

Intercultural service interactions A case study from Germany

Tobias FLEUREN

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.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der
Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung
der darin enthaltenen Angaben.

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

BRIDGE-IT PARTNERS



Transcription conventions

- xxx Small letters only, respecting real pronunciation, no abbreviations
- xxXxx Capital letters for particular emphasis of a sound or sounds
- xxxxx Underlining for sound(s) pronounced longer than usual
- (...) Non audible or non understandable stretches of sounds
- [xxx] Speaker A overlaps the speech of speaker B
- [xxx] Speaker B overlaps the speech of speaker A
- \ Falling intonation
- / Rising intonation
- | Suspending intonation
- * Short pause (1 second or less)
- ** Pause of 1-2 seconds
- *** Long pause (3 seconds and more)

<<COMMENT: xxx>> Comments regarding the verbal, paraverbal or non-verbal behaviour or situational characteristics

Beratung zur Wohnungssuche

TRS 1

Video Recording: Tobias Fleuren

Transcription: Tobias Fleuren

Place: Welcome Center

Date: 21.11.2012

Interactants:

AM-F Adult-in-Mobility (F = woman): EU citizen from Greece / EU-Bürgerin aus Griechenland
ACM-F Adult-in-Contact-with-Mobility (F = woman): civil servant / Beamtin

Duration: 6'05'

1	ACM-F	so guten tag\
2	AM-F	guten tag\ * mein name ist karaoglu und ich komme gerade aus
3		griechenland und möchte mich informieren über die dinge die man
4		nach einem umzug beachten muss
5	ACM-F	ok * super * dann können wir ihnen sicher weiterhelfen * haben sie
6		denn schon konkrete fragen/
7	AM-F	ja * ich wohne momentan noch in einer pension mit meiner familie
8		aber möchte aber so schnell wie möglich eine wohnung finden * und
9		wollte sie fragen welche dinge es gibt die man bei der
10		wohnungssuche in deutschland beachten muss/
11	ACM-F	also zunächst ist es so dass sie sich beim einwohnermeldeamt
12		anmelden müssen * da finden sie die adresse auf der internetseite
13		des einwohnermeldeamts in hamburg * dafür benötigen sie aber auch
14		einen festen wohnsitz wohnungen finden sie unter anderem über
15		anzeigen im internet oder auch in der zeitung * da gibt es
16		verschiedene zeitungen in hamburg die man sich einmal durchlesen
17		kann * zudem kann ihnen das wohnungsamt der stadt beziehungsweise
18		gemeinde bei der wohnungssuche helfen * häufig werden dort
19		wohnungen auch direkt vermittelt beziehungsweise können die
20		mitarbeiterinnen und mitarbeiter des wohnungsamtes ihnen mit
21		nützlichen adressen und informationen auch sicherlich weiterhelfen
22		* sie können darüber hinaus auch die hilfe von
23		immobilienmaklerinnen und -maklern in anspruch nehmen * diese sind
24		zwar oftmals nicht ganz billig vermitteln jedoch gegen bezahlung
25		wohnungen und häuser * kontaktadressen hierfür finden sie in
26		branchenverzeichnissen und örtlichen telefonbüchern * sie müssen
27		sich das jetzt auch nicht alles mitschreiben weil wir noch
28		informationsmappen hier haben * da steht das nochmal ausführlich
29		drin * die adresse und öffnungszeiten des einwohnermeldeamtes
30		finden sie in dieser informationsbroschüre * ich geb ihnen die

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

31		gerade mal * hier hab ich sie * so bitteschön * hier sind alle
32		informationen
33		*
34	AM-F	vielen dank * mich würde zudem interessieren wie ich meinen
35		aufenthaltstitel verlängern kann und was ich dabei beachten muss/
36	ACM-F	mit fragen zum aufenthaltsrecht müssen sie sich an die
37		ausländerbehörde der stadt beziehungsweise gemeinde wenden * die
38		ausländerbehörde ist für alle aufenthaltsrechtlichen
39		angelegenheiten zuständig * einschließlich der erlaubnis zur
40		ausübung einer erwerbstätigkeit * und erteilt die aufenthalts oder
41		niederlassungserlaubnis * bei der verlängerung einer
42		aufenthaltserlaubnis wird grundsätzlich auch berücksichtigt ob
43		jemand erfolgreich an einem integrationskurs teilgenommen hat
44	AM-F	und was ist der unterschied zwischen einer aufenthaltserlaubnis
45		und einer niederlassungserlaubnis/
46	ACM-F	die aufenthaltserlaubnis stellt einen befristeten aufenthaltstitel
47		dar und kann für unterschiedliche aufenthaltszwecke erteilt werden
48		* die niederlassungserlaubnis hingegen ist ein unbefristeter
49		aufenthaltstitel und berechtigt automatisch auch zur ausübung
50		einer erwerbstätigkeit * das ist der unterschied *
51	AM-F	und unter welchen bedingungen ist ein unbefristeter aufenthalt in
52		deutschland überhaupt möglich/
53	ACM-F	also es ist so: ein unbefristetes aufenthaltsrecht erhalten sie
54		durch die niederlassungserlaubnis * für den erhalt einer
55		niederlassungserlaubnis müssen sie in der regel seit fünf jahren
56		eine aufenthaltserlaubnis besitzen und weitere voraussetzungen
57		erfüllen * beispielsweise müssen sie ihren lebensunterhalt und den
58		ihrer familienangehörigen eigenständig bestreiten können über
59		ausreichende deutschkenntnisse verfügen und dürfen keine
60		vorstrafen haben * eine niederlassungserlaubnis kann in
61		ausnahmefällen auch ohne zeitliche voraussetzungen erteilt werden
62		beispielsweise für hochqualifizierte zugewanderinnen und zugewanderer
63		* wenn sie möchten kann ich ihnen diesbezüglich auch einen
64		ansprechpartner in der ausländerbehörde nennen
65	AM-F	ja das wäre sehr freundlich * eine letzte frage hätte ich noch zum
66		thema schule * was muss ich denn beachten wenn ich meine kinder
67		auf die schule schicken möchte? wenn ich eine schule suche/
68	ACM-F	also grundsätzlich besteht für kinder in deutschland die
69		schulpflicht * an staatlichen schulen in deutschland ist der
70		schulbesuch zudem kostenlos * also sie müssen keine schulgebühren
71		entrichten * wichtiger ansprechpartner für die schulische laufbahn
72		ihrer kinder ist in hamburg das schulinformationszentrum und dort
73		wird eine sogenannte schullaufbahnberatung für schülerinnen und
74		schüler aus dem ausland" angeboten * das ist nochmal ein ganz
75		guter beratungszugang * neben der erwähnten meldebestätigung
76		sollten sie für den schulzugang ihrer kinder ausweispapiere oder
77		geburtsurkunden sowie - falls vorhanden - schulzeugnisse vorlegen
78		können * benötigten ihre kinder eine sprachförderung/
79	AM-F	ja
80	ACM-F	ja/ ok dann ist das kein problem * in den kindergärten und schulen
81		gibt es besondere sprachförderangebote auf deutsch zum teil auch
82		in der muttersprache * zudem gibt es für kinder die in den

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

BRIDGE-IT PARTNERS



document

83		laufenden unterricht eingebunden werden sollen förder oder
84		sprachlernklassen in denen sie von qualifizierten lehrkräften
85		begleitet werden bevor sie in die regulären schulklassen
86		eingegliedert werden * im schulinformationszentrum findet vorab
87		ein beratungsgespräch statt in dem festgestellt wird welche
88		vorbereitungsklasse für die einzelnen schülerinnen und schüler
89		tatsächlich in frage kommt * da wird wirklich nach einzelfall
90		nochmal beraten * darüber hinaus haben sie die möglichkeit an
91		einem integrationskurs für eltern teilzunehmen * also das ist dann
92		mehr für sie wenn sie das auch benötigen * dieser umfasst neben
93		der sprachförderung auch den kontaktaufbau zu kindergärten oder
94		schulen sowie informationen zum aufbau des deutschen
95		bildungssystems was ja auch ein bisschen anders ist als in
96		griechenland * zu den besprochenen themen kann ich ihnen auch
97		gerne folgende informationsbroschüren mitgeben * die habe ich
98		ihnen jetzt gerade schon gegeben * hier finden sie
99		hintergrundinformationen sowie ansprechpartner vor ort * den
100		ansprechpartner aus dem schulinformationszentrum kann ich ihnen
101		dann noch geben * haben sie dazu oder darüber hinaus noch fragen/
102	AM-F	nein vielen dank für den überblick und die informationsbroschüre
103	ACM-F	gut also wenn sich noch etwas ergibt ich habe ja ihre kontaktdaten
104		* ich gebe ihnen nochmal die kontaktdaten von dem herren weiter
105		dass sie den nochmal direkt kontaktieren können und ansonsten
106		melden sie sich einfach dann können wir schauen was wir machen
107		können
108	AM-F	vielen dank\
109	ACM-F	ja/ ok\ super\ dann wünsche ich ihnen einen schönen tag und schöne
110		grüße an ihre kinder
111	AM-F	ja vielen dank werde ich ausrichten\