

Intercultural service interactions A case study from Austria

Ingrid WAGENHOFER

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

Applicant for residency lost papers

TRS 2

Video Recording: Ingrid Wagenhofer

Transcription: Gabriella B. Klein with the collaboration of Gerda Lauter for the German part
M. Emin Aksoy for the Turkish part

Place: Polizeidirektion Wien Meidling – Police Office

Date: September 2011

Interactants:

ACM-M Police man
ACM-F Police woman

AM-F non EU citizen from Turkey
AM-FI Interpreter with migration background
from the Association “Fair und Sensibel – Polizei und AfrikanerInnen”

Abbreviations

ACM = Adult-in-Contact-with-Mobility

AM = Adult-in-Mobility

M = man

F = woman

I = Interpreter

Duration: 6”

1	AM-F	bulamıyorum çantamı kaybettim nerde olduğunu bilmiyorum
2		alışverişe gitmişim
3	ACM-F	sprech'n sie dEutsch/
4	AM-F	nein ganz nEin\
5	ACM-M	i speak english/ ** auch nic[ht\]
6	AM-F	<<SHAKING HER HEAD: [eng]lish>> ingilizce de
7		bilmiyorum ja <<TOUCHES HER FOREHEAD WITH HER RIGHT HAND:
8		fu>> oğlum olsaydı
9	ACM-F	w[as ist <<LOUD: passiErt/>>]
10	AM-F	[çantam çantam] tasche\
11	ACM-F	was is/ mit ihrer [tasch]e/
12	AM-F	[wEg\] tasche\ weg\
13	ACM-M	<<SOFT: mhm ehm versteh'n temas net\>>
14	ACM-F	<<SOFT: hm>>

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

BRIDGE-IT PARTNERS



15	ACM-M	* <<SOFT: g'scheita wenn ma onruaf'N/>>
16	ACM-F	<<SOFT: bei fair und sensi[bel ob'n\]>>
17	ACM-M	[<<SOFT: hm>>]
18	ACM-F	<<SOFT: de können uns [vielleicht weita] helf'n\ ja/>>
19	ACM-M	<<SOFT:[(glab i ah\)>>
20	ACM-F	<<TURNS TO THE TELEPHONE ON HER RIGHT>>
21	AM-F	çantamı bulamıyorum
22	ACM-M	<<LOUD: ja beruhigen sie sich\ woll'n sie was>> <<LOUD AND SLOW: trINK'N/>>
23		
24	AM-F	ja bitte/
25	ACM-F	<<ON THE PHONE: çantam spricht>>
26	AM-F	çantam papier [çantam]
27	ACM-M	[<<LOUD AND FAST: ganz rUhig\>>] kommt
28		gleich wer\ und dann <<SOFT: kömma ihnen weita helf'n\>>
29	ACM-F	<<ON THE PHONE: du wir hab'n hier eine dame/ die wos
30		irgendwos von ana tasche spricht\ das sie weg is\
31		vermutlich türkische staatsbürgerin/ könntet's ihr uns da
32		weitahelf'n\ das ihr wen schickts der uns das übersetzen
33		kann/ ** ja das wär supA\ ** gUt/ dAnke\ tschÜss/>> **
34		<<TURNS TO HER COLLEAGUE: ja es kommt gleich w[er\]>>
35	ACM-M	<<SOFT: [okay\]>>
36	AM-F	ich geh spazier'n\ und * <<SOFT: tasche\>>
37	ACM-M	eh [<<LOUD: kommt glEich wEr/>>]
38	ACM-F	[gleich kOmmt wer\]
39		<<AM-FI ENTERS THE SCENE>>
40	AM-FI	hallo [grüß euch\]
41	ACM-F	[hey/]
42	ACM-M	[hAllo]
43	AM-FI	<<SITS DOWN>>
44		**
45	ACM-M	<<SOFT: jo ahm\>>
46	AM-FI	<<SHAKING HANDS WITH AM-F: merhaba nalan yıldız benim
47		adım sizin adınız nedir>>
48	AM-F	ben betül
49	AM-FI	Yardımcı omaya çalışacağım size die dame heißt
50		betÜl/soyadınız
51	AM-F	dorn\
52	AM-FI	betül dorn\ sorun nedir bana anlatır mısınız
53	AM-F	alışverişe gitmiştim
54	AM-FI	mhm
55	AM-F	o arada elim doluydu çantamı kenara bıraktım arkamı döndüm
56		baktımki çantam yok bulamıyorum içinde bütün kağıtlarım
57		içinde vize kağıtlarım haftaya bir dahaki ay vizeye
58		başvuracaktım bütün kağıtlarım içindeydi şimdi çantamı
59		bulamıyorum herşeyim içindeydi

60	AM-FI	tamam anladım
61	AM-F	(...)
62	AM-FI	(...) die dame war heute einkAU[f'n/]
63	ACM-M	[mhm\]
64	ACM-F	mhm\
65	AM-FI	äh und sie hat ihre tasche kurz abgelegt im geschäft\ als
66		sie sich umdrehte war die tasche wEg\ und es sind sehr
67		wichtige unterlag'n in der [tasch]e/
68	ACM-M	[mhm\]
69	AM-FI	sie wollte um eine aufenthaltsbewilligung ansuch'n/ und's
70		jetzt alles weg\
71	ACM-M	<<SOFT: mhm okay\>> ** glaubt sie [ah]
72	AM-F	[(...)]
73	ACM-M	ah wo war das/
74	AM-FI	nerde oldu tam olarak
75	AM-F	utaya gitmiştim
76	AM-FI	mhm
77	AM-F	alışveriş yapmıştım çantamı cüz' şey elimdekileri kasaya
78		bırakınca çantamı bıraktım arkamı dönüp baktığımda çantam
79		yoktu
80	AM-FI	peki sie war auf der mariahilfer stra[sse]
81	ACM-M	[mhm]
82	AM-FI	im c und a/ wollt zahl'n/ hat ihres * tasche abgelegt/
83		wollt die sach'n zur kassa leg'n\ und als [sie sich
84		umdrehte war die tasche dann schon weg\]
85	ACM-M	[<<SOFT: hm ja okay also>>]
86	ACM-M	[des is * das wahrscheinlich wird]
87	ACM-F	[da besteht die möglichkeit das sie gestohl'n word'n is\]
88	ACM-M	sie [gestohl'n word'n sein\ die tasche\]
89	AM-FI	[hm çalınmış olabilir yani]
90	AM-F	[bilmiyorum]
91	ACM-M	[<<SOFT: vermutlich\ ja\ okay\>>]
92	AM-FI	[<<NODDING: wahrscheinlich\ ja/ mhm\>>]
93	ACM-M	ja dann werd'n wir bei uns eine anzeige aufnehmen\
94		[eine]
95	AM-FI	[<<NODDING: mhm\>>]
96	ACM-M	diebstahlsanzEIGE/ * ah dann kommt- bekommt sie eine
97		bestätigung von uns/ eine anzeigebestätigung/ ahm mit der
98		kann sie dann zum jeweilig'n amt geh'n/ und dA * neue
99		papiere anfordern\
100	AM-FI	okay\ [mhm\]
101	ACM-M	[<<SOFT: als]o des sollt alles kein problem
102		[sein\]>>
103	AM-FI	[şimdi] siz burada bir şikayette bulunacaksınız
104	ACM-M	mhm

105	AM-FI	burdan size bir belge verecekler bu belgeyle birlikte
106		başkonsoloslukta eem tekrar başvuraya bileceksiniz
107	AM-F	o kağıtları bulamam yani tekrar yeniden
108	AM-FI	tekrar yeniden ama sorun çıkmayacak yani o belgeyle
109		birlikte
110	AM-F	tamam
111	AM-FI	mhm
112	ACM-F	<<TAKES SOME PAPERS FROM HER LEFT>> so dazu bräucht'n wir/
113		aba ihren nAmen\ bitte\
114	AM-FI	mhm isim soyisim
115	AM-F	[dOrn\]
116	AM-FI	[(...)]
117	AM-F	dOrn\ betül\
118	ACM-F	wenn's ma den bitte aufschreib'n würd'n/ **
119	AM-F	<<SOFT: bitteschön>>
120	ACM-M	mhm\
121	ACM-F	danke\ was is [der familien-]
122	AM-FI	[<<LOUD: dOrn>>] dOrn\ is der der
123		familiennAme\ betül\ der vornAme\
124	ACM-F	okay/ *** geburtsdAtum/
125	AM-FI	doğum tarihiniz
126	AM-F	bir on altmışsekiz
127	AM-FI	erster zEhnter neunzehnachtundsechzig\
128		**
129	ACM-F	und wo sind sie gebOr'n/
130	AM-FI	nerde doğdunuz
131	AM-F	istambul\
132	AM-FI	istam[bul\]
133	ACM-F	[<<SOFT: istam]bul\ mhm okay>> hab'n sie einen
134		hauptwohnsitz/ also einen wohnsitz/ wo sie derzeit *
135		[<<SOFT: wohnen/>>]
136	AM-FI	[burda adresiniz var] mı buradaki adresiniz
137	AM-F	[on beşinci viyanada oturuyorum]
138	AM-FI	[fünfzehnter bezIrk/]
139	AM-F	(klementengasse)
140	AM-FI	klementinengasse/
141	AM-F	on bir on yedi
142	AM-FI	elf siebzehn\
143	ACM-F	mhm\ und eine handynummer/ * wo sie erreichbar sind/
144	AM-FI	cep telefonu numarası
145	AM-F	Sıfır altı yüz doksan dokuz
146	AM-FI	null sechs neun neun/
147		*
148	AM-F	on

149	AM-FI	zehn
150	AM-F	yüz yetmiş
151	AM-FI	hundersiebzich
152		*
153	AM-F	eh otuz beş
154	AM-FI	fünfunddreißig
155		*
156	AM-F	yirmi sekiz
157	AM-FI	zwei acht\
158	ACM-F	okay\ des sind erstmal die wichtigst'n dat'n de ma
159		aufg'nommen hAM-M\
160	AM-FI	mhm
161	ACM-M	<<SOFT: mhm passt da zettl\>> ahm wir hab'n hier eine
162		anzeigenbestätigung über eine diebstahlsanzeigE/ eh mit
163		der können sie dann zum amt gEh'n/ * ah und eine neue * ah
164		und neue papiere beantrag'n\
165	AM-FI	alles klar\
166	ACM-M	sie braucht sich keine sORg'n <<LOUD: mach'n\>> es [is]
167	AM-FI	[mhm]
168	ACM-M	<<SMILING AND SLOW: wird alles * gut [geh'n\]>>
169	ACM-F	<<SOFT: [gut geh'n] >>
170	AM-FI	okay\ bu belgeyle birlikte başkonsolosluktan yeniden
171		başvuru yapacaksınız
172	AM-F	hepsi yeniden
173	AM-FI	evet
174	AM-F	(...)
175	AM-FI	[evet ama sorun çıkmayacaktır merak etmeyin diyor
176		halledilecektir]
177	ACM-M	[<<SOFT: hm ja das is de anzeigE\>>]
178	AM-FI	vielen dank\
179	AM-F	[teşekkür ederim çok sağ olun]
180	ACM-M	[<<SMILING: bit]te sehr/>>
181		**
182	ACM-F	<<SMILING: danke\>>
183	AM-FI	<<SMILING: dAnke\>>