

Intercultural service interactions A case study from the Netherlands

Hilde van SCHAEREN

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

TRANSLATE → VERTALEN

Simulation of the following scenario:

ACM-M asks to translate a letter about money

TRS 2

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"57'

1	ACM-M	kom bInne/ ** DEUR GAAT OPEN
2	AM-F	trAnslate GOOIT EEN BRIEF OP HET BUREAU
3	ACM-M	<<SOFT: (...)>> ACM-M KIJKT VERBAASD EN KIJKT NAAR DE BRIEF
4		<<SOFT: ow ow die manier (...) w wAt staat er in de brief/>>
5	AM-F	VRUW HAALT SCHOUDERS OP SCHUDT MET HOOFD NEE ** about money/
6	ACM-M	mOney geld geld/ AM-F KNIKT JA ik zal eens even kijken wat erin
7		staat\ ACM-M OPEND DE ENVELOP <<SOFT: (...)>> AM-F ZUCHT
8		***
9	ACM-M	ik zal het even nAkijken mevrouw maar uh ik moet u toch ga maar
10		even zitten het heeft even tijd nodig ja/ * AM-F GAAT ZITTEN OP DE
11		STOEL ut moet dat ook nog laten vertAlen zie ik he\
12		*
13	AM-F	i dont understAnd AM-F WIJST NAAR DE BRIEF
14	ACM-M	jaja dat snap ik <<SOFT: dat u dat niet verstaat ja>>
15	AM-F	LEUNT MET HOOFD OP HAAR HAND EN KIJKT BEDRUKT NAAR DE TAFEL EN
16		ZUCHT
17	ACM-M	<<SOFT: zo gaat dat helaas\>> * <<LOUD: nOu ik ga het even even
18		nakijken mevrouw>> uh ik kan het niet dIrEct doen maarre ikke ik
19		ga kijken wat ik kan doen <<SOFT: komt u morgen nog even terug>>
20	AM-F	[ja\] AM-F STAAT OP
21	ACM-M	[jA/]
22	AM-F	[ja\]
23	ACM-M	[okE/] dAg mevrouw\ AM-F OPEND DE DEUR EN GAAT WEG