

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 zum Integrationskurs

TRS 3

Video Recording: Tobias Fleuren

Transcription: Tobias Fleuren

Place: Job-Center

Date: 21.11.2012

Interactants:

AM-F Adult-in-Mobility (F = woman): Non-EU citizen from Turkey / Nicht-EU Bürgerin aus der Türkei

ACM-F Adult-in-Contact-with-Mobility (F = woman): civil servant / Beamtin

Duration: 6'30'

1	ACM-F	ja bitte/
2	AM-F	hallo\
3	ACM-F	hallo\ ah sie sind frau yilmaz ja/
4	AM-F	genau\
5	ACM-F	ja genau\ guten tag\
6	AM-F	hallo\
7	ACM-F	willkommen bei uns * sie können sich gleich mal setzen * wir
8		hatten ja schon man telefoniert wegen ihrem anliegen * vielleicht
9		erzählen sie einfach nochmal ganz kurz
10	AM-F	ich bin vor kurzem nach deutschland eingereist und ich wollte
11		jetzt für die suche nach einem ausbildungsplatz meine
12		sprachkenntnisse verbessern * gibt es da bestimmte angebote/
13	ACM-F	also es ist in deutschland so dass sprachkurse unter anderem von
14		volkshochschulen oder privaten einrichtungen angeboten werden *
15		sie waren ja unter 27 wenn ich mich recht erinnere genau und auch
16		nicht mehr schulpflichtig damit genau und damit besteht für sie
17		die möglichkeit an einem integrationskurs speziell für junge
18		erwachsene teilzunehmen * im gegensatz zum normalen
19		integrationskurs ist es so dass es auf die spezifischen anliegen
20		von jungen menschen ausgerichtet ist * die einzigste
21		zugangsvoraussetzung ist dass sie ein berechtigungsschein
22		mitbringen den sie von der ausländerbehörde erhalten können
23	AM-F	und was ist inhalt des kurses/
24	ACM-F	inhalt des kurses ist dass also er umfasst maximal
25		neunhundertfünfundvierzig unterrichtseinheiten à fünfundvierzig
26		minuten also eine dreiviertel stunde keine ganze stunde und
27		besteht aus zwei komponenten: dem sprachkurs mit neunhundert
28		unterrichtseinheiten und dem orientierungskurs mit fünfundvierzig
29		unterrichtseinheiten * und in dem kurs lernen sie dann deutsch mit
30		sprachniveau b2=1 * im sprachkurs lernen sie dann auch sich in
31		allen zentralen bereichen des täglichen lebens in deutschland zu
32		verständigen wenn sie jetzt kur nach deutschland * ergänzt wird

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

33		dies eben durch den orientierungsaufklärungskurs der
34		hintergrundinformationen zu deutschland gesetzt zu politik
35		kultur geschichte und werten in deutschland vermittelt
36	AM-F	und inwiefern unterscheidet sich so ein der jugendmigrationskurs
37		von einem ganz normalen sprachkurs migrationskurs/
38	ACM-F	also die gruppen fallen schon mal kleiner aus * es sind 10 bis 15
39		personen die an so einem sprachkurs teilnehmen * zudem stehen in
40		intensiven unterrichtsphasen zwei lehrer zur verfügung das heißt
41		gerade am anfang wenn es halt ein bisschen schwieriger ist haben
42		sie dann eben zwei menschen die sie damit unterstützen * unter
43		anderem wird das schreiben wird auch das schreiben von bewerbungen
44		mitgeübt was es sehr vorteilhaft für ihr anliegen auch ist wenn
45		sie auch hier einen ausbildungsplatz beginnen möchten * dies
46		bietet natürlich die möglichkeit in interessante berufsbereiche
47		hineinzuschauen wenn sie zum beispiel ein praktikums im rahmen
48		migrationswissenpraktikum absolvieren möchten *ich denke da sie
49		eben auf der suche nach einem ausbildungsplatz sind könnte das für
50		sie ganz gut passen
51	AM-F	ja das wäre auf jeden fall sicherlich hilfreich und erhalte ich
52		denn auch eine bescheinigung nach der teilnahme des an diesem
53		kursen/
54	ACM-F	ja sie erhalten ein zertifikat in dem eben der erreichte
55		sprachstand also b1 b2 und so weiter dann belegt wird das sie dann
56		auch ihrem potentiellen arbeitgeber mitvorliegen können mit der
57		erfolgreichen teilnahme am jugendintegrationskurs erfüllen sie
58		außerdem wichtige voraussetzungen um ein niederlassungserlaubnis zu
59		bekommen also ein unbefristeter aufenthaltstitel und sie können
60		sofern sie das möchten eben früher eingebürgert werden
61	AM-F	und was kostet dann der kurs/
62	ACM-F	darf ich kurz nachschauen der kurs es stehts hier in den
63		unterlagen drin kostenbeitrag von ein euro zwanzig pro
64		unterrichtsstunde müssten sie leisten * es gibt die möglichkeit
65		wenn sie arbeitslosengeld ii oder hilfe zum lebensunterhalt nach
66		sgb xii erhaltendass sie dann vom bundesamt für migration und
67		flüchtlinge eine befreiung von den kosten beantragen können *
68		sofern sie den integrationskurs erfolgreich abschließen kann das
69		bundesamt die hälfte des kostenbeitrages erstatten * die
70		fahrtkosten zum kurs können unter bestimmten voraussetzungen auch
71		miterstattet werden
72	AM-F	und wenn ich mich dann für den kurs entscheide oder mich für die
73		teilnahme an diesem kurs entscheide wer wer wäre da mein
74		ansprechpartner/
75	ACM-F	es ist so dass es dass die kursträger bei dem die kurse angeboten
76		werden selbst oder beispielsweise die jugendmigrationsdienste vor
77		ort sie übernehmen können oder ansprechpartner sind * die können
78		eben ausführlich zu kosten und voraussetzungen der teilnahme
79		beraten *bei den jugendmigrationsdiensten ist es auch so dass sie
80		darüber hinaus noch sie neben eine individuelle beratung auch
81		informationen über weitere fördermaßnahmen und gruppenangebote
82		erhalten können * wären sie denn interessiert an der teilnahme an
83		einem integrationskurs/

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

BRIDGE-IT PARTNERS



DOCUMENT

84	AM-F	ja auf jeden fall
85	ACM-F	ja super vielleicht zu dem weiteren vorgehen * haben sie zu hause
86		ein internetzugang/
87	AM-F	ja
88	ACM-F	den haben sie ok gut * ich hatte ich hatte schon mal hier kurz
89		reingeguckt weil ich selber auch noch nachscheun musste * das ist
90		hier eine informationsbroschüre * darin erhalten sie noch mal alle
91		wichtigen informationen zu den den sprachkursen selber * da ist
92		auch ein link angegeben unter dem sie sich informationen zu den
93		sprachkursen selber noch mal anschauen können * schau können wie
94		wer die verschiedenen sprachkurse anbietet auch in ihrer nähe und
95		genaus * das sind dan auch noch sachen zu den zulassungs
96		zugangsvoraussetzungen und finanzierungsmöglichkeiten und so
97		weiter noch mal mit dabei * genau * waren war ihr anliegen zu den
98		sprachkursen erst mal ich einzugstes anliegen oder haben sie
99		überaus noch fragen
100	AM-F	nein das war alles sehr hilfreich für mich hilfreiche
101		informationen hab ich bekommen und ich werde auf jeden fall die
102		teilnahme an so einem kurs wahrnehmen
103	ACM-F	ok super * das freut mich * ich meine ich gebe ihnen jetzt mal die
104		sachen mit lesen sie sich die noch mal durch * wenn danach fragen
105		auftauchen dann können sie sich gerne an mich wenden * meine
106		kontaktdaten haben sie ja und dann kriegen wir das zusammen hin
107	AM-F	alles klar
108	ACM-F	ok wunderbar gut
109	AM-F	ich bedanke mich sehr
110	ACM-F	gerne
111	AM-F	einen schönen tag
112	ACM-F	ja wünsche ich ihnen auch und kommen sie gut nach hause
113	AM-F	danke wiedersehen
114	ACM-F	tschüüüß