

# Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten

Claudia de Widt, Tom Koole & Jos van Berkum

TT 36 (3): 267–291

DOI: 10.1557/TVT2014.3.WIDT

## Abstract

### *Emotion in emergency calls: Emotion, responses, and effects*

Call-takers in emergency call-centres report that one of their most difficult tasks is to deal with emotional callers since these have problems in collaborating to achieve the goal of the call, the quick and accurate gathering of required information. This investigation gives insight in the interaction between call-takers and emotional callers. First we map out callers' emotion acts. Then we look how call-takers respond to these acts. And finally we will discuss the effects of these responses on the emotional caller. The research data consist of 60 calls to the national Dutch emergency call-centre in Driebergen and the local emergency call-centre in Utrecht. After categorising the emotion acts it became clear that only two of them caused interactional problems. Crying callers do not stick to the rules of sequential organization. Screaming callers go against the rules of turn organization. Not only do callers behave differently, also call-takers respond differently to different emotion acts. Crying is more often responded to with sympathetic responses while screaming more often receives directives.

**Keywords:** emotion, emergency calls, conversation analysis

## 1 Aanleiding<sup>1</sup>

Veel landen hebben een speciaal telefoonnummer dat bij noodsituaties kan worden gebeld, zodat indien nodig snel hulp kan worden geboden. In Nederland is dat het bekende 112-nummer. Wie 112 belt krijgt een centralist aan de lijn, die zo snel mogelijk moet bepalen of het hier gaat om een zaak

voor politie, brandweer, of ambulance, en zo ja, waar de desbetreffende hulpdienst precies naar toe moet. Bellers die de hulp van de 112-centrale inroepen kunnen echter emotioneel zijn, en een emotionele beller reageert vaak niet zoals de centralist wenst. Soms zijn mensen bijvoorbeeld hevig in paniek, of boos, of huilen ze. Er zijn binnen de Nederlandse meldkamers momenteel geen richtlijnen hoe centralisten met dergelijke emotionele bellers moeten omgaan, en centralisten reageren dan ook op uiteenlopende manieren op de bellers, met uiteenlopende effecten.

Op verzoek van de 112-Meldkamer Utrecht hebben we in ons onderzoek in kaart gebracht hoe dergelijke emotionele gesprekken verlopen. Wat zijn nu precies de effecten van emoties op de afwikkeling van het gesprek, welke emoties veroorzaken interactionele problemen, en welke reacties van centralisten zijn het meest effectief om deze problemen op te lossen? Om deze vragen te kunnen beantwoorden, hebben we zestig emotionele gesprekken van de lokale Meldkamer Utrecht en de landelijke Meldkamer in Driebergen nader onderzocht. We hanteren daarbij een conversatie-analytisch perspectief, waarin we ons niet zozeer richten op emotie als 'innerlijke toestand', maar als concrete handeling in het gesprek. Vanuit dit perspectief hebben we allereerst de verschillende emotiehandelingen van de bellers in kaart gebracht. Vervolgens hebben we onderzocht hoe centralisten reageren op de diverse emotionele handelingen van bellers, en wat de gevolgen daarvan zijn op de effectiviteit van het gesprek: bij welke reacties geeft de beller snel de benodigde informatie, en bij welke niet?

Hoewel slechts ongeveer tien procent van de gesprekken naar 112 een emotioneel gesprek is, is onderzoek hiernaar van groot belang, omdat 112-centralisten zelf problemen rapporteren met deze gesprekken, en omdat tijdverlies in dat soort gesprekken mogelijk grote gevolgen kan hebben. Ook wetenschappelijk valt er potentieel grote winst te boeken, omdat emotiehandelingen een tot op heden weinig onderzocht soort gespreks-handelingen is, en omdat gespreksanalytisch onderzoek naar emotiehandelingen een belangrijke aanvulling vormt op bestaand psychologisch onderzoek (Peräkylä & Sorjonen, 2012). Het domein van 112-gesprekken is dan ook een belangrijke arena waarbinnen de verwevenheid van communicatie en emotie kan worden onderzocht.

In de volgende sectie komt de vraag aan de orde wat emotie is, waarbij we zowel zullen kijken vanuit het perspectief van de psychologie als dat van sociale interactie. Daarna bespreken we in sectie 3 de manieren waarop bellers emoties laten zien in 112-gesprekken en in sectie 4 de manieren waarop 112-centralisten daarop reageren en met welk resultaat. De conclusies en aanbevelingen voor de praktijk komen aan de orde in sectie 5.

## 2 Emoties in gesprekken

In het alledaags bestaan kunnen we doorgaans zonder veel moeite aangeven wanneer er emotie in het spel is. Toch is het, zoals bij zo veel alledaagse begrippen, nog niet zo niet gemakkelijk een eenduidige wetenschappelijke definitie van het concept 'emotie' te geven, want het verwijst naar een enorme variëteit van gevoelens, gedachten en gedragingen die wij als mensen allemaal interpreteren als een emotie, of het gevolg van een emotie (Fischer, 2010). Daarnaast zit aan elke emotie, of dat nou angst, boosheid, of blijdschap is, een bundel verschillende aspecten vast (Scherer, 2005), zoals een specifieke gelaatsuitdrukking of stemklank, bepaalde lichamelijke veranderingen (hartslag, zweten, ademhaling, etcetera), een bepaalde subjectieve interpretatie en beleving, specifieke gedragsintenties, en de feitelijke realisatie van dat gedrag (zoals wegrennen, schreeuwen, of 'bevriezen'). Het is dan ook niet verwonderlijk dat emotie is bestudeerd vanuit zeer veel verschillende vakgebieden, waaronder de neurowetenschappen, de cultuurwetenschappen en verschillende sociale wetenschappen, zoals de psychologie en de communicatiekunde. Binnen al deze velden bestaan verschillende opvattingen over wat een emotie is, wat het doel ervan is en wat ermee bereikt kan worden (Wetherell, 2012).

Toch is er ook een belangrijke rode draad in deze verschillende benaderingen. Emoties zijn manieren waarop mensen reageren op situaties die voor hen een sterke persoonlijke relevantie hebben, situaties die direct raken aan hun belangen en bijbehorende waarden, en die daarom een relatief sterke gesynchroniseerde reactie oproepen (Van Berkum, 2011; Fischer, 2010; Frijda, 2007). Sommige van die belangen zijn biologisch min of meer geheel voorgeprogrammeerd, zoals de wens om je lichaam intact te houden, of het bij een groep willen horen. Andere belangen, zoals de behoefte aan een iPad, of om curling op TV te bekijken, zijn grotendeels ingevuld vanuit onze culturele achtergrond en persoonlijke ervaringen. Maar altijd worden de belangen bewaakt door emotie, d.w.z. we reageren enigszins of sterk emotioneel op situaties of gebeurtenissen die deze belangen bedreigen of juist bevredigen.

Emoties zorgen er niet alleen voor dat we achteruit deinzen als de snel-trein voorbij raast, of razendsnel uit een wak willen komen. Verlangen naar verbinding, de liefde voor je kinderen, gerespecteerd willen worden, empathie en compassie, maar ook boosheid, schuldgevoel en verlatingsangst – het zijn allemaal emoties die een rol spelen in het bewaken van onze sociale belangen. Emoties zijn een onmisbaar onderdeel van onze capaciteit om sociale banden op te bouwen en bijvoorbeeld machtsverlies of

sociale buitensluiting te vermijden (Fischer & Manstead, 2008). De sociale functionaliteit van emoties staat niet vast, maar is afhankelijk van de manier waarop een persoon zijn doelen of belangen ziet in relatie met die van anderen, en hoe hij zijn emoties reguleert. Emoties zorgen daarbij niet alleen voor veranderingen in je eigen gedrag, ze zijn ook sociale signalen voor anderen (Fridlund, 1994). Huilen is bijvoorbeeld niet alleen de expressie van een verdrietig gevoel, maar ook een signaal dat je troost en steun nodig hebt (Fischer, 2010).

Dit sociale perspectief laat emoties zien als een vorm van handelen, als een affectief proces waarmee iets beoogd wordt. Het gevoel en het uiten van een emotie zijn twee kanten van dezelfde medaille. Het onderscheid tussen beide is te maken, maar de uiting is niet willekeurig. In interactie is huilen of schreeuwen niet alleen een uiting van een gevoel, een bepaalde emotie, maar is een interactioneel fenomeen waarop anderen kunnen reageren.

De combinatie tussen het gevoel en het uiten van een emotie komt naar voren in het model van Vingerhoets et al. (2000). Zij ontwikkelden als eersten een model voor huilen, waarbij huilen als het resultaat van de interactie tussen verschillende fysiologische, cognitieve en sociale processen wordt gezien. Huilen heeft zowel effecten op de huilende persoon zelf (gevoel) als op de sociale omgeving van de huilende persoon (uiting). Deze intra- en interpersoonlijke effecten zorgen voor vermindering van de spanning bij de huilende persoon en communiceren de roep om hulp naar anderen, zodat zij hulp en steun kunnen bieden. Recent onderzoek (Hendriks et al., 2008) ondersteunt de hypothese dat een belangrijke functie van huilen het zoeken van hulp bij anderen is: proefpersonen hadden minder negatieve gevoelens naar een huilend persoon dan naar een niet-huilend persoon, en een huilend persoon ontving ook vaker emotionele steun.

Daar waar emoties onderdeel worden van een gesprek lenen ze zich voor gespreksanalyse. Deelnemers aan een gesprek hebben alleen toegang tot de observeerbare uitingsvorm, niet tot het gevoel van de ander. Eerder onderzoek heeft laten zien dat die uitingsvormen daarmee ook sociale handelingen worden. Goffman (1981) liet zien dat 'response cries' zoals 'au' luider worden uitgesproken als de hoorder verder weg is en zachter als hij dichterbij is. En Jefferson (1984) heeft laten zien dat lachen werkt als een techniek om lachen van de ander uit te nodigen. Psychologen gaan ervan uit dat eenzelfde emotie op verschillende manieren geuit kan worden, zoals angst bijvoorbeeld geuit wordt door huilen, schreeuwen, wegrennen of ineens niets meer kunnen doen. Vanuit het perspectief van emotie-uitingen als sociale handelingen is de emotie niet het achterlig-

gende gevoel , maar juist de uitingvorm ervan en de reactie hierop, hoe mensen ermee omgaan. De diverse uitingvormen zijn verschillende interactieve handelingen omdat de gesprekspartners erop kunnen reageren. Schreeuwen is een andere gesprekshandeling dan huilen, ook als zou kunnen worden vastgesteld dat beide zijn terug te voeren op eenzelfde mentaal proces. En op beide gedragingen kan verschillend worden gereageerd. Die verschillende uitingvormen en de reacties erop maken het tot interactieel verschillende emoties. In dit onderzoek worden de verschillende emotionele handelingen zoals schreeuwen en huilen, op gespreksanalytische wijze, als verschillende emoties benoemd.

### 3 Emotiehandelingen van 112-bellers

In deze sectie bespreken we de verschillende emotiehandelingen die we in de interactiebijdragen van 112-bellers hebben kunnen onderscheiden en komen we tot de conclusie dat slechts twee daarvan, 'schreeuwen' en 'huilen/snikken', problematisch zijn omdat zij verhinderen dat de centralist de benodigde informatie krijgt.

#### 3.1 Eerder onderzoek

Heritage & Clayman (2010) concluderen uit gespreksanalytisch onderzoek dat bellers op twee manieren emoties 'doen', met *verbalisering*en (uitroepen, smeken: 'Oh mijn god', 'Schiet op!') en met *paralinguïstisch gedrag* zoals gillen, hijgen, snikken. Vanuit het 112-perspectief zijn beide vormen potentieel problematisch: de eerste manier kan een vertragende factor zijn in de overdacht van informatie, terwijl het paralinguïstische gedrag tegelijk kan plaatsvinden met het uitvoeren van een gesprekshandeling, maar ervoor kan zorgen dat die informatie onverstaanbaar of onbegrijpelijk wordt (Heritage & Clayman, 2010).

Koole et al. (2010) en Scheel (2010) hebben laten zien dat ook het geven van een niet-geprefereerd antwoord een emotiehandeling kan zijn. Het gaat dan met name om het type preferentie dat Raymond (2003) 'type-conformingness' heeft genoemd: een ja/nee-vraag prefereert een antwoord met 'ja' of 'nee' erin; een meerkeuzevraag als 'wilt u politie, brandweer of ambulance' prefereert als tweede paardeel een van de drie gegeven antwoordopties. Emotionele bellers gaven op deze vraag echter antwoorden zoals 'maakt me niet uit' waarin geen van de antwoordopties werd gekozen. Toch bevestigt het onderzoek van Scheel ook het idee dat emotie-

handelingen sociale en interactionele handelingen zijn die zich voegen naar de normen van de interactionele organisatie van gesprekken.

Zoals gezegd liet Goffman (1981) voor 'response cries' zien dat het sociale handelingen zijn en Jefferson (1984) en Holt (2010) hebben laten zien dat lachen een sociale handeling is. Hepburn (2004), Koole et al. (2010) en Scheel (2010a,b) lieten zien dat huilen een sociale handeling is die zich houdt aan de normen voor de beurtwisseling. De emotionele beller huilt overwegend in zijn eigen beurt en niet in de beurt van de centralist. Deze precieze plaatsing van emotiehandelingen laat zien we dat niet (alleen) de interne gevoelens van de bellers op dat moment worden weergegeven, maar dat het vooral een vorm van interactie is met de centralist. Het huilen is niet slechts een 'gevoel' dat zich een weg baant naar buiten, maar net als de 'response cries' van Goffman en het lachen van Jefferson is er een duidelijke oriëntatie zichtbaar op de ander en op de sociale interactie met die ander, waardoor emotiehandelingen kunnen worden gebruikt om de ernst van een situatie duidelijk te maken.

Dit betekent niet dat bellers nooit dwars door de centralist heen huilen of roepen. Koole et al. (2010) hebben gesuggereerd dat we een onderscheid moeten maken tussen bellers die in één participantenframe zijn betrokken en bellers die in meerdere frames participeren. Dit komt veelal overeen met bellers die *na* een incident bellen en bellers die nog *tijdens* het incident de centralist spreken. De bellers die na het incident bellen, hebben alleen een interactie met de centralist, terwijl de bellers die tijdens een nood-situatie bellen naast de interactie met de centralist *nóg* een interactie hebben met de omgeving. Dit kan zowel met een omstander of dader zijn als met een situatie, zoals een brandende frituurpan. Als er in een gesprek meerdere participantenframes zijn, kan dit effect hebben op de invloed en de effectiviteit van een centralistreactie. Een kreet in respons op een gebeurtenis in interactie 1 is immers ook hoorbaar in interactie 2, maar niet georiënteerd op die tweede interactie. Voor een centralist is het moeilijker om in te grijpen in een participantenframe waaraan hij zelf niet deelneemt.

### 3.2 Analyse

Met welke emotiehandelingen worden 112-centralisten zoal geconfronteerd, en waar hebben ze vooral last van? Ons onderzoeksmateriaal bestond uit 60 emotionele gesprekken, gevoerd in de lokale Meldkamer Utrecht en de landelijke Meldkamer in Driebergen. Over de selectie uit een groter corpus 112-gesprekken van deze 60 gesprekken als 'emotioneel' is overeenstemming bereikt door vier studenten van de MA Communicatiestudies in Utrecht. De landelijke meldkamer ontvangt alle mobiele 112-

gesprekken uit heel Nederland en verbindt de beller door met een lokale meldkamer van politie, brandweer of ambulance, zoals de Meldkamer Utrecht waar deze drie disciplines weliswaar bij elkaar in één ruimte zitten maar voor de landelijke centralisten drie verschillende meldkamers zijn. De landelijke meldkamer moet er dus achter komen (i) met welke discipline, en (ii) in welke plaats de beller moet worden doorverbonden. Daarom nemen ze de telefoon op met de vraag 'politie, brandweer, of ambulance' (Koole et al., 2013) of gebruiken ze de informatie die de beller geeft over het incident (in fragment 3 hieronder leidt 'mijn man wordt niet goed' tot een keuze voor de ambulance). De landelijke meldkamer hoeft dus geen details te weten van de locatie of het incident.

In de onderzochte emotionele 112-gesprekken komen diverse emotie-handelingen voor. De meest voorkomende staan in de onderstaande tabel.

**Tabel 1** Emotiehandelingen van bellers in een corpus van 60 emotionele 112-gesprekken<sup>2</sup>

Emotiehandeling	Frequentie*	Percentage van de emotionele gesprekken waarin deze emotie voorkomt
Snikken	27	54%
Schreeuwen	18	30%
Hijgen	15	25%
Huilen met geluid (huuhuu)	13	22%
Smeken (alstublieft)	13	22%
Snel praten	11	18%
Trilstem	9	15%
<b>Totaal emotionele gesprekken</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

\* Aantallen gesprekken waarin emotie x voorkomt.

Uit deze tabel kunnen we afleiden dat de bellers binnen één gesprek vaak verschillende emotiehandelingen doen. Ze hijgen, huilen en snikken bijvoorbeeld in hetzelfde gesprek. In onze analyse van deze emotiehandelingen zagen we dat er maar twee grotere categorieën zijn die in het 112-gesprek voor vertraging van de gespreksafhandeling zorgen: schreeuwen, en huilen (met geluid of in de vorm van snikken). Deze categorieën emotiehandelingen leiden ertoe dat de beller niet de informatie geeft die de centralist nodig heeft. Voor de andere emotiehandelingen geldt dat niet: bellers geven bijvoorbeeld met trillende stem precies de informatie die de centralist wil. In onze verdere analyse richten we ons daarom uitsluitend op de twee problematische categorieën.

3.2.1 *Schreeuwen*

In de gesprekken waarbij schreeuwen de meest voorkomende emotiehandeling is, lijkt de beller niet (goed) te luisteren naar de centralist. De beller schreeuwt zowel in zijn eigen beurt, als tijdens de beurt van de centralist. Hij houdt zich dus niet goed aan de beurtwisselingsnormen. In onderstaand voorbeeld geeft de beller enkele malen geen of een niet-gepreeferd antwoord op de vragen. Hierdoor lukt het de centralist niet om snel de nodige informatie te verkrijgen.

*Fragment 1 – uit transcript 10 (Schreeuwen, landelijke centrale)*

2 C Alarmcentrale [een een twee wie wilt u spreken  
 3 B [ja  
 4 B .hh JA HALLO MAG IK DE BRANDWEER?.HH[DE VAATWASMACHI-  
 5 C [in welke plaats?  
 6 B HĒ? ( ) DERTIEN.  
 7 C In amsterdam?  
 8 B NEE IK ZIT IN HAARLEM .hhh [( )  
 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[.hh.hh.hh  
 14 C [In welke  
 15 stad bent u?  
 16 B .hhh. HELP! .hhh BRANDWEER  
 17 C Bent [u in Heerlen of in Haarlem?  
 18 B [DE BRANDWEER  
 19 B HE?  
 20 C Bent u in Heerlen?  
 21 B JA IK BEN IN HAARLEM  
 22 C Verbind u door blijf aan de lijn  
 23 B ( VLUG) .hhh.hhh.hhh ( )

In dit gespreksfragment laat de beller al in regel 4 weten dat ze de brandweer nodig heeft. Vervolgens zijn er zeven locatievragen nodig om vast te stellen waar deze beller zich bevindt (regels 5, 7, 9, 12, 14-15, 17 en 20). Zoals in de inleiding al gezegd komt dit niet alleen doordat de beller schreeuwt. De beller geeft ook onnodige informatie over de vaatwasser. Deze informatie wordt schreeuwend gegeven, en soms in overlap met de centralist (regel 4-5) waardoor deze een extra locatievraag nodig heeft (eerst r. 5 dan r. 7). Het schreeuwen lijkt er ook voor te zorgen dat de locatie-informatie die de beller geeft (r. 8) niet goed wordt verstaan. In ieder geval behandelt de



centralist r.8 als nog onvoldoende zekere informatie. Tenslotte zien we in dit fragment ook een voorbeeld van meerdere participantenframes wanneer de beller in regels 13 en 16 lijkt te reageren op de vaatwasser en daarmee opnieuw het vaststellen van de locatie vertraagt. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat wanneer de beller niet in gesprek met de centralist zou zijn en alleen in huis was, zij waarschijnlijk ook geen 'help' had geroepen. Deze uitroep speelt dus een rol zowel in het handelingsframe van beller en vaatwasser als in het frame van beller en centralist.

### 3.2.2 *Huilen en snikken*

In het tweede problematische type emotionele gesprekken is huilen de voornaamste emotiehandeling. Bellers doen dit met geluid (huuhuuuh) of produceren natte (.shih) en droge (.skuh) snikken (Hepburn, 2004). De snikken vinden vooral plaats aan het eind van de eigen beurt, terwijl het huilen met geluid ook tijdens de beurt van de centralist gebeurt. Ook bij deze groep gesprekken zorgt de emotie voor problemen. De beller geeft geen of niet-geprefereerde antwoorden op de vragen van de centralist. Het onderstaande fragment komt uit een transcript waarin de beller huilt en snikt.

#### *Fragment 2 – uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)*

4 C (0.4) Even rustig aan [mevrouw  
5 B [Alstu- ambulance alstublieft=  
6 C =In de Monnikstraat [in welke- in welke plaats.  
7 B [(...) auto  
8 C Even rustig aan mevrouw  
9 B (.) Alstublieft [( )  
10 C [Rustig aan! Even lui- even luisteren  
11 naar wat ik zeg  
12 B Ja:a-a .shih  
13 C (0.5) Even [rustig an. (0.4) Even (0.6) In de  
14 B [°ja-a-a° .skuh  
15 C <Monnikstraat>?  
16 B Schiet op alsjeblie:>huh<[ieft  
17 C [In de Monnikstraat. Welke  
18 plaats?  
19 B (0.5) .hh in Eindhoven .shih  
20 C †Eindhoven?  
21 B (0.4) °Ze zijn d'r nog°

In het bovenstaande fragment produceert de beller in regel 12 en 19 aan het eind van de eigen beurt een natte snik. In regel 14 produceert ze aan het

eind van haar beurt een droge snik. Ook verlengt ze woorden door ze huilend uit te spreken, zoals in regel 12 en 14 het woord 'ja'. In regel 16 snikt de beller midden in het woord 'alsjeblieft'. Hoewel er af en toe een kleine overlap in de beurten zit (regels 5, 7 en 14), houdt de beller zich over het algemeen wel aan de beurtwisselingsnormen. Maar de reacties die ze geeft zijn meestal geen antwoorden op de vragen van de centralist (bijv. r. 15-16: C: Monnikstraat? B: Schiet op alsjeblieft).

### 3.3 Samenvatting

Uit onze inventarisatie van problematische emotiehandelingen in 112-gesprekken blijkt dat slechts twee typen emotiehandelingen een duidelijke vertraging in de gespreksafhandeling veroorzaken: schreeuwen, en huilen. De schreeuwende bellers houden zich niet aan de beurtwisselingsnormen. Ze schreeuwen vaak door de beurt van de centralist heen, waardoor ze diens vragen niet kunnen horen en waardoor die hun uitingen niet goed kan verstaan. En omdat ze de centralist niet laten uitspreken, zijn ze vervolgens niet altijd in staat om een antwoord te formuleren. Daarbij kan worden aangetekend dat de centralisten in reactie daarop weer overlappen met de bellers, bijvoorbeeld om aandacht te trekken (Van Huffelen, 2014). Huilende bellers houden zich op zich redelijk goed aan de beurtwisselingsnormen, ze zijn doorgaans stil in de beurt van de centralist. Maar ze vinden het moeilijk zich aan de sequentiële normen te houden, ze zijn in hun eigen beurt vaak niet in staat een antwoord te formuleren.

Deze twee problematische emotiehandelingen vormen het speelveld waarbinnen we onze hoofdvraag formuleren: hoe reageren 112-centralisten op de diverse emotionele handelingen van bellers, en wat zijn de gevolgen daarvan op de effectiviteit van het gesprek: na welke reacties geeft de beller snel de benodigde informatie, en na welke niet?

## 4 Centralistenhandelingen en hun effecten

In deze sectie laten we zien dat 112-centralisten schreeuwen en huilen/snikken behandelen als verschillende emotiehandelingen door er verschillend op te reageren. We laten ook zien hoe de verschillende reacties van de centralisten er al dan niet in slagen bellers zover te krijgen dat ze de benodigde informatie geven.

#### 4.1 Eerder onderzoek

Om meer te kunnen zeggen over de reacties die centralisten leveren op de emotionele handelingen van bellers, wordt in deze paragraaf eerder onderzoek hiernaar besproken. Hepburn & Potter (2007) vinden in hun onderzoek naar centralistreacties bij een call-centre voor kindermishandeling drie typen reacties op huilende bellers: *sympathetic receipts*, *empathic receipts* en *take-your-times*. De laatste reactie, *take-your-times*, komt vooral voor als een beller zo hard huilt, dat hij niet meer kan praten. Hoewel dit een interessante reactie is op een veelvoorkomende emotionele handeling bij 112-gesprekken, wordt deze niet verder meegenomen in dit onderzoek omdat de centralisten van de meldkamer niet alle tijd hebben en ze de beller juist zo snel mogelijk de benodigde informatie willen laten leveren. *Sympathetic receipts* verschillen van *empathic receipts* in dat de eerste alleen meelevend zijn, zoals 'Oh my gosh', en de tweede een formulering van de mentale staat van de beller bevat. Een voorbeeld hiervan is: 'That scares you, doesn't it.' Sympathie-tokens als 'ah' of 'oh' met verschillende meelevende prosodie (hoger, lager of langzamer) zijn in institutionele settings goed bruikbaar, omdat de gepaste institutionele neutraliteit behouden wordt maar toch wordt getoond dat er wordt meegeleefd. Peräkylä & Sorjonen (2011) concluderen op basis van Hepburn & Potter (2010) dat dit 'neutraal meeleven' soms belangrijker is dan 'on the record' empathiseren, waarbij de emoties daadwerkelijk benoemd worden.

De centralisten in het materiaal van Hepburn & Potter vinden huilgedrag vooral lastig omdat het zorgt voor een spanning tussen het omgaan met de emoties van de beller en het concentreren op de informatie/het bewijs dat de beller levert (Hepburn & Potter, 2007). Eenzelfde spanning treedt op bij de 112-meldkamer tussen de bellers, die hun eigen situatie als urgent en stressvol ervaren en de centralisten, die het gesprek moeten leiden en bedenken of en welke hulp gestuurd moet worden. Als de emotionele beller niet de benodigde informatie geeft, zijn er volgens Whalen & Zimmerman (1998) voor de centralist twee methoden om alsnog deze informatie te verkrijgen. Ten eerste kan de centralist met behulp van directieven als 'Rustig aan' of 'Luister eens naar me' proberen de beller rustig te krijgen. Een tweede methode is het leveren van geruststellingen als 'Er is hulp onderweg'. Deze twee methoden kunnen ervoor zorgen dat de centralist weer de controle over het gesprek krijgt en de volgende vraag kan stellen. Naar de tweede methode, het geven van een geruststelling, is nog weinig onderzoek gedaan. De eerste methode kan aan de hand van ander onderzoek ter discussie worden gesteld. Zo blijkt uit eerder genoemd onderzoek van Koole et al. (2010) dat huilende bellers wel luisteren naar wat

de centralist zegt, maar niet in staat zijn een antwoord te formuleren (zie ook: Heritage & Clayman 2010). Uitroepen waarin de beller bij de les wordt geroepen of gecommandeerd wordt (om kalm te blijven), zoals 'Rustig aan!' of 'Mevrouw!' lijken weinig zin te hebben.

In een adviesartikel voor centralisten van de 911-meldkamer in de Verenigde Staten geeft Krumperman (1991) onder andere het advies om de gevoelens van de bellers te reflecteren. Het in simpele zinnen verwoorden van de gevoelens die een beller doormaakt, zou hem helpen zich begrepen te voelen en te weten dat zijn emoties normaal zijn. Deze reflectie kan hem de kracht geven om te reageren op de instructies van de centralist. Met de volgende centralistreactie kan dit volgens Krumperman bereikt worden: 'Sir, I can tell you are real worried and scared. If you listen to me, I can help your father, OK? Is this an apartment?'. De centralist benoemt de gevoelens van de beller en zegt vervolgens waarom het belangrijk is dat de beller antwoord geeft of rustig wordt, namelijk dat er hulp geboden kan worden. Daarna stelt hij een inhoudelijke vraag. Door kalm uit te leggen waarom de vragen nodig zijn, wordt volgens Krumperman de beller vaak meewerkend. Kalme bellers snappen de noodzaak van de vragen en zien er ook de logica van in. Emotionele bellers lijken echter vaak niet meer in staat de context te zien, waardoor ze minder coöperatief worden. Als de centralist de emotionele beller een verklaring geeft voor zijn vragen, zoals 'ik heb deze informatie nodig om u te kunnen helpen', zou dit volgens Krumperman helpen om de beller mee te laten werken.

## 4.2 Analyse

In ons corpus van 60 emotionele 112-gesprekken bekijken we eerst hoe centralisten reageren op schreeuwende bellers, en wat de effectiviteit daarvan is. Vervolgens onderzoeken we hoe centralisten reageren op huilende bellers, en wat de effectiviteit van de verschillende reactietypen is.

### 4.2.1 Reacties op schreeuwen en hun effect

*Inhoudelijke (locatie)vraag.* De veruit meest gehoorde reactie van de centralist op schreeuwen is het stellen van een inhoudelijke vraag, veelal naar de locatie van de beller. Deze reactie komt 19 keer voor. De centralist gaat daarmee niet zozeer in op de vorm van de handeling (het schreeuwen), maar vooral op de inhoud. Een voorbeeld hiervan is het onderstaande fragment.

*Fragment 3 – uit transcript n (Schreeuwen, landelijke centrale)*

1 B (HELLEP)=  
 2 C =Alarmcentrale een een ↑twee wie wilt u ↑spreken=  
 3 B =↑JA:: ( ) (.) .hh IK WIL EEN AMBU↑LANCE MIJN  
 4 MAN WORDT NIET ↑GOED (.) .hh IK ZIT OP DE  
 5 ↑(HORIKERDOOR).  
 6 C WAAR bent u, ↑welke plaats  
 7 B ↑Herikerdam in e:h in mar↑kelo. ↑VLUG:: hij-  
 8 ↑↑Vlug↑↑ hij ↑valt van zijn [stoel  
 9 C [Ik >ga u doorverbinden met  
 10 de ambu↑lancedienst van Markelo.<[Blijft u aan de lijn  
 11 B [een een twee↑  
 12 KOM TE↑RUG (0.7)  
 13 MIJN ↑MAN WORDT NIET GOED.

Hoewel de beller in fragment 6 in regel 3-5 zowel een verzoek om een ambulance, de aard van het incident en een locatie schreeuwt, gaat de centralist alleen in op de locatie. De centralist vraagt eerst: 'WAAR bent u' en verduidelijkt dit direct door het te specificeren met 'welke plaats'. De centralist negeert het schreeuwgedrag door de vraag te stellen, hij probeert de beller niet actief te kalmeren door erop in te gaan. Daarmee is het tegelijkertijd ook wél een reactie op het schreeuwen, omdat hij de emotie-handeling negeert, vergelijkbaar met 'the work of doing nothing' zoals Mehan (1979) het docentgedrag benoemde waarmee ze actief bepaald gedrag van een leerling negeren. Prosodisch gezien gaat hij misschien wel in op het schreeuwen, omdat hij het woord 'WAAR' ook luid uitsprekt. Op het schreeuwen van 'VLUG' in regel 7 en 8 gaat de centralist niet in. Hij vertelt de beller alleen dat hij haar doorverbindt met de ambulancedienst in de juiste locatie en dat zij aan de lijn moet blijven. Op het schreeuwen in regel 12 en 13 reageert de centralist niet meer.

Met de reacties inhoudelijke (locatie)vraag en 'Mevrouw'+locatievraag bereikt de centralist bij ongeveer de helft van toepassingen een positief effect (9 van de 19 keer). De beller kalmeert en geeft een passend antwoord op de vraag. In fragment 3, bijvoorbeeld, schreeuwt de beller in regel 4 en 5. De centralist reageert hierop met een vraag en gaat inhoudelijk niet in op het schreeuwen zelf. De beller reageert goed op de locatievraag en geeft een geprefereerd antwoord in regel 7. In de andere helft van de gesprekken waarin de centralist reageert met een locatievraag geeft de beller een niet-passend antwoord op de locatievraag of reageert hij met meer geschreeuw, zoals 'HELP!' of 'ALSTUBLIEFT'.

*Aandacht trekken.* Centralisten reageren ook op schreeuwen met een

attenderingsmiddel. Dit gebeurt 9 keer. Attenderingsmiddelen zijn bijvoorbeeld ‘Even naar me luisteren’, ‘Ik kan u niet verstaan’ en éénwoord-uitingen als: ‘Hallo’ en ‘Mevrouw’. De uitingen hebben gemeen dat er geen antwoord op wordt verwacht en ze vaak direct worden gevolgd door een inhoudelijke vraag. In onderstaand voorbeeld probeert de centralist door ‘Mevrouw’ te zeggen de beller rustig te krijgen. In regel 5 zegt de centralist tweemaal ‘Mevrouw’ gevolgd door een locatievraag. In regel 10 reageert de centralist op het huilen van de beller (regel 9) met nogmaals ‘Mevrouw’.

*Fragment 4 – uit transcript 21 (Schreeuwen, landelijke centrale)*

```

4   B   ((      ONVERSTAANBAAR      )) [Alsjeblie::f >huuhuuuh<
5   C                                     [↓Mevrouw (.) ↓mevrouw
6       in welke plaats bent u.
7   B   Dordrecht.
8   C   Dordrecht. [Politie, brandweer of ambulance?
9   B   [.huh.huh .skuh .huhuh-ah-ah-ah-ah
10  C   ↓Mevrouw
11  B   .SHIH >huuhuuuhuu[huuuuuh<

```

In ons corpus zorgen attenderingsmiddelen van de centralist zoals ‘Hallo’, ‘Mevrouw’, er niet voor dat de beller een geprefereerd antwoord geeft, rustiger wordt en zich meer aan de beurtwisselingsnormen houdt. Deze reacties hebben dus geen positief effect. Een voorbeeld hiervan is fragment 5.

*Fragment 5 – uit transcript 29 (Schreeuwen, landelijke centrale)*

```

5   B   E::H IN DEN HAAG (IN DE JAVASTRAAT)
6   C   Hal[lo?
7   B   [ALSJEBLIEFT
8   C   Hallo?
9   B   (EN DE JONGENS ZIJN TERUG.) DEN HAAG!

```

In dit fragment reageert de centralist op het schreeuwen van de beller (regel 5) met ‘Hallo?’. De beller overlapt dit door een smeekbede te schreeuwen ‘ALSJEBLIEFT’. Als de centralist nogmaals met ‘Hallo?’ reageert, schreeuwt de beller eerst iets onverstaanbaar en vervolgens de locatie. De reacties van de centralist zorgen er niet voor dat de beller kalmeert en luistert, ze lokken juist een respons uit waarin de beller blijft schreeuwen.

In reactie op schreeuwende bellers maken centralisten dus gebruik van twee typen reacties. De inhoudelijke vraag die de emotie negeert leidde er in ongeveer de helft van de voorkomende gevallen toe dat de beller ant-

woord ging geven op de gestelde vraag. Het gebruik van attenderingsmiddelen bleek niet te leiden tot bruikbare antwoorden van de bellers.

#### 4.2.2 *Reacties op huilen en hun effect*

*Inhoudelijke (locatie)vraag.* Ook in reactie op huilen is de inhoudelijke vraag die de emotie negeert de meest voorkomende reactie van de centralist. De vraag betreft meestal de locatie of de aard van het incident. Deze reactie komt 29 keer voor in het corpus.

*Fragment 6 – uit transcript 35 (Huilen, lokale meldkamer Utrecht)*

42 B Haalt hij adem? ((achtergrondstemmen))  
43 ~Hij haalt nog adem. [.hh Hij haalt nog a(hh)dem.~ Hij  
44 C [Ja, oké  
45 B haalt nog a-a-a-a-a-[a-a-.skuh↑↑a-a-a-a-a  
46 C [Heeft de-  
47 B ↑↑a-a-a[-a-a-a  
48 C [ligt je man op de grond?  
49 B .hh ~Hij ligt op de grond met zijn hoofd omhoog mijn burens  
50 ↑helpen~ .hh=  
51 C =Ja. En hij haalt adem?  
52 B ~Hij haalt ade[m~  
53 C [oké.(.) [Ligt hij nu- ligt hij nu nog te te  
54 B [~hij haalt~ .skuh  
55 C trekken?  
56 B Nee .hh nee .hh

In regel 43 heeft de beller al drie keer gemeld dat het slachtoffer nog adem haalt. In regel 45 wil ze dat nogmaals zeggen, maar blijft ze huilend de –a herhalen. De centralist reageert hierop door een inhoudelijke vraag te stellen over de situatie van het slachtoffer (48). Hiermee reageert hij niet woordelijk op de emotionele handeling, maar gaat hij door op de inhoud van de uiting.

Zeventig procent van de inhoudelijke vraag reacties op een huilende beller pakt positief uit. De beller geeft een antwoord op de vraag die de centralist stelt. Ook al geeft de centralist geen aandacht aan het huilgedrag door alleen een inhoudelijke vraag te stellen, hij lokt de gewenste reactie bij de beller uit. Ook de combinaties 'Haalt u even diep adem' + inhoudelijke vraag en 'Even luisteren' + inhoudelijke vraag leveren een geprefereerd antwoord op van de beller.

*Fragment 7 – uit transcript 8 (Huilen, landelijke centrale)*

- 9 B .hh .shih;~Nee maar m'n auto is helemaal stuk  
 10 en ik sta nu aan [de sn- aan de kant van de snelweg~=  
 11 C [(maar )  
 12 C =Mevrouw luistert u naar [mij, u bent niet gewond? (.)  
 13 B [↑.shih  
 14 B .hh Nee .skuh  
 15 C Oké (0.4) en in welke plaats bent u? of bent u op een  
 16 ↑snelweg?  
 17 B .hh ↑~Op de snel(hh)weg~↑=

In bovenstaand fragment huilt de beller in regel 9. Ze snikt en praat met een hoge trilstem. De centralist grijpt in regel 12 in met een directief + een inhoudelijke vraag. De beller geeft daar een geprefereerd antwoord op in regel 14, waarna ze nogmaals snikt. De centralist reageert daarop door een locatievraag te stellen. Ook hierop reageert de beller met een geprefereerd antwoord.

*Aandacht trekken.* De reacties 'Even luisteren' en 'Mevrouw!' worden door centralisten gebruikt om de aandacht te trekken van de huilende beller. In de gesprekken komen deze reacties vijf maal voor. Het zijn reacties die geen inhoudelijk antwoord uitlokken, hooguit een reactie waaruit blijkt dat de beller naar de centralist luistert, zoals: 'Ja'. In tegenstelling tot bij de schreeuwende bellers, hebben deze reacties bij huilende bellers wel een kalmerend effect. De bellers beantwoorden vervolgens de vraag die de centralist in de beurteenheid erna stelt. Hierbij moet wel worden vermeld dat deze reacties weinig voorkomen in het huidige materiaal. Willen we met meer zekerheid kunnen zeggen dat deze reacties positief bijdragen dan moeten er meer van deze reacties worden verzameld en bekeken.

*Sympathische reacties.* Een andere reactie van centralisten op huilende bellers is de sympathische directief 'Rustig aan' of een variant hierop, zoals 'Probeer rustig te blijven' of 'Haalt u even adem', altijd gevolgd door een inhoudelijke vraag naar de locatie of de aard van het incident. Met deze reacties laat de centralist zien dat hij meeleeft met de beller, ze tonen sympathie. In het corpus komen ze negen keer voor. De centralist kan hiermee duidelijk maken dat hij begrijpt dat de beller van streek is en snapt dat hij niet direct antwoord kan geven. De beller krijgt zo wat meer ruimte om zijn antwoord te formuleren. Een voorbeeld hiervan is het onderstaande fragment.



*Fragment 10 – uit transcript 31 (Huilen, landelijke centrale)*

6 C [Wat is er gebeurd?  
 7 B [.HUHUHUHUHUHUHU  
 8 B ~ze hebben aan mij gesneden en ze hebben mij .skuh.skuh  
 9 (en ze hebben mijn fiets gejat en ze hebben over mij heen  
 10 gedaan.)~.skuh[.huh  
 11 C [In welke st- haalt u even adem dan kunt u  
 12 mij vertellen in welke stad u bent.  
 13 B .skuh.skuh.skuh Rotterdam

Op de vraag 'Wat is er gebeurd?' van de centralist in het bovenstaande fragment, antwoordt de beller vanaf regel 8 met een onduidelijk en deels onverstaanbaar antwoord. Dit komt voornamelijk doordat hij erg huilt en snikt. De centralist reageert hierop met een aanzet tot een vraag, maar onderbreekt zichzelf en doet eerst een meelevende uiting, namelijk: 'Haalt u even adem dan kunt u mij vertellen in welke stad u bent.' Het sympathische element vormt het begin van een langere beurt waardoor de beller niet de gelegenheid krijgt om, direct op dit element te reageren. Met het eerste deel van die uiting ('haalt u even adem') laat hij weten dat hij snapt dat de beller overstuur is en geeft hij de beller wat meer tijd om zijn antwoord te formuleren. Vervolgens maakt hij direct duidelijk welke informatie hij nodig heeft van de beller, namelijk de locatie.

De sympathisch directieve reactie heeft in de meeste gesprekken (zes van de negen reacties) geen positief effect. De beller reageert vaak op deze reacties door (harder) te huilen. De sympathische reactie 'Haalt u even adem' zoals boven wordt altijd gevolgd in de beurt door een inhoudelijke vraag. Na deze reactie antwoordt de beller passend op de vraag van de centralist, maar het is niet duidelijk of dat komt door de sympathische reactie of de inhoudelijke vraag. Verder onderzoek zal dat moeten uitwijzen. Onderstaand fragment is een voorbeeld van het effect van de reactie 'Rustig aan'.

*Fragment 11 – uit transcript 5 (Huilen, landelijke centrale)*

2 B ↑~Ja:::lstublie:ft een ambulance  
 3 (e-) mijn man is neergeschoten in de ↑Monnikstraat.~  
 4 C (0.4) Even rustig aan [mevrouw  
 5 B [Alstu- ambulance alstublieft=  
 6 C =In de Monnikstraat [in welke- in welke plaats.  
 7 B [(...) auto  
 8 C Even rustig aan me↑vrouw  
 9 (.) .hhh Alstublieft hu[huh ( )  
 10 C [Rustig aan! Even [1- even luisteren  
 11 B [huhuhuhuh

De beller laat de centralist de reactie 'Even rustig aan mevrouw' niet volledig uitspreken (regel 4). Halverwege zijn zin smeekt de beller al om een ambulance. Als de centralist in regel 8 nogmaals met 'Even rustig aan mevrouw' reageert, heeft dit hetzelfde effect op de beller; ze reageert weer met 'Alstublieft' en vertoont daarbij huilgedrag. Het lijkt dus niet zinvol om op deze wijze te reageren op huilende bellers.

*Empathische reacties.* In ons corpus van emotionele gesprekken zien we de empathische reactie, het benoemen van de emotie, nauwelijks terugkomen. In slechts één gesprek reageert de centralist op deze manier. Een fragment uit dat gesprek staat hieronder.

*Fragment 12– uit transcript 42 (Huilen, lokale meldkamer Utrecht)*

25 C Oké. (1.0)  
 26 B O::H MIJN GOD (3.0)  
 27 C Staan [er nog gasflessen in de schuur meneer?  
 28 B [O:::H  
 29 B Ja .hh.hh.hh  
 30 ALSJEBLIE::FT!  
 ...  
 36 C Oké  
 37 B Oh je:etje  
 38 O::[:h  
 39 C [En waar brandt ie?  
 40 B Wat zegt u?  
 41 C Waar brandt ie?  
 42 B Binnen beneden.  
 43 C Beneden?  
 44 B O:::H  
 45 C Meneer? Meneer?=  
 46 B =Ja  
 47 C Ik kan-ik kan begrijpen dat het een hele vervelende  
 48 situatie is voor u, [en dat- het is heel vervelend,  
 49 B [oh jeetje  
 50 C maar ik wil wel graag wat informatie van u hebben  
 51 B Ja  
 52 C hè want dan kunnen wij u zo snel mogelijk helpen de  
 53 hulpverlening is opgestart, die komt zo snel  
 54 mogelijk naar u toe,  
 55 B °Ja°=  
 56 C =Ja? En waar is de brand is dat in de kelder of iets  
 57 dergelijks want ik hoor u over beneden praten.  
 58 B Ja ik heb een schuur met twee verdiepingen  
 59 C Ja  
 60 B en nu staat het beneden >ja volgens mij ook al boven<  
 61 C Ja  
 62 B .hh.hh ja .hh[.hh  
 63 C [Oké u bent nou in ↑die schuur of niet?  
 64 B Nee: ik ben buiten, nee het staat he:lemaal in eh  
 65 Lichterlaaie  
 66 C O::ké en die schuur, staat die in de tuin of staat  
 67 die ergens anders?  
 68 B Ja in de tuin

In dit fragment reageert de centralist in regel 47-54 op een manier die aan Krumperman (1991) doet denken. Hij benoemt niet zozeer de gevoelens van de beller als wel de context die voor die gevoelens verantwoordelijk is (regel 47,48: vervelende situatie), vervolgens zegt hij waarom hij antwoord wil (regel: 50,52: informatie nodig zodat we kunnen helpen) en ten slotte stelt hij de beller gerust (Whalen en Zimmerman, 1998). In regel 56 stelt hij een inhoudelijke vraag. Vanaf de beurt waarin de centralist de gevoelens van de beller reflecteert, houdt de beller zich zowel aan de beurtwisselings-normen als aan de sequentiële normen.

### 4.3 Samenvatting

In deze analyse van emotiehandelingen en de reacties daarop van centralisten wordt duidelijk dat huilen en schreeuwen niet alleen kunnen worden onderscheiden op basis van hun verschillende uitingvormen, maar dat ook centralisten de twee emotiehandelingen veelal verschillend behandelen. De centralist reageert bijvoorbeeld meevoelender op huilen dan op schreeuwen, en kiest daarentegen bij schreeuwende bellers eerder voor het directief trekken van de aandacht ('Hallo', 'Mevrouw'). Weliswaar is de inhoudelijke vraag die de emotie negeert bij zowel huilende als schreeuwende bellers de meest voorkomende reactie van centralisten, maar precies omdat deze reactie geen oriëntatie toont op de emotie kunnen we daaruit niet concluderen dat huilen en schreeuwen daarmee in die gevallen als dezelfde emotiehandeling worden behandeld. Ook hebben we gezien dat dit negeren een effectieve strategie kan zijn, bij beide emotiehandelingen.

## 5 Conclusie en aanbevelingen

Bellers die het noodnummer 112 bellen zijn begrijpelijkerwijs soms zeer geëmotioneerd – ze huilen, schreeuwen, hijgen, smeken, praten gehaast, of met een trillende stem. Hoewel gesprekken daar vaak wel wat rommeliger van worden, leveren alleen huilen en schreeuwen echt problemen op: ze zorgen er voor dat het gesprek moeizaam verloopt, er onbegrip ontstaat en het gesprek wordt vertraagd.

Hoewel dit onderzoek primair is voortgekomen uit een toegepaste vraag van de 112-centrales verschaft het ook meer theoretisch inzicht in de interactiekenmerken van emotie. In de eerste plaats hebben we gezien dat een emotie voor gespreksdeelnemers een gesprekshandeling is waar ze op verschillende manieren op kunnen reageren, zoals dat eerder was vast-

gesteld in het onderzoek van Jefferson (1984) en Holt (2010) naar lachen in gesprekken. Dit handelingsperspectief op emotie sluit overigens goed aan op recente inzichten in de psychologie van emoties waar emoties worden gezien als middelen waarmee we bepaald gedrag van onze omgeving uitlokken. In ons onderzoek blijkt uit deze responsen dat de deelnemers vaak een onderscheid maken tussen de emotiehandelingen huilen en schreeuwen door daar op verschillende manieren op te reageren.

Hiermee draagt dit onderzoek bij aan recent gespreksanalytisch onderzoek naar de wijzen waarop gespreksdeelnemers omgaan met fenomenen die een mentale component hebben zoals in dit geval 'emotie', maar ook cognitieve fenomenen als 'kennis' en 'begrip' (Stivers e.a., 2010). In gesprekken interpreteren we elkaars uitingen in termen van mentale categorieën zoals 'bedoelingen', maar tegelijk kunnen zulke mentale verschijnselen pas een rol spelen in een gesprek als ze onderdeel worden gemaakt van de sociale interactie, zoals met de emotiehandelingen die we in dit artikel hebben besproken. Gespreksanalytisch onderzoek naar de middelen waarmee we dat doen en de rol die die middelen spelen in de interactie complementeert dan ook op belangrijke wijze het psychologische perspectief op emotie als cognitief fenomeen, dit door emotie expliciet ook als *sociaal* fenomeen te bestuderen.

Uit de analyse van de gesprekken in ons corpus blijkt dat de problemen die deze twee emotiehandelingen in een 112-gesprek veroorzaken op interessante wijze verschillen. De huilende bellers in ons corpus huilen vooral in hun eigen beurt en houden zich in dat opzicht redelijk goed aan de beurtwisselingsnormen. Maar huilende bellers geven vaak geen adequaat antwoord op de vragen van de centralist, en schenden daarmee de sequentiële normen van een gesprek. Bij de schreeuwende bellers in ons corpus is dit juist andersom. Zij leven de sequentiële normen iets vaker na dan huilende bellers, maar veroorzaken vooral problemen door zich niet aan de beurtwisselingsnormen te houden. Zo starten ze hun eigen beurt vaak halverwege de uiting van de centralist. Ze kunnen op deze manier vaak wel een (al dan niet geprefereerd) antwoord formuleren, maar doen dit niet volgens de beurtwisselingsregels.

Ook de centralist behandelt huilen en schreeuwen als verschillende emoties. In lijn met veronderstellingen over de functies van huilen (Vingerhoets et al., 2000) wordt op huilende bellers bijvoorbeeld meevoelender gereageerd dan op schreeuwende bellers, met sympathische reacties als 'Probeer rustig te blijven' en 'Rustig aan'. Echter, deze sympathische reacties zorgen er in de meerderheid van de door ons geobserveerde gevallen *niet* voor dat de beller kalmeert en zich meer aan de gespreksnormen

houdt. Vaak gaat hij juist harder huilen of smeken ('Alstublieft'). In sommige gesprekssituaties kan zo'n versterking van de emotiehandeling natuurlijk positieve effecten hebben (zoals opluchting, of het gevoel hebben 'begrepen te worden'), maar in een 112-gesprek waarin snel moet worden vastgesteld waar welke noodhulp naartoe gestuurd moet worden is het niet de gewenste reactie. Sympathische reacties op huilende bellers versterken overigens niet altijd de emotiehandeling, soms wordt de beller wél rustiger en beantwoordt hij de vragen vaker met een geprefereerd antwoord. Verder onderzoek zal moeten uitwijzen onder welke omstandigheden de sympathische reactie in een 112-context toch effectief kan zijn, en of het daarbij nog uitmaakt of de emotie van de beller expliciet wordt benoemd (empathische reactie, Krumperman, 1991).

De meest voorkomende reactie in gesprekken met schreeuwende bellers in ons corpus is een inhoudelijke (locatie)vraag. De centralist gaat met deze reactie niet woordelijk in op de emotionele handeling van de beller, maar negeert het schreeuwgedrag juist. Dit lijkt bij schreeuwen de meest succesvolle methode die tot nu toe wordt toegepast: in de helft van de huidige gesprekken kalmeert de beller en geeft hij of zij een geprefereerd antwoord op de vraag. In enkele gesprekken met schreeuwende bellers reageert de centralist met een aandachttrekkende éénwoord-uiting als 'Hallo', 'Mevrouw', of met uitingen als 'Ik kan u niet verstaan' of 'Even naar me luisteren'. Deze reacties zorgen er echter *niet* voor dat de beller een geprefereerd antwoord geeft, rustiger wordt en zich beter aan beurtwisselingsnormen houdt. Aandachttrekkende reacties dragen bij schreeuwen dus niet positief bij aan de effectieve afhandeling van het 112-gesprek.

Bij huilende bellers wordt weliswaar regelmatig een sympathische reactie gegeven, maar ook hier is de meest voorkomende centralistreactie een inhoudelijke vraag, en net als bij schreeuwen is ook bij huilen deze reactie redelijk effectief: de inhoudelijke vraag levert meestal een geprefereerd antwoord op en zorgt dat de beller kalmeert. Reacties om de aandacht van de beller te trekken, zoals 'Even luisteren' en éénwoord-uitingen als 'Mevrouw', werken bij huilende bellers eveneens: de bellers reageren met 'Ja' en beantwoorden vervolgens de volgende vraag van de centralist. De laatste reactie van centralisten op huilende bellers, het herhalen van een antwoord van de beller, zorgt eerder voor verslechtering dan voor verbetering: de beller huilt meer of harder, smeekt of reageert helemaal niet meer.

Welke adviezen kunnen op basis van dit alles nu aan 112-centralisten verstrekt worden? Uiteraard zijn de details van het ene gesprek anders dan die van het andere, en zal een advies daarom niet altijd aanslaan. Desal-

niettemin kunnen we op basis van onze observaties de volgende aanbevelingen doen.

- a. In het huidige onderzoeksmateriaal lijkt de beste centralistreactie vooralsnog een inhoudelijke (locatie)vraag te zijn, zowel bij schreeuwende bellers als bij huilende bellers. Door het stellen van een inhoudelijke vraag gaat de centralist niet alleen recht af op zijn of haar gespreksdoel (vaststellen welke hulp waar naartoe gestuurd moet worden), maar geeft hij indirect ook aan dat hij niet ingaat op de emotionele handelingen van de beller. In het grootste deel van de gesprekken heeft deze reactie een positief effect, en daarmee is dit een reactie die de centralisten zeker kunnen blijven toepassen.
- b. Hoewel meelevens bij huilende bellers een voor de hand liggende, begrijpelijke reactie is, is het meest voorkomende effect in ons corpus een versterking van de emotiehandeling, de beller kalmeert juist niet. In de 112-context lijkt de sympathische reactie op huilen dus vooralsnog niet verstandig. Nader onderzoek moet uitwijzen onder welke omstandigheden de reactie, of de empathische variant daarvan, toch moet worden toegepast.
- c. Bij huilende bellers lijkt het zin te hebben om ze bij de les te roepen met 'Mevrouw!' of 'Even luisteren', omdat ze hierdoor wel kalmeren. De *schreeuwende* bellers in ons corpus reageren echter niet of slecht op dit soort directieve aandachttrekkende uitingen. Centralisten zouden deze reactie dus alleen moeten toepassen bij huilende bellers.
- d. Het herhalen van een antwoord, zonder deze in een vraag te plaatsen, werkt averechts. De bellers huilen harder en reageren niet-geprefereerd. Deze reactie kunnen de centralisten beter niet meer toepassen.

## Noten

1. We danken Harrie Mazeland en twee anonieme reviewers voor hun kritisch commentaar op een eerdere versie van dit artikel.
2. In dit artikel zullen we regelmatig frequenties van emotiehandelingen noemen om lezers een indruk te geven van het relatieve belang of probleem van deze handelingen. De analytische argumentatie in dit artikel is echter kwalitatief van aard.

## Bibliografie

- Berkum, J.J.A. van (2012). Zonder gevoel geen taal. *Neerlandistiek.nl*, 12 (01).
- Fischer, A.H. (2010). *De zin en onzin van emoties*. Amsterdam: Prometheus.
- Fischer, A.H., & Manstead, A.S.R. (2008). The social function of emotions. In M. Lewis, J. Haviland-Jones & L.F. Barret (red.), *Handbook of Emotions* (3e druk). New York: Guilford.
- Fridlund, A.J. (1994). *Human facial expression: An evolutionary view*. San Diego, CA: Academic Press.
- Frijda, N.H. (2007). *The laws of emotion*. Mahwah: Erlbaum.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Hendriks, M.C.P., Croon, M.A., & Vingerhoets, A.J.J.M. (2008). Social reactions to adult crying: The help-soliciting function of tears. *Journal of Social Psychology*, 148 (1), 22-42.
- Hepburn, A. (2004). Crying: Notes on description, transcription and interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 37, 251-290.
- Hepburn, A. & Potter, J. (2007). Crying Receipts: Time, empathy, and institutional practice. *Research on Language & Social Interaction*, 40 (1), 89-116.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, identities, and institutions*. Oxford: Wiley/Blackwell.
- Holt, E. (2010). The last laugh: Shared laughter and topic termination. *Journal of Pragmatics*, 42 (6), 1513-1525.
- Huffelen, C. van (2014). *Overlapping: ze doen het allebei. Onderzoeksrapportage van conversatie-analytisch onderzoek naar de verschillende manieren waarop centralisten en melders overlapping doen in emotiegesprekken*. BA-scriptie Communicatie- en Informatiewetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
- Jefferson, G. (1984). On the organization of laughter in talk about troubles. In J.M. Atkinson & J. Heritage (red.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 346-69). Cambridge: Cambridge University Press.
- Koole, T., Verberg, N., & Widt, C. de (2013). Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112-gesprekken. In R. Boogaart & H. Jansen (red.), *Studies in Taalbeheersing* 4 (pp. 223-232). Assen: Van Gorcum.
- Koole, T., Kronemeijer, M., Scheel, L., Van Silfhout, G., & Viergever, I. (2010). Conversatieanalytisch onderzoek naar uitingen van 112-melders in paniek. Universiteit Utrecht. Lezing AWIA symposium 2010, Amsterdam.
- Kronemeijer, M. (2010). "Luister eens". *Conversatieanalytisch onderzoek naar 112-gesprekken*. Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Krumperman, K. (1991). Humanistic Dispatch. *Emergency Medical Services Magazine*, 20 (8), 24, 26-8.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Mehan, H. (1979). *Learning Lessons. Social Organization in the Classroom*. Harvard University Press.
- Peräkylä, A., & Sorjonen, M.-L. (red.) (2012). *Emotion and interaction*. Oxford: Oxford University Press.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of Responding. *American Sociological Review*, 68, 939-967.
- Scheel, L. (2010a). *Paniek-doen. Hoe belemmeren de verschillende niveaus waarop een antwoord niet-geprefereerd kan zijn een 112-gesprek?* Werkstuk cursus Gesprekswaardigheid.
- Scheel, L. (2010b). *PANIEK als elke seconde telt. Een conversatieanalytisch onderzoek naar niet-geprefereerde antwoorden bij paniekdoen in 112-alarmentralegesprekken*. Masterscriptie.

- Scherer, K.R. (2005). What are emotions? And how can they be measured? *Social Science Information*, 44 (4), 695-729.
- Vingerhoets, A.J.J.M., Cornelius, R.R., Van Heck, G.L., & Becht, M.C. (2000). Adult crying: A model and review of the literature. *Review of General Psychology*, 4, 354-377.
- Whalen, J., & Zimmerman, D. (1998). Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of hysteria in calls to 911. *Social Psychology Quarterly*, 61 (2), 141-159.
- Wetherell, M. (2012). *Affect and emotion. A new social science understanding*, Los Angeles/London: Sage.

## Over de auteurs

**Claudia de Widt** deed de Master Communicatiekunde aan de Universiteit Utrecht. Sinds 2012 is ze redacteur bij FC Klap.

**Tom Koole** is hoogleraar Taal en Sociale Interactie in de afdeling Communicatie- en Informatiewetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen en visiting professor bij de School of Human and Community Development, Universiteit van de Witwatersrand, Johannesburg, Zuid Afrika.

**Jos van Berkum** is hoogleraar Taal, Cognitie en Communicatie in het departement Talen, Literatuur en Communicatie van de Universiteit Utrecht.

## Appendix: transcriptiesymbolen

.	Uiting is hoorbaar af, daling intonatie
,	Uiting is hoorbaar nog niet af, licht stijgende intonatie
?	Vragende intonatie
↑	Stijgende intonatie
↓	Dalende intonatie
<u>woord</u>	Nadruk op een woord of woorddeel
>woord<	Snellere uitspraak van een woord
<woord>	Langzamere uitspraak van een woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
WOORD	Hard uitgesproken woord
:	Geeft aan dat een woord wordt verlengd (e::h)
woo-	Zinsdeel of woord wordt plotseling afgebroken
.hh	Hoorbare inademing voordat er wordt gesproken
.pt	Smakkend geluidje voordat er wordt gesproken



(.)	Pauze van minder dan 0.3 seconden
(0.4)	Pauze van meer dan 0.3 seconden; getal geeft het aantal seconden aan
[ [	Tegelijkertijd spreken
= =	Het naadloos op elkaar aansluiten van twee uitingen
(( ))	Opmerkingen of geluiden die niet in het transcript opgenomen kunnen worden
(woord)	Als iets niet (helemaal) wordt verstaan
(...)	Overslaan van een stuk tekst
Huuhuuuh/	
huhuh	Hoorbaar huilen
.skuh	Droge snik
.shih	Natte snik
W(hh)oord	Inademing binnen woord
~woord~	Woord wordt met een trillende stem uitgesproken

