gesprek identificeren 2 bellers zich wel en 10 bellers zich niet.

Sturing van de centralist houdt in dat de centralist in zijn of haar openingszin al een richting geeft waar het gesprek naartoe leidt. In deze gevallen begint de centralist bijvoorbeeld niet met “Meldkamer brandweer”, maar stelt hij een vraag zoals “Wie wilt u spreken?” of “Wilt u brandweer, politie of ambulance?”.

Zo is er te zien dat als de centralist sturing geeft in de eerste beurt, bellers vaak op deze sturing reageren door bijvoorbeeld antwoord te geven op de vraag die de centralist stelt. Hierdoor wordt identificatie overgeslagen.

Hieronder volgen 2 voorbeelden waarin de beller zich wel identificeert na sturing door de centralist en 2 voorbeelden waarin de beller zich niet identificeert na sturing door de centralist. Onderstaand voorbeeld laat zien dat als er sturing is gegeven door de centralist bellers zich vaak niet voorstellen.

Fragment 7 (36-Politie)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | C | Een een twee politie wat kan ik voor u doen? |
| 2 | B | ((snikkend)) Kunt u politie () sturen naar de |
| 3 | | reeuwijkerdreef |
| 4 | | Honderd dertig () >ik ben geeslagen door een man<. |

De centralist begint dit gesprek met de openingszin “Een een twee politie wat kan ik voor u doen?”. Met deze vraag geeft de centralist sturing aan het gesprek. Een vraag maakt een antwoord conditioneel relevant en heeft 2 agenda’s; het geeft aan wat voor soort antwoord er moet volgen en wat de inhoud is van dit antwoord (Hayano, 2013). De beller voltooit het aangrenzend paar door te antwoorden met de vraag of de centralist politie kan sturen naar de Reeuwijkerdreef 130 omdat de beller geslagen is door een man. In dit geval wordt er weer de waar en wat van het probleem gegeven zoals Whalen en Zimmerman (1987) beschrijven, maar vindt er geen identificatie van de beller plaats. Dit kan in dit geval komen doordat de centralist een vraag stelt waar de beller op antwoordt. Identificatie is hier optioneel en in dit geval doet de beller het niet. Ook bespaart het niet identificeren misschien wel kostbare tijd. Aan het snikken, de onverstaanbare zinsdelen en de sneller

uitgesproken stukken is te zien dat de beller mogelijk in paniek is (Whalen & Zimmerman, 1998). De beller vertelt niet rustig waarvoor ze belt en komt niet goed uit haar woorden.

In de overige geanalyseerde gesprekken waarin de centralist sturing geeft aan het gesprek en de beller zich niet identificeert, begint de beller ook gewoonweg met het beantwoorden van de vraag die de centralist in de eerste beurt stelt. Fragment 8 laat een tegengesteld voorbeeld zien.

Fragment 8 (14-D)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | | Pie:::p (0.7) piep piep |
| 2 | C | [Alarmcentrale één (.) één (.) twee. Wie wilt u spreken? |
| 3 | B | [.hh .hhh |
| 4 | | Ja hallo >hallo hallo< (.) ik heb een hert aangereden. Ik eh .hh sta hier |
| 5 | | op Peize Made .hh |

De centralist opent dit gesprek met de openingszin “Alarmcentrale één één twee. Wie wilt u spreken?”. De centralist geeft met de vraag sturing aan het gesprek. Deze vraag bepaalt welk antwoord er moet volgen en de inhoud van dit antwoord (Hayano, 2013). Echter, de beller antwoordt niet op deze vraag. De beller begint namelijk met “ja”, als bevestiging dat het nummer is bereikt dat de beller wilde bereiken. Dit wordt gevolgd door drie keer “hallo”. Vervolgens wordt het probleem en de locatie van het probleem vermeld. De wat en waar zijn dus aanwezig in de eerste beurt van de beller, zoals Whalen & Zimmerman (1987) onderzochten. Identificatie komt echter niet voor in de eerste beurt van de beller. Dit ligt in dit geval niet aan het feit dat de beller antwoord geeft op de vraag van de centralist in de sturing van deze, want de beller geeft hier geen antwoord op. Mogelijk is de reden voor de afwezige identificatie dat de beller een beetje in paniek is. Dit is af te leiden aan de versnelde zinsdelen, de korte pauzes en het hard geadem van de beller (Whalen & Zimmerman, 1998).

Onderstaand fragment laat sturing door de centralist zien, waarna de beller zich toch identificeert.

Fragment 9 (38-Politie)

- 1 C Politiealarm met eva wat kan ik voor u doen.
- 2 B Ja goedemorgen met katja van de breukel e::hm >ik heb net op de europalaan< een aanrijding gehad, .pt

De centralist begint dit gesprek met de openingszin “Politiealarm met eva wat kan ik voor u doen”. Hier geldt hetzelfde als bij fragment 7, namelijk dat de centralist een vraag stelt en een vraag maakt een antwoord conditioneel relevant. De beller begint echter zijn of haar eerste beurt met “ja”, als bevestiging dat het nummer is bereikt wat de beller wilde bereiken (Heritage & Clayman, 2010). Vervolgens groet de beller, gevolgd door identificatie. Hierna wordt het probleem gepresenteerd, maar het laat niet zien dat de beller de vraag heeft begrepen. De beller vermeldt namelijk het probleem, maar zegt niet wat de centralist voor haar kan doen. Het voldoet niet aan de agenda’s van de vraag (Hayano, 2013). Wel vermeldt de beller de wat en waar van het probleem in de eerste beurt, wat aansluit aan de theorie van Whalen en Zimmerman (1987) die zeggen dat de wat en waar van de beller in de eerste beurt voorkomen. Het feit dat de beller zich wel eerst voorstelt kan verschillende redenen hebben. Het kan zijn dat de beller verwacht dat de centralist deze informatie nodig heeft. Ook kan het zo zijn dat de beller dit automatisch doet omdat mensen in Nederland over het algemeen zich voorstellen als ze een telefoongesprek beginnen (Houtkoop-Steenstra, 1991). Regel 1 en 2 zijn dus geen aangrenzende paren omdat de beller in regel 2 niet antwoord geeft op de vraag die in regel 1 wordt gesteld door de centralist.

Ook in het andere geanalyseerde gesprek waarin de centralist sturing geeft aan het gesprek en de beller zich toch eerst identificeert begint de beller eerst met een groet, gevolgd door identificatie, voordat de beller het probleem formuleert. Zie het onderstaande fragment.

Fragment 10 (1100713-1)

- 1 C Één één twee politie, wat is er aan de hand?
- 2 B Goeie↓dag met van de berg uit amersfoort
- 3 C Hallo (0.5)
- 4 B ik heb effe m’n collega’s gebeld, (.) de brandweer,

Dit gesprek opent de centralist door middel van de openingszin “Één één twee politie, wat is er aan de hand?”. Met de vraag “wat is er aan de hand?” geeft de centralist sturing aan het gesprek. Deze vraag maakt een antwoord conditioneel relevant en heeft twee agenda’s. Echter, de beller begint zijn eerste beurt eerst met een groet “goeiedag”, gevolgd door identificatie “met van de berg uit Amersfoort”. Vervolgens bevestigt de centralist de opening van de beller door nog een keer te groeten met “Hallo”. Hierna volgt een korte pauze waarna de beller het gesprek voortzet door te vermelden waar hij voor belt. Ook in dit geval kan de identificatie betekenen dat de beller verwacht dat de centralist deze informatie nodig heeft of dat het komt doordat Nederlanders zich over het algemeen identificeren in een telefoongesprek (Houtkoop-Steenstra, 1991).

3.3 Overlap betrokkenheid bellers en sturing centralist

Ook zit er overlap tussen de twee hoofdanalyses. Er zijn 11 gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is én er sturing is in de eerste beurt van de centralist. Van deze 11 gesprekken zijn er 10 gesprekken waarin de beller zich niet identificeert en maar 1 gesprek waarin de beller zich wel identificeert.

Onderstaand fragment is een voorbeeld van een gesprek waarin de beller persoonlijk betrokken is, er sturing wordt gegeven door de centralist en de beller zich hierna niet identificeert.

Fragment 11 (10-D)

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | | [Pieptoon] |
| 2 | C | Alarmcentrale [een een twee wie wilt u spreken |
| 3 | B | [ja |
| 4 | | .hh JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER? .HH [DE VAATWASMACHINE |

De centralist begint het gesprek met de openingszin “Alarmcentrale een een twee wie wilt u spreken?”. Met deze zin geeft de centralist sturing door middel van een vraag net als bij de vorige fragmenten waarin de centralist sturing geeft aan het gesprek. Hierop wordt een antwoord van de beller verwacht. De beller antwoordt tegelijkertijd met de opening van de centralist met “ja”. Dit kan een bevestiging betekenen dat de beller het nummer heeft

bereikt dat hij wilde bereiken omdat de beller precies “ja” zegt als de centralist zich heeft geïdentificeerd (Heritage & Clayman, 2010). Als de centralist is uitgesproken vervolgt de beller met “ja hallo mag ik de brandweer, de vaatwasmachine”. Dit doet de beller op heel harde toon waaraan je kan zien dat de beller mogelijk in paniek is (Whalen & Zimmerman, 1998). De beller belt voor iets wat er gebeurt bij haar, namelijk iets met de vaatwasmachine. De beller is dus persoonlijk betrokken bij het probleem. In de eerste beurt van de beller vindt geen identificatie plaats. Dit kan komen doordat de beller in paniek is en snel hulp wil. Ook kan het komen doordat de centralist in de eerste beurt een vraag stelt.

Een ander voorbeeld van een gesprek waarin de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem, er sturing wordt gegeven door de centralist, en de beller zich niet identificeert is het volgende fragment.

Fragment 12 (41-ubentmetmijingsprek)

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | | ((Kiestoon telefoon)) |
| 2 | B | Oh. ((kiestoon)) |
| 3 | C | <Alarmcentrale een een twee. Wilt u [politie, (.) ↑brandweer of |
| 4 | B | [D'r is een eh (0.3) ongeluk |
| 5 | | gebeurd. |
| 6 | C | ambulance?> |

Na het horen van een kiestoon, waar de beller waarschijnlijk “oh” op zegt, begint de centralist het gesprek met “Alarmcentrale een een twee”. Hierna wil de centralist vragen of de beller politie, brandweer of ambulance wil spreken. Hiermee geeft de centralist sturing aan het gesprek. Echter, terwijl de centralist dit vraagt begint de beller al met het vermelden van het probleem, namelijk dat er een ongeluk is gebeurd. Identificatie wordt dus overgeslagen. Een mogelijke reden hiervoor is dat de situatie urgent is en er met spoed hulp nodig is.

In 1 van de 11 gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is en er sturing gegeven wordt door de centralist in de eerste beurt, identificeert de beller zich toch. Dit is te zien in fragment 9 die eerder is gepresenteerd.

In dit fragment geeft de centralist zoals gezegd sturing aan het gesprek door middel van de openingszin “Politiealarm eva wat kan ik voor u doen?”. Ook is te zien dat de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem omdat ze zegt dat ze net zelf een aanrijding heeft gehad. Toch identificeert de beller zich in dit geval. Een mogelijke reden hiervoor kan zijn dat de beller verwacht dat de centralist deze informatie nodig heeft. Een andere reden kan zijn dat de beller zich, zoals Nederlanders in het algemeen, in telefoongesprekken gewoonlijk voorstelt (Houtkoop-Steenstra, 1991). Dit fragment is echter een uitzondering op de andere 10 van de 11 gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem en de centralist in de eerste beurt sturing geeft aan het gesprek.

4. Conclusie en discussie

4.1 Conclusie

Dit onderzoek heeft zich specifiek gericht op de handeling die de beller verricht in zijn of haar eerste beurt van een 112-gesprek.

Wat betreft de identificatie is het opvallend dat bellers zich veelal niet identificeren als ze persoonlijk betrokken zijn bij het probleem waarvoor gebeld wordt. In de urgente situaties is te zien dat bellers vaak in paniek zijn, wat consequenties heeft voor het verloop van het gesprek. Zo wordt identificatie vaak overgeslagen en wordt meteen doorgedaan naar het probleem. De nadruk wordt dan gelegd op de wat en waar van het probleem waarvoor gebeld wordt. Vaak is dit vanwege tijdsbesparing, er moet zo snel mogelijk hulp komen. Anderzijds is het zo, dat wanneer de beller niet persoonlijk betrokken is of bij minder urgente situaties, hij of zij zich grotendeels wel voorstelt aan de centralist in de eerste beurt.

Opvallend is echter ook dat bellers zich ook vaak niet identificeren nadat er sturing is gegeven door de centralist in de eerste beurt. Wanneer er sturing wordt gegeven door de centralist wordt er meestal antwoord gegeven op de vraag die werd gesteld. Ook hierdoor wordt identificatie overgeslagen.

Ook hierbij geldt het tegenovergestelde: wanneer er geen sturing door de centralist wordt gegeven in de openingszin, doet de beller zich veelal wel identificeren.

Ten aanzien van de begroeting van de beller aan de centralist kan er geconcludeerd worden dat de beller in de minder urgente situaties de centralist wel groet. Er is geen tijdsnood en dit kan dan makkelijk gedaan worden door de beller.

Ten aanzien van het presenteren van het probleem kan er geconcludeerd worden dat in de urgente situaties waarbij de beller wel of niet persoonlijk betrokken is, dit gelijk gedaan wordt door de beller. De nadruk wordt dan gelegd op de wat en waar van het probleem.

Daarnaast is uit dit onderzoek gebleken dat persoonlijke betrokkenheid en sturing door de centralist samenhang hebben met het niet identificeren van de beller. In bijna alle gesprekken waarin de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem én de centralist

sturing geeft in de eerste beurt, identificeert de beller zich niet. Dit kan komen doordat deze bellers meestal in paniek zijn of doordat ze meteen antwoord geven op de vraag die door de centralist wordt gesteld in de eerste beurt.

Wat verder interessant is, is het feit dat wanneer er sprake is van minder urgente situaties of wanneer er geen sturing door de centralist wordt gegeven in de openingszin, de beller zich veelal wel doet identificeren. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat de beller rustiger is en zo ook rustig kan nadenken over welke informatie de centralist nodig heeft en deze zo goed mogelijk te geven.

4.2 Discussie

Waar uit eerder onderzoek van Whalen & Zimmerman (1987) is gebleken dat vaak de wat en waar van de beller in de eerste beurt van de beller wordt vermeld, daar was in de literatuur tot nu toe nog geen aandacht besteed aan de vraag waarom bellers op een bepaalde manier informatie geven in hun eerste beurt.

Ook was er in de theorie bekend dat Koole, Verberg en de Widt (2013) onderzochten dat bellers in hun eerste beurt bepaalde informatie geven zonder sturing van de centralist. Dit is in een aantal gevallen ook gevonden. Echter in een aantal fragmenten was er wel sturing door de centralist gevonden. Hier werd dan ook door de beller op gereageerd, waardoor identificatie uitbleef.

Er kan dus worden gesteld dat bellers in hun eerste beurt verschillende handelingen verrichten, zoals zich identificeren, groeten of het meteen vermelden van het probleem. De reden waarom bellers dit doen is vaak spoed, de emotie van de beller, paniek en het reageren op de sturing van de centralist. Dit kan bewust of onbewust zijn en is helemaal afhankelijk van de situatie waarin de beller zich bevindt.

Deze conversatieanalyse heeft helaas ook een paar beperkingen. Een van deze beperkingen is dat er niet heel veel data beschikbaar is om te analyseren, waardoor de resultaten niet te generaliseren zijn. Meer data zou de conclusie beter ondersteunen. Wel zitten de resultaten van dit onderzoek normatief in elkaar in deze 32 beschikbaar gestelde gesprekken.

Een andere beperking van dit onderzoek is dat er niet gebruik gemaakt is van een aselecte steekproef. Wellicht had dit nog andere resultaten opgeleverd, bijvoorbeeld als er

meerdere gesprekken beschikbaar waren geweest waarin de beller persoonlijk betrokken is bij het probleem of juist niet.

Ook is er in dit onderzoek specifiek gelet op de opening van 112-gesprekken, en niet op de rest van het gesprek. Een andere insteek dan de opening zou ook nuttig zijn geweest en zou meer informatie over de achtergrond waarom een beller op een bepaalde manier reageert in de eerste beurt geven.

Verder zou het ook interessant kunnen zijn om dit onderzoek, dat in Nederland is uitgevoerd, te vergelijken met bijvoorbeeld een Engelstalig land, waar identificatie normaliter niet gedaan wordt in een telefoongesprek. De resultaten kunnen dan mogelijk verschillen van die in Nederland.

Dit onderzoek kan een bijdrage vormen voor centralisten van 112 meldkamers om inzicht te krijgen in het handelen van bellers in hun eerste beurt. Op deze manier zouden centralisten de redenen van bellers op basis van de informatie die ze geven in hun eerste beurt kunnen herkennen en daar eventueel op inspelen.

Een advies voor wetenschappelijk onderzoek in de toekomst zou zijn om de Nederlandse resultaten te vergelijken met resultaten in landen waarin een andere taal wordt gesproken.

5. Referenties

- Hayano, K. (2013). Question Design in Conversation. In: Sidnell, J. and Stivers, T. (Eds.), *The Handbook of Conversation Analysis*, Chichester, UK: Wiley-Blackwell, pp. 395-414.
- Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in Action. Interactions, Identities and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1991). Opening sequences in Dutch Telephone Conversations. In: Boden, D. & D.H. Zimmerman (Eds.), *Talk and social structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis* (pp. 232-250). Cambridge: Polity Press.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 13-31). Amsterdam: John Benjamins.
- Koole, T., Kronemeijer, M., Scheel, L., Silfhout, G., & Viergever, I. (2010). Conversatieanalytisch onderzoek naar uitingen van 112-melders in paniek. Universiteit Utrecht. Lezing AWIA symposium 2010, Amsterdam.
- Koole, T., Verberg, N., & de Widt, C. (2013). Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112 gesprekken. In R. Boogaart, & H. Janssen (Red.), *Studies in taalbeheersing 4* (pp. 223-232). Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Mazeland, H. (2008). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Meehan, A.J. (1989). 'Assessing the "policeworthiness" of citizen's complaints to the police: Accountability and the negotiation of "facts"'. In D.T. Helm, W.T. Anderson, A.J. Meehan, & A.W. Rawls (Eds.), *The International Order: New Directions in the Study of Social Order* (pp. 116-140). New York: Irvington.
- Schegloff, E.A. (1986). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist* 70: 1075-1095.
- Whalen, M.R. & Zimmerman, D.H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, 50, 172-185.
- Whalen, J. & Zimmerman, D.H. (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.

Zimmerman, D.H. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In P. Drew, & J. Heritage (Eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (pp. 418-469). Cambridge: Cambridge University Press.