

# 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

## Aangifte gestolen paspoort bij gemeente

Simulation of the following scenario:

AM-F lost her passport and comes to ACM-M to get a new one.

### TRS 3

**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:** 1'51'

1	ACM-M	<<SOFT: (...)>>
2	AM-F	ja ik moet een nieuwe reis uh pas hebbe\
3	ACM-M	<<SOFT: ow ow dat kan >> mAAr heeft u de oude pas bij zich\
4	AM-F	<<SOFT: huh oude pas\>>
5	ACM-M	oude pas paspoort [zo'n zo'n rood ]
6	AM-F	[nee nee heb ik niet ]
7	ACM-M	boekje
8	AM-F	nee
9	ACM-M	<<LOUD: nEe/>>
10	AM-F	nee\
11	ACM-M	maar bent u hem vErlOren is is die zOEkgeraakt of of gestOlen/
12		*
13	AM-F	ja ja AM-F WIJST NAAR ACM-M EN KNIKT JA
14	ACM-M	mEE genomen/
15	AM-F	ja\
16	ACM-M	en heeft u dan * Aangifte gedaan bij de politie/
17	AM-F	politie/ nee nee AM-F SCHUDT MET HAND NEE geen politie
18		[nee\ nee nee]
19	ACM-M	[geen geen/ ]
20	ACM-M	waarom geen politie U moet daar aangifte bij doen want anders
21		kunnen wij geen nieuwe geven\ dat moet opstaan bij de politie\
22	AM-F	jah\
23		*
24	ACM-M	kijk u mOet melding van verlies En diefstal doen bij de politie
25		anders krijgt u Echt geen nieuw paspoort\
26		*

27	ACM-M	en En er moet ook een nieuw pasfoto worden gemaakt bij een Erkende
28		fotograaf waar u geheel duidelijk vóóruit opstaat beide oren
29		zichtbaar en niet lachen anders kan ik u geen
30		nieuw paspoort <<SOFT: geven of id kaart>> ** dus ja\
31	AM-F	maar ik heb geen le legitimatie kaart\
32		*
33	ACM-M	ik zie toch hier in mijn gegevens althans wat ik heb doorgekregen
34		dat u toch een id kaart heeft gekregen in 1 fe op 1 februari 2010
35		* klopt dit dan niet\
36	AM-F	th th [nee\]
37	ACM-M	[nee/]
38	AM-F	nee heb ik niet\
39	ACM-M	ook hiervan moet u dan melding maken bij de politie anders ja AM-F
40		ZUCHT wij
41	ACM-M	kunnen niet meer * anders kan ik geen document voor u
42		<<SOFT: aanmaken mevrouw\>>
43		*
44	AM-F	is dat alleen voor mij omdat ik buitenlander ben/
45	ACM-M	nee/
46	AM-F	is dat daarom [alleen/]
47	ACM-M	[nee ] mevrouw oh nee alstublieft niet niet dat u
48		dat denkt want dit geldt voor iedereen\
49	AM-F	ow oke\
50		*
51	ACM-M	Allochtoon Autochtoon geldt ook voor mij <<SOFT: maar ook voor
52		u\>>
53	AM-F	oke oke\
54	ACM-M	<<LOUD: ja/>>
55	AM-F	ja\
56	ACM-M	nou dag mevrouw/= SCHUDDEN BEIDE DE HAND
57	AM-F	=bedankt\
58	ACM-M	alsjeblieft\ * ACM-M EN AM-F STAAN BEIDE OP U vindt de weg/
59	AM-F	ja\
60	ACM-M	oke dag/ AM-F LOOPT DE KAMER UIT