

Intercultural service interactions A case study from the Netherlands

Hilde van SCHAEAREN

This project has been funded with support from the European Commission.
This publication reflects the views only of the author,
and the Commission cannot be held responsible for any use
which may be made of the information contained therein.

Dit project werd gefinancierd met de steun van de Europese Commissie.
De verantwoordelijkheid voor deze publicatie (mededeling) ligt uitsluitend bij de auteur;
de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie
die erin is vervat.

© BRIDGE-IT – coordinated by Prof. Dr. Gabriella B. Klein (University of Perugia, Italy)

BRIDGE-IT PARTNERS



How to read the transcript: Symbols used

x stands for a letter

xxx	Small letters only, respecting real pronunciation, no abbreviations
xxXxx	Capital letters indicate particular emphasis on a sound
xxxxx <u> </u>	Underlined letters indicate sounds pronounced longer than usual
(...)	Non audible or non understandable stretches of sounds
xxx xxx	Speaker A overlaps with the speech of speaker B
xxx= =xxx	latching between two turns: no pause between speaker A's and speaker B's turns
\	Falling intonation
/	Rising intonation
	Suspending intonation
*	Short pause (1 second or less)
**	Pause of 1-2 seconds
***	Long pause (3 seconds and more)
sec	Very long pause with indication of the length of seconds taken
	<i>speed (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<FAST: xxx>>	high speed
<<SLOW: xxx>>	slow speed
	<i>volume (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<LOUD: xxx>>	high volume
<<SOFT: xxx>>	low volume
	<i>comments (annotation in CAPITAL LETTERS)</i>
<<COMMENT>>	action comment
<<COMMENT>>	information about context of situation

Abbreviations

ACM = Adult-in-Contact-with-Mobility

AM = Adult-in-Mobility

M = man

F = woman

Too late for appointment → Te laat op de afspraak

Simulation of the following scenario:

AM-F arrives too late on the appointment with ACM-M in municipality, ACM-M refuses to help her, she has to make a new appointment, ACM reacts angry.

TRS 1

Transcription: Hilde van Schaeren in collaboration with Zeynep Akyuz

Place: University of ZUYD, the Netherlands

Date: 01-06-2012

Interactants:

AM-F Adult-in-Mobility (F = woman): NON-EU citizen (woman): client

ACM-M Adult-in-Contact-with-Mobility (M = man): civil servant/employee

Duration: 0"52'

1	ACM-M	<<LOUD: hier>> HOOR EEN STEM ACHTER DE DEUR <<FAST & LOUD: ja>> AM-
2		F KLOPT OP DE DEUR ja komt u binne/ VROUW DOET DE DEUR OPEN **
3		<<LOUD: dag mevrouw>> ow wij hebben mekaar al eens gezien hE/
4		BEIDEN GEVEN ELKAAR DE HAND
5	AM-F	hellow/ AM-F EN ACM-M GAAN ZITTEN
6	ACM-M	<<FAST: hello>> * ACM-M KIJKT NAAR HORLOGE uhh we zouden om tIEn
7		uur hebben wij een [afspraak]
8	AM-F	[ja ja] VROUW WAAIT MET HAAR HAND
9	ACM-M	het is nu hAlf Elf/
10	AM-F	ja
11	ACM-M	ja
12	AM-F	ja tt je weet zElf <<LOUD: je wEEt zelf ik heb boodschAppe /
13		kIndErE/>> [en]
14	ACM-M	[ja maar] luister mevrouw wij * ik moet hier werken/
15	AM-F	ja VROUW SCHUDT MET HAAR HOOFD EN KIJKT NAAR HET BUREAU
16	ACM-M	als dat Iedereen dOet jA dan zit ik vanAvond om twAalf uur nOg hier
17	AM-F	KNIKT JA
18	ACM-M	[Als wij Afspreken om]
19	AM-F	[sOrry sorry]
20	ACM-M	[tIEn uur]
21	AM-F	[ja]
22	ACM-M	Is dat tIEn uur en kan dat Een minUutje over tien zijn mAar niet om
23		half elf
24	AM-F	[nee nee] AM-F SCHUDT HAAR HOOFD
25	ACM-M	[zO] werkt dat hier niet
26	AM-F	ja\
27	ACM-M	<<LOUD: ja/>> AM-F KNIKT dus ik moet u helaas teleurstellen want uh
28		ik hEb nog Andere dingen te doen en u bent al te laat\[dus]

© BRIDGE-IT – coordinated by Prof. Dr. Gabriella B. Klein (University of Perugia, Italy)

BRIDGE-IT PARTNERS



29	AM-F	<<LOUD: [kun] je
30		me nIET hElpen/>>
31	ACM-M	meneer der zitten nog meer mensen [te wachten]\
32	AM-F	AM-F SLAAT OP TAFEL <<LOUD: [kUn] je me nIET helpe/>>
33	ACM-M	ik kan je helaas nIET helpe\
34	AM-F	AM-F STAAT OP EN DUWD TEGEN DE TAFEL EN LOOPT DE RUIMTE UIT
35		**
36	ACM-M	ja nOu zo ja