

## **Luistersignalen in politieverhoren**

*'(ver)horen, (over)zien en (ver)zwijgen'*

Afstudeerscriptie Vivian Julia van Dixhoorn  
Universiteit van Tilburg – Faculteit Geesteswetenschappen  
Communicatie- en Informatiewetenschappen – Tekst en Communicatie

Examencommissie:  
Dr. E. Huls, Faculteit Geesteswetenschappen  
Dr. E. Oversteegen, Faculteit Geesteswetenschappen

Tilburg, Juni 2007



## Luistersignalen in politieverhoren

*'(ver)horen, (over)zien en (ver)zwijgen'*

Vivian Julia van Dixhoorn  
ANR.: 96.12.33  
Tweede Egelantiersdwarsstraat 13-II  
1015 SB Amsterdam  
06-14 36 21 31  
vivianvandixhoorn@hotmail.com

**Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b>	5
<b>Samenvatting</b>	6
<b>Inleiding</b>	8
<b>Hoofdstuk 1</b>	9
<b>Theoretisch kader</b>	
1.1 Aanleiding	9
1.1.1 Maatschappelijke relevantie	9
1.1.2 Motivering	10
1.2 Beurtwisselingssysteem	10
1.2.1 Niveaus van uitingconstructies	10
1.3 Luistersignalen	11
1.4 Vormen en functies van luistersignalen	12
1.4.1 Oké	12
1.4.2 Mm / mhmm	13
1.4.3 Oh	13
1.4.4 Nee / neuh	13
1.4.5 Ja / joeh / jep	13
1.4.6 Letterlijke herhaling	14
1.4.7 Functieclassificaties	14
1.5 Institutionele gesprekken	15
1.6 Politieverhoren	16
1.7 Onderzoeksvraag	17
<b>Hoofdstuk 2</b>	19
<b>De methode</b>	
2.1 Inleiding	19
2.2 Procedure	19
2.3 Dataverzameling	20
2.3.1 Privacy	20
2.3.2 Natuurlijkheid van de onderzoekssetting	20
2.4 Materiaal	21
2.5 Methodologische onderbouwing	22
2.5.1 Soort onderzoek	22
2.5.2 Representativiteit	23
2.5.3 Betrouwbaarheid	23
2.5.4 Validiteit	24
2.5.5 Bruikbaarheid	24
2.6 Linguïstische analyse	24
2.6.1 Transcriptie	24
2.6.2 Luistersignaal	25
2.6.3 Variabelen en codeformulier	25
2.7 Statistische procedure	27
2.7.1 Verantwoording van variabelen	28
2.8 Beschrijving van het bestand in termen van afhankelijke variabelen en relevante variabelen	29
2.8.1 Relevante variabelen	30

<b>Hoofdstuk 3</b>	32
<b>De Resultaten</b>	
3.1 Inleiding	32
3.2 Het luistergedrag van de vier beroepsgroepen	32
3.2.1 De vorm	33
3.2.1.1 De effecten van potentieel relevante variabelen op de relatie tussen vorm van het luistergedrag en rang	33
3.2.1.2 Relevante variabelen van de verdachte	34
3.2.1.3 Relevante variabelen van de verhoorder	35
3.2.1.4 Relevante variabelen van het verhoor	37
3.2.2.1 De effecten van potentieel relevante variabelen op de relatie tussen functie van het luistergedrag en rang	39
3.2.2.2 Relevante variabelen van de verdachte	40
3.2.2.3 Relevante variabelen van de verhoorder	42
3.2.2.4 Relevante variabelen van het verhoor	46
<b>Hoofdstuk 4</b>	32
<b>Conclusies en discussie</b>	
4.1 Inleiding	48
4.2 Conclusies	48
4.2.1 Vormgebruik	48
4.2.2 Functiegebruik	49
4.3 Discussie	50
4.3.1 Praktische relevantie	51
4.3.2 Wetenschappelijke relevantie	51
4.3.3 Verder onderzoek	51
<b>Literatuurlijst</b>	53

## Voorwoord

### **'Animo deliberato'**

(Met voorbedachten rade)

Amsterdam, Juni 2007

Hier voor u ligt mijn eigen meesterwerk, de meesterproef ofwel mijn masterscriptie. Het was een turbulent jaar dat in het teken heeft gestaan van persoonlijke ontwikkeling in de breedste zin van het woord. Zowel op wetenschappelijk gebied, als op persoonlijk vlak heb ik een spiegel voorgehouden gekregen. Het is een jaar geweest waarin ik ben geconfronteerd met mijn eigen kwetsbaarheid, mijn eigen kunnen en ook heb ik geleerd niets als vanzelfsprekend aan te nemen.

Echter heb ik dit alles niet alleen gedaan. Ik wil dan ook graag dit voorwoord gebruiken om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst Erica Huls. Zonder uw hulp, uw geweldige begeleiding en het geloof in mijn kunnen had ik dit resultaat nooit kunnen behalen. Ik wil u hiervoor hartelijk bedanken. U heeft mij sturing gegeven en zelfvertrouwen. Mijn dank gaat ook uit naar Dr. E. Oversteegen, voor het plaatsnemen in de examencommissie.

Verder zijn er veel mensen uit verschillende politieregio's die hun medewerking hebben verleend aan Jorie en mij, om ons afstuderen tot een avontuur te maken. Een aantal wil ik graag bij naam noemen. Van de regio Midden en West Brabant wil ik vooral Jos Verpaalen, Jan Rokven en Wilbert Paulissen bedanken. In Brabant-Noord hebben Toine van Loenhout en Peter Verschuur ons enorm geholpen en tot slot Tako Jan Goossen en Huub Schalken van de regio Brabant Zuid Oost. Zonder jullie medewerking had ik deze scriptie nooit kunnen schrijven. Mijn dank is dan ook erg groot dat u en uw organisaties Jorie en mij de kans hebben gegeven om binnen uw beroepsprofessie een onderzoek te mogen doen.

Daarnaast wil ik mijn bijzondere en wellicht wel de grootste dank uitspreken aan mijn familie. Waarbij in het bijzonder mijn vader, moeder, Rutger en Annelies. Zonder jullie motivatie, eindeloze geduld, mentale en fysieke zorg, de verdieping in mijn scriptie en het geloof in mij, was ik zeer zeker nooit tot dit resultaat gekomen en was ik nooit zo sterk uit het afgelopen jaar gekomen! Dank jullie wel...

Daarnaast wil ik natuurlijk mijn vrienden bedanken voor hun onstuitbare luistervermogen en aanmoedigingen. In het bijzonder bedank ik Rianne Brand, Esther Cremer en Ellen Vos. Het is heerlijk om te weten dat er een aantal mensen zijn op wie je terug kunt vallen als het minder gaat en met wie je momenten kunt delen als het juist geweldig met je gaat!

Tot slot wil ik mijn studiegenoot en statistische steun en toeverlaat Marloes de Hooge bedanken voor de fijne 'Lupa's' en de wederzijdse intermezzo's! Het heeft me goed gedaan om ervaringen te delen met iemand die hetzelfde traject belooft. En natuurlijk Jorie Post. Zonder haar was het afstuderen een stuk minder spectaculair geweest. Wat hebben wij een plezier gehad tijdens de zes weken die wij gelukkig wel samen hebben kunnen beleven!

Ik sluit af met een zeer dubbel gevoel. Enerzijds voel ik trots: van de mavo gekomen op mijn zestiende en precies tien jaar later is daar mijn universitaire titel, na eerst mijn havo en hbo diploma behaald te hebben. Anderzijds voel ik een niet te evenaren spanning. Vanaf nu moet ik alle parate kennis, alle informatie die ik heb ingewonnen en mijn levenservaring uit gaan dragen. Het wordt een omschakeling om in de 'grote mensen wereld' te gaan opereren, maar wel een bijzondere uitdaging!

Ik hoop dat u met veel plezier deze scriptie zult lezen!

Vivian van Dixhoorn

## Samenvatting

Dit onderzoek naar het taalfenomeen luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal, beoogt een bijdrage te leveren aan de discussie of bepaalde kenmerken van de verhoorder (rang en sekse) van invloed zijn op het gebruik van luistersignalen. En zo ja, op welke wijze deze verschillen tot uiting komen.

Centraal in het onderzoek staat het luistersignaal. Luistersignalen zijn beknopte responsesignalen die tijdens of kort na de beurt van de gesprekspartner gegeven worden. Het korte signaal is een reactie op de inhoud van de spreker. Met het luistergedrag beogen de verhoorders verschillende reacties te geven met behulp van verschillende luistersignalen. Ieder luistersignaal kent een eigen vorm en een eigen functie. De vormen die in dit onderzoek onderscheiden worden zijn: 'oké', 'mm', 'mhmm', 'oh', 'nee', 'neuh', 'ja', 'joeh', 'jep' en 'letterlijke herhaling'. De functies die de luistersignalen in dit onderzoek kennen zijn: 'beamen, beurtclaim, ik luister, ik luister ga door, ironisch enthousiasme, in gedachte, negatieve evaluatie, nieuwsbevestiger, oprechtheidscheck, positieve evaluatie, validiteitscheck en verduidelijking'.

Voor dit onderzoek zijn er opnames van politieverhoren gemaakt. In alle gevallen werd een verdachte verhoord na een winkeldiefstal. Er zijn tien verhoren geanalyseerd in dit onderzoek. De verhoren zijn opgenomen in de drie verschillende politieregio's in de provincie Noord-Brabant, namelijk Midden en West Brabant (district Tilburg), Brabant Zuid Oost (district Eindhoven) en Brabant-Noord (district Den Bosch).

De verhoren zijn getranscribeerd en in beurten verdeeld. De beurten van de verhoorder waarin een luistersignaal voorkomt, zijn verder geanalyseerd. Vervolgens heeft er een linguïstische analyse plaats gevonden. Hierbij worden de vormen en functies toegekend aan de luistersignalen. Daarnaast kent ieder verhoor een verscheidenheid aan variabelen. Er zijn relevante variabelen betreffende de verdachte (sekse, leeftijd en aantal keren verhoord). Er zijn relevante variabelen betreffende de verhoorder (leeftijd, opleidingsniveau, ervaring en aantal verhoren in de dienst). Ook zijn er relevante variabelen van het verhoor zelf (gesprekshelft en sfeer).

Deze gegevens zijn verwerkt in het statistische programma SPSS 13.0. De data zijn getoetst door middel van multinomiale logistische regressies en chikwadraattoetsen. De relaties zijn verder uitgewerkt met behulp van kruistabellen.

In een regulier gesprek in een gezin is 4,6% van de gespreksbeurten luisterend van aard. In een interview is 40,0% van de gespreksbeurten luisterend van aard (Huls, 1982). Binnen de onderzochte verhoren ligt dit percentage in enkele gevallen hoger. Mannelijke agenten geven veel luistersignalen af. 47,5% van hun gespreksbijdragen is een luistersignaal. Dit is veel, vooral in het licht van een onafhankelijke en neutrale gespreksrol. De hoogst gekwalificeerde beroepsgroep in rang zijn de brigadiers. Deze beroepsgroep geeft als gespreksbijdrage 21,5% aan luistersignalen. De hoofdagenten nemen met 36,1% de tweede plaats in en de agentes nemen met 29,6% de derde plaats in.

Uit het onderzoek blijkt dat er verschillen zijn in het luistergedrag door de verschillende verhoorders en de sekse van de agenten. De agenten geven in hun luistergedrag veel propositieloze en aanmoedigende 'mm/mhmm'. De agentes maken vaak gebruik van spiegelen of confronteren. De hoofdagenten doen dit ook, maar in mindere mate. De brigadiers kiezen de vorm 'letterlijke herhaling' uitgesproken vaak. Verder scoren de hoofdagenten hoger dan de collega-verhoorders bij de vorm 'oké/ja/joeh/jep'. De vier beroepsgroepen stemmen overeen in hun meest gekozen vorm: dat is 'oké/ja/joeh/jep'. Een interessant gegeven is dat de vier beroepsgroepen verdachten hebben verhoord met een diversiteit aan kenmerken. Er kan gesuggereerd worden dat de verdachte op basis van uiterlijke kenmerken een verhoorder toegewezen krijgt. Uit de resultaten blijkt ook dat de

agentes in sommige verhoren een gelijk luistergedrag vertonen als de brigadiers. De sekse van de verdachte heeft invloed op het vormgebruik van luistersignalen. Daarnaast hebben de kenmerken van de verhoorders ook invloed op het luistergedrag. Dit geldt namelijk voor het opleidingsniveau en de ervaring. De sfeer en de gesprekshelpt blijken invloed te hebben op het vormgebruik van de luistersignalen door de verschillende beroepsgroepen.

Ook in het functiegebruik van de luistersignalen is er een variatie te vinden tussen de verschillende verhoorders. De agenten zijn in hun luistergedrag meer 'ironisch enthousiast' en vragen meer om 'verduidelijking' dan de collega-verhoorders. Daarnaast vertonen zij relatief vaak een actieve betrokkenheid in de vorm van 'ik luister'. De agentes geven met hun luistergedrag veel 'positieve evaluaties', ook claimen de agentes de beurt relatief meer dan gemiddeld, maar minder dan de hoofdagenten. De hoofdagenten geven meer dan gemiddeld 'ik luister', maar wel lager dan de mannelijke agenten. De brigadiers worden gekenmerkt door veel beamingen. De vier beroepsgroepen stemmen overeen in hun meest gekozen functie: dat is 'beamen'.

Een aantal kenmerken van de verdachten, de verhoorders zelf en de kenmerken binnen het verhoor hebben invloed op het functiegebruik. De kenmerken van de verdachten die invloed hebben op het luistergedrag zijn: de sekse van de verdachte, de leeftijd en het aantal keer dat een verdachte in aanraking is geweest met de politie. Daarnaast zijn er ook kenmerken van de verhoorder zelf die van invloed zijn, namelijk de leeftijd van de verhoorder, het opleidingsniveau en de jaren ervaring die een verhoorder heeft. Ook de sfeer van het verhoor en de gesprekshelpt hebben invloed op het functiegebruik.

De politie streeft er naar dat iedereen een gelijk verhoor krijgt, met hier en daar een variatie, welke niet uit te sluiten is. Er wordt naar gestreefd geen onderscheid te maken in bijvoorbeeld sekse van de verdachte of het aantal keren dat een verdachte in aanraking is geweest met de politie. In de praktijk blijkt dit echter anders te zijn. Een van de meest opmerkelijke conclusies uit dit onderzoek is dat er een grote variatie bestaat in het luistergedrag van de verhoorders. Men zou mogen verwachten dat in basis het luistergedrag gelijk is, onafhankelijk van rang en sekse en onafhankelijk van de kenmerken van de verdachte of de kenmerken van het verhoor. Uit dit onderzoek blijkt dat er duidelijke verschillen bestaan in het luistergedrag van de verhoorders.

## **Inleiding**

### **'Considerans'**

(Inleidende paragraaf van een wet (besluit, vonnis), waarin de overwegingen waarop zij berusten worden vermeld)

Gespreksanalytisch onderzoek is een onderzoeksgebied binnen de communicatie- en informatiewetenschap. Het onderzoekt alle facetten die met communicatie te maken hebben tussen mensen, in de breedste zin van het woord. Gedurende de studie communicatie- en informatiewetenschappen ben ik in contact gekomen met dit facet van communicatie en is mijn interesse ontstaan in de analyses van gesprekken. Dit onderzoek is specifiek gericht op het taalfenomeen luistersignalen. Luistersignalen zijn beknopte responsesignalen die tijdens of kort na de beurt van de gesprekspartner gegeven worden. Het korte signaal is een reactie op de inhoud van de spreker. Luistersignalen komen in ieder gesprek voor. Dit onderzoek richt zich op luistersignalen in politieverhoren. De geanalyseerde verhoren betreffen het delict winkeldiefstal. Centraal hierin staat de verhoorder. Voor dit onderzoek zijn er tien verhoren uitgewerkt en geanalyseerd.

Het eerste hoofdstuk beschrijft de aanleiding van het onderzoek. Vervolgens wordt toegelicht waarom luistergedrag in politieverhoren een interessant onderzoeks domein is. Om het concept luistersignalen in een groter geheel te plaatsen wordt het beurtwisselingsysteem van een gesprek toegelicht. Vervolgens wordt het concept luistersignaal theoretisch onderbouwd. Tevens wordt toegelicht wat een institutioneel gesprek is en specifiek wat een politieverhoor is. Tot slot wordt de onderzoeksvraag gegeven.

Het tweede hoofdstuk bevat de methode van het onderzoek. In dit hoofdstuk komen de kwantitatieve en kwalitatieve analyses uitgebreid aan bod. Tevens wordt de methodologische onderbouwing van het onderzoek gegeven.

Het derde hoofdstuk geeft de resultaten van het onderzoek weer. Hierin worden toetsen besproken en kruistabellen worden in dit hoofdstuk geanalyseerd.

Tot slot hoofdstuk vier. In dit laatste hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek behandeld, de discussie wordt getoond en worden er tot besluit aanbevelingen gedaan voor zowel de politieorganisatie als voor verder onderzoek.



## Hoofdstuk 1

### Theoretisch Kader

#### *'Ita lex scripta est.'*

(Zo staat het in de wet geschreven)

### 1.1 Aanleiding

Ieder mens, iedere cultuur, iedere stam en iedere sociale groep heeft een eigen manier van communiceren. Communiceren is niets anders dan een informatie-uitwisselingsproces, het is een proces om kennis uit te wisselen. Om deze kennis uit te wisselen dient de informatie bewerkt te worden (coderen) om deze begrijpelijk te maken voor de ontvanger, taal is hier een hulpmiddel bij. De gecodeerde informatie dient opgevangen te worden met behulp van bijvoorbeeld oor (trillingen) of oog (lichtsignalen)<sup>1</sup>. Dit is een systeem, waar zowel mens als dier gebruik van maken. Dieren maken geluiden om aan te geven dat de vijand op de loer licht of dat het dier rijp is voor paring. De vormen van communicatie tussen dieren hebben voor zo ver wij weten tenminste twee betekenissen, namelijk 'wegwezen' of 'hierkomen'<sup>2</sup>. Ook mensen hebben systemen om informatie uit te wisselen met behulp van onder andere taal. Deze systemen zijn vaak net zo basaal en onbewust als bij dieren, ook al oogt de mens overontwikkeld en rationeel (Maassen, 2003). De wetenschap buigt zich hier al jaren over. Onderwerpen van onderzoek gaan vaak over de processen die zich afspelen bij gespreksdeelnemers, maar ook de vraag hoe kom je er als spreker achter of de boodschap is overgedragen? En hoe is het mogelijk dat mensen en dieren elkaar begrijpen wanneer zij slechts klanken aan elkaar uitwisselen? En hoe geef je als gesprekspartner aan dat je de informatie hebt verwerkt of op zijn minst is aangekomen en in hoeverre zijn deze processen onbewust gedrag? Ook de vraag of je in verschillende settings ander (luister)gedrag vertoont is een onderwerp van belangstelling. Een conversatie kan namelijk in verschillende omgevingen plaats vinden tussen verschillende gespreksdeelnemers. In een café, op het strand, op televisie en ook thuis op de bank. Maar ook in minder alledaagse omgevingen vinden gesprekken plaats. In rechtszalen, in ziekenhuizen en op politiebureaus. Deze laatste settings zijn te classificeren als institutionele settings. Institutionele settings hebben iets ongrijpbaars en beslotens over zich. Mensen zijn nieuwsgierig van aard en willen dan ook graag weten hoe en wat er besproken wordt in bijvoorbeeld een rechtszaak.

Bovenstaande punten samengenomen, resulteren er in dat een interessant onderzoeksterrein gevonden is. Het basale en onbewuste gedrag dat mensen vertonen in gesprekken en het ongrijpbare en de beslotenheid van de setting vormen de aanleiding van dit onderzoek. Met die gedachte is er gekozen voor *'luistersignalen in politieverhoren'* als titel en *'(ver) horen, (over) zien en (ver) zwijgen'* als ondertitel. Horen staat centraal in het tonen van luistergedrag en in gesprekken in zijn algemeenheid. En zien heeft te maken met de non-verbale signalen of het aankijken van de gesprekspartners, maar ook met het observerende karakter van het onderzoek. Zwijgen heeft betrekking op het ongrijpbare karakter van een politieverhoor, maar ook met het feit dat een verhoorder dient te weten wanneer het wellicht verstandig is te zwijgen en/of niet te reageren. Maar wat maakt luistersignalen in politieverhoren zo interessant als onderzoeksgebied?

#### 1.1.1 Maatschappelijke relevantie

Criminaliteit is zowel binnen de wetenschap als in de maatschappij een onderwerp van belang. Steeds vaker worden misdrijven uitgelicht in diverse media. Met name het issue over de aanwezigheid van advocaten bij verhoren en het verplicht willen stellen van audio- en video-opnames van de verhoren, keert regelmatig terug in diverse media. In 2005 is er een

<sup>1</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/Communicatie>

<sup>2</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/Diercommunicatie>

rapport verschenen over de Schiedammer Parkmoord (Posthumus, 2005). In dit rapport wordt geschetst wat er mis is gegaan tijdens het verhoren van de verdachten en betrokkenen bij de moord op Nienke Kleiss. Dit rapport heeft veel stof op doen waaien. Sinds die tijd worden verdachtenverhoren steeds vaker uitgediept in de media. Momenteel staat de rechtszaak omtrent topcrimineel Willem Holleeder centraal. Ook andere en meer algemene zaken betreffende verhoren weten regelmatig de media te behalen. In BN / De Stem is op 8 november 2006 bijvoorbeeld te lezen dat gesteld wordt dat de politie in de fout gaat bij verhoren. De politie gaat vaak onzorgvuldig te werk, zo wordt er geschreven. Volgens de krant kunnen verdachten vaak in hun verklaring niet kwijt wat ze kwijt willen, omdat de politie te veel uit is op een veroordeling.

### 1.1.2 Motivering

De combinatie van het onbewuste luistergedrag in de vorm van luistersignalen en de institutionele setting waar de conversatie plaats vindt, namelijk op een politiebureau, vormen het achterliggende motief voor dit onderzoek. De vormkenmerken van het luistersignaal en de functie van het luistersignaal spelen een centrale rol in het onderzoek. Deze luistersignalen kunnen uiteindelijk de neutraliteit van de verhoorder weergeven. De toekenning van neutraliteit vormt een achterliggend concept in het onderzoek. Het type setting is gekozen vanuit een persoonlijke interesse. Verder is er slechts in beperkte mate onderzoek gedaan naar luistergedrag in politieverhoren. Onderzoek naar politieverhoren in zijn algemeenheid is wel vaker gedaan, onder andere door Komter (2001 en 2003) en in het buitenland door Thornborrow (2002).

Inhoudelijk ligt de nadruk op de verhoorders en hun luistergedrag. Het onderzoek is in samenwerking met de drie verschillende politieregio's in Noord-Brabant opgezet, namelijk Midden en West Brabant (district Tilburg), Brabant Zuid Oost (district Eindhoven) en Brabant-Noord (district Den Bosch).

De relevantie voor de politieorganisatie is duidelijk. Dit onderzoek kan inzicht geven in het gebruik van luistersignalen, het bestaan van dit fenomeen en wat het taalfenomeen doet in verhoren. Daarnaast is het onderwerp van onderzoek vrij nieuw en wordt er op deze manier gepoogd een grensverleggende bijdrage te leveren aan de wetenschap.

In de hierna volgende paragrafen wordt allereerst aangegeven hoe een gesprek regulier wordt opgebouwd. Dit om inzichten te verschaffen in beurtwisselingsysteem en de rol van luistergedrag in de gespreksbeurten. Vervolgens wordt er dieper ingegaan op luistersignalen en de verschillende vormen en functies die dit, vaak onbewuste, taalfenomeen kunnen hebben. De nadruk van dit onderzoek ligt op luistergedrag in een institutioneel gesprek, namelijk politieverhoren. In paragraaf vier van dit hoofdstuk wordt er toegelicht wat een politieverhoor is en wat de doelstellingen zijn binnen een politieverhoor. Tot besluit van dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag behandeld.

## 1.2 Beurtwisselingsysteem

In conversaties zijn er beurten toe te wijzen aan de gespreksdeelnemers. Binnen een conversatie is er altijd sprake van een huidige spreker en een of meerdere ontvangers. Bij een verhoor is dit een verhoorder (surveillant, agent, hoofdagent en brigadier) en een verdachte.

Er is een systeem te onderkennen waarin de verschillende gespreksdeelnemers een afronding van een beurt en de toekenning van een nieuwe beurt kunnen onderscheiden en herkennen. Er is dus sprake van een basissystematiek van beurtwisseling in conversaties. Sacks, Schegloff en Jefferson hebben in 1974 een model ontwikkeld van het beurtwisselingsysteem. Het model stelt dat er een aantal principes zijn waarop gespreksdeelnemers zich oriënteren bij de organisatie van de beurtwisseling. De eerste is de *beurtopbouwcomponent* met behulp waarvan gespreksdeelnemers bepalen wáár de beurt gewisseld kan worden. De tweede module is de *beurttoewijzingscomponent*. Die

karacteriseert technieken van beurttoewijzing zoals 'huidige-spreker-kiest-volgende' (Mazeland, 2003, p.27 ev.). Een beurt bevat een of meer beurtopbouwseenheden. Vanaf het moment dat een spreker een beurtopbouwseenheid begint, proberen de andere gespreksdeelnemers te bepalen wat voor type beurtopbouwseenheid onderweg is (Mazeland, 2003, p.28 ev.).

### 1.2.1 Niveaus van uitingsconstructies

Mazeland (2003) geeft op basis van Sacks, Schegloff en Jefferson aan dat beurtopbouwseenheden zo zijn vormgegeven dat de ontvanger daar verwachtingen op kan baseren. En waar de lopende beurtopbouwseenheid compleet zal zijn. Hij geeft tevens aan dat er drie niveaus van uitingsconstructies te onderscheiden zijn die een rol spelen bij de bepaling van het voltooiingspunt, namelijk:

1. *Het syntactische niveau*, onder andere de eenwoorduiting. Eenwoorduitingen zijn onvolledige, elliptische constructies. Dat wil zeggen dat het geen volledige zinnen zijn met een onderwerp in de zin en een gezegde. Vanuit conversatieanalytisch oogpunt zegt Mazeland (2003) dat het elliptische formaat juist aanwijzingen geeft over de manier waarop betreffende uiting in zijn context staat.
2. *Het niveau van prosodie* (onder andere intonatie en toonhoogte).
3. *Het pragmatische niveau*. Het pragmatische niveau van taalgebruik betreft de wijze waarop een uiting in een bepaalde gebruiksomgeving fungeert. Het gaat er om of de uiting tot dan toe mogelijk compleet is, dit is uiteindelijk afhankelijk van de aanwijzingen die de ontvanger heeft om aan te nemen dat het hier om een contextueel passende bijdrage aan de lopende interactie gaat (Mazeland, 2003).

Wanneer iemand iets zegt in een gesprek, brengt hij of zij daar een interactionele handeling mee tot stand. De handelingen die gespreksdeelnemers in opeenvolgende beurten doen, hangen met elkaar samen doordat ze deel uitmaken van sociale systeemjes voor de organisatie van interacties, zogenoemde sequenties (Mazeland, 2003). Interactie tussen gespreksdeelnemers bestaat niet alleen uit zinnen met daarin een onderwerp en een gezegde. Eenwoorduitingen, zoals luistersignalen onder andere gekenmerkt worden, dragen ook bij aan de interactie tussen gespreksdeelnemers. Met een eenwoorduiting kan in de beurt een reactie gegeven worden als teken dat men luistert. Om luisteractiviteit weer te geven binnen de beurten door de verschillende gesprekspartners, wordt er dus gebruik gemaakt van luistersignalen. In alledaagse conversaties in een gezin uit een hoog milieu is ongeveer 6,6% van de gespreksbeurten luisterend van aard en in conversaties uit gezinnen van een lager milieu is 2,5% luisterend van aard. In een interview is circa 40% van de beurten luisterend van aard (Huls, 1982).

## 1.3 Luistersignalen

Luistersignalen zijn een universeel verschijnsel binnen de menselijke communicatie, maar het specifieke gebruik ervan is afhankelijk van de taal en de cultuur. De setting waarin de conversatie plaats vindt kan van invloed zijn, evenals de individuele karakteristieken van de gesprekspartners. Deze verschillen tezamen kunnen van invloed zijn op de frequentie, de vorm en de functie van de luistersignalen (Heinz, 2003). Daarnaast is luisteren een onbewust gedrag, wat wil zeggen dat mensen zich vaak niet bewust zijn van het gebruik van luistersignalen.

Luistersignalen worden in de literatuur op verschillende manieren benoemd. Luistersignalen staan bekend onder de termen 'backchannel cues', 'minimal responses', 'hearer signals', 'receipt tokens' en 'response tokens'. In dit onderzoek wordt de Nederlandse term luistersignalen gehanteerd. De term omvat geen non-verbale reacties.

Luistersignalen zijn minimale uitingen die geproduceerd worden door een deelnemer van een gesprek (Ward en Tsukahara, 2000). Ze worden niet alleen gegeven wanneer de gesprekspartner spreekt. Het zijn korte reacties zoals '*hm*' of '*o ja*', die men tijdens of kort na

de beurt van de gesprekspartner geeft als signaal dat men luistert (Huls, 2001). Iemand kan met verbale middelen blijf geven van luisteractiviteit en aandacht, en aldus zijn gesprekspartner stimuleren. De zgn. 'back-channel cues' vervullen deze functie bij uitstek, maar ook het bevestigende antwoord op een vraag om aandacht (Huls, 1982, p.208). Door het geven van een luistersignaal kan een gesprekspartner aangeven dat hij bij het gesprek betrokken is en zijn aandacht op het gesprek vestigt. Luistersignalen kunnen ook een manier zijn om erkenning te geven, beknopte overeenstemming te tonen of een manier zijn om aan te geven aan de gesprekspartner dat hij door kan gaan (Gardner, 1998). Kort gezegd zijn luistersignalen middelen om aan te geven dat de gespreksdeelnemers aandacht hebben voor de ander, hetgeen gezegd wordt begrijpen of instemmen met de uitingen van de gesprekspartner (Ward en Tsukahara 2000). Duncan en Niederehe (1974) stellen dat: Of een luistersignaal een teken is van begrip, of een teken is van onbegrip, een luistersignaal geeft aan dat de gesprekspartner aandacht heeft voor de boodschap van de spreker. Luistersignalen komen naar voren bij de gesprekspartner als een soort mechanisme om de spreker te tonen dat hij actief betrokken is bij het gesprek. Het vergemakkelijkt de algemene coördinatie van de acties van beide gespreksdeelnemers, binnen het gesprek.

Ieder luistersignaal dat gegeven wordt in een gesprek, heeft een eigen afzonderlijke functie. Samengevat kan gesteld worden dat een luistersignaal een beknopt responsesignaal is, welke tijdens of kort na de beurt van de gesprekspartner gegeven wordt. Het is een reactie op de inhoud van de spreker.

Luistersignalen zijn niet willekeurig, maar opvallend nauwkeurig getimed. Ze vallen over het algemeen tussen beurteenheden in. Als luistersignalen voorafgegaan worden door een pauze, wordt er een bijzondere actie mee uitgevoerd. Als luistersignalen qua vorm bijzonder zijn, bijvoorbeeld door het rekken van klinkers, dan is de actie meestal minder neutraal luisteren of beamen (Huls, 2006 en Boon, 2006). Luistersignalen hebben als kenmerk dat zij voortgangsondersteunend zijn. De verteller hoeft er geen aparte aandacht aan te besteden (Mazeland, 2003).

#### 1.4 Vormen en functies van luistersignalen

Gesprekdeelnemers hebben een brede keus aan luistersignalen. Niet alleen binnen het gesprek variëren deze signalen, maar ook de gespreksdeelnemers geven verschillende luistersignalen af. Wanneer zij dit niet zouden doen, kunnen zij verveeld of ongeïnteresseerd overkomen (Schegloff, 1982). Mazeland (1992, p.213) geeft aan dat een spreker de indruk kan krijgen dat zijn gesprekspartner niet erg geboeid wordt door het gebodene wanneer een recipiënt vier of vijf keer dezelfde vorm luistersignalen gebruikt. Ondanks dat 'hm' en 'yes' vergelijkbare functies hebben, zou het herhaalde gebruik van een token van hetzelfde type specifieke gevolgtrekkingen toelaten. Mazeland (2003) stipt in later werk aan dat luistersignalen in een uiteenlopende sequentiële omgeving gebruikt kunnen worden. Ze hebben afhankelijk van de gebruiksomgeving een andere functie.

Op basis van het materiaal zijn er voor dit onderzoek tien vormen van luistersignalen onderscheiden, namelijk: 'oké', 'mm', 'mhmm', 'oh', 'nee', 'neuh', 'ja', 'joeh', 'jep' en 'letterlijke herhaling'. Ieder luistersignaal kent verschillende functies.

##### 1.4.1 Oké

In conversaties in het Engels wordt het luistersignaal 'okay' regelmatig gebruikt. Het luistersignaal 'okay' staat in dit onderzoek gelijk aan het Nederlandse luistersignaal 'oké'. Deze vorm van luistersignaal heeft als functie volgens Gardner (2001) 'verandering van activiteit'. Beach (1993) geeft een bredere omschrijving van de verschillende functies die het luistersignaal 'oké' kan hebben. 'Oké' kan als functie erkenning of begrip hebben, ook kan 'oké' een signaal zijn om overeenstemming te tonen. Tot slot kan het signaal 'oké' een vraagstelling zijn. Beach (1993) stelt dat 'oké' gezien kan worden als lokaal voorkomende

bron die beschikbaar kan zijn voor de gespreksdeelnemers om op die manier specifieke en relevante taken te verkrijgen. Beach (1993) stelt tevens dat 'oké' wordt gebruikt om aan te geven dat de huidige spreker en de luisteraar zijn gebaat (relevantie tonen) bij zowel de huidige materie die ter sprake kwam als bij de volgende materie die besproken gaat worden. 'oke's' komen routinematig en verschillend naar voren als vrijblijvend of niet verdergaande luistersignalen, welke gebruikt worden door gesprekspartners om verschillende punten aan te geven die waardevol zijn in het gesprek.

#### 1.4.2 Mm / mhmm

Gardner (2001) haalt aan in zijn boek Sacks en Schegloff (1974) aan. Zij geven aan dat 'mhmm' 'continuers' kunnen zijn. Vrij vertaald betekent dit 'ga door'. Schegloff (1982) geeft eenzelfde functieomschrijving en zegt hierover dat het luistersignaal 'mhmm' een manier is om de spreker aan te moedigen om verder te gaan. Het luistersignaal 'mhmm' is volgens Drummond en Hopper (1993a) een 'acknowledgement' ofwel een erkenning. Het gebruik van 'mhmm' gebeurt vaak tijdens de gespreksbeurt van de gesprekspartner, er vindt vaak overlap plaats (Goodwin, 1986). Tot slot voegt Mazeland (1990) er aan toe dat 'mhmm' een teken van herkenning kan zijn: 'wij beschikken over hetzelfde soort 'lidmaatschapskennis''.

De 'mm' heeft als functie, volgens Drummond en Hopper (1993a), 'acknowledgement' ofwel erkenning. Gardner (1997) geeft aan dat 'mm' meerdere functies kent. 'mm' kan als functie 'acknowledgement' hebben of de functie van 'continuer': Tevens zegt Gardner (1997) dat 'mm' de functie 'weak assessment token' kan hebben ofwel 'zwakke vaststelling'. Het luistersignaal 'mm' kan ook een teken zijn van een gesprekspartner dat hij in gedachten is. De 'mm' kan ook de afronder zijn van een voorafgaande actie in het spreken, een teken zijn om aarzeling aan te geven of een teken zijn van herstel.

#### 1.4.3 Oh

Het luistersignaal 'oh' kan als functie 'news receipt marker' hebben. In het Nederlands betekent dit een nieuwsbevestiging (Gardner, 2001). Drummond en Hopper (1993a) geven aan dat het luistersignaal 'oh' een 'acknowledgement token' is. Ook kan het luistersignaal 'oh' de functie van 'change-of-state token' (veranderen van stand van zaken) hebben. In de literatuur is er momenteel (voor zo ver bekend) nog niet geschreven dat 'oh' ook een vraagstelling dan wel verbazing kan zijn, 'is dat zo?' en tevens niet dat 'oh' een bevestiging van begrip kan zijn.

#### 1.4.4 Nee / neuh

Het luistersignaal 'nee' wordt in veel talen en in veel literatuur niet onder de noemer 'acknowledgement token' benoemd, in het Nederlands gaat dit wel op. In het Nederlands wordt 'nee' vaak gebruikt op eenzelfde manier als de luistersignalen 'ja' en 'mhmm' (Mazeland, 1990). Mazeland (1990) geeft aan in zijn onderzoek dat 'nee' een aantal functies kent, namelijk: een signaal om aan te geven dat er een verbetering plaats gaat vinden. Ook kan het luistersignaal 'nee' een signaal zijn om ontkenning aan te geven of een signaal zijn om aan te geven dat de gesprekspartner het oneens is met hetgeen gezegd is in de voorgaande uiting(en).

#### 1.4.5 Ja / joeh / jep

Binnen het Engelse taalgebruik wordt in conversaties veelvuldig gebruik gemaakt van het luistersignaal 'yeah'. In het Nederlands staat deze vrij vertaald gelijk aan 'ja, joeh' of 'jep'.

Gardner (2001) en Drummond & Hopper (1993b) geven aan dat het type luistersignaal 'Yeah' als functie 'acknowledgement token' kan hebben, in het Nederlands een erkenning. Van t' Hof (2006, p.291) zegt hierover dat met dit token de interviewer het voorafgaande als 'geen antwoord' behandelt, en laat hij tegelijkertijd zien de respondent wel gehoord te hebben. Tevens zeggen Drummond en Hopper (1993b) dat het de vorm 'yeah' een

instemming kan zijn of een combinatie tussen erkennen en instemmen. Schegloff (1982) gaat nog verder en zegt dat het Engelse signaal 'yeah' niet alleen een teken van erkenning is en bevestiging aangeeft, maar ook overeenstemming. McCarthy (2003) voegt er, evenals Jefferson (1984), een vierde functie aan toe, namelijk 'closure' ofwel een signaal ter afsluiting. Van 't Hof (2006) omschrijft in haar proefschrift dat het luistersignaal 'ja' verschillende functies kan hebben. Het kan een signaal zijn om aan te geven dat je luistert of begrijpt wat er gezegd is. 'Ja' kan ook een signaal zijn van de luisteraar dat hij stuit op een probleem, of een signaal dat gegeven wordt voorafgaand aan een statement in de vorm van 'wordt vervolgd'. Van 't Hof (2006) onderscheidt nog een vijfde functie en dat is die van 'receipt token'. In het Nederlands vrij vertaald als signaal van ontvangst.

#### 1.4.6 Letterlijke herhaling

Informatie uit de uiting van de spreker wordt in een volgende beurt door de gesprekspartner letterlijk herhaald, de propositie wordt teruggegeven. Tevens kan het een check zijn of de informatie goed begrepen is of een teken dat de aandacht bij het gesprek is.

#### 1.4.7 Functieclassificaties

Om een eenduidige functie toe te kunnen schrijven aan de verschillende vormen van luistersignalen is een classificatie gemaakt waarin alle verschillende benoemde functies onder een overkoepelende klasse vallen. De classificatie is deels afkomstig van Boon (2006) en Huls (2006).

Figuur 1.1: Classificatie van functies van luistersignalen met bijbehorende vormen

Algemene functie	Specifieke functie	Vorm	Uitleg
<b>Beamen</b>	→ Erkenning → Begrip → Bevestigen → Overeenstemming → Relevantie tonen → Instemmen	Oké Mm Mhmm Oh Nee / neuh Ja / joeh / jep	De spreker is het eens met de informatie die gegeven is door de gesprekspartner en stemt hier mee in. <i>'Daar kan ik mij in vinden' of 'Ik heb niets toe te voegen aan hetgeen u net heeft gezegd'</i>
<b>Beurtclaim</b>	→ Verandering van activiteit → Verandering in stand van zaken → Afronding → Afsluiting	Oké Mm Oh Ja / joeh / jep Letterlijke herhaling	De spreker wil de beurt overnemen of de beurt van gesprekspartner af ronden. <i>'Stop met spreken ik wil hier graag iets aan toe voegen' of 'Ik heb genoeg informatie.'</i>
<b>Ik luister</b>	→ Aandacht → Interesse → Teken van ontvangst	Ja / joeh / jep Letterlijke herhaling	De spreker geeft aan dat hij actief betrokken is bij het gesprek. <i>'Ik luister naar wat u zegt'</i>
<b>Ik luister, ga door</b>		Oké Mm Mhmm Ja / joeh / jep Letterlijke herhaling	De spreker geeft aan dat hij actief betrokken is bij het gesprek en verzoekt de spreker door te gaan. <i>'Ik luister naar wat u zeg, gaat u gerust verder'</i>
<b>In gedachte</b>	→ Aarzeling → Andere handeling	Mm Ja / joeh / jep	De spreker is in gedachten, of met iets anders bezig. <i>'Ik neem deel aan het gesprek, maar ben met mijn gedachte met iets anders bezig' of 'Ik denk na over hoe ik hierop kan reageren'</i>
<b>Ironisch enthousiasme</b>		Oh	Een soort spot waarmee de spreker reageert op de voorgaande gegeven informatie van de gesprekspartner of als nieuwe informatie. <i>'Ik geloof niet helemaal wat u zegt, het zal wel zo zijn'</i>
<b>Negatieve evaluatie</b>	→ Verbetering plaats vinden → Ontkenning → Oneens	Nee / neuh	De voorafgaande uiting wordt negatief geëvalueerd. <i>'Ik ben het niet mee eens met u'</i>

<b>Nieuwsbevestiging</b>		Oh	De voorafgaande uiting wordt als 'nieuw' gezien en bevestigd. <i>'Dat is nieuw voor mij, maar ik neem het mee' of 'wat u zegt is mij nieuw, maar ik kan mij er in vinden'</i>
<b>Oprechtheidscheck</b>		Oké Oh	De spreker gelooft niet wat de voorgaande spreker zegt en drukt dit ongeloof uit middels een check, welke de vorm heeft van een vraag. <i>'Weet u dat wel zeker?'</i>
<b>Positieve evaluatie</b>	→ Eens → Herkenning → Zwakke vaststelling	Mhmm Oh Ja / joeh / jep	De voorafgaande uiting wordt positief geëvalueerd. <i>'Ik ben het eens met u'</i>
<b>Validiteitscheck</b>	→ Verbazing → Ongeloof	Oké Oh	De spreker geeft zijn twijfel aan. <i>'Is dat zo?'</i>
<b>Verduidelijking</b>	→ Vraagstelling	Oké Mm Oh Ja / joeh / jep Letterlijke herhaling	De spreker geeft een luistersignaal af in de vorm van een vraag. <i>'Kunt u dit toelichten?'</i>

De functietoewijzing van een respons is afhankelijk van de plaats waarop de respons gebruikt wordt (Mazeland, 2003). Ten Have (1997) beaamt dit verschijnsel. Hij geeft aan dat uitingen worden geproduceerd en geïnterpreteerd naar hun 'plaats' in het gesprek, na de ene en voor de andere, als een reactie op het voorafgaande en als een anticipatie op wat zou kunnen volgen. Na elke afzonderlijk op te vatten gespreksbijdrage is er altijd een 'plaats' voor de een of andere reactie van de andere gespreksdeelnemers, die daarmee niet alleen reageren op die voorafgaande uiting, maar ook op de loop van het gesprek die door die uiting op een specifieke manier wordt voortgezet. Ten Have (1997) geeft aan dat het reagerende karakter vaak impliciet blijft en dat een specifiek gevolg, altijd mede de functie heeft aan te geven dat andere denkbare reacties niet gegeven zijn.

## 1.5 Institutionele gesprekken

Bovenstaande functies en vormen van luistersignalen komen in zowel alledaagse gesprekken voor als in institutionele gesprekken. Echter wordt er in merendeel van onderzoeken gelet op het gebruik van luistersignalen in alledaagse conversaties. Dit onderzoek richt zich op luistergedrag in een institutioneel gesprek, namelijk een politieverhoor betreffende winkeldiefstal. Een belangrijk kenmerk van een institutioneel gesprek is dat de deelnemers niet gelijkwaardig aan elkaar zijn. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in het beurtwisselingssysteem; de verhoorder stelt vragen, de verdachte geeft antwoord. Een ander punt is dat het gesprek niet zomaar plaatsvindt, maar een vooropgesteld doel heeft, namelijk onder andere waarheidsvinding. Thornborrow (2002) en Post (2006) hanteren de volgende vier omschrijvingen als kenmerken van institutionele gesprekken:

1. *Er is sprake van vooraf bepaalde rollen.* In dit onderzoek is er sprake van twee directe rollen, namelijk de verdachte en de verhoorder. Deze rolverdeling is, voorafgaand aan het verhoor, al bekend.
2. *De gespreksdeelnemers hebben een asymmetrische relatie voor wat betreft rechten en plichten tijdens het gesprek; de één kan andere acties uitvoeren dan de ander.* De verhoorder is beroepsmatig bezig. De verhoorder is de vragensteller en wil informatie hebben van de verdachte. De verdachte is op zijn beurt de beantwoorder en geeft die informatie vrij die hij/zij relevant acht. Berenst (1994) heeft punten opgesteld waarin een vijftal motieven voor asymmetrische verhoudingen in gesprekken naar voren komt, die gekenmerkt zijn door dominantie aan de ene kant en onderworpenheid aan de andere kant. 1. *De spreker is van mening dat hij de hoorder iets waardevols te bieden heeft, of dat hij van de hoorder iets waardevols zou kunnen ontvangen (beloning als basis).* 2. *De spreker is van mening dat hij voor de hoorder negatieve uitkomsten zou kunnen*

*veroorzaken, of dat hem door de hoorder iets negatiefs zou kunnen overkomen (bestrafing als basis). 3. De spreker is van mening dat hij op grond van zijn rol/positie, het recht heeft om de hoorder te dirigeren, of dat hij op grond van die rol/positie de hoorder moet gehoorzamen (autoriteit als basis). 4. De spreker is van mening dat de hoorder bewondering voor hem heeft als persoon, of dat de hoorder als persoon bewonderenswaardig is (bewondering als basis). 5. De spreker is van mening dat hij speciale kennis en expertise bezit, of dat de hoorder in het bezit is daarvan (kennis als basis)*

3. *Er is sprake van een ongelijke distributie van beurtsoorten.* De verhoorder stelt de meeste vragen, de verdachte beantwoordt deze.
4. *De identiteit en bronnen die de gespreksdeelnemers tot hun beschikking hebben, worden gesterkt dan wel afgezwakt door de institutionele identiteit die zij hebben.* Er is een duidelijk rolverdeling te onderscheiden, onder andere in termen van macht en institutie.

Er is een onderscheid te maken tussen dagelijkse conversaties en conversaties die in een institutionele setting plaats vinden. Bij gesprekken in een institutionele setting beïnvloedt de omgeving de conversatie (Boon, 2006). Thornborrow (2002) stelt dat een institutioneel gesprek een gesprek is waarbij de posities voor gespreksdeelnemers bepaald zijn en waar restricties voor de toegang tot bepaalde mogelijkheden in het gesprek worden vastgesteld. Tevens stipt Thornborrow (2002) aan dat tijdens een politieverhoor de verhoorder de meest machtige persoon is in het gesprek. De verhoorder is degene die vragen stelt, de verdachte wordt geacht om antwoorden te geven. De verhoorder is degene die bepaalt hoe het gesprek verloopt. De verhoorder draagt onderwerpen aan en bepaalt wanneer er voldoende is gesproken over een onderwerp of wanneer een antwoord als voldoende kan worden beschouwd (Post, 2006).

Binnen politieverhoren is er altijd sprake van een asymmetrische relatie. In alledaagse conversaties is de relatie vaak gelijkwaardiger. In een institutionele setting is er vaak sprake van een direct verband tussen status en rol enerzijds en rechten en plichten anderzijds (Drew en Heritage (1992) en Boon (2006)). Binnen politieverhoren is een duidelijke asymmetrie te herkennen.

## 1.6 Politieverhoren

Politieverhoren zijn, zoals eerder gesteld, een gesprek in een institutionele setting. Een politieverhoor is op verschillende manieren te omschrijven. In het Wetboek van Strafvordering, artikel 29, lid 2, wordt onder een politieverhoor het volgende verstaan: 'alle vragen die aan de verdachte worden gesteld betreffende diens betrokkenheid bij een geconstateerd strafbaar feit'. Dit is ook opgenomen in de reader verdachtenverhoor, interne uitgave politieacademie Eindhoven, Faculteit Algemene Politiekunde. Ieder gesprek heeft een eigen doel. Een doel in een conversatie kan overtuigen zijn, maar ook instrueren of informeren. Ook politieverhoren hebben een doel. Komter (2003) en de politie stellen dat het voornaamste doel van een verhoor waarheidsvinding is. Echter is er bij winkeldiefstal (bijna) altijd sprake van heterdaad. Nadat een winkelier een verdachte staande heeft gehouden, neemt deze contact op met de politie. De politie kan overgaan tot aanhouding. Post (2006) stelt dat een verhoorder echter niet alleen uit is op de waarheid, maar wil tijdens een verhoor ook inzicht krijgen in de motieven van de verdachte en de wijze waarop het misdrijf is gepleegd. Tijdens een verhoor moet duidelijk worden dat een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die een strafbaar feit oplevert. Ook fungeert het verhoor als methode van informatieverkrijging voor het nemen van een beslissing in de strafprocedure. Voor alle geanalyseerde verhoren, betreffende winkeldiefstal, is in dit onderzoek sprake van heterdaad. Het verhoor kan in deze zin meer gezien worden als een situatieschets met onderbouwing en motivatie, dan om een verhoor naar waarheidsvinding. Het staat voorafgaand aan het verhoor al vast dat de verdachte iets, zonder toestemming van een derde, heeft onteigend.



Door de politie dient het feit opnieuw interactief geproduceerd te worden door middel van een verhoor, zo vereist de rechtsgang. Voor de politie staat 'de waarheid' van het voorval nog niet vast. De waarheid wordt erkend, echter dient de waarheid van de agent overeen te stemmen met de rechtsgang. Ondernemer en verdachte zijn reeds op de hoogte van het voorval, echter dient de agent in samenwerking met de rechter de procedure af te handelen, er komt als het ware een derde partij bij kijken, namelijk het Nederlandse rechtssysteem.

Ieder verhoor kent een structuur. Het verhoor gaat van start met een introductie. Hierin geeft de verhoorder aan wat de rechten en plichten zijn van de verdachte. Hij neemt de persoonsgegevens van de verdachte door. Vervolgens gaat het verhoor verder met het stellen van een aantal open vragen. Dit alles kan gezien worden als de beginfase van het verhoor. Post (2006) geeft aan dat tijdens deze beginfase veel open vragen worden gesteld en er worden gevoelsreflecties uitgesproken (een weergave van de gevoelswaarde van een opmerking van de ander). Hierdoor wennen verdachte en verhoorder aan elkaar, wordt er een bepaalde sfeer gecreëerd en wordt er een eerste beeld van de verdachte gevormd. Het verhoor wordt hervat met een 'situatieschets' die de verdachte geeft. Er wordt nagegaan wat er heeft plaats gevonden. Post (2006) geeft tevens aan dat het belangrijk is dat de verhoorder de verdachte zoveel mogelijk laat praten en hem bijstuurt indien er te veel wordt afgeweken van wat er besproken dient te worden. Tijdens een verhoor wordt er van algemeen naar gedetailleerd gewerkt. De verdachte verklaart algemene feiten, de verhoorder probeert door middel van doorvragen details te weten te komen. Alles wat er besproken wordt tijdens het verhoor wordt vastgelegd in een computersysteem. Het zogenaamde proces-verbaal wordt opgesteld. Ter afronding van het verhoor leest de verdachte het verhoor na en ondertekent, ter goedkeuring, het proces-verbaal.

In de reader verdachtenverhoor, welke gebruikt wordt op de politieacademie, wordt gesteld dat een verhoorder het beste zo veel mogelijk open vragen kan stellen. De verdachte wordt uitgenodigd om vanuit de eigen gedachtewereld informatie te verstrekken. Post (2006) geeft tevens in haar scriptie aan dat behalve het stellen van vragen ook parafraseren en samenvatten veelvuldig aan de orde komen tijdens het verhoren van een verdachte. Met parafraseren wordt bedoeld dat er in eigen woorden stukken inhoudelijke informatie worden herhaald. Het doel ervan is aan te geven dat er geluisterd wordt, te verifiëren of de informatie correct begrepen is, richting te geven aan het gesprek en de ander uitnodigen om verder te praten over het herhaalde.

## 1.7 Onderzoeksvraag

Het doel van dit onderzoek is om inhoudelijk een bijdrage aan de discussie naar verhoren te kunnen leveren. Centraal staat het beschrijven van de vormen en functies van luistersignalen in politieverhoren. Het zou kunnen dat deze fysieke gevonden 'kleine' fenomenen onbewust, niet opgemerkt en onbedoeld 'grote' communicatieve functies vervullen. De luistersignalen kunnen bijvoorbeeld cynisme of ongeloof uitdrukken op verschillende momenten binnen het verhoor. Daarnaast kunnen de luistersignalen een positieve of negatieve evaluatie geven, terwijl neutraal luistergedrag gevraagd wordt. Ook kan er door het luistergedrag een sfeer van 'wij zijn onder elkaar' gecreëerd worden terwijl afstandelijkheid meer gepast is.

Er wordt overigens niet naar een kwalificatie van goede of slechte verhoren gestreefd, maar naar een inzicht in verschillen die verhoorders in hun luistergedrag vertonen. In dit onderzoek staan de kenmerken van de verhoorder centraal (seks en rang) die van invloed kunnen zijn op het luistergedrag. De verschillen die in kaart worden gebracht zijn niet alleen verklaarbaar door de seks- en rang verschillen van de verhoorders, maar zijn ook afhankelijk van de persoonlijke kenmerken van de verdachte en de kenmerken binnen het verhoor. In hoofdstuk 2, welke de methode behandelt, wordt hier uitvoerig op in gegaan.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: *'Is er een relatie tussen enerzijds de sekse en de rang van de verhoorder en anderzijds de vormen en functies van de luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal?'*

## **Hoofdstuk 2**

### **De methode**

#### **'Corpus delicti'**

(Het voorwerp waarmee een delict is begaan)

### **2.1 Inleiding**

Dit onderzoek is gericht op politieverhoren betreffende winkeldiefstal. Politieverhoren analyseren is niet het meest gangbare gespreksanalytische onderwerp. Daar zijn verschillende redenen voor. De politie staat niet erg open voor buitenstaanders. Enerzijds wordt er vertrouwelijke informatie besproken, die voor buitenstaanders niet toegankelijk mag zijn. Anderzijds is het een inbreuk in een beroepsprofessie. Zoals eerder aangegeven bij het hoofdstuk maatschappelijke relevantie, wordt de politie regelmatig onder vuur genomen. Een gezonde huivering was dan ook wel te verwachten. De medewerkers binnen de politie kunnen zich 'op de vingers gekeken' voelen. De onderzoekers keken mee over de schouders van de verhoorders en wilden de gegevens gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek. Na een aantal oriënterende gesprekken hebben de drie politieregio's van Noord-Brabant positief gereageerd op de voorstellen van de onderzoekers. De verzameling van het onderzoeksmateriaal, de transcriptie van het verzamelde geluidsmateriaal, de indeling van de transcripten in beurten en de analyse in ruime zin, zijn een samenwerking geweest tussen J. Post (2006) en de onderzoeker.

In onderstaand hoofdstuk staan de methoden van onderzoek centraal en worden de gevolgde procedures ruim uitgezet.

### **2.2 Procedure**

Het doel van het gespreksanalytische onderzoek naar luistersignalen in politieverhoren is het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag luidt als volgt: *'Is er een relatie tussen enerzijds de sekse en de rang van de verhoorder en anderzijds de vormen en functies van de luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal?'*

Om de centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn er een zevental stappen doorlopen. De stappen zijn onder andere gebaseerd op het 'stappenmodel' dat ten Have hanteert (1997):

1. Verzameling van het onderzoeksmateriaal. Het verkrijgen van opnamen van 'natuurlijke' interactie.
2. Transcriptie van het verzamelde geluidsmateriaal.
3. Indeling van de transcripten in beurten. De beurten van verdachte en verhoorder hebben een nummer gekregen binnen het transcript.
4. Analyse in ruime zin: spreekhandelingen toekennen aan de beurten van de verhoorder. De luistersignalen van de verhoorder zijn gefilterd.
5. Linguïstische analyse: vormen en functies toekennen aan de luistersignalen.
6. Verwerken van de gegevens: het verwerken van de linguïstische analyse in het statistische computerprogramma SPSS 13.0.
7. Beschrijving en toetsing : analyseren van de variabelen (afhankelijke variabelen onafhankelijke variabelen en relevante variabelen) en statistische toetsen.
8. Noteren van de resultaten.

## 2.3 Dataverzameling

### 2.3.1 Privacy

Verhoren die betrekking hebben op winkeldiefstal zijn zeer privacygevoelig. Om te kunnen garanderen dat de opnames alleen voor het specifieke onderzoek gebruikt worden, is er een verklaring opgesteld. De onderzoeker heeft deze geheimhoudingsverklaring getekend. Tevens is er een antecedentenonderzoek gehouden, om de betrouwbaarheid van de onderzoeker veilig te stellen en uit te sluiten dat de onderzoeker een crimineel verleden heeft. Voor dit onderzoek is een werknemer van een politieregio bij de onderzoeker thuis geweest en heeft verschillende vragen gesteld en heeft een aantal zaken nagelopen, zoals diploma's, vrienden en familie.

Dit onderzoek kan privacygevolgen hebben voor drie partijen. Als eerste voor de arrestant, vervolgens voor de verhoorder en als derde partij de onderzoeker. De betrouwbaarheid van de onderzoeker is reeds aangehaald. Een aantal verhoorders stond wantrouwend tegenover het onderzoek. Zij voelden zich beoordeeld en voelden zich in hun 'dagelijkse (werkgerelateerde) handelingen' enigszins belemmerd. Daarnaast waren zij angstig dat de onderzoeker het functioneren van de verhoorder in kwestie zou beoordelen op onder andere verhoortechnieken en dat de onderzoeker de persoonsgegevens van de verhoorder zou gebruiken. De onderzoekers hebben geen belang bij het gebruik van de persoonsgegevens en hebben dit bevestigd middels het ondertekenen van de verklaring. De persoonsgegevens werden niet genoteerd (alle verhoren zijn geanonimiseerd voor zowel verdachte als verhoorder). De onderzoekers hebben meerdere malen aangegeven dat het om (wetenschappelijke) analyses gaat en niet om beoordelingen.

Vanuit de leidinggevenden binnen de verschillende politieorganisaties is toestemming gegeven tot het maken van de opnames, wat er toe leidde dat de verhoorders niet de keuze hadden om medewerking te weigeren, zoals ook Post (2006) aangeeft. Bovenstaande zorgt ervoor dat de verhoorders minder wantrouwend tegenover de onderzoekers stonden. De verhoorders hebben uiteindelijk de onderzoekers deelgenoot gemaakt van het verhoor. Hierbij kan gedacht worden aan de aanhouding en het opstellen van het procesverbaal. Voor de verdachten ging in eerste instantie dezelfde wantrouwendheid op. En dan met name gericht op de persoonsgegevens van de verdachte. De onderzoekers hebben de verdachten uitgelegd dat het ging om een wetenschappelijk onderzoek en dat er alleen gekeken werd naar bepaalde elementen (luistersignalen) in het verhoor. Tevens is er medegedeeld dat er het onderzoek specifiek gericht is op de luistersignalen afkomstig van de verhoorder. De persoonsgegevens, zoals naam, adres en woonplaats, van de verdachten worden niet meegenomen in het onderzoek. De kenmerken van de verdachte die wel zijn betrokken in het onderzoek, zoals leeftijd en sekse, kunnen er niet voor zorgen dat een verdachte getraceerd kan worden. Het geluidsmateriaal blijft in het bezit van de politie, wat voorkomt dat het toegankelijk wordt voor derden. Tot slot werd de verdachte om toestemming gevraagd tot het maken van de geluidsopname en werd toestemming gevraagd voor de aanwezigheid van de onderzoeker. Eenmaal is er medewerking geweigerd door een verdachte en is er ook geen opname gemaakt.

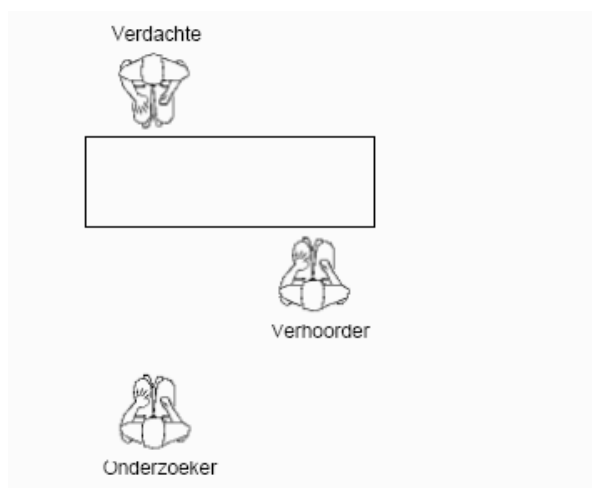
### 2.3.2 Natuurlijkheid van de onderzoekssetting

De materiaalverzameling heeft plaats gevonden op een 'natuurlijke manier'. Er is geen studio of speciale setting gecreëerd om de opnames te kunnen maken. De onderzoeker wil uitspraken doen die zijn gebaseerd op de natuurlijkheid en het doel was dan ook om de setting zo regulier mogelijk te houden. De onderzoeker was aanwezig bij vijf van de tien verhoren die zijn opgenomen in de drie verschillende politieregio's in Noord-Brabant. Er is voor aanwezigheid van de onderzoeker gekozen omdat deze de opnameapparatuur bestuurde. Daarnaast zijn er aantekeningen gemaakt tijdens het verhoor van de non-verbale signalen die zowel verhoorder als verdachte afgaven. De non-verbale signalen zijn niet als dusdanig opgenomen en geanalyseerd in het onderzoek, wel zijn zij sturend in de

toekenning van de sfeer tijdens het verhoor (Post, 2006). De onderzoeker wilde zo weinig mogelijk invloed hebben op het verhoor, en nam een onopvallende plaats in binnen de verhoorkamer. Nadat de onderzoeker om toestemming had gevraagd aan de verdachte en had uitgelegd dat het materiaal slechts voor wetenschappelijk onderzoek werd gebruikt, kon het verhoor van start gaan.

De schematische opstelling van verdachte, verhoorder en onderzoeker ziet er als volgt uit (Post, 2006):

Figuur 2.1 schematische opstelling verhoorkamer



Zoals Post (2006) ook aangeeft, zijn alle omstandigheden waarin normaliter verhoren plaatsvinden gelijk gebleven, met uitzondering van de opnameapparatuur en de aanwezigheid van de onderzoeker. De gesprekken zijn opgenomen met een Sony minidiskrecorder met externe microfoon. De minidiskrecorder werd op tafel geplaatst tussen de verhoorder en verdachte in.

## 2.4 Materiaal

Het materiaal is, zoals eerder aangegeven, verkregen door het maken van opnames door twee onderzoekers (Post en van Dixhoorn). Iedere onderzoeker heeft vijf opnames gemaakt. Voor het verkrijgen van het materiaal is er een veldonderzoek uitgezet met daarin een participerende observatie van de onderzoeker. Een veldonderzoek heeft als doel de waargenomen verschijnselen in het veld te beschrijven, te interpreteren en, indien gewenst, te verklaren ('t Hart et al, 1996). Voor dit onderzoek naar luistersignalen wil de onderzoeker het gebruik van de verschillende luistersignalen in politieverhoren, afgegeven door de verhoorder, beschrijven en interpreteren. Om dit uiteindelijk te doen zijn er, zoals eerder aangegeven, geluidsopnames gemaakt van tien verschillende verhoren binnen de drie politieregio's in Noord-Brabant. De verdeling van de regio's ziet er als volgt uit:

Tabel 2.1 Overzicht van de frequentieverdeling over de politieregio's

Politieregio	Aantal luistersignalen
Midden- en West Brabant / Tilburg (n = 6)	72,8
Brabant Noord / Den Bosch (n = 3)	22,6
Brabant Zuid-Oost / Eindhoven (n = 1)	4,7

De geluidsopnames zijn in alle gevallen van verhoren betreffende het delict winkeldiefstal, dit is een veelvoorkomend, minder zwaar delict. Er is voor dit type delict gekozen omdat het delict winkeldiefstal een minimale variatie qua inhoud kent: er wordt iets uit een winkel meegenomen zonder betaling, dit is strafrechtelijk niet toegestaan. De verdachte van dit delict komt direct in dagvaarding en wordt direct verhoord.

De verhoren duren geen dagen, dit in tegenstelling tot zwaardere delicten zoals verkrachting of moord. In de alle gevallen duren de verhoren maximaal drie kwartier. Deze verschillende elementen van het delict winkeldiefstal zorgden ervoor dat binnen de vooraf opgestelde periode van materiaalverzameling ook voldoende materiaal verzameld kon worden door de onderzoekers.

Post (2006) geeft aan dat de materiaalverzameling een periode van een maand heeft omvat. Het eerste verhoor dateert van 31 januari 2006, het laatste verhoor dateert van 28 februari 2006. De lengte van de verhoren varieert van vijftien minuten tot veertig minuten. Van alle verhoren zijn de eerste vijftien minuten getranscribeerd. Omdat de verhoren verschillen in tijdsduur, is het voorgekomen dat sommige verhoren volledig zijn getranscribeerd en andere verhoren gedeeltelijk.

Ieder verhoor dat is opgenomen is een verhoor tussen een verdachte en een verhoorder. De verhoren kennen verschillende kenmerken ten aanzien van de personen die deelnemen aan een verhoor (zie relevante variabelen, 2.6.3). Ondanks het verschil in relevante variabelen kent ieder verhoor een redelijk standaard verloop. Wat betreft de inhoud van het verhoor zijn er vele verschillen te benoemen, maar qua globaal verloop is er een duidelijk patroon herkenbaar. Post (2006) geeft het volgende verloop aan: eerst worden de persoonlijke gegevens van de verdachte gecontroleerd en wordt de procedure uitgelegd (het sociale verhoor). Hierna wordt er besproken wat er precies is gebeurd voordat de verdachte werd aangehouden. In principe wordt er van algemeen naar specifiek gehandeld. Tenslotte wordt de verklaring die tijdens het verhoor wordt opgemaakt gelezen, gecontroleerd en, indien de verdachte het ermee eens is, ondertekend. Omdat de materiaalverzameling gezamenlijk heeft plaatsgevonden tussen Post en Van Dixhoorn, wordt er bij bovenstaande indeling aangesloten.

Niet in alle gevallen verloopt het verhoor zoals beschreven. In twee van de tien opgenomen verhoren kwam het sociale verhoor pas aan het eind van het gesprek aan de orde.

## **2.5 Methodologische onderbouwing**

### **2.5.1 Soort onderzoek**

Om verhoren op te nemen met audiomateriaal en deze vervolgens te analyseren is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van veldonderzoek met, zoals eerder aangegeven, een participerende observatie van de onderzoekers. Veldonderzoek wordt door 't Hart et al (1996) omschreven als: 'de waargenomen verschijnselen in het veld te beschrijven, te interpreteren en, indien gewenst, te verklaren'. Tevens stelt 't Hart (1996) dat veldonderzoek wordt gebruikt als onderzoeksstrategie voor het beschrijven, interpreteren en verklaren van gedragingen, opvattingen en 'producten' van de betrokkenen in een meestal beperkte, bestaande onderzoekssituatie (een veld) door directe gegevensverzameling van onderzoekers die daar lijfelijk aanwezig zijn en dat veld zo min mogelijk verstoren.

Post (2006) geeft aan dat een belangrijk kenmerk van veldonderzoek is dat het plaatsvindt in zoveel mogelijk alledaagse omstandigheden. De bestaande praktijk fungeert dan tevens als onderzoekssituatie. Deze strategie wordt toegepast indien er weinig bekend is over het te beschrijven fenomeen en is daarom beschrijvend van aard. Het onderzoek is te kenmerken als een meervoudige gevalsstudie die onder veldonderzoek valt. Een gevalsstudie wordt meestal gebruikt bij kleinschalig onderzoek. In dit geval zijn er meerdere gevalsstudies gedaan binnen één onderzoekopzet. Het belangrijkste kenmerk van veldonderzoek, en tevens de gevalsstudie, is dat de te onderzoeken personen onderzocht worden in hun natuurlijke omgeving. In dit onderzoek is dat de omgeving van een verhoorkamer in een politiebureau met als enige afwijking van de normale situatie de fysieke aanwezigheid van opnameapparatuur en de onderzoeker.

### 2.5.2 Representativiteit

Om uitspraken te mogen doen naar aanleiding van het materiaal dient het materiaal representatief te zijn. Van 't Hart et al (1996) stelt dat een onderzoek representatief te noemen is als het op relevante kenmerken een goede weerspiegeling geeft van de populatie. Dit onderzoek is een weerspiegeling van kenmerken. In dit geval betrof het verhoren van het delict winkeldiefstal. Echter is er in dit onderzoek naar luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal geen sprake van een vooraf vastgestelde populatie, de populatie kan in dit onderzoek gezien worden als de items (luistersignalen) die een verhoorder produceert. Dit onderzoek sluit zich aan bij Post (2006) ten aanzien van de uitspraak betreffende de representativiteit. Zij stelt dat het onderzoek niet representatief is in de statische zin van het woord: op basis van het onderzoek kunnen niet automatisch uitspraken worden gedaan over luistersignalen die door verhoorders gegeven worden tijdens andere verhoren. Wel is het onderzoek representatief in de inhoudelijke zin van het woord: het representeert een scala aan luistersignalen die in de geanalyseerde politieverhoren gevonden kunnen worden<sup>3</sup>. Er kunnen dus geen beweringen gedaan worden ten aanzien van het gebruik van luistersignalen in andere verhoren. Er kunnen alleen uitspraken gedaan worden over het gebruik van luistersignalen in de beurten van de verhoorders voor het delict winkeldiefstal in de tien geanalyseerde verhoren.

### 2.5.3 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid verwijst naar de consistentie van een meting (Bryman, 1989). Een onderzoek, zo stelt 't Hart et al (1996), is betrouwbaar als het geen toevalstreffer betreft. Het onderzoek moet toevalligheden uitsluiten en dusdanig opgebouwd en uitgevoerd zijn dat het zonder moeilijkheden gereproduceerd kan worden.

Betrouwbaarheid is volgens Bryman (1989) tweeledig. Enerzijds de externe betrouwbaarheid en anderzijds de interne betrouwbaarheid. Met externe betrouwbaarheid wordt bedoeld in hoeverre de meting consistent is over een langere tijd gezien. Om voor dit onderzoek externe betrouwbaarheid te creëren hebben er verschillende meetmomenten (herhaalde metingen, test/retest reliability) plaats gevonden op verschillende locaties. Daarnaast is het materiaal verschillende malen herzien en heeft er een samenwerking plaats gevonden tussen twee onderzoekers (meer dan één waarnemer).

Met de interne betrouwbaarheid wordt bedoeld de mate van de interne consistentie van de metingen (Bryman, 1989). Huls (1982) geeft aan dat voor de beoordeling van de betrouwbaarheid van het onderzoek van belang is dat de observatie en de interpretatie volgens dezelfde criteria uitgevoerd worden bij iedere meting. Daarnaast dienen de coderingen gecontroleerd worden op consistentie. In dit onderzoek is dit gebeurd, de eventuele beoordelingsfouten kleuren alle tien de verhoren op dezelfde wijze.

Huls (1982) refereert naar Runkel en McGrath (1972, p.152 e.v.). Zij stellen dat betrouwbaarheid verband houdt met het achterliggende concept 'herhaalbaarheid'. Runkel en McGrath noemen drie mogelijke bronnen van meetfouten, namelijk:

1. het meetinstrument
2. de gebruiker van het meetinstrument
3. veranderingen in het meetinstrument ten gevolge van een tijdsverloop.

Het meetinstrument waarvan gebruik is gemaakt voor de opname van de tien verhoren is een minidiskrecorder geweest. Huls (1982) geeft aan dat door gebruik te maken van dezelfde apparatuur waarmee uiteindelijk de analyses mee worden uitgevoerd, eventuele gebrekkigheid van de apparatuur de vergelijking van de verschillende verhoren niet beïnvloedt. Bij de opnames van de verhoren is gebruik gemaakt van dezelfde opnameapparatuur.

<sup>3</sup> [http://www.randm.nl/content\\_nl/18\\_brochures/kwalitatief\\_onderzoek/Brochure%20Kwalitatief.pdf](http://www.randm.nl/content_nl/18_brochures/kwalitatief_onderzoek/Brochure%20Kwalitatief.pdf)

### 2.5.4 Validiteit

Kort gezegd gaat het bij validiteit om de geldigheid van het onderzoek. Centraal hierin staat of de uitspraak de werkelijkheid dekt. Volgens Huls (1982) houdt de term validiteit verband met de begrippen 'homogeniteit' en 'convergentie'. Bryman (1989) geeft aan dat het bij de vraag over de validiteit van een onderzoek, het gaat om de mate waarin een meting daadwerkelijk dat meet wat vooraf geclaimd wordt te meten.

In deze scriptie zijn luistersignalen in politieverhoren onderzocht. Het begrip luistersignaal is door de onderzoeker geoperationaliseerd in twee waarden, namelijk de vorm van het luistersignaal en de functie van het luistersignaal. De analyse is gebaseerd op feitelijk gedrag en bestaat uit een minutieuze analyse. Er wordt slechts gebruik gemaakt van een categorieënsysteem dat analyseert maar niet beoordeelt (Post, 2006, p.27).

### 2.5.5 Bruikbaarheid

Betrouwbaarheid en geldigheid van uitspraken op grond van een onderzoek vormen voorwaarden voor de bruikbaarheid van de kennisbijdrage van het onderzoek. Daarnaast zijn er meerdere voorwaarden waarop een onderzoek bruikbaar kan zijn. De aard van het gebruik is hiervoor van belang (conceptueel gebruik, instrumenteel gebruik of gebruik om te overtuigen) ('t Hart et al, 1996). Dit onderzoek is een vaststelling van het gebruik van het taalfenomeen luistersignalen in politieverhoren. Het dient niet als instructie of als manier om te overtuigen of te verbeteren, maar slechts als informatie en inzicht in het verschil in gebruik van luistersignalen tussen verschillende verhoorders (relevante variabelen verhoorder) en verschillende verdachten (relevante variabelen verdachte) onder verschillende omstandigheden (relevante variabelen binnen het verhoor).

## 2.6 Linguïstische analyse

### 2.6.1 Transcriptie

Om een gesprek werkbaar te maken dient er een transcript opgesteld te worden. Een transcript is een precieze weergave van talige middelen die de gespreksdeelnemers produceren. Post (2006) stelt dat transcriberen op het eerste gezicht lijkt op het schrijven van een natuurgetrouwe weergave van het geluidsfragment. Beter kan een transcript omschreven worden als een selectie die toegepast wordt op het geluidsmateriaal. Veel elementen kunnen nu eenmaal niet op papier worden weergegeven, zoals bijvoorbeeld klank van de stem en helderheid van het stemgeluid. Een transcript wordt daarom door Hutchby en Wooffitt (1998) beschouwd als een representatie van de data. Aangezien de onderzoeker met de data aan de slag gaat, mag het voor zich spreken dat een dergelijke selectie alleen door de onderzoeker zelf gemaakt dient te worden. Ten Have (1997) geeft aan dat bij transcriberen centraal staat het *'horen en verstaan'* van een conversatie.

Het schrijven van een transcript is een precies en gedetailleerd werk. Tijdens het onderzoek is er een schatting gemaakt van de tijd die een transcript in beslag neemt. Een minuut van een conversatie transcriberen neemt plus minus 40 minuten in beslag. Ieder verhoor heeft een duur van plus minus vijftien minuten. In totaal zijn er tien verhoren in dit onderzoek betrokken. Wanneer je alles bij elkaar optelt kom je uit op plus minus 6.000 minuten. Dit staat gelijk aan 100 uur transcriberen. Om een goed transcript te verkrijgen dient het materiaal meerdere keren gehoord te worden. Het herhaaldelijk afluisteren van het audiomateriaal zorgt er voor dat het transcript meerdere malen aangepast wordt. Post (2006) geeft aan dat de onderzoeker er goed aan doet om op een bepaald punt het transcript als voldoende werkbaar te aanvaarden. Waar dat punt zich precies bevindt, is afhankelijk van de benodigde gedetailleerdheid die voor het onderzoek vereist is.

Ieder transcript heeft naar aanleiding van het verhoor een aantal standaard elementen, namelijk: uittingsnummer, verhoorder, verdachte, wat er gezegd wordt in de beurt en de opening en de afsluiting van de beurt. Ten Have (1999) heeft zogenoemde transcriptconventies opgesteld. Er is een universele set van tekens te vinden ten aanzien van transcriberen, dat ook in dit onderzoek wordt toegepast.



De set van tekens die beschikbaar is voor het transcriberen ziet er als volgt uit:

[ ]	Gelijktijdig spreken.
( )	Onverstaanbaar of slecht verstaanbaar. Indien er een vermoeden bestaat van wat er gezegd wordt, is er tekst tussen de haken geplaatst.
(( ))	Non-verbale informatie.
(2.0)	Tijd die tussen twee uitingen zit.
/	De spreker breekt zichzelf af.
//	De spreker wordt afgebroken door een andere gespreksdeelnemer.
.....	Er wordt nadruk gelegd op het onderstreepte woord.
<b>Verhoorder</b>	De verhoorder is aan het woord.
<b>Verdachte</b>	De verdachte is aan het woord.
<b>Agent</b>	Een agent anders dan de verhoorder is aan het woord.

### 2.6.2 Luistersignaal

De uitingen binnen de transcripten worden ingedeeld in zogenaamde beurten. De beurten van de verhoorder met daarin een luistersignaal worden in dit onderzoek geanalyseerd. De beurttoewijzing heeft plaats gevonden volgens de beschrijving die Huls (1982) hanteert: 'een beurt is wat iemand zegt tussen twee momenten waarop hij zwijgt in'.

Een beurt wordt in dit onderzoek verder uitgewerkt aan de hand van de volgende kenmerken die samen met Post (2006) zijn opgesteld:

- Er vindt een wisseling van spreker plaats. Als een nieuwe spreker aan het woord komt, begint een nieuwe beurt.
- Bij een hernieuwde start van dezelfde spreker. Als een spreker na een onderbreking opnieuw het woord probeert te krijgen, is er sprake van twee beurten.
- Er wordt een nieuw onderwerp door dezelfde spreker aangevoerd.
- Als er gewisseld wordt van spreekhandeling, vindt er een nieuwe beurt plaats.

Iedere uiting met een luistersignaal wordt uit het materiaal gefilterd en krijgt een eigen unieke code. Ieder luistersignaal krijgt tevens een eigen code die correspondeert met een vorm van luistersignaal en iedere uiting krijgt een code welke correspondeert met de functie van het betreffende luistersignaal.

### 2.6.3 Variabelen en codeformulier

In het onderzoek zijn er 430 uitingen, waarin een luistersignaal voorkomt, geanalyseerd. Iedere uiting heeft vooraf opgestelde variabelen. Er is een onderscheid te maken tussen een viertal verschillende variabelen, namelijk: identificatie variabelen, afhankelijke variabelen, onafhankelijke variabelen en relevante variabelen.

Per categorie zijn de volgende variabelen te onderscheiden:

#### Identificatievariabelen

Identificatievariabelen zijn de variabelen die het herkenningspunt vormen voor het specifieke verhoor.

- Beurtnummer.  
Alle beurten in het transcript zijn genummerd. In totaal zijn er 3082 uitingen te onderscheiden van zowel de verhoorder als verdachte. De verhoorder krijgt, naar aanleiding van de transcripten, 1522 uitingen toegeschreven. 430 uitingen van de verhoorder worden gekwalificeerd als luistersignaal.
- Transcriptnummer.  
Ieder transcript heeft een eigen unieke code welke bestaat uit een combinatie van letters en cijfers. Er zijn tien verhoren betreffende winkeldiefstal geïnccludeerd. Deze zijn uitgewerkt tot tien transcripten. De eerste vier cijfers staan voor de datum waarop het verhoor heeft plaatsgevonden. De letter die daar op volgt staat voor de regio waar het verhoor is opgenomen (E = Eindhoven, T = Tilburg, DB = Den Bosch). Vervolgens wordt

er een W aan toegevoegd, deze W staat voor winkeldiefstal. Tot slot wordt er een cijfer gegeven, deze komt overeen met het transcriptnummer. De unieke code kan er, ter illustratie, als volgt uit zien. 1 = 3101TW1.

#### Afhankelijke variabele

- **Vorm van het luistersignaal.**  
Ieder luistersignaal kent een eigen vorm. Er zijn in dit onderzoek een tiental verschillende vormen van luistersignalen te onderscheiden, namelijk: 'oké', 'mm', 'mhmm', 'oh', 'nee', 'neuh', 'ja', 'joeh', 'jep' en 'letterlijke herhaling'.
- **Functie van het luistersignaal.**  
Ieder luistersignaal heeft een eigen functie. In dit onderzoek worden er twaalf verschillende functies die een luistersignaal kunnen hebben onderscheiden, namelijk: 'beamen, beurtclaim, ik luister, ik luister ga door, ironisch enthousiasme, in gedachte, negatieve evaluatie, nieuwsbevestiger, oprechtheidscheck, positieve evaluatie, validiteitscheck en verduidelijking'.

#### Onafhankelijke variabele

- **Sekse van de verhoorder.**
- **Rang van de verhoorder.**  
Er zijn verschillende politiemedewerkers binnen de organisaties te onderscheiden die gerechtigd zijn om een verhoor af te nemen. In dit onderzoek is er een verdeling gemaakt van vier verschillende functies, namelijk: surveillant, agent, hoofdagent en brigadier.

#### Relevante variabelen

##### *Relevante variabelen van de verdachte*

- **Sekse van de verdachte.**
- **Leeftijd van de verdachte.**
- **Opleidingsniveau van de verdachte.**  
De verdachte in het verhoor kan een bepaald type onderwijs volgen of gevolgd hebben. Er wordt een volgende verdeling gemaakt: Basis Onderwijs, VMBO, HAVO, VWO, MBO, HBO, WO en onbekend welk opleidingsniveau de verdachte heeft.
- **Sociale klasse.**  
De sociale klasse geeft aan wat voor dagelijkse invulling de verdachte heeft ofwel tot welke 'bevolkingsgroep' hij/zij behoort. Er is een verdeling gemaakt. Deze verdeling ziet er als volgt uit: werkloos, werkend, student/scholier en gepensioneerd.
- **Aantal keer verhoord.**  
De verdachte kan een recidivist zijn of voor het eerst in aanraking komen met de politie.

##### *Relevante variabelen van de verhoorder*

- **Leeftijd van de verhoorder.**
- **Het opleidingsniveau van de verhoorder.**  
De verhoorders die deel hebben genomen aan het onderzoek hebben een verschillende achtergrond ten aanzien van opleiding. De verdeling vindt plaats op de volgende manier: MBO, HBO of WO niveau.
- **Het aantal verhoren van de dienst (frisheid).**  
Per verhoor is er gekeken naar het aantal verhoren dat de desbetreffende verhoorder tijdens de huidige dienst al af heeft afgenomen.
- **Verhoorervaring.**  
Iedere verhoorder heeft ervaring. Het aantal jaren dan wel maanden dat een verhoorder aan verhoorervaring heeft kan verschillen. Er is in dit onderzoek een onderscheid gemaakt in verhoorervaring van een jaar of minder en klasse waarbij de verhoorder één jaar of meer verhoorervaring heeft.

- Geadresseerde.  
In dit onderzoek is er een drietal geadresseerden tijdens een verhoor te onderscheiden, namelijk: verdachte, medeverhoorder, collega buiten de verhoorsituatie.

#### *Relevante variabelen van het gesprek*

- Sfeer van het gesprek.  
Tijdens het verhoor heeft de onderzoeker aantekeningen gemaakt. De onderzoeker labelde het verhoor naar aanleiding van haar bevindingen. Een verhoor kan positief, negatief of neutraal zijn. Een positief verhoor is een verhoor waarbij de beide verhoordeelnemers op een lijn zitten en 'grappen' over en weer maken. Een verhoor is negatief, wanneer de beider verhoordeelnemers het niet met elkaar eens zijn, elkaar aanvallen of tegenspreken en niet op een lijn zitten. Een verhoor is neutraal wanneer er alleen wordt gezegd wat noodzakelijk geacht wordt.
- Gesprekshelft.  
Elk verhoor kent een inleiding, een middenpassage en een afronding. Er is per uiting gekeken of het betreffende luistersignaal in het begin, in het midden of aan het einde van het verhoor gegeven is. Het sociale en inleidende gespreksgedeelte wordt gerekend tot het begin van het verhoor. Het middenstuk van het verhoor wordt gekenmerkt door het ter sprake brengen van gepleegd delict. Het einde van verhoor wordt gekenmerkt door het doornemen van het opgestelde procesverbaal en de overhandiging hiervan.

## **2.7 Statistische procedure**

De data die uit de linguïstische analyse naar voren zijn gekomen zijn middels een codeformulier verwerkt in het programma SPSS 13.0. Het doel hiervan is om uiteindelijk antwoord te krijgen op de centrale onderzoeksvraag, waarin centraal staat of er een relatie te benoemen is tussen enerzijds de sekse en de rang van de verhoorder en anderzijds de vormen en functies van de luistersignalen. Om te onderzoeken of de sekse en rang van invloed zijn op het gebruik van luistersignalen met specifieke vormen en functies, is gebruik gemaakt van chikwadraattoetsen en multinomiale logistische regressies.

De statistische procedure kent drie stappen.

Stap 1. De chikwadraattoets en vaststelling van het algemene patroon.

Stap 2. Multinomiale logistische regressie.

Stap 3. Bespreking relevante variabelen en de verstoring ervan op het algemene patroon en bespreking relaties.

Allereerst zijn er twee kruistabellen geconstrueerd, één met het vormgebruik van de luistersignalen door de rangen en de sekse en één met het functiegebruik van de luistersignalen door de rangen en sekse. De kruistabellen laten zien hoe frequent vormen en functies van luistersignalen gegeven worden. Met behulp van chikwadraattoetsen wordt er getoetst of de procentuele verdeling van de verschillende categorieën voor de verschillende rangen en sekse gelijk is (Huls, 1982). Het doel van toetsen in het algemeen is de generalisatie van de in de steekproef verkregen resultaten naar een ruimere situatie plaatsen. Een significant toetsingsresultaat wil dan zeggen, dat een in de steekproef gevonden verschil niet te verklaren is uit steekproeftoevalligheden, maar dat er een meer algemene verklaring gezocht dient te worden (Huls, 1982, p.156). Een significant verschil wordt in dit onderzoek geïnterpreteerd als een algemeen geldend verschil tussen de onderzochte data. Vervolgens is er een algemeen patroon opgesteld naar aanleiding van de kruistabellen.

Stap twee in de statistische procedure is de multinomiale logistische regressie. De multinomiale logistische regressie gaat na of er een significantie is van de relevante variabelen op de afhankelijke variabelen. Door deze manier van toetsen wordt er een percentage gegeven (in dit onderzoek 95% of hoger), om vast te kunnen stellen of de relatie tussen de relevante variabele en afhankelijke variabele niet op toeval is gebaseerd. Deze toetsing geeft een significantie aan, de zogenoemde p-waarde. Wanneer de significantie

$p=.05$  is of lager, kan gesteld worden dat het in het onderzoek verkregen verschil niet gebaseerd is op toeval en dat er een meer algemene verklaring gevonden dient te worden. Anders gezegd: van een significant resultaat wordt gesproken als de kans dat het gevonden verschil of de gevonden samenhang op toeval berust, kleiner is dan 5% (Baarda en de Goede, 1999).

Tot slot worden er, wanneer er sprake is van een significantie, kruistabellen geconstrueerd om op die manier de daadwerkelijke aard van de relatie weer te kunnen geven. Er vindt een bespreking van de relevante variabelen en de verstoring ervan op het algemene patroon plaats en er vindt de bespreking van de relaties plaats.

Wanneer er uitspraken gedaan worden over het bestand, dient er tussen de variabelen een relatief gelijke verdeling te bestaan. Om deze gelijke verdeling te verkrijgen is er een nieuwe verdeling in het bestand gemaakt, ofwel er is overgegaan tot het comprimeren van het bestand. Een aantal variabelen zijn gedichitomiseerd en een aantal variabelen zijn getrichitomiseerd. De variabelen die zijn gedichitomiseerd en getrichitomiseerd zien er als volgt uit:

#### Afhankelijke variabele:

- Functie ('ik luister' en 'ik luister ga door' zijn samengevoegd. In gedachte, negatieve evaluatie, nieuwsbevestiging, oprechtheidscheck en validiteitscheck zijn samengevoegd tot één categorie; 'overig')
- Vorm ('mm' en 'mhmm', 'oké' en 'ja/joeh/jep' zijn samengevoegd tot twee categorieën, 'oh' en 'nee' onder de categorie 'overig')

#### Relevante variabelen van de verdachte:

- Leeftijd van de verdachte (tot en met zeventien jaar, achttien jaar of ouder)
- Opleidingsniveau verdachte (Basis Onderwijs, VMBO, MBO of onbekend)
- Aantal keer verhoord (voor het eerst verhoord, recidivist).

#### Relevante variabelen van de verhoorder:

- Verhoor ervaring van de verhoorder (1 jaar of minder, 1 jaar of meer)
- Leeftijd van de verhoorder (tot en met 30 jaar, 31 jaar of ouder)
- Opleidingsniveau verhoorder (MBO, HBO/WO)
- Aantal verhoren van de dienst (eerste verhoor, tweede verhoor en meer)

#### Relevante variabelen van het gesprek:

- Sfeer tijdens het gesprek (positief, neutraal/negatief)
- Gesprekshelft (midden, begin/eind)

### **2.7.1 Verantwoording van variabelen**

Het onderzoek had in eerste instantie veel relevante variabelen. Tijdens het onderzoek is er duidelijk geworden dat een aantal variabelen overbodig werd of niet relevant is voor het onderzoek.

Een variabele die niet meer verder in de analyses mee wordt genomen is de relevante variabele sociale klasse van de verdachte. De variabele sociale klasse van de verdachte werd onderverdeeld in werkloos, werkend, student/scholier en gepensioneerd. Na analyse bleek dat de leeftijd van de verdachte overeenkwam met de sociale klasse van de verdachte. Wanneer een verdachte 17 jaar oud was of jonger dan was de verdachte altijd een scholier of student. Wanneer de verdachte 18 jaar of ouder was dan vielen zij allemaal onder de drie andere sociale klassen. Een andere relevante variabele van de verdachte die niet meer in aanmerking komt voor verdere analyse is het opleidingsniveau van de verdachte. De variabele kent een verdeling die er als volgt uitziet: basisonderwijs of VMBO of MBO of onbekend. De verdeling is niet representatief te noemen omdat er bij drie van de tien

verhoren niet bekend is wat het opleidingsniveau is (n = 3). De andere zeven verdachten hadden een verdeling van basisonderwijs: n = 1, VMBO: n = 5, MBO: n = 1.

Tot besluit van de bespreking van de relevante variabelen komt de geadresseerde aan de orde. De geadresseerde is een relevante variabele die niet meegenomen wordt in verdere analyses. Deze variabele is in beperkte mate aanwezig, wat er in resulteert dat er geen representatieve uitspraken gedaan kunnen worden ten aanzien van het gebruik van luistersignalen naar verschillende geadresseerden. Alle uitingen die in het onderzoek geanalyseerd worden zijn slechts die uitingen waarvan de spreker de verhoorder is en de ontvanger de verdachte is.

De onafhankelijke variabele sekse van de verhoorder kan ook ter discussie worden gesteld. In tabel 2.2 worden de frequenties getoond van de onafhankelijke variabelen sekse en rang.

*Tabel 2.2 De relatie tussen onafhankelijke variabelen rang en sekse (randtotalen, hoofdtotalen en percentages ten opzichte van het horizontale).*

	Man (n = 350)	Vrouw (n = 80)
Agent (n = 273)	70,7	29,3
Hoofdagent (n = 118)	100,0	n<10
Brigadier (n = 39)	100,0	n<10
Totaal (n = 430)	81,4	18,6

Uit tabel 2.2 is af te lezen dat er geen evenredige verdeling tussen mannen en vrouwen te vinden is in dit onderzoek. Er zijn twee vrouwelijke verhoorders en acht mannelijke verhoorders te onderscheiden in dit onderzoek. In de analyses kan er niet altijd een uitspraak gedaan worden over het sekseverschil, omdat deze uitspraken niet representatief genoemd kunnen worden. Tevens zijn de vrouwen die in het onderzoek hebben deelgenomen in beide gevallen agent. Wanneer er uitspraken gedaan worden over de sekseverschillen zullen deze alleen van toepassing zijn op mannelijke en vrouwelijke agenten. In de analyses kunnen er wel uitspraken gedaan worden over rang verschillen voor de mannelijke verhoorders. De onafhankelijke variabele rang van de verhoorder is ook veranderd. In het onderzoek is er een verdeling gemaakt tussen de verschillende rangen surveillant, agent, hoofdagent en brigadier. De rang surveillant wordt niet verder in het onderzoek meegenomen, deze komt in geen enkel verhoor voor.

## **2.8 Beschrijving van het bestand in termen van afhankelijke variabelen en relevante variabelen**

Hieronder volgen tabellen die een overzicht geven van de frequenties van de afhankelijke en relevante variabelen. Door een tabel te tonen van de frequenties wordt er een duidelijk inzicht verkregen in de verdeling, de aard en de hoeveelheid van de afhankelijke variabelen en relevante variabelen.

Tabel 2.3 toont de verdeling van de afhankelijke variabelen.

Tabel 2.3 Overzicht van de afhankelijke variabelen en hun waarden (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

<b>Vorm (n = 430)</b>	Oké/a/joeh/jep (n = 239) 55,6%	Mm/mhmm (n = 78) 18,1%	Letterlijke herhaling (n = 67) 15,6%	Overig (n = 46) 10,7%			
<b>Functie (n = 430)</b>	Beamen (n = 138) 32,1%	Beurtclaim (n = 58) 13,5%	Ik luister (n = 100) 23,3%	Ironisch enthousiasme (n = 32) 7,4%	Positieve evaluatie (n = 30) 7,0%	Verduide- lijking (n = 30) 7,0%	Overig (n = 42) 9,8%

Tabel 2.3 laat zien dat er een niet-evenredige verdeling te vinden is ten aanzien van het gebruik van de verschillende vormen en functies van luistersignalen. In totaal zijn er 430 luistersignalen uit tien verhoren naar voren gekomen. De hoeveelheid van het gebruik van verschillende vormen van luistersignalen is niet evenredig verdeeld. Het meest wordt 'oké/a/joeh/jep' gegeven, 'mm/mhmm' en 'letterlijke herhaling' gaan relatief gelijk op. 'Overig' wordt het minst gebruikt in de onderzochte verhoren. Ook is er een grote diversiteit te ontdekken in de verschillende functies van het luistersignaal. 'beamen' en 'ik luister' worden het meest gegeven. De overige vijf functies gaan relatief gelijk op.

### 2.8.1 Relevante variabelen

In onderstaande paragraaf worden de verdelingen van de relevante variabelen getoond: de relevante variabelen van de verdachte, de relevante variabelen van de verhoorder en de relevante gespreksvariabelen.

Tabel 2.5 laat de frequentieverdeling zien van de relevante variabelen.

Tabel 2.5: Overzicht van de relevante variabelen en hun waarden (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

<b>Relevante variabelen verdachte (n = 430)</b>		
Sekse	Man (n = 307) 71,4%	Vrouw (n = 123) 28,6%
Leeftijd	17 jaar of jonger (n = 221) 51,4%	18 jaar of ouder (n = 209) 48,6%
Aantal keren verhoord	Eerste keer (n = 263) 61,2%	Twee keer of meer (n = 167) 38,8%
<b>Relevante variabelen verhoorder (n = 430)</b>		
Leeftijd	30 jaar of jonger (n = 200) 46,5%	31 jaar of ouder (n = 230) 53,5%
Opleidingsniveau	MBO (n = 241) 56,0%	HBO/WO (n = 189) 44,0%
Aantal verhoren van de dienst	Eerste verhoor (n = 381) 88,6%	Tweede verhoor of meer (n = 49) 11,4%
Verhoorervaring	Een jaar of minder (n = 127) 29,5%	Twee jaar of meer (n = 303) 70,5%
<b>Relevante gespreksvariabelen (n = 430)</b>		
Sfeer	Positief (n = 276) 64,2%	Neutraal/negatief (n = 154) 35,8%
Gesprekshelpt	Begin/eind (n = 77) 17,9%	Midden (n = 353) 82,1%

Het merendeel van de verhoren heeft plaats gevonden met jonge mannelijke verdachten die eerste plegers zijn. De verhoorders die in aan het onderzoek hebben deelgenomen zijn ongeveer even oud, zijn relatief laag opgeleid, hebben relatief gezien twee jaar of meer ervaring. Het merendeel van de verhoren is het eerste verhoor binnen de dienst. De derde relevante variabele is de gespreksvariabele. Er zijn relatief meer positieve verhoren geweest en de meeste luistersignalen zijn afkomstig uit het midden van het verhoor.

## Hoofdstuk 3

### De Resultaten

#### *'Affirmanti incumbit probatio'*

(De bewijslast berust bij hem die iets beweert)

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek naar luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal gerapporteerd. Dit hoofdstuk valt in twee grote onderdelen uiteen. Paragraaf 3.2 is gericht op het luistergedrag van de verschillende beroepsgroepen ten aanzien van het aspect de vorm. Paragraaf 3.3 is gericht op het luistergedrag van de verschillende beroepsgroepen ten aanzien van het aspect de functie die hun luistersignalen kennen.

Omdat de verhoorders in de onderzochte politieorganisaties geen vrouwen in hogere functies hebben (zie paragraaf 2.7.1), is de vergelijking van de hogere rangen alleen met mannelijke functionarissen uitgevoerd en de vergelijking van de seksen alleen met de laagste rang, de agenten. Allereerst wordt de vorm c.q. de functie beschreven in relatie tot de variabele rang of sekse. Vervolgens worden de potentieel relevante variabelen geëvalueerd. De rangen en sekse zijn allemaal in een tabel opgenomen, dit omdat de vergelijkingen dan beter gemaakt kunnen worden. De vergelijkingen in luistergedrag zijn allen slechts beschrijvend van aard. Er vindt geen toetsing plaats omdat in de meeste gevallen de frequenties te laag zijn.

### 3.2 Het luistergedrag van de vier beroepsgroepen

Zoals aangegeven, worden in onderstaand hoofdstuk de vier beroepsgroepen met elkaar vergeleken ten aanzien van het verschil in luistergedrag. De vier beroepsgroepen zijn: mannelijke agenten (agenten), vrouwelijke agenten (agentes), hoofdagenten en brigadiers. De verhoorders onderscheiden zich van elkaar in hoeveelheid hoorbare luisteractiviteit wanneer ze verdachten verhoren van winkeldiefstal. Het percentage luisterende beurten in het beurtentotaal verschilt. Zoals eerder aangegeven in hoofdstuk één is gemiddeld 4,6% van de gespreksbeurten in een alledaagse conversaties in gezinnen luisterend van aard en is in een interview is 40,0% van de gespreksbeurten luisterend van aard (Huls, 1982). Binnen de onderzochte verhoren ligt dit percentage in enkele gevallen hoger. Mannelijke agenten geven veel luistersignalen af. 47,5% van hun gespreksbijdragen is een luistersignaal. Dit is veel, vooral in het licht van een onafhankelijke en neutrale gespreksrol. De hoogst gekwalificeerde beroepsgroep in rang zijn de brigadiers. Deze beroepsgroep geeft als gespreksbijdrage 21,5% aan luistersignalen. De hoofdagenten nemen met 36,1% de tweede plaats in en de agentes nemen met 29,6% de derde plaats in. De verschillen tussen de beroepsgroepen zijn significant. Luistersignalen zijn in veel gevallen onbewust en niet opgemerkt verbaal gedrag. Mensen zijn zich vaak niet of slechts in beperkte mate bewust van het feit dat luistersignalen een veelbetekende manier van communiceren is, ondanks dat ze op dat moment niet het woord voeren.

Het percentage waargenomen luistersignalen in dit onderzoek is vrij hoog. Zeker wanneer deze gerelateerd worden aan de richtlijnen voor dit type gesprek. Het gaat niet om een alledaagse conversatie, maar om een verhoor, een professionele beroepsprofessie. De gespreksrol van de verhoorder hoort 'neutraal', onafhankelijk en niet-sturend te zijn. Het tonen van veel luisteractiviteit kan suggereren dat verhoorder en de verdachte 'op een lijn zitten'. Ook kan het de suggestie wekken van de sfeer 'wij zijn hier onder elkaar'. Deze sfeer is niet de insteek van een verhoor en wellicht niet gepast binnen deze beroepsprofessie.



### 3.2.1 De vorm

Voor de analyses is het fijnmazige categorieënsysteem waarin de vormen van luistersignalen worden onderscheiden, teruggebracht naar een globalere indeling met vier categorieën. Tabel 3.1 geeft het luistergedrag van de vier beroepsgroepen weer, onderscheiden naar vorm.

Tabel 3.1: Het luistergedrag van de verhoorders, onderscheiden naar vorm (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale).

	Oké/ja/joeh/jep	Mm/mhmm	Letterlijke herhaling	Overig
Agenten (n = 193)	51,8	32,1	5,2	10,9
Agentes (n = 80)	50,0	15,0	27,5	n<10
Hoofdagent (n = 118)	67,8	n<10	19,5	10,2
Brigadier (n = 39)	48,7	n<10	30,8	n<10
Totaal (n = 430)	55,6	18,1	15,6	10,7

Voor bovenstaande kruistabel kan een chikwadraattoets worden uitgevoerd. Dit om een vergelijking te maken in het luistergedrag van de verschillende verhoorders. Wanneer de agenten en de hoofdagenten met elkaar worden vergeleken blijken er verschillen te zijn in de vorm die hun luistergedrag aanneemt ( $\chi^2(3) = 48,060$ ,  $p < .001$ ). De gegevens van de brigadiers kunnen niet geldig getoetst worden vanwege een lage verwachte frequentie bij de vorm 'overig'.

De agenten en agentes verschillen ook in de vorm die hun luistergedrag aanneemt ( $\chi^2(3) = 30,843$ ,  $p < .001$ ).

De agenten scoren hoog – hoger dan gemiddeld en hoger dan hun collega's - wat betreft de propositieloze en aanmoedigende vorm 'mm/mhmm'. De agentes gebruiken relatief vaak de 'letterlijke herhaling' – een terugkaatsen van de bal ofwel spiegelen/confronteren. De hoofdagenten doen dit ook meer dan de mannelijke agenten en meer dan gemiddeld, maar altijd nog minder dan de agentes. De brigadiers kiezen de vorm 'letterlijke herhaling' opvallend vaak. Verder scoren de hoofdagenten hoger dan hun collega verhoorders bij de vorm 'oké/ja/joeh/jep'. De vier beroepsgroepen stemmen overeen in hun meest gekozen vorm: dat is 'oké/ja/joeh/jep'.

#### 3.2.1.1 De effecten van potentieel relevante variabelen op de relatie tussen vorm van het luistergedrag en rang

In hoofdstuk twee is reeds aangegeven dat de data, afkomstig uit de linguïstische analyse, middels een codeformulier verwerkt zijn in het programma SPSS 13.0. Om te onderzoeken of de rang en sekse van invloed zijn op de vormen van luistergedrag, is er gebruik gemaakt van multinomiale logistische regressies. In paragraaf 2.8.1 is er aangegeven dat er een verdeling bestaat tussen de relevante variabelen (van de verdachte, van de verhoorder en binnen het verhoor) op de relatie tussen vorm van het luistergedrag en sekse en rang. De effecten van de potentieel relevante variabelen op de vorm van het luistergedrag zijn geëvalueerd met behulp van multinomiale logistische regressies. 'Vorm van het luistergedrag' is de afhankelijke variabele.

De potentieel relevante variabelen zijn in drie groepen ondergebracht: de variabelen van de verdachte (sekse, leeftijd en recidivisme), de variabelen van de verhoorder (leeftijd, opleidingsniveau, ervaring en vermoeidheid) en de variabelen van het verhoor (sfeer en gesprekshelft). Eerst zijn de variabelen van de verdachte als factoren in het model opgenomen, daarna de variabelen van de verhoorder en tenslotte de variabelen van het verhoor.

Het model met de variabelen van de verdachte is significant ( $\chi^2 (9) = 31,06$ ;  $p < .001$ ). De verklaarde variantie is 7,7%. Een van de drie in het model opgenomen factoren vertoont een significant verband met de vorm van het luistergedrag, namelijk sekse van de verdachte. Het model met de variabelen van de verhoorder is ook significant ( $\chi^2 (12) = 41,30$ ;  $p < .001$ ). De verklaarde variantie is 10,1%. Twee van de vier in het model opgenomen factoren zijn significant: het opleidingsniveau van de verhoorder en de ervaring.

Tenslotte is ook het model dat als derde is toegepast – het model met de variabelen van het verhoor – significant ( $\chi^2 (6) = 37,50$ ;  $p < .001$ ). De verklaarde variantie is 9,3%. Beide in het model opgenomen factoren zijn significant.

De variabelen die door de multinomiale logistische regressies zijn opgespoord als relevant (sekse van de verdachte, het opleidingsniveau en de ervaring van de verhoorder en kenmerken van het verhoor; gespreksdeel en de sfeer) zijn verder geanalyseerd door middel van kruistabellen. De resultaten passeren hieronder de revue.

### 3.2.1.2 Relevante variabelen van de verdachte

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van de verdachte op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

Uit de data is gebleken dat de mannelijke agenten alleen mannelijke verdachten hebben verhoord in de twee leeftijdscategorieën. De jonge verdachten worden altijd voor het eerst verhoord, de oudere verdachte voor de tweede keer of meer. Vrouwelijke agenten hebben zowel mannelijke als vrouwelijke verdachten verhoord, die 17 jaar of jonger waren. Voor de verdachten was het de eerste keer dat zij verhoord werden. Alle vrouwelijke verdachten van 17 jaar of jonger, voor wie het de eerste keer was dat zij verhoord werden, zijn verhoord door brigadiers. De hoofdagenten hebben zowel mannelijke als vrouwelijke verdachten verhoord in de leeftijdscategorie 18 jaar en ouder. Voor de verdachten die verhoord zijn door hoofdagenten is het voor de mannelijke verdachten het eerste verhoor en voor de vrouwelijke verdachten zowel het eerste als tweede of meerdere verhoor.

### De effecten van de sekse van de verdachte op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de rang en sekse van de verhoorders

Tabel 3.2 laat zien welke vorm het luistergedrag aanneemt wanneer de beroepsgroepen verdachten van verschillende seksen verhoren.

*Tabel 3.2: De vorm van het luistergedrag van de verhoorders, onderscheiden naar rang en sekse in gesprek met verdachten van verschillende sekse (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)*

	Oké/ja/joeh/jep	Mm/mhmm	Letterlijke herhaling	Overig
Agent				
Mannelijke verdachte (n = 193)	51,8	32,1	5,2	10,9
Agentes (n = 80)				
Mannelijke verdachte (n = 56)	51,8	n<10	32,1	n<10
Vrouwelijke verdachte (n = 24)	45,8	n<10	n<10	n<10
Hoofdagent (n = 118)				
Mannelijke verdachte (n = 58)	62,1	n<10	27,6	n<10
Vrouwelijke verdachte (n = 60)	73,3	n<10	n<10	n<10
Brigadier				
Vrouwelijke verdachte (n = 39)	48,7	n<10	30,8	N<10
Totaal (n = 430)	55,6	18,1	15,6	10,7

In de verhoren van mannelijke verdachten door de verschillende verhoorders blijft het algemeen gevonden patroon uit tabel 3.1 in stand. De agenten gebruiken veel 'mm/mhmm', agentes gebruiken veel 'letterlijke herhalingen' en de hoofdagenten gebruiken veel 'oké/ja/joeh/jep'. In de verhoren van de vrouwelijke verdachten wordt het algemeen gevonden patroon genuanceerd. De agentes en hoofdagenten scoren hier lager dan gemiddeld en lager dan de brigadiers. Deze score heeft betrekking op het terug geven van de propositie in de vorm van een 'letterlijke herhaling'. De agentes en de hoofdagenten geven meer proposities terug aan mannelijke verdachten dan aan vrouwelijke verdachten. In de verhoren van mannelijke verdachten vertonen de agentes een relatief gelijk luistergedrag als de brigadiers in hun verhoren van vrouwelijk verdachten.

### **Conclusie**

Het globaal gevonden patroon blijft in stand bij de verhoren van de mannelijke verdachten. Het patroon wordt genuanceerd bij de verhoren van vrouwelijke verdachten. Het meest opmerkelijke resultaat is dat de vier beroepsgroepen verschillende verdachten hebben verhoord met verschillende kenmerken.

Er kan gesuggereerd worden dat de verdachte op basis van uiterlijke kenmerken een verhoorder toegewezen krijgt. Binnen het verhoor komt er dan een groepsspecifieke verhoorstijl naar voren. Uit de resultaten blijkt ook dat de agentes in sommige verhoren een gelijk luistergedrag vertonen als de brigadiers.

#### **3.2.1.3 Relevante variabelen van de verhoorder**

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van de verhoorder op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

De luistersignalen afkomstig van de agenten van 30 jaar of jonger, zijn allemaal afkomstig uit het eerste verhoor van de dienst. De jongere agenten hebben zowel een jaar ervaring als een jaar of meer en zijn allen MBO opgeleid. De HBO/WO opgeleide agenten hebben een jaar of meer ervaring. De luistersignalen die zij geven zijn allen afkomstig uit het eerste verhoor van de dienst. Deze agenten zijn 31 jaar of ouder. De agentes zijn allemaal 31 jaar en ouder, hebben een jaar ervaring of minder en zijn in beide gevallen MBO opgeleid. De luistersignalen zijn zowel afkomstig uit een eerste verhoor als uit een tweede of meerdere verhoor.

De groep hoofdagenten kent zowel oude verhoorders als jongere verhoorders. De hoofdagenten die 30 jaar of jonger zijn hebben minimaal twee jaar ervaring en zijn HBO/WO opgeleid. De oudere hoofdagenten zijn MBO opgeleid en hebben ook twee jaar of meer ervaring. Alle luistersignalen die de hoofdagenten geven zijn afkomstig uit het eerste verhoor van de dienst. De brigadiers die in dit onderzoek een rol spelen zijn allemaal 31 jaar of ouder en zijn MBO opgeleid. De luistersignalen die afkomstig zijn van de brigadiers zijn afkomstig uit zowel het eerste verhoor als uit het tweede verhoor van de dienst. Alle brigadiers hebben een ervaring van minimaal twee jaar.

### De effecten van het opleidingsniveau van de verhoorder op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.3 laat de vorm van het luistergedrag van de verhoorders, onderscheiden wat betreft rang, sekse en opleidingsniveau, zien.

Tabel 3.3: De vorm van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en opleidingsniveau (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Oké/ja/joeh/jep	Mm/mhmm	Letterlijke herhaling	Overig
Agent (n = 193)				
MBO (n = 102)	51,0	28,4	n<10	14,7
HBO/WO (n = 91)	52,7	36,3	n<10	n<10
Agentes				
MBO (n = 80)	50,0	15,0	27,5	n<10
Hoofdagent (n = 118)				
MBO (n = 20)	80,0	n<10	n<10	n<10
HBO/WO (n = 98)	65,3	n<10	21,4	11,2
Brigadier				
MBO (n = 39)	48,7	n<10	30,8	n<10
Totaal (n = 430)	55,6	18,1	15,6	10,7

In de verhoren door de lager opgeleide rangen wordt het patroon uit tabel 3.1 genuanceerd. De lager opgeleide agenten gebruiken veel 'mm/mhmm' en de lager opgeleide hoofdagenten gebruiken veel 'oké/ja/joeh/jep'. De letterlijke herhaling wordt veel gegeven door de agentes en brigadiers. Lager opgeleide hoofdagenten geven minder letterlijke herhalingen. Dit in tegenstelling tot het eerder gevonden patroon (zie tabel 3.1). De hoger opgeleide hoofdagenten geven meer proposities terug dan de lager opgeleide hoofdagenten. Het algemeen gevonden patroon wordt bij de hoger opgeleide rangen onderstreept. In het luistergedrag van de agentes is een grote overeenkomst te vinden met de brigadiers. Het vormgebruik is gelijk, echter geven de agentes meer 'mm/mhmm'. Beide functionarissen doen dit wel minder dan gemiddeld.

### De effecten van de ervaring van de verhoorder op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

De agenten en agentes kunnen met elkaar vergeleken worden ten aanzien van ervaring. Het patroon uit tabel 3.1 wordt onderstreept. De agenten met weinig ervaring meer 'mm/mhmm' dan de meer ervaren mannelijke agenten. Op het algemene patroon is dit niet van invloed. Voor de rangen met meer ervaring wordt het patroon ook onderstreept; agenten gebruiken relatief veel 'mm/mhmm', brigadiers relatief veel 'letterlijke herhaling' en hoofdagenten meer dan gemiddeld 'letterlijke herhaling' en 'oké/ja/joeh/jep'.

### Conclusie

Het globaal gevonden patroon wordt onderstreept bij de ervaring die de verschillende beroepsgroepen hebben. Het verschil in luistergedrag door de rangen blijft hier dus in stand. Het algemene patroon wordt genuanceerd wanneer de rangen lager opgeleid zijn. De agentes vertonen bij opleidingsniveau een soort gelijk luistergedrag als de brigadiers.

### 3.2.1.4 Relevante variabelen van het verhoor

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van het verhoor op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

De agenten hebben alleen maar positieve verhoren gehad, welke zowel luistersignalen bevatten die aan het begin/eind (randen) van het verhoor gegeven zijn al in het midden van het verhoor. De agentes hebben alleen neutraal/negatieve verhoren gevoerd en luistersignalen gegeven in de randen van het verhoor als in het midden. De hoofdagenten hebben zowel positieve als neutrale/negatieve verhoren gehad. In beide sfeerclassificaties zijn de luistersignalen afkomstig uit de randen van het verhoor als uit het midden van het verhoor. De brigadiers hebben zowel positieve als neutraal/negatieve verhoren gehad. De luistersignalen afkomstig uit de positieve verhoren komen zowel uit het begin/eind van het verhoor als uit het midden, de neutraal/negatieve verhoren kennen alleen luistersignalen die in het midden van het verhoor gegeven zijn.

### De effecten van de sfeer van het verhoor op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.4 laat de vorm van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft rang en sfeer van het verhoor, zien.

Tabel 3.4: De vorm van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en sfeer van het verhoor (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Oké/ja/joeh/jep	Mm/mhmm	Letterlijke herhaling	Overig
Agent				
Positief verhoor (n = 193)	51,8	32,1	5,2	10,9
Agentes				
Neutraal/negatief (n = 80)	50,0	15,0	27,5	n<10
Hoofdagent (n = 118)				
Positief verhoor (n = 58)	62,1	n<10	27,6	n<10
Neutraal/negatief verhoor (n = 60)	73,3	n<10	n<10	n<10
Brigadier (n = 39)				
Positief verhoor (n = 25)	64,0	n<10	n<10	n<10
Neutraal/negatief verhoor (n = 14)	n<10	n<10	n<10	n<10
Totaal (n = 430)	55,6	18,1	15,6	10,7

Wanneer de agenten, de hoofdagenten en de brigadiers vergeleken worden op positieve verhoren, wordt het patroon van tabel 3.1 beperkt. De agenten kenmerken zich door hun hoge score op de neutrale en propositieloze vorm 'mm/mhmm'. De brigadiers geven in positieve verhoren meer 'oké/ja/joeh/jep' dan de hoofdagenten en agenten en meer dan gemiddeld, dit in tegenstelling tot het gevonden patroon. Een andere tegenstelling is te vinden bij de 'letterlijke herhaling'. Daar waar de brigadiers op deze vorm het hoogst scoren in het algemene patroon, zijn het nu hoofdagenten die deze vorm het meest geven. De brigadiers geven de proposities beduidend minder terug, en minder dan gemiddeld, bij een positief verhoor. Bij de neutraal/negatieve verhoren wordt het patroon uit tabel 3.1 eveneens beperkt. De 'letterlijke herhaling' wordt meer gegeven door de agentes dan door de overige twee rangen. De hoofdagenten en de brigadiers geven beduidend minder dan gemiddeld de

proposities terug, dit in tegenstelling tot het algemene patroon. Ook het gebruik van 'oké/ja/joeh/jep' verloopt niet volgens het patroon uit tabel 3.1.

### De effecten van het deel (de gesprekshelpt) van het verhoor op de relatie tussen de vorm van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.5 laat de vorm van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft de sekse en gesprekshelpt, zien.

Tabel 3.5: De vorm van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en gesprekshelpt (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Oké/ja/joeh/jep	Mm/mhmm	Letterlijke herhaling	Overig
Agent (n = 193)				
Begin/eind van het verhoor (n = 18)	61,1	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 175)	50,9	34,9	5,7	8,6
Agentes (n = 80)				
Begin/eind van het verhoor (n = 16)	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 64)	53,1	15,6	23,4	n<10
Hoofdagent (n = 118)				
Begin/eind van het verhoor (n = 33)	63,6	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 85)	69,4	n<10	21,2	n<10
Brigadier (n = 39)				
Begin/eind van het verhoor (n = 10)	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 29)	34,5	n<10	37,9	n<10
Totaal (n = 430)	55,6	18,1	15,6	10,7

De luistersignalen die aan de randen van het verhoor gegeven worden, beperken het algemeen gevonden patroon uit tabel 3.1. Agenten geven meer dan de overige twee rangen en meer dan gemiddeld een 'oké/ja/joeh/jep'. De hoofdagenten geven ook hier de meeste 'oké/ja/joeh/jep', de agentes en brigadiers blijven ver beneden het gemiddelde. De agenten geven beduidend minder dan gemiddeld en minder dan in het midden van het verhoor 'mm/mhmm'. De agentes, hoofdagenten en brigadiers geven, in tegenstelling tot het algemeen gevonden patroon, minder dan gemiddeld de proposities terug in de randen van het verhoor. De agenten en hoofdagenten geven een gelijk luistergedrag aan de randen van het verhoor. Ook de agentes en de brigadiers vertonen een gelijk luistergedrag. De luistersignalen afkomstig uit het midden van het verhoor onderstrepen het algemene patroon. Hierbij blijft het eerder gevonden rangverschil in stand.

### Conclusie

Het globaal gevonden patroon blijft in stand bij luistersignalen die afkomstig zijn uit het midden van het verhoor. In zowel de randen van het verhoor als in positief- en negatief/neutrale verhoren vind er een beperking plaats. Hierbij blijft het eerder gevonden verschil in luistergedrag door de rangen niet in stand. De agenten en hoofdagenten geven een gelijk luistergedrag aan de randen van het verhoor. Ook de agentes en de brigadiers vertonen een gelijk luistergedrag aan het begin/eind van het verhoor.

### 3.2.2 De Functie

Voor de analyses is het fijnmazige categorieënsysteem waarin de functies van luistersignalen worden onderscheiden, teruggebracht naar een globalere indeling met zeven categorieën. Tabel 3.6 geeft het luistergedrag van de beroepsgroepen weer, onderscheiden naar functie.

Tabel 3.6: Het luistergedrag van de rangen, onderscheiden naar functie (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale).

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
Agent (n = 193)	30,6	10,4	29,5	10,9	5,7	7,8	5,2
Agentes (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
Hoofdagente (n = 118)	31,4	18,6	26,3	n<10	n<10	n<10	n<10
Brigadier (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Totaal (n = 430)	32,1	13,5	23,3	7,4	7,0	7,0	9,8

Voor bovenstaande kruistabel kan een chikwadraattoets worden uitgevoerd. Dit om een vergelijking te maken in het luistergedrag van de verschillende verhoorders. Wanneer de agenten en de hoofdagenten met elkaar worden vergeleken blijken er verschillen te zijn in de functie die hun luistergedrag aanneemt ( $\chi^2(6) = 6,73, p > .05$ ). De gegevens van de brigadiers kunnen niet geldig getoetst worden vanwege lage verwachte frequenties bij vijf van de zes functies. De agenten en agentes verschillen ook in de functie die hun luistergedrag aanneemt ( $\chi^2(6) = 42,95, p < .001$ ).

De mannelijke agenten scoren hoog – hoger dan gemiddeld en hoger dan de andere rangen - wat betreft het 'ironisch enthousiasme' en 'verduidelijking'. De agenten tonen relatief vaak een actieve betrokkenheid in de vorm van 'ik luister'. De agentes scoren hoog - hoger dan gemiddeld en hoger dan de mannelijke collega verhoorders - wat betreft 'positieve evaluatie'. De agentes claimen de beurt relatief vaker dan gemiddeld, maar minder dan de hoofdagenten. De hoofdagenten geven meer dan gemiddeld 'ik luister', maar wel minder dan de agenten. De brigadiers scoren hoog - hoger dan gemiddeld en hoger dan hun collega-verhoorders - wat betreft het 'beamen', echter stemmen de vier beroepsgroepen overeen in hun meest gekozen functie: dat is 'beamen'.

#### 3.2.2.1 De effecten van potentieel relevante variabelen op de relatie tussen functie van het luistergedrag en rang

Zoals eerder beschreven zijn de data die uit de linguïstische analyse naar voren zijn gekomen, middels een codeformulier verwerkt in het programma SPSS 13.0. Om te onderzoeken of de rang van invloed is op de functies van luistergedrag, is er gebruik gemaakt van multinomiale logistische regressies.

De effecten van de potentieel relevante variabelen op de functie van het luistergedrag zijn geëvalueerd met behulp van multinomiale logistische regressies. 'Functie van het luistergedrag' is de afhankelijke variabele. De potentieel relevante variabelen zijn in drie groepen ondergebracht: de variabelen van de verdachte (sekse, leeftijd en recidivisme), de variabelen van de verhoorder (leeftijd, opleidingsniveau, ervaring en vermoeidheid) en de variabelen van het verhoor (sfeer en gesprekshelft). Eerst zijn de variabelen van de verdachte als factoren in het model opgenomen, daarna de variabelen van de verhoorder en tenslotte de variabelen van het verhoor.

Het model met de variabelen van de verdachte is significant ( $\chi^2(18) = 57,43; p < .001$ ). De verklaarde variantie is 12,9%. De drie in het model opgenomen factoren zijn significant: de sekse van de verdachte, de leeftijd van de verdachte en het recidivisme van de verdachte.

Het model met de variabelen van de verhoorder is ook significant ( $\chi^2 (24) = 117,31$ ;  $p < .001$ ). De verklaarde variantie is 24,6%. Drie van de vier in het model opgenomen factoren zijn significant: de leeftijd van de verhoorder, zijn opleidingsniveau en zijn ervaring. Tot besluit is ook het model dat als derde is toegepast – het model met de variabelen van het verhoor – significant ( $\chi^2 (12) = 42,90$ ;  $p < .001$ ). De verklaarde variantie is 9,8%. Beide in het model opgenomen factoren zijn significant, namelijk: deel van het verhoor en de sfeer.

De variabelen die door de multinomiale logistische regressies zijn opgespoord als relevant (leeftijd van de verdachte, sekse van de verdachte en het aantal keer dat een verdachte is verhoord, de leeftijd van de verhoorder, het opleidingsniveau en ervaring van de verhoorder en de sfeer tijdens het verhoor en het deel van het verhoor) zijn verder geanalyseerd door middel van kruistabellen. De resultaten worden hieronder weergegeven.

### 3.2.2.2 Relevante variabelen van de verdachte

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van de verdachte op de relatie tussen de functies van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

#### De effecten van de sekse van de verdachte op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.7 laat zien welke functie het luistergedrag aanneemt wanneer de beroepsgroepen verdachten van verschillende sekse verhoren.

*Tabel 3.7: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang in gesprek met verdachten van verschillende sekse (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)*

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
Agent							
Mannelijke verdachte (n = 193)	30,6	10,4	29,5	10,9	5,7	7,8	5,2
Agentes (n = 80)							
Mannelijke verdachte (n = 56)	33,9	n<10	n<10	n<10	19,6	n<10	17,9
Vrouwelijke verdachte (n = 24)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Hoofdagent (n = 118)							
Mannelijke verdachte (n = 58)	36,2	n<10	29,3	n<10	n<10	n<10	n<10
Vrouwelijke verdachte (n = 60)	26,7	23,3	23,3	n<10	n<10	n<10	n<10
Brigadier							
Vrouwelijke verdachte (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Totaal (n = 430)	32,1	13,5	23,3	7,4	7,0	7,0	9,8

In de verhoren van mannelijke verdachten wordt het patroon uit tabel 3.6 genuanceerd. Agenten geven veel luistersignalen ter verduidelijking en veel 'ironisch enthousiasme', meer dan gemiddeld en meer dan de andere rangen. Zowel de agenten als de hoofdagenten geven veel 'ik luister' en de agentes veel 'positieve evaluaties'. De 'beurtclaim' wordt door de agentes en de hoofdagenten minder dan gemiddeld gegeven. Ook in de verhoren van vrouwelijke verdachten wordt het algemeen gevonden patroon genuanceerd. De agentes scoren in de verhoren van vrouwelijke verdachten lager dan gemiddeld en lager dan de collega-verhoorders wat betreft de 'positieve evaluatie', dit in tegenstelling tot het algemeen gevonden patroon.



### De effecten van de leeftijd van de verdachte op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.8 laat zien welke functie het luistergedrag aanneemt wanneer de beroepsgroepen verdachten van verschillende leeftijden verhoren.

*Tabel 3.8: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang in gesprek met verdachten van verschillende leeftijden (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)*

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
<b>Agent (n = 193)</b>							
Jonge verdachte (n = 102)	22,5	10,8	28,4	15,7	n<10	12,7	n<10
Oude verdachte (n = 91)	39,6	n<10	30,8	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Agentes</b>							
Jonge verdachte (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
<b>Hoofdagent</b>							
Oude verdachte (n = 118)	31,4	18,6	26,3	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Brigadier</b>							
Jonge verachte (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Totaal (n = 430)</b>	<b>32,1</b>	<b>13,5</b>	<b>23,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>9,8</b>

De agenten, agentes en brigadiers kunnen vergeleken worden ten aanzien van hun luistergedrag in de verhoren van jonge verdachten. Het patroon wordt hierbij onderstreept. In de verhoren van oudere verdachten dient er in het algemene patroon een beperking aangebracht te worden. In tegenstelling tot het algemene patroon uit tabel 3.6 geven de agenten in verhoren van oudere verdachten meer 'beamingen' dan de hoofdagenten en minder 'beurtclaims' dan de hoofdagenten. Het 'ironisch enthousiasme' en 'verduidelijking' worden minder dan gemiddeld gegeven. De agenten vertonen een relatief gelijk luistergedrag in verhoren van oudere verdachten als de hoofdagenten, behalve bij de functie 'beurtclaim'.

## De effecten van het recidivisme van de verdachte op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.9 laat zien welke functie het luistergedrag aanneemt wanneer de beroepsgroepen eerste plegers of recidiverende verdachten verhoren.

Tabel 3.9: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen in gesprek met eerste plegers en recidiverende verdachten (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
<b>Agenten (n = 193)</b>							
Eerste keer verhoord (n = 102)	22,5	10,8	28,4	15,7	n<10	12,7	n<10
Recidivist (n = 91)	39,6	n<10	30,8	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Agentes (n = 80)</b>							
Eerste keer verhoord (n = 24)	33,9	n<10	n<10	n<10	19,6	n<10	17,9
Recidivist (n = 56)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Hoofdagent (n = 118)</b>							
Eerste keer verhoord (n = 98)	33,7	12,2	29,6	n<10	n<10	n<10	n<10
Recidivist (n = 20)	n<10	50,0	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Brigadier</b>							
Eerste keer verhoord (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Totaal (n = 430)</b>	<b>32,1</b>	<b>13,5</b>	<b>23,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>9,8</b>

In de verhoren van eerste plegers kunnen de vier verschillende beroepsgroepen met elkaar vergeleken worden. Het algemeen geldende patroon wordt genuanceerd bij de verhoren van eerste plegers. Zes van de zeven functies hebben een relatief vergelijkbaar patroon met tabel 3.6. De 'beurtclaim' wijkt af bij de agentes en de hoofdagenten. Deze rangen geven minder dan gemiddeld een 'beurtclaim', dit in tegenstelling tot het algemeen gevonden patroon. De agentes en de brigadiers vertonen een relatief gelijk luistergedrag in de verhoren van eerste plegers, behalve in het gebruik van de 'positieve evaluatie'. In de verhoren van recidiverende verdachten komt het eerder gevonden patroon niet terug. 'Beamen' wordt door de agentes en hoofdagenten minder gedaan dan gemiddeld en minder dan de mannelijke agenten gedaan. De hoofdagenten geven in verhoren van eerste plegers meer 'beurtclaims' dan aan recidiverende verdachten. Het 'ironisch enthousiasme' wordt meer gebruikt bij eerste plegers dan bij recidiverende verdachten door agenten.

### Conclusie

Het algemene patroon wordt onderstreept in de verhoren van jonge verdachten. Er vinden nuances op het algemene patroon plaats bij de sekse van de verdachte en bij eerste plegers. In verhoren van oudere verdachten en recidivisten vinden er beperkingen plaats. In verhoren van oude verdachten vertonen de agenten en hoofdagenten een soort gelijk luistergedrag. De brigadiers en de agentes geven een relatief gelijk luistergedrag in verhoren van eerste plegers.

### 3.2.2.3 Relevante variabelen van de verhoorder

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van de verhoorder op de relatie tussen de functies van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

### De effecten van de leeftijd van de verhoorder op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.10 laat de functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft rang en leeftijd, zien.

Tabel 3.10: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en leeftijd (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
Agent (n = 193)							
30 jaar en jonger (n = 102)	22,5	10,8	28,4	15,7	n<10	12,7	n<10
31 jaar en ouder (n = 91)	39,6	n<10	30,8	n<10	N<10	n<10	n<10
Agentes							
31 jaar en ouder (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
Hoofdagent (n = 118)							
30 jaar en jonger (n = 98)	33,7	12,2	29,6	n<10	n<10	n<10	n<10
31 jaar en ouder (n = 20)	n<10	50,0	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Brigadier							
31 jaar en ouder (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Totaal (n = 430)	32,1	13,5	23,3	7,4	7,0	7,0	9,8

De jongere agenten en jongere hoofdagenten kunnen met elkaar vergeleken worden. Wanneer dit gedaan wordt zien we het patroon uit tabel 3.6 gedeeltelijk terug: de agenten gebruiken veel 'ironisch enthousiasme' en de hoofdagenten geven meer 'beurtclaims' dan de agenten. De jonge hoofdagenten geven meer dan gemiddeld en meer dan de jonge agenten een 'ik luister', dit in tegenstelling tot het patroon. In de verhoren door oudere rangen is er sprake van een beperking op het algemeen gevonden patroon. De hoofdagenten geven beduidend meer dan gemiddeld, meer dan de overige rangen en meer dan de jongere hoofdagenten een 'beurtclaim'. Het algemene patroon wordt gevolgd door de agenten, agentes en brigadiers wat betreft 'ik luister', de hoofdagenten doen dit niet. De agenten geven, in tegenstelling tot het patroon in tabel 3.6 minder dan gemiddeld 'ironisch enthousiasme' en 'verduidelijking'. De eerder gevonden rangverschillen blijven dus niet in stand.

### De effecten van opleidingsniveau van de verhoorder op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.11 laat de functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft rang en opleidingsniveau, zien.

Tabel 3.11: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en opleidingsniveau (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
Agent (n = 193)							
MBO (n = 102)	22,5	10,8	28,4	15,7	n<10	12,7	n<10
HBO/WO (n = 91)	39,6	n<10	30,8	n<10	N<10	n<10	n<10
Agentes							
MBO (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
Hoofdagent (n = 118)							
MBO (n = 20)	n<10	50,0	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
HBO/WO (n = 98)	33,7	12,2	29,6	n<10	n<10	n<10	n<10
Brigadier							
MBO (n = 39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Totaal (n = 430)	32,1	13,5	23,3	7,4	7,0	7,0	9,8

Wanneer we de rangen vergelijken met betrekking tot het gelijke opleidingsniveau (MBO), wordt het algemene patroon genuanceerd. De agenten, agentes en brigadiers geven een gelijk luistergedrag als dat in tabel 3.6. De hoofdagenten doen dit niet. Zij geven minder dan gemiddeld, minder dan HBO/WO opgeleide hoofdagenten en minder dan de collega verhoorders 'beamingen' en 'ik luister'. De 'beurtclaim' wordt beduidend meer gegeven dan de overige rangen. De hoger opgeleide agenten en de hoger opgeleide hoofdagenten tonen een relatief gelijk luistergedrag, behalve bij de 'beurtclaim'. Dit doen de hoofdagenten meer dan de agenten, maar minder dan gemiddeld.

### De effecten van de ervaring van de verhoorder op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.12 laat de functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft rang en opleidingsniveau, zien.

Tabel 3.12: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en opleidingsniveau (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
<b>Agent (n = 193)</b>							
Weinig ervaring (n = 47)	21,3	n<10	53,2	n<10	n<10	n<10	n<10
Veel ervaring (n = 146)	33,6	11,0	21,9	14,4	n<10	8,9	n<10
<b>Agentes</b>							
Weinig ervaring (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
<b>Hoofdagent</b>							
Veel ervaring (n=118)	31,4	18,6	26,3	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Brigadier</b>							
Veel ervaring (n=39)	43,6	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Totaal (n = 430)</b>	<b>32,1</b>	<b>13,5</b>	<b>23,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>9,8</b>

Het globaal gevonden patroon wordt onderstreept bij de meer ervaren agenten, hoofdagenten en brigadiers. De agenten en agentes met weinig ervaring kunnen met elkaar vergeleken worden. Het algemeen geldende patroon wordt genuanceerd. De minder ervaren mannelijke agenten lijken in hun gebruik van 'ironisch enthousiasme' en 'verduidelijking' op de agentes. Beide gebruiken dit minimaal. 'Ik luister' wordt door de minder ervaren agenten beduidend meer gebruikt dan door de agentes en meer dan door de ervaren agenten. Het algemene patroon, zie tabel 3.6, wordt bij de meer ervaren rangen onderstreept.

#### Conclusie

Opvallend is dat de tabellen 3.10 en 3.11 vrijwel overeen komen. Hieruit lijkt in eerste instantie geconcludeerd te kunnen worden dat de leeftijd van de verhoorder en het opleidingsniveau van de verhoorder exact met elkaar correleren. De gegevens kunnen echter niet in één en dezelfde tabel opgenomen worden. Dit omdat de vergelijkingen dan niet op gelijke kenmerken gebaseerd zijn.

De agenten zijn onderverdeeld in twee groepen, te weten agenten van 30 jaar en jonger en agenten van 31 jaar en ouder. Voor de hoofdagenten geldt eveneens dat een dergelijke onderverdeling is gemaakt. In dit opzicht kunnen de agenten en hoofdagenten dus met elkaar vergeleken worden. Wanneer er wordt gekeken naar opleidingsniveau, blijken alle agenten jonger dan 30 jaar MBO opgeleid, en blijken alle hoofdagenten jonger dan 30 jaar HBO/WO opgeleid. Verder geldt dat de oudere agenten (boven de 30 jaar) HBO/WO als opleidingsniveau hebben, de oudere hoofdagenten hebben daarentegen allen MBO als opleidingsniveau. Wanneer het luistergedrag van de verhoorders op basis van één tabel geanalyseerd wordt, kan een vertekening of onduidelijk beeld ontstaan. Om deze reden is er dan ook voor gekozen om de variabelen leeftijd en opleidingsniveau afzonderlijk van elkaar te analyseren en in verschillende tabellen weer te geven.

Uit de analyses van de relevante variabelen van de verhoorder op de relatie tussen de functies van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen, komt naar voren dat het globaal gevonden patroon onderstreept wordt bij de meer ervaren functionarissen. Het

verschil in luistergedrag door de rangen blijft hier dus in stand. Het algemene patroon wordt genuanceerd bij de verschillende leeftijden van de functionarissen, lager opgeleid zijn, minder ervaring en het verhoor de tweede binnen de dienst is. De agenten vertonen bij een hoger opleidingsniveau een relatief gelijk luistergedrag als de hoger opgeleide hoofdagenten.

### 3.2.2.4 Relevante variabelen van het verhoor

In onderstaande paragraaf worden de effecten van de relevante variabelen van het verhoor op de relatie tussen de functies van het luistergedrag en de vier beroepsgroepen besproken en worden er, daar waar nodig, ter verduidelijking kruistabellen gegeven.

#### De effecten van het deel (de gesprekshelft) van het verhoor op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.13 laat de functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft de sekse en gesprekshelft, zien.

Tabel 3.13: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en gesprekshelft (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
<b>Agent (n = 193)</b>							
Begin/eind van het verhoor (n = 18)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 175)	30,3	10,3	32,6	9,7	6,3	5,7	n<10
<b>Agentes (n = 80)</b>							
Begin/eind van het verhoor (n = 16)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 64)	29,7	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	26,6
<b>Hoofdagent (n = 118)</b>							
Begin/eind van het verhoor (n = 33)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 85)	34,1	16,5	25,9	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Brigadier (n = 39)</b>							
Begin/eind van het verhoor (n = 10)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Midden van het verhoor (n = 29)	51,7	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Totaal (n = 430)</b>	<b>32,1</b>	<b>13,5</b>	<b>23,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>9,8</b>

Wanneer de rangen met elkaar vergeleken worden ten aanzien luistersignalen afkomstig uit de randen van het verhoor, is het patroon van tabel 3.6 nauwelijks terug te vinden. Het luistergedrag aan de randen van het verhoor door de agenten, agentes, hoofdagenten en brigadiers onderscheidt zich niet van elkaar. Alle vier de rangen vertonen een relatief gelijk luistergedrag. Dit in tegenstelling tot het algemeen gevonden patroon. In het midden van de verhoren wordt het patroon genuanceerd. De agentes lijken in hun luistergedrag in het midden van het verhoor op de brigadiers. De mannelijke agenten en hoofdagenten volgen het eerder gevonden patroon.

### De effecten van de sfeer van het verhoor op de relatie tussen de functie van het luistergedrag en de rang van de beroepsgroepen

Tabel 3.14 laat de functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden wat betreft rang en sfeer van het verhoor, zien.

Tabel 3.14: De functie van het luistergedrag van de beroepsgroepen, onderscheiden naar rang en sfeer van het verhoor (aantallen en percentages ten opzichte van het horizontale)

	Beamen	Beurtclaim	Ik luister	Ironisch enthousiasme	Positieve evaluatie	Verduidelijking	Overig
<b>Agent</b>							
Positief verhoor (n = 193)	30,6	10,4	29,5	10,9	5,7	7,8	5,2
<b>Agentes</b>							
Neutraal/negatief (n = 80)	31,3	13,8	n<10	n<10	16,3	n<10	23,8
<b>Hoofdagent (n = 118)</b>							
Positief verhoor (n = 58)	36,2	n<10	29,3	n<10	n<10	n<10	n<10
Neutraal/negatief verhoor (n = 60)	26,7	23,3	23,3	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Brigadier (n = 39)</b>							
Positief verhoor (n = 25)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
Neutraal/negatief verhoor (n = 14)	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10	n<10
<b>Totaal (n = 430)</b>	<b>32,1</b>	<b>13,5</b>	<b>23,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>9,8</b>

In de vergelijking van het luistergedrag door de rangen in een positief verhoor wordt het algemene patroon genuanceerd. Het kenmerkende veel 'beamen' door de brigadiers en het geven van veel 'beurtclaims' door de hoofdagenten, zoals dat in het algemene patroon te zien is, komt niet terug in een positief verhoor. In een negatief/neutraal verhoor wordt het algemene patroon op een enkel punt genuanceerd. De brigadiers vertonen ook hier een tegengesteld luistergedrag. Zij geven weinig 'beamingen', dit in tegenstelling tot het algemene patroon. De overige twee rangen geven een gelijk luistergedrag in een neutraal/negatief verhoor. Het eerder gevonden rangverschil blijft voor hun in stand.

### Conclusie

In zowel het midden van het verhoor als in positief- en negatief/neutrale verhoren vindt er een nuance plaats. Hierbij blijft het eerder gevonden verschil in luistergedrag door de rangen niet in stand. In de randen van het verhoor vindt er een beperking van het algemeen gevonden patroon plaats. Alle vier de rangen vertonen een relatief gelijk luistergedrag aan de randen van het verhoor. De vrouwelijke agentes lijken in hun luistergedrag in het midden van het verhoor op de brigadiers.

## Hoofdstuk 4

### Conclusies en discussie

#### **'Dictum'**

(Uitspraak)

#### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek naar luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal gerapporteerd en zullen er discussiepunten besproken worden. In paragraaf 4.2 worden de conclusies getoond in paragraaf 4.3 wordt de discussie gegeven. Tot besluit tonen paragraaf 4.3.1 en 4.3.2 de praktische en wetenschappelijke relevantie van het onderzoek en paragraaf 4.3.3 geeft aanknopingspunten aan voor verder onderzoek.

#### 4.2 Conclusies

Het onderzoek dat in deze scriptie centraal staat is tweeledig. Enerzijds is het een bijdrage aan de wetenschap, anderzijds is het een bijdrage aan de discussie of bepaalde kenmerken van de verhoorder (rang en sekse) van invloed zijn op het luistergedrag van verhoorders. De vraag of er een verschillend luistergedrag te zien is, wordt specifiek beantwoord voor het gebruik van verschillende vormen en functies van luistersignalen in een verhoor betreffende winkeldiefstal. Vele variabelen zijn in de voorafgaande hoofdstukken behandeld, in onderstaand hoofdstuk worden de onafhankelijke variabelen afzonderlijk besproken. Iedere relevante variabele, die van invloed is op het verschillende luistergedrag door de rangen, wordt gegeven.

De vier categorieën verhoorders vertonen een verschillend luistergedrag welke in sommige gevallen beïnvloed is door de kenmerken van de verdachte, van de verhoorder zelf of door kenmerken binnen het verhoor. De kenmerken van zowel de verdachte als verhoorder zijn erg uiteenlopend, wat ervoor zorgt dat de uitspraken niet altijd geheel op vergelijkbare gegevens gebaseerd zijn.

##### 4.2.1 Vormgebruik

De agenten geven in hun luistergedrag veel propositieloze en aanmoedigende 'mm/mhmm'. De agentes daarentegen kaatsen de bal vaak terug ofwel spiegelen/confronteren. De agenten zijn meer neutraal in hun luistergedrag dan de agentes. Zowel de agenten als de agentes zijn relatief vrijblijvend in hun luistergedrag. De hoofdagenten doen dit ook, meer dan de agenten en meer dan gemiddeld, maar altijd nog minder dan de agentes. De brigadiers kiezen de vorm 'letterlijke herhaling' uitgesproken vaak. Verder scoren de hoofdagenten hoger dan de collega verhoorders bij de vorm 'oké/ja/joeh/jep'. De vier beroepsgroepen stemmen overeen in hun meest gekozen vorm: dat is 'oké/ja/joeh/jep'.

Het globaal gevonden patroon blijft in stand bij de verhoren van de mannelijke verdachten en het patroon wordt genuanceerd bij de verhoren van vrouwelijke verdachten. Het meest opmerkelijke resultaat is dat de vier beroepsgroepen verschillende verdachten hebben verhoord met verschillende kenmerken. Zoals eerder aangegeven kan er gesuggereerd worden dat de verdachte op basis van uiterlijke kenmerken een verhoorder toegewezen krijgt. Binnen het verhoor komt er dan een groepsspecifieke verhoorstijl naar voren. Uit maatschappelijk oogpunt kan dit ongewenst zijn. De verschillende verhoorders nemen hun professie serieus. Echter worden er, wellicht onbewust, verschillende verhoorders ingezet naar aanleiding van kenmerken van de verdachte. Hetzij bewust hetzij onbewust, maar het is zeer opmerkelijk te noemen. Uit de resultaten blijkt ook dat de agentes in sommige verhoren een gelijk luistergedrag vertonen als de brigadiers. De verschillende kenmerken van de verhoorder hebben invloed op het luistergedrag. Het globaal gevonden patroon wordt



onderstreept bij de ervaring die de verschillende beroepsgroepen hebben. Het verschil in luistergedrag door de rangen blijft hier dus in stand. Het algemene patroon wordt genuanceerd wanneer de rangen lager opgeleid zijn. De vrouwelijke agentes zijn relatief laag in rang, maar qua gesprekstechniek vertonen zij hetzelfde vormgebruik als de brigadiers. Dit is tweeledig. Er kan gezegd worden dat de agentes hoger presteren dan dat de rang aangeeft of de brigadiers scoren lager dan de rang aangeeft.

Het globaal gevonden patroon blijft in stand bij luistersignalen die afkomstig zijn uit het midden van het verhoor. De meer gecontroleerde omstandigheden kunnen hier een rol in spelen. Wanneer de verhoorders de situatie onder controle hebben, vertonen zij een ander luistergedrag, zoals het algemene patroon aangeeft. In zowel de randen van het verhoor als in positief- en negatief/neutrale verhoren vindt er een beperking plaats. Dit kan te maken hebben met de controle en inzichten in het verhoor die nog verworven moeten worden. Het duidt er op dat wanneer nog niet duidelijk is welke kant het verhoor op gaat, de verhoorders afwijken van het standaardpatroon. Een andere reden hiervoor kan gevonden worden in sociaal wenselijk gedrag. Wellicht is de verhoorder zich in het begin van het verhoor bewust van de aanwezigheid van de onderzoeker of van de opnameapparatuur. Dit kan een vertekening veroorzaken. Aan het begin van het verhoor is de verhoorder zich wellicht meer bewust van zijn luistergedrag en gesprekstechnieken.

De agenten en hoofdagenten geven een gelijk luistergedrag aan de randen van het verhoor. Ook de agentes en de brigadiers vertonen een gelijk luistergedrag aan het begin/eind van het verhoor. Ook de sfeer heeft invloed op het vormgebruik. De verschillende verhoorders zijn allen sfeergevoelig, wat van invloed is op het vormgebruik van de luistersignalen.

#### 4.2.2 Functiegebruik

De agenten zijn in hun luistergedrag meer 'ironisch enthousiast' en vragen meer om 'verduidelijking' dan de collega-verhoorders, daarnaast vertonen zij relatief vaak een actieve betrokkenheid in de vorm van 'ik luister'.

De agentes geven met hun luistergedrag veel 'positieve evaluaties', daarnaast claimen de agentes de beurt relatief meer dan gemiddeld, maar minder dan de hoofdagenten. De hoofdagenten geven meer dan gemiddeld 'ik luister', maar wel lager dan de mannelijke agenten. De brigadiers worden gekenmerkt door veel beamingen. De vier beroepsgroepen stemmen overeen in hun meest gekozen functie: dat is 'beamen'.

De politie streeft ernaar dat iedereen een gelijk verhoor krijgt, met hier en daar een variatie, welke niet uit te sluiten is. Er wordt naar gestreefd dat er geen onderscheid gemaakt wordt ten aanzien van bijvoorbeeld sekse van de verdachte of het aantal keren dat een verdachte in aanraking is geweest met de politie. In de praktijk blijkt dit echter anders te zijn.

Het algemene patroon wordt onderstreept in de verhoren van jonge verdachten. De jonge verdachten hebben geen invloed op het luistergedrag. Er vinden nuances op het algemene patroon plaats bij de sekse van de verdachte en bij eerste plegers. Dit betekent dat een aantal kenmerken van de verdachte van invloed zijn op het luistergedrag. In verhoren van oude verdachten en recidivisten vinden er ook beperkingen plaats. In verhoren van oude verdachten vertonen de agenten en hoofdagenten een soort gelijk luistergedrag. De brigadiers en de agentes geven een relatief gelijk luistergedrag in verhoren van eerste plegers. Ook hier geldt dat de agenten en agentes relatief laag in rang zijn, maar qua gesprekstechniek vertonen zij hetzelfde functie gebruik als de hoofdagenten en brigadiers. Ook dit is wederom tweeledig. Er kan gezegd worden dat in sommige gevallen, de agentes en agentes hoger presteren dan dat de rang aangeeft of de hoofdagenten en brigadiers scoren lager dan de rang aan geeft.

Meer ervaren functionarissen vertonen een relatief stabiel luistergedrag dan de minder ervaren verhoorders. Het algemene patroon wordt genuanceerd bij de verschillende leeftijden van de functionarissen. Verhoorders die lager opgeleid zijn fluctueren meer wat betreft het functiegebruik van luistersignalen. Wanneer het een tweede verhoor van de dienst

is, wordt het functiegebruik genuanceerd. Hier kan wellicht gesteld worden dat concentratie dan wel vermoeidheid een rol spelen in het luistergedrag.

De agenten vertonen bij een hoger opleidingsniveau een relatief gelijk luistergedrag als de hoger opgeleide hoofdagenten. De hoger gekwalificeerdheid van de verhoorder, verbeterd wellicht de verhoortechniek. Zij spiegelen meer en geven meer 'beamingen'. De lager opgeleide verhoorders geven meer 'ironisch enthousiasme' en 'positieve evaluaties'. De agenten zijn laag in rang, maar vertonen een hoge mate van gesprekstechniek. Zij doen het bijna net zo goed als de brigadiers.

In zowel het midden van het verhoor als in positief- en negatief/neutrale verhoren vindt er een nuance plaats. Hierbij blijft het eerder gevonden verschil in luistergedrag door de rangen niet in stand. In de randen van het verhoor vindt er een beperking van het algemeen gevonden patroon plaats. Alle vier de rangen vertonen een relatief gelijk luistergedrag aan de randen van het verhoor. De vrouwelijke agenten lijken in hun luistergedrag in het midden van het verhoor op de brigadiers.

Tot besluit kan worden gesteld dat het opmerkelijk is dat er zulke duidelijke verschillen zijn op te merken. Men zou kunnen verwachten dat globaal gezien het luistergedrag gelijk is, onafhankelijk van rang en sekse en onafhankelijk van de kenmerken van de verdachte, van de verhoorder of de kenmerken van het verhoor. Uit dit onderzoek blijkt dat er verschillen op zijn te merken in het luistergedrag, de vraag is of dit wenselijk is.

### 4.3 Discussie

Het onderzoek is kwalitatief van aard, waarbij er gebruik is gemaakt kwantitatieve middelen. In het onderzoek naar het luistergedrag door verschillende rangen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal, zijn er geen grote aantallen verhoren geanalyseerd. Dit heeft deels te maken met een tijdsdruk van de onderzoeker en deels met de beperkte beschikbaarheid van politieverhoren.

Voor het onderzoek dat centraal staat in deze scriptie heeft er geen selectie plaats gevonden ten aanzien van het materiaal. De onderzoeker heeft de verhoren geanalyseerd die gedurende de periode van aanwezigheid bij de verschillende politieorganisaties, de mogelijkheid boden opgenomen te worden. Dit resulteerde in een grote diversiteit van de data ten aanzien van de kenmerken van de verhoorders, kenmerken van de verdachten en van de verhoorkekenmerken zelf. Zo is de sekseverdeling van de rangen minder divers dan vooraf voorzien. De resultaten, zijn hierdoor mogelijk beïnvloedt.

Het onderzoek is een specifieke interpretatie van de onderzoeker. Boon (2006) geeft dit ook aan in haar onderzoek. Zij verwijst naar het feit, dat uitingen van gespreksdeelnemers op verschillende wijzen kunnen worden geïnterpreteerd en nooit te achterhalen is wat zij exact bedoelen met hun uitingen. In haar onderzoek zou bijvoorbeeld een directief (bijvoorbeeld: verzoeken, bevelen of vragen om informatie) opgemerkt kunnen zijn die helemaal niet als zodanig bedoeld is. Ook zou de actie die uitgevoerd wordt met een luistersignaal verkeerd opgevat kunnen zijn. Boon (2006) verwijst naar (Labov & Fanshel, 1977). Zij noemen dit 'het probleem van de correcte interpretatie', dit kan nooit helemaal worden opgelost. Om een correcte interpretatie te verhogen is er meerdere malen naar de verhoren geluisterd en hebben twee onderzoekers de transcripten opgesteld. Tevens zijn de uitingen, evenals Boon (2006) dat doet, zowel in lokale context als over het hele gesprek bestudeerd.

In hoofdstuk één (het theoretisch kader) is aangegeven dat er een negental vormen van luistersignalen onderscheiden worden in dit onderzoek, namelijk: 'oké', 'mm', 'mhmm', 'oh', 'nee', 'neuh', 'ja', 'joeh', 'jep' en 'letterlijke herhaling'. Deze vormen zijn allemaal, in meer of mindere mate, gegeven door verschillende verhoorders. De functies die de luistersignalen in dit onderzoek kennen zijn: 'beamen, beurtclaim, ik luister, ik luister ga door, ironisch enthousiasme, in gedachte, negatieve evaluatie, nieuwsbevestiger, oprechtheidscheck, positieve evaluatie, validiteitscheck en verduidelijking'. Bijna alle functies van luistergedrag

zijn gevonden in de verhoren met uitzondering van de functies 'in gedachte', 'negatieve evaluatie', 'nieuwsbevestiging', 'oprechtheidscheck' en 'validiteitscheck', deze zijn niet gevonden in het materiaal. Ondanks dat het onderzoek minder vergaand was dan van tevoren voorzien, zijn er een aantal praktische en wetenschappelijke relevanties te benoemen.

#### 4.3.1 Praktische relevantie

Ieder onderzoek heeft een doel en een reden. In hoofdlijnen is dit onderzoek naar luistersignalen in politieverhoren betreffende winkeldiefstal wetenschappelijk van aard. Maar ook voor de praktijk biedt dit onderzoek mogelijkheden. Voor de politieorganisatie kan dit onderzoek aanknopingspunten bieden om verhoren nog meer te optimaliseren.

- Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillen zijn tussen de sekse van de agenten ten aanzien van het luistergedrag die zij ten gehore brengen. De politieorganisatie wil de verdachte een gelijk verhoor geven, ongeacht of de agent man of vrouw is. De agenten blijken meer neutrale luistersignalen te geven dan de agentes. Een reden hiervoor kan wellicht gevonden worden in de emotie die vrouwen meer laten gelden dan de agenten. Daarnaast zijn de agenten met betrekking tot hun luistergedrag actiever betrokken bij de verhoren, drijven meer de spot met verdachten en vragen zij meer om verduidelijking dan de agentes. De agentes daarentegen geven meer de proposities terug, claimen meer de beurt en geven meer positieve evaluaties dan de mannelijke collega's. Zowel de mannelijke als de vrouwelijke agenten zijn relatief vrijblijvend in hun luistergedrag. Het verschil in luistergedrag is een aandachtspunt voor de politie. Er zijn dus verschillen te ontdekken, terwijl de beroepsprofessie vraagt om een gelijke manier van verhoren.
- De sekseverdeling van de rangen is minder divers dan vooraf voorzien. Dit heeft invloed gehad op de resultaten. De hogere functies worden voor het overgrote deel bekleed door mannen. Waar de reden voor deze sekseverdeling te vinden is, blijft onduidelijk, het is echter wel opmerkelijk te noemen. Ook dit kan een punt van aandacht zijn.

#### 4.3.2 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek kent naast praktische relevantie ook een wetenschappelijke relevantie. Het analyseren van politieverhoren betreffende winkeldiefstal met behulp van bestaande theorieën en inzichten, resulteert in het verkrijgen van specifieke en voor de data representatieve resultaten. Dit tezamen zorgt ervoor dat dit onderzoek wetenschappelijk relevant is. Dit onderzoek biedt een toegevoegde waarde op de reeds bestaande kennis binnen de wetenschap, specifiek voor het gespreksanalytische onderzoek. Wanneer het onderzoek grootschaliger opgezet wordt, kunnen er meer statistische toetsen uitgevoerd worden en kunnen er wellicht meer significante verschillen aangetoond worden. Een van de belangrijkste vondsten heeft te maken met hoeveelheid hoorbare luisteractiviteit. In reguliere gesprekken ligt het percentage vele malen lager dan in verhoren.

#### 4.3.3 Verder onderzoek

Dit onderzoek kan de basis vormen voor verder onderzoek. Het materiaal is tweemaal onderzocht. Post (2006) heeft de beleefdheidstheorie van Brown & Levinson onderzocht en dit huidige onderzoek heeft zich gericht op luistersignalen. Er wordt een opsomming gegeven met handreikingen voor eventueel verder onderzoek:

- In dit onderzoek staat de verhoorder centraal. Het onderzoek kan op een gelijke manier uitgevoerd worden, maar dan gericht op de verdachte. Het uitgangspunt is dan of kenmerken van de verdachte van invloed zijn op het luistergedrag dat gegeven wordt tijdens een verhoor betreffende winkeldiefstal. Uit dit onderzoek is gebleken dat verschillende kenmerken en elementen van invloed zijn op het luistergedrag van de verschillende rangen, maar geldt dit ook voor verdachten?

- In verder onderzoek kunnen cultuurverschillen een belangrijker rol gaan spelen. Er komen mensen van verschillende culturen en met verschillende nationaliteiten, in aanraking met de politie. De politie heeft als streven iedereen gelijk te behandelen en op een gelijke manier te verhoren. Cultuurverschillen kunnen van invloed zijn op een verhoor en het luistergedrag van de verhoorder. Een voorbeeld hiervan is 'ironisch enthousiasme'. Humor/de spot met iemand drijven kan cultureel bepaald zijn en kan daardoor voor misverstanden zorgen.
- In dit onderzoek is er alleen onderzocht wat het hoorbare luistergedrag van de verhoorder is in de vorm van luistersignalen en wat deze doen. Er is echter ook nog het aspect van de non-verbale signalen. Non-verbale reactiesignalen en lichaamstaal zijn onderdelen binnen een conversatie die een belangrijke rol kunnen spelen.
- Het onderzoek kan op een gelijke manier uitgevoerd worden, maar dan met nieuw materiaal van een ander minder zwaar delict (bijvoorbeeld; rijden onder invloed van alcohol). De resultaten kunnen dan vergeleken worden met de reeds bestaande resultaten van dit onderzoek en eventueel met het onderzoek van Post (2006). Het delict winkeldiefstal is niet complex van aard, komt veelvuldig voor en kent een vrij minimale variatie. Hetzelfde gaat op voor rijden onder invloed van alcohol.
- Het onderzoek kan op een gelijke manier uitgevoerd worden, maar dan met nieuw materiaal van een zwaar delict (bijvoorbeeld; verkrachting). De resultaten kunnen vergeleken worden met de reeds bestaande resultaten van dit onderzoek en eventueel met het onderzoek van Post (2006). Het delict winkeldiefstal is meestal niet complex van aard, komt veelvuldig voor en kent een vrij minimale variatie. Voor het delict verkrachting wordt een meer complex verhoor afgenomen. Dit type verhoor kan soms enkele dagen duren. De verhoortechnieken die bij een dergelijk verhoor aan bod komen zijn complexer, ook de luistersignalen zijn meer doordacht. Gekeken kan worden of het type delict van invloed is op het luistergedrag.

## Literatuurlijst

- Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede (2001). *Basisboek methoden en technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Groningen/ Houten: Wolters- Noordhoff.
- Beach, W.A. (1993). Transitional regularities for 'casual' "okay" usages. *Journal of pragmatics: an interdisciplinary quarterly of language studies*, vol.19, nr.4, p.325.
- Berenst, J. (1994). *Relationeel taalgebruik: conversationele strategieën in interpersonele en interculturele communicatie*. Proefschrift: Rijksuniversiteit Groningen.
- Boon, M. (2006). Bachelorscriptie: *Ik hoor daar wat twijfel. Een gespreksanalytisch onderzoek naar directieven en luistertsignalen in schuldhulpverleningsgesprekken*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Bryman, A. (1989). *Research Methods and Organization Studies*. London: Unwin Hyman Ltd.
- De Vocht, A. (2002). *Basisboek SPSS 11 voor windows*. Utrecht: Bijleveld Press.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drummond, K. & Hopper, R. (1993a). Backchannels Revisited: acknowledgment tokens and speakership incipience. *Research on Language and Social Interaction*, vol.26, nr.2, p. 157-177.
- Drummond, K. & Hopper, R. (1993b). Some uses of Yeah. *Research on Language and Social Interaction*, vol.26, nr.2, p. 203-212.
- Duncan, S. Jr. & Niederehe, G. (1974). On signalling that it's your turn to speak. University of Chicago. *Journal of experimental social psychology*, vol.10, p.234-247.
- Gardner, R. (1997). The conversation object Mm: a weak and variable acknowledging token. *Research on Language and Social Interaction*, vol.30, p.131-156.
- Gardner, R. (1998). Between speaking and listening: the vocalisation of understandings. *Applied Linguistics*, vol.19, p.204-224.
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: response tokens and listener stance*. Amsterdam: Benjamins.
- Goodwin, C. (1986). Between and within: alternative and sequential treatments of continuers and assessments. *Human Studies*, vol.9, p.205-218.
- 't Hart, H., J. Van Dijk, M. de Goede, W. Jansen & J. Teunissen (1996). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.
- Have ten, P. (1997). *Een basisprocedure voor conversatieanalytisch onderzoek*. Universiteit van Amsterdam, (<http://www2.fmg.uva.nl/emca/basis.htm>).
- Heinz, B. (2003). Backchannel response as strategic responses in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, vol.35, nr.7, p.1113-1142.

Hof van 't, S. (2006). *From Text to Talk. Answers and their uptake in standardised survey interviews*. Utrecht: LOT.

Huls, E. (1982). *Taalgebruik in het gezin en sociale ongelijkheid. Een interactioneel sociolinguïstisch onderzoek*. Proefschrift Nijmegen.

Huls, E. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Lemma.

Huls, E. (2006). *Collegesheets en uitwerkingen van opdrachten*. Universiteit van Tilburg, Faculteit: Communicatie en Cultuur, Studie: Communicatie- en Informatiewetenschappen, richting: Tekst en Communicatie.

Hutchby, I. & Wooffitt, R. (1998). *Conversation analysis: principles, practices and applications*. Oxford: Polity Press.

Jefferson, G. (1984). Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens "Yeah" and "Mm hm". *Papers in Linguistics*, vol.17, p.198-216.

Komter, M.L. (2001). Dilemma's in de verhoorkamer. *Het tijdschrift voor de politie*, 63/3, p. 25-31.

Komter, M.L. (2003). The interactional dynamics of eliciting a confession in a Dutch police interrogation. *Research on Language and Social Interaction*, vol.36, nr. 4, p. 433-470.

Labov, W. & Fanshel, D. (1977). Rules of discourse. *Therapeutic discourse, psychotherapy as conversation*, p.71-102. New York.

Maassen, C. (2003). Masterscriptie: *Beurtverdeling: toeval, het recht van de sterkste of samen sterk? Een exploratief onderzoek naar de relatie tussen beurtverdeling en macht in institutionele settings*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

Mazeland, H. (1990). "yes", "no" and "mhm": variations in acknowledgment choices. In: Bernard Conein, M. de Fornel, L. Quéré, *Les formes de la conversation*, vol.1, Issy les Moulineaux: CNET: p. 251-82.

Mazeland, H. (1992). *Vraag/antwoord-sequenties*. Amsterdam: Stichting Neerlandistiek VU.

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de Conversatie analyse*. Bussum: Uitgeverij Couthino.

McCarthy, M. (2003). Talking back: "small" interactional response tokens in everyday conversation. *Research on Language and Social Interaction*, vol. 36, nr. 1, p.33-63.

Post, J. (2006). Masterscriptie: *De verhoorder gehoord. Beleefdheidsstrategieën binnen politieverhoren*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

Posthumus, F. (2005). *Evaluatieonderzoek in de Schiedammer parkmoord. Rapportage in opdracht van het College van procureurs-generaal*. Amsterdam.

Runkel, P.J. en J.E. McGrath (1972). *Research on human behavior*. New York.

Sacks, Jefferson, Schegloff (1974). A simplest systematic for the organisation of turn taking for conversation. *Language*, vol.50, p. 696-735.

Schegloff, E.A. (1982). Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. In: D. Tannen ed., *Roundtable on language and linguistics*, p. 71-93. Washington DC: Georgetown University Press.

Thornborrow J. (2002). *Power talk: language and interaction in institutional discourse*. London: Pearson Education Limited.

Van der Veen, E. (2006). Verhoren volgens het boekje. *Blauw – Recherche*, maart 2006, nr. 5, p. 26-28.

Ward, N. & Tsukahara, W. (2000). Prosodic features which cue back-channel responses in English and Japanese. *Journal of Pragmatics*, vol.32, nr. 8, p. 1117-1207.

*Wetboek van Strafrecht 2002/ 2003*. Den Haag: Koninklijke Vermande.

Van Wijk, C. (2000). *Toetsende statistiek op de computer: basistechnieken. Instructie- en oefenboek SPSS onder Windows voor onderzoekers van taal, gedrag en communicatie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Van Wijk, C. (2000). *Toetsende statistiek: basistechnieken. Een praktijkgerichte inleiding voor onderzoekers van taal, gedrag en communicatie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

#### **Interne uitgaven**

Reader verdachtenverhoor, interne uitgave politieacademie Eindhoven, Faculteit Algemene Politiekunde.

#### **Internet**

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Communicatie>

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Diercommunicatie>

[http://www.randm.nl/content\\_nl/18\\_brochures/kwalitatief\\_onderzoek/Brochure%20Kwalitatief.pdf](http://www.randm.nl/content_nl/18_brochures/kwalitatief_onderzoek/Brochure%20Kwalitatief.pdf)

#### **Kranten**

BN/De Stem