

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

document

Asking for a Schengen Visa for Austria – at the Austrian embassy in Ankara (simulation)

TRS 3 Audio

Audio Recording: Ingrid Wagenhofer

Transcription: Gabriella B. Klein with the collaboration of Gerda Lauter

Date: September 2012

Interactants:

ACM-F Adult-in-Contact-with-Mobility (F = woman): civil servant
AM-M Adult-in-Mobility (M = man): NON-EU citizen (man) from Turkey

Duration: 6"01'

| | | |
|----|-------|---|
| 1 | | *** |
| 2 | ACM-F | botschaft ankara\ |
| 3 | | ** |
| 4 | | KNOCKING |
| 5 | ACM-F | <<LOUD: herEIn/>>= |
| 6 | AM-M | = (...) |
| 7 | ACM-F | grüß gOtt/= |
| 8 | AM-M | = (...) |
| 9 | | ** |
| 10 | ACM-F | grüß gott\ nehmen sie platz\ bItte\ |
| 11 | | *** |
| 12 | AM-M | (...) |
| 13 | | ** |
| 14 | ACM-F | grüß gOtt/ |
| 15 | AM-M | eh (...) ehM\ * ich will nach österreich reisen\ * brauche visum\ |
| 16 | ACM-F | sie woll'n ein <<LOUD&SLOW: schEngen visum/>> [ah] |
| 17 | AM-M | [ri-] richtig\= |
| 18 | ACM-F | =<<SOFT: ja/>> |
| 19 | AM-M | evet\ |
| 20 | | *** |
| 21 | ACM-F | darf ich mal ihr'n <<SLOW: pass>> hab'n/ und sag'n sie mir ihr'n |
| 22 | | <<SLOW: nAmen/>> wie is' ihr nAme\ bitte/ |
| 23 | | * |
| 24 | AM-M | emin amir\ |
| 25 | | ** |
| 26 | ACM-F | <<SOFT: ok\ was\ ahM>> ihr familiEnnAme/ |
| 27 | AM-M | (meine) familie heißt Amir\ |
| 28 | ACM-F | familie Amir\ ok/ * und der vorname is' emir\ |
| 29 | AM-M | emiN |

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

| | | |
|----|-------|---|
| 30 | ACM-F | emiN |
| 31 | AM-M | mhm = |
| 32 | ACM-F | =<<SOFT: ok >> ** ihr geburtsdatum bitte/ *6* jA das is' da |
| 33 | | achtundzwanzigste sechste vierunsiebzig/ und der gebUrtsort/ ist\ |
| 34 | | * |
| 35 | AM-M | konya\ |
| 36 | ACM-F | konya\ <<SOFT: sin' sie so nett und schreib'n mir das auf |
| 37 | | bitte\>> |
| 38 | AM-M | evet \ |
| 39 | ACM-F | ja/ dankeschön\ und sie sind ah türkische staatsbürga/ |
| 40 | AM-M | evet \= |
| 41 | ACM-F | =ja * <<LOUD: seit ihra geburt\>> ** dann sie sind männlich |
| 42 | | <<FAST: sind sie>> vaheiratet/ |
| 43 | AM-M | eh frau\ ja\ [ich habe] |
| 44 | ACM-F | [frAu] |
| 45 | AM-M | frau\ ja\= |
| 46 | ACM-F | =ja\ |
| 47 | AM-M | evet \ |
| 48 | | ** |
| 49 | ACM-F | dann ah brauch' ich noch ihr'n reisepass <<FAST: hab'n sie mir |
| 50 | | schon gegEb'n\>> * ahm <<SOFT: da schreib' ich die>> numma des |
| 51 | | reisepasses/ <<SOFT: wann er ausgestellt wurde/>> jA/ * ihre |
| 52 | | adresse steht auch drinnen/ * telefonnumma/ * was mach'n sie |
| 53 | | beruflich/ * ehm\ [<<SLOW: was arbeit'n sie/>>] |
| 54 | AM-M | [ehm] me- meslek \ ew wo |
| 55 | | wo tuen/ |
| 56 | ACM-F | ja/ [arbeiten\] |
| 57 | AM-M | [ehm\] (kamyon \) ehm\ (traktör \) de- ehm fahre el ka we\ |
| 58 | ACM-F | <<LOUD: El ka we fAh[rer]>> |
| 59 | AM-M | [mhm\] |
| 60 | ACM-F | ok\ ** ah und <<FAST: sag'n sie mir noch>> wo sie arbeit'n/ wie |
| 61 | | da/ * wie da arbeitgeba heißt/ <<SOFT: un->> * und * die adresse |
| 62 | | vom [arbeit]geba\ |
| 63 | AM-M | [mhm\] |
| 64 | ACM-F | bitte/= |
| 65 | AM-M | =mach ich\ |
| 66 | ACM-F | <<FAST: schreib'n sie mir das auf/>>= |
| 67 | AM-M | = evet \ ja\= |
| 68 | ACM-F | =<<FAST: (das is) supa\>> *7* <<SOFT: ok/ ja/ danke/>> ** und |
| 69 | | <<LOUD: wArum woll'n sie>> nach Österreich/ |
| 70 | AM-M | wArum nach österreich reisen/= |
| 71 | ACM-F | =j[a/] |
| 72 | AM-M | [ah] freunde bekannte besuch'n\ familie\ |
| 73 | ACM-F | familie besu[ch'n\] |
| 74 | AM-M | [mhm\] |
| 75 | ACM-F | ok/= |
| 76 | AM-M | =auch familie\ |
| 77 | | * |
| 78 | ACM-F | <<SOFT: Auch die familie\>> ja\ * und wann * sie woll'n <<SLOW: |
| 79 | | EINmal>> nach österreich\ und w[ie lA]nge/ |

DOCUMENT

| | | |
|-----|-------|---|
| 80 | AM-M | [mhm] vier woch'n\ |
| 81 | ACM-F | vier woch'n/ ja/ ** <<SOFT: ok/>> * in den letzt'n <<LOUD: drEi |
| 82 | | jahr'n>> hab'n sie da ein visum ge- gehabt war'n sie schon amal |
| 83 | | * in österrEich\ oda in einem schEngen staat/ in den letzten drei |
| 84 | | jahr'n/ |
| 85 | AM-M | dr- drei jahr'n\ [ehm] |
| 86 | ACM-F | [DREI jahre\ ja/] |
| 87 | AM-M | nein\ |
| 88 | ACM-F | nicht\ |
| 89 | AM-M | hayir \ na\= |
| 90 | ACM-F | =nic[ht\] |
| 91 | AM-M | [n]ein\ |
| 92 | ACM-F | <<SOFT: ok ** ah>> ** dann bräucht' ich noch\ ehm\ * <<LOUD: |
| 93 | | wAnn>> fahr'n sie/ nach österreich/ das dAtum <<FAST: wAnn sie |
| 94 | | nach österreich woll'n/>> |
| 95 | AM-M | ahm\ |
| 96 | ACM-F | <<FAST: wann sie>> EINreis'n [woll'n/] |
| 97 | AM-M | [ja\] en- en- end- ehm ehm * |
| 98 | | ende des monats jä- jä- jä- jänna/ |
| 99 | ACM-F | j[än]na/ |
| 100 | AM-M | [ja\] ja\ |
| 101 | ACM-F | <<LOUD: en[de jä]nna>> |
| 102 | AM-M | [evet \] mhm\ |
| 103 | ACM-F | <<LOUD: und vier woch'n [bis]>> |
| 104 | AM-M | [mhm\] |
| 105 | ACM-F | <<LOUD: Ende [fe]bruar>> |
| 106 | AM-M | [mhm\] |
| 107 | ACM-F | [zir]ka |
| 108 | AM-M | [mhm\] ev[et] \] |
| 109 | ACM-F | <<LOUD: [o]k *** dann bräucht' ich noch den namen>> von ihr'n |
| 110 | | vawandt'n wo sie hInreis'n woll'n/ [die] |
| 111 | AM-M | [mhm\] |
| 112 | ACM-F | pErsonen die sie eingelad'n hab'n/ <<SOFT&FAST: [schr]eib'n>> |
| 113 | AM-M | [mhm\] |
| 114 | ACM-F | <<SOFT&FAST: sie mir das noch mal aufs\ [bit]te/>> |
| 115 | AM-M | [ja\] |
| 116 | ACM-F | die adresse/ und die telefonnumma/ |
| 117 | AM-M | evet \ ** name ist (hakan) amir\ |
| 118 | ACM-F | ja |
| 119 | | *7* |
| 120 | AM-M | <<SOFT: (das hier/adresse)\>>= |
| 121 | ACM-F | =<<FAST: ok/ schreib ich mir ab\ danke[schön]\>> |
| 122 | AM-M | [mhm\] |
| 123 | ACM-F | <<FAST: zehn dreißich wien>> ja\ ** ahm und <<LOUD: die kost'n |
| 124 | | für'n aufEnhalt/>> trägt die eh eh trägt die ihr verwandta/ oda |
| 125 | | sie selbst/ [oda] |
| 126 | AM-M | [(hakan)] hat mich eingeladen\ |
| 127 | ACM-F | <<SOFT: ok\ *** ahm * sie sind eingelad'n ja>> |
| 128 | AM-M | [ja\] |
| 129 | ACM-F | [<<SOFT: ok\>>] |

DOCUMENT

| | | |
|-----|-------|---|
| 130 | AM-M | evet \ |
| 131 | | *** |
| 132 | ACM-F | und der stellt die untakunft zur verfügun und und za- bezahlt |
| 133 | | [die] |
| 134 | AM-M | <<SOFT: [unterk]unft/>>= |
| 135 | ACM-F | =wo sie wohnen\ [sie wohnen bei ihm\] |
| 136 | AM-M | [ja wo- wohne] bei\ ihm ja wohne bei ihm\= |
| 137 | ACM-F | =und bezahlt die den aufenthalt\ |
| 138 | AM-M | ehm * ja\ eh evet \ [wa-] |
| 139 | ACM-F | [jA\] |
| 140 | AM-M | was notwendig is'\ |
| 141 | ACM-F | ok\ *** dann bräucht' ich noch *6* ja das hab'n wir sch[on/] |
| 142 | AM-M | [mhm\] |
| 143 | ACM-F | die dat'n von ihr'm verwaNdt'n/ |
| 144 | AM-M | mhm\ |
| 145 | ACM-F | das geburtsdatum hab'n sie mir auch ge- auch AUFgeschrieb'n/ vom |
| 146 | | vawAndt'n/= |
| 147 | AM-M | =hay[ir\] |
| 148 | ACM-F | <<FAST: [na] das brÄucht' ich no[ch\]>> |
| 149 | AM-M | [ja\] |
| 150 | ACM-F | <<FAST: bitte\>> ok/ und <<LOUD: welche nationalität hat a/>> ist |
| 151 | | er türk[e/ österreicha/] |
| 152 | AM-M | [er ist türke\ türke\] |
| 153 | ACM-F | türke\ *5* und dann bräucht' ich noch die das eh die numma vom |
| 154 | | vom reisepass von ihr'm verwandt'n\ das müsst'n sie <<FAST: |
| 155 | | Eventuell>> nachbringen\ wenn sie's |
| 156 | AM-M | ev[et\ (werde ich nachbringen\)] |
| 157 | ACM-F | [nicht nicht wiss'n\] ja/ ** und wer ist das zu Ihnen/ |
| 158 | | ist das ein ** ehm\ *5* <<FAST: es is' auf jEdenfall ein |
| 159 | | verwandta zu ihnen\>> |
| 160 | AM-M | evet \ |
| 161 | ACM-F | <<SOFT: ja ok\>> |
| 162 | | ** |
| 163 | AM-M | kardeş \ ehm bruda\ |
| 164 | ACM-F | <<FAST: da brUda [ok/]>> |
| 165 | AM-M | [mh\] |
| 166 | ACM-F | <<FAST: schreib' ich mir auf\>> gut dann bräucht' ich noch\ ** |
| 167 | | ihre untaschrif[t\] |
| 168 | AM-M | [m]hm\ |
| 169 | | *** |
| 170 | ACM-F | gÜt und dann reich'n sie bitte\ ah die numma vom pass nach\ |
| 171 | | [von] |
| 172 | AM-M | [evet \] |
| 173 | ACM-F | ihr'm brU[da] |
| 174 | AM-M | [mhm\] |
| 175 | ACM-F | und dann können wir das\ ** erlEdig'n\ ja/ ein foto bräucht' ich |
| 176 | | auch noc[h\ <<SOFT: un]d>> |
| 177 | AM-M | [mhm\] |
| 178 | ACM-F | <<SOFT: das is es dann\>> * dAnke/ |
| 179 | | ** |

| | | |
|-----|-------|-------------|
| 180 | AM-M | (...) |
| 181 | | * |
| 182 | ACM-F | wiedaseh'n\ |

This project has been funded with support from the European Commission.
This document 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.