

Alma Mater Studiorum Università di Bologna

DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE

Corso di Laurea magistrale in Interpretazione (classe LM - 94)

TESI DI LAUREA

in Interpretazione dall'inglese verso l'italiano II

UN'ESPERIENZA DI FORMAZIONE NELL'INTERPRETAZIONE A DISTANZA: LA SHIFT SUMMER
SCHOOL

CANDIDATA:

Camilla Vecchione

RELATRICE:

Prof.ssa

Amalia Agata Maria Amato

CORRELATRICE:

Prof.ssa

Mariachiara Russo

Anno Accademico 2017/2018

Terzo Appello

*A mia mamma, mio papà e mio fratello,
che mi hanno sostenuta e so che sempre mi sosterranno.*

Abstract

Over the last two decades, the interpreting profession has changed considerably. Following an increase in migration flows, development of Information and Communication Technologies (ICT) and reduction in telecommunication costs, remote interpreting (RI) started gaining ground. It is today an expanding sector within the language industry: more and more frequently interpreters are asked to work remotely, either over-the-phone or as part of videoconferences, due to the many advantages of these technologies, especially for clients and language service providers. This dissertation aims at studying the characteristics and the structure of telephone conversations in order to analyse interpreting over the phone and its peculiarities, such as the lack of access to the visual channel and the feeling of “distance” from the interaction experienced by interpreters. Although scholars have pointed out that interpreting remotely is different from face-to-face interpreting, training in this interpreting mode is still uncommon in academic settings. This dissertation highlights the need for university training in remote interpreting and for this purpose it discusses the Erasmus+ SHIFT project (SHaping the Interpreters of the Future and of Today) that specifically aims at closing the gap between the market demand for remote interpreting services and the lack of university training. SHIFT Summer School – held in June 2018 in Forlì – attended by twenty-four students and ex-students of the SHIFT project’s partner universities is the object of this study. In the first part of the work, four learners’ telephone interpreting performances were selected and transcribed to be analysed with the main focus on the interpreters’ autonomous contributions (*non-renditions*) due to their remoteness in the interaction and the “communicative uncertainty” they supposedly felt. The particularly active role the interpreters played to regulate turn-taking, ensure the transmission of the message and facilitate the communicative flow with the main participants is discussed on the basis of examples. In the second part, the learners’ perceptions of the Summer School – collected using a questionnaire – are reported with a focus on the challenges linked to remote interpreting and the strategies adopted by the learners to respond to them. Finally, their opinions on the organisation of the Summer School and their overall satisfaction with the training provided are illustrated in order to understand whether this Summer School might become an example to follow in providing training in remote interpreting, both for university students and professionals needing ad hoc training.

Résumé

Les vingt dernières années ont profondément changé la profession de l'interprète. L'augmentation des flux migratoires, le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et la réduction des tarifs téléphoniques ont contribué à la propagation de l'interprétation à distance, qui constitue aujourd'hui une des branches du marché des services linguistiques en expansion. En effet, l'interprétation à distance (par téléphone et par vidéoconférence) comporte de nombreux avantages, qui incitent de plus en plus souvent les clients et les agences de services linguistiques à demander aux interprètes de travailler de cette façon. Ce mémoire vise, dans un premier temps, à étudier les caractéristiques et la structure de la conversation téléphonique, pour aborder dans un deuxième temps l'interprétation téléphonique et ses particularités, telles que l'inaccessibilité du canal visuel et la sensation de « distance » dans l'interaction ressentie par les interprètes. Bien que les spécialistes aient indiqué qu'interpréter à distance implique des enjeux différents par rapport à l'interprétation en présence, la formation pensée pour l'interprétation à distance est encore rare auprès des universités. Ce mémoire souligne la nécessité de ce type de formation universitaire et prend en compte le projet Erasmus+ SHIFT (SHaping the Interpreters of the Future and of Today), qui vise justement à combler l'écart entre la demande de services d'interprétation à distance et l'absence de formation universitaire spécifique. L'objet de ce travail concerne en particulier la SHIFT Summer School, qui a eu lieu à Forlì en juin 2018 et qui a proposé une formation en interprétation téléphonique et en vidéoconférence à vingt-quatre étudiants et anciens étudiants des universités prenant part au projet SHIFT. Quatre performances téléphoniques des apprenants ont été sélectionnées et transcrites pour être ensuite analysées. L'accent a été mis sur les contributions autonomes des interprètes (*non-rendition*) dues à la difficulté de se sentir présent à l'interaction virtuelle et à l'« incertitude communicative » éprouvées par les participants. Le rôle particulièrement actif joué par les interprètes - qui ont régulé les tours de parole, assuré la transmission des messages des participants et établi le flux de la communication - sera traité sur la base d'exemples. Successivement les perceptions des apprenants de la Summer School – récoltées à l'aide d'un questionnaire – feront l'objet d'une analyse portant spécialement sur les défis rencontrés lors d'une interprétation à distance et sur les stratégies adoptées pour les relever. Enfin, leurs opinions quant à l'organisation de la Summer School et leur niveau de satisfaction seront illustrés pour comprendre si la Summer School pourra servir de point de départ dans la mise en place d'un enseignement sur

l'interprétation à distance, visant tout autant les universitaires que les professionnels nécessitant d'une formation *ad hoc*.

Indice

Introduzione	1
1 L'interazione al telefono	5
1.0 Introduzione	5
1.1 L'interazione al telefono	5
1.1.1 Le caratteristiche che differenziano la conversazione telefonica da quella faccia a faccia	6
1.1.2 L'impatto delle tecnologie sull'interazione telefonica	9
1.2 La conversazione telefonica.....	11
1.2.1 Le conversazioni fatiche e la loro struttura.....	12
1.2.1.1 Le aperture.....	13
1.2.1.2 Le chiusure	15
1.2.2 Le telefonate di servizio e la loro struttura	19
1.2.2.1 Le aperture.....	21
1.2.2.2 L'aspetto culturale delle telefonate di servizio	24
1.2.3 Le telefonate di servizio in ambito medico-sanitario	26
1.3 Considerazioni conclusive	31
2 L'interpretazione a distanza	33
2.0 Introduzione	33
2.1 L'interpretazione telefonica	33
2.2 Definizione, ambiti d'uso e caratteristiche	35
2.2.1 Il termine "presenza" nell'ambito dell'interpretazione	37
2.3 Vantaggi e svantaggi per i partecipanti primari e per l'interprete	39
2.3.1 I vantaggi	39
2.3.2 Gli svantaggi	41
2.3.3 La dimensione visiva	45
2.4 L'interpretazione telefonica in ambito medico	49

2.4.1	Le caratteristiche dell'interpretazione a distanza in ambito medico-sanitario ...	49
2.4.2	Preferenze di interpreti, medici e pazienti riguardo alla modalità di interpretazione.....	50
2.4.3	Adeguatezza alla situazione.....	52
2.4.4	La formazione per l'interpretazione medica a distanza.....	53
3	Il progetto di ricerca SHIFT e la Summer School.....	57
3.0	Introduzione	57
3.1	Il progetto SHIFT.....	57
3.1.1	Il contesto in cui si inserisce il progetto	57
3.1.2	I partner.....	59
3.1.3	Gli obiettivi del progetto e i materiali prodotti	60
3.2	La Summer School di SHIFT	61
3.2.1	Le sessioni teoriche	62
3.2.2	Le sessioni pratiche	63
3.2.3	Considerazioni conclusive	65
4	Analisi di esercitazioni di interpretazione al telefono degli studenti della SHIFT Summer School.....	67
4.0	Introduzione	67
4.1	Materiali e partecipanti.....	67
4.2	Raccolta, selezione e trascrizione delle interazioni.....	69
4.3	Strumenti di analisi dei dati	70
4.3.1	Le non-rendition e il senso di estraneità.....	72
4.3.1.1	Le non-rendition per coordinare i turni di parola	73
4.3.1.2	Le non-rendition legate alla comprensione	78
4.3.1.3	Altre non-rendition	85
4.4	Considerazioni conclusive	94
5	La parola ai discenti	96
5.0	Introduzione	96

5.1	Materiali e partecipanti	96
5.2	Analisi delle risposte	97
5.2.1	Profilo dei rispondenti	97
5.2.2	Fase di apertura, coordinamento dei turni di parola e allineamento con i partecipanti primari	98
5.2.3	Aspetti generali dell'interpretazione telefonica e in videoconferenza	100
5.2.4	Le difficoltà riscontrate a distanza e confronto con la modalità presenziale	107
5.2.5	Riflessioni degli studenti sullo svolgimento della Summer School.....	109
5.2.5.1	Possibili miglioramenti	111
5.2.5.2	Uso dei role play	112
5.3	Considerazioni conclusive	113
	Conclusioni	120
	Bibliografia	127
	Sitografia	138
	Appendice 1	141
	Appendice 2	148
	Ringraziamenti	157

Introduzione

Nel corso dello scorso anno accademico sono venuta a conoscenza del progetto SHIFT (SHaping the Interpreters of the Future and of Today), coordinato dall'Università di Bologna e, in particolare, dal DIT (Dipartimento di Interpretazione e Traduzione) presso cui ho seguito la mia formazione universitaria.

Il progetto verte sull'interpretazione a distanza, sia via telefono sia in videoconferenza, modalità già ampiamente utilizzata in altri paesi (Australia e Stati Uniti ad esempio) e che sta prendendo piede anche in Europa. Questa forma di interpretazione presenta, però, alcune caratteristiche peculiari dovute al mezzo di comunicazione utilizzato, che rendono necessaria una preparazione specifica. Consultando la letteratura è emerso che la formazione specifica è ancora piuttosto rara, specie a livello universitario. La Summer School di SHIFT, tenutasi presso il nostro dipartimento a giugno 2018, ha rappresentato, pertanto, un'occasione di formazione - non comune in Italia - incentrata specificamente sull'interpretazione a distanza nel contesto accademico. Di essa hanno potuto beneficiare ventiquattro giovani interpreti (di cui ventuno studenti e tre ex studenti) delle quattro università partner del progetto.

Questo elaborato si incentra proprio sulla Summer School di SHIFT, di cui ho analizzato le rese interpretative di alcuni discenti in modalità telefonica afferenti all'ambito medico. Al termine della Summer School ho inoltre somministrato un questionario a tutti gli studenti, di cui presenterò le risposte in questa tesi.

Per svolgere la mia analisi, ho condotto approfondite ricerche bibliografiche sulla conversazione telefonica e sull'interpretazione a distanza. Il punto di partenza del mio elaborato è stata, infatti, un'analisi teorica della conversazione telefonica monolingue e dell'interpretazione a distanza tramite telefono e in ambito medico-sanitario, in quanto la parte di analisi delle interazioni di questo studio verte su telefonate bilingui afferenti a quest'ambito e successivamente, ho presentato il progetto SHIFT e la Summer School. Questa fase di documentazione mi ha consentito di sviluppare la base teorica per l'analisi delle rese interpretative dei discenti della Summer School.

Accenniamo ora brevemente al contesto in cui è nata l'interpretazione a distanza.

Essa fa seguito ai grandi cambiamenti nel mondo delle telecomunicazioni, emersi già con la diffusione del telefono negli anni '70 e continuati negli anni '90 con la nascita e lo sviluppo

della telefonia mobile, l'abbattimento delle tariffe telefoniche e lo sviluppo del sistema Voice over Internet Protocol (VoIP) che permette di effettuare chiamate e videochiamate in maniera gratuita usufruendo di una connessione a Internet.

Le forti ondate migratorie degli ultimi decenni hanno fatto emergere sempre più la necessità di servizi di interpretazione per coloro che non riescono ad esprimersi propriamente nella lingua del luogo in cui si trovano. Dalla necessità di tali servizi, congiunta allo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC), deriva la nascita e la diffusione dei servizi di interpretazione a distanza. Come si accennava, però, all'erogazione di tali servizi spesso non corrisponde una formazione *ad hoc*. In effetti, nessun dipartimento di interpretazione e traduzione in Italia eroga corsi specifici di interpretazione a distanza per i propri studenti. Per questo motivo, oggi gli interpreti, seppur professionisti, operano in modalità telefonica o in videoconferenza senza aver ricevuto una vera e propria formazione, imparando direttamente sul campo o beneficiando, a volte, di brevi corsi organizzati dalle aziende di interpretazione a distanza per cui lavorano.

Il progetto SHIFT, su cui verte questo elaborato, riflette proprio la necessità di sviluppare una soluzione onnicomprensiva per la formazione all'interpretazione a distanza degli studenti universitari di interpretazione e per garantire lo sviluppo professionale di interpreti che già operano in modalità telefonica e in videoconferenza. Le ricerche condotte e il materiale didattico elaborato nei tre anni di vita di SHIFT sono confluiti nella creazione della Summer School.

Per quanto concerne la struttura di questo elaborato, esso è diviso in cinque capitoli seguiti dalle considerazioni conclusive a chiusura della tesi. Più specificamente, nel primo capitolo si è affrontato il tema dell'interazione al telefono monolingue e, nello specifico, sono state messa a fuoco le caratteristiche che distinguono la conversazione telefonica da quella faccia a faccia. Sono stati, poi, distinti vari tipi di telefonate, classificate in chiamate fatiche e chiamate di servizio in base ai ruoli dei partecipanti e agli scopi che essi perseguono nelle chiamate. Di questi due tipi di telefonate sono state individuate le caratteristiche e la struttura, trattando particolarmente l'apertura e la chiusura, articolate in maniera simile in tutte le telefonate dello stesso tipo. Infine, sono state esaminate le telefonate di servizio in ambito medico-sanitario, in quanto la parte analitica di questo studio verte su telefonate bilingui afferenti a quest'ambito.

Il secondo capitolo contiene una rassegna bibliografica sull'interpretazione a distanza e, in particolare, sulla modalità telefonica, di cui vengono definiti gli ambiti d'uso e le caratteristiche.

Ho cercato anche di offrire una panoramica dei vantaggi e degli svantaggi per i partecipanti primari e per gli interpreti che operano in questa modalità di interpretazione, soffermandomi particolarmente sugli aspetti legati alla percezione della presenza, al contesto comunicativo e all'assenza della dimensione visiva in questa modalità. Successivamente, ho approfondito il tema dell'interpretazione telefonica in ambito medico e messo in luce le sue caratteristiche, i contesti in cui questa è da ritenersi più e meno appropriata rispetto all'interpretazione presenziale e discusso quelle che sono generalmente le preferenze di interpreti, medici e pazienti riguardo alle modalità di interpretazione da adottare, concludendo il capitolo con alcune riflessioni sulla formazione nell'interpretazione a distanza in ambito medico-sanitario.

Nel terzo capitolo di questo elaborato ho preso in esame il quadro di riferimento in cui si inserisce il mio interesse verso l'interpretazione a distanza, ovvero il progetto SHIFT. Ne ho descritto i partner, gli obiettivi e i materiali prodotti per poi soffermarmi sulla Summer School, occasione di formazione per studenti ed ex studenti di interpretazione delle università partner del progetto, a cui ho partecipato come osservatrice. In tale sede sono state registrate le rese interpretative dei discenti oggetto del capitolo successivo.

Nel quarto capitolo sono state prese in analisi quattro interpretazioni nella combinazione italiano-inglese, svolte in modalità telefonica ed afferenti all'ambito medico-sanitario. Lo studio si è concentrato sui contributi autonomi prodotti dalle interpreti al fine di coordinare i turni di parola, migliorare la comprensione propria e dei partecipanti primari all'interazione e mantenere il flusso della conversazione. Tutti gli esempi di contributi autonomi degli interpreti analizzati non sono stati originati (perlomeno in maniera manifesta) da problemi al canale audio ma, come suggeriscono i dati, dalla sensazione di non-presenza e dal senso di estraneità avvertito dai discenti che interpretavano a distanza, dovuto alla mancata condivisione del contesto dei beneficiari dell'interpretazione.

Infine, nel quinto capitolo ho analizzato i dati emersi dal questionario somministrato ai discenti della Summer School dopo la sua conclusione. Dopo aver precisato i profili dei rispondenti, ho riportato le loro osservazioni in merito alle peculiarità dell'interpretazione telefonica e in videoconferenza, alle difficoltà riscontrate e alle strategie da loro utilizzate nell'interpretare durante le esercitazioni pratiche della Summer School. Inoltre, sono state prese in considerazione le loro riflessioni sullo svolgimento della formazione. Il capitolo si conclude con alcune riflessioni generate dalle risposte al questionario.

Infine, nelle conclusioni di quest'elaborato, ho espresso alcune riflessioni finali derivanti dagli approfondimenti bibliografici svolti, dall'analisi delle rese interpretative dei discenti della Summer School e dalle risposte al questionario somministrato.

Capitolo 1

L'interazione al telefono

1.0 Introduzione

Il telefono è un'invenzione che risale alla fine del diciannovesimo secolo. L'attribuzione della paternità di tale scoperta è stata oggetto di discussione negli Stati Uniti d'America fino a pochi anni fa quando, precisamente l'11 giugno 2002, il Congresso ha riconosciuto la paternità all'italiano Antonio Meucci. Negli Stati Uniti, fino a quel momento essa era invece attribuita ad Alexander Graham Bell, che brevettò per primo il telefono, utilizzando però come base gli studi precedentemente condotti da Meucci (Nosengo 2006). Quando il telefono fu inventato, questo era più diffuso negli USA che in Europa. Ad esempio, nel 1880 si registrava l'acquisto di trentamila telefoni negli Stati Uniti e soltanto di cinquemila in tutto il continente europeo (Crawley 1931).

In questo capitolo tratteremo non tanto gli aspetti tecnici, quanto il tipo di interazione che si svolge attraverso questo strumento e le sue caratteristiche specifiche. Individueremo, poi, tre tipi di conversazione telefonica differenti in base ai parlanti e al contesto in cui si svolgono: la conversazione ordinaria e informale, le telefonate di servizio e le telefonate di servizio in ambito medico-sanitario. Analizzeremo, infine, le loro peculiarità, connesse allo scopo della telefonata e al ruolo sociale dei partecipanti all'interazione telefonica.

1.1 L'interazione al telefono

Dalla fine dell'Ottocento il telefono fa parte delle nostre vite. Quest'invenzione ha rivoluzionato la comunicazione, superando distanze, barriere sociali e difficoltà legate alla mobilità. Ogni giorno siamo coinvolti in molteplici interazioni telefoniche. Che si tratti del telefono fisso o del cellulare, quando squilla generalmente interrompiamo qualsiasi attività e rispondiamo alla chiamata. E così ci ritroviamo immersi in una conversazione che tendenzialmente non ha a che fare con ciò che stavamo facendo prima. In questo paragrafo analizzeremo le caratteristiche della conversazione telefonica e, in particolare, quelle che la differenziano dalla conversazione faccia a faccia. Nonostante vi siano numerose caratteristiche che distinguono le interazioni telefoniche da quelle in presenza, non esistono corsi per imparare a parlare al telefono in maniera adeguata (Hopper 1992). Tuttavia, svariati studi sperimentali

(cfr. Short *et al.* 1976, Rutter 1987) hanno confrontato le interazioni telefoniche e quelle faccia a faccia, allo scopo di coglierne le differenze. Questi studi si basano sul metodo dell'analisi conversazionale, che si avvale della trascrizione e dell'analisi di conversazioni telefoniche registrate. Vengono dunque analizzati *naturally occurring data*, dati empirici, ritenuti fondamentali già da Saussure per costruire le sue teorie sulla comunicazione. L'analisi conversazionale studia, in effetti, il parlato quotidiano che caratterizza sia occasioni informali che situazioni istituzionali. Questo tipo di analisi parte dall'osservazione che il parlato quotidiano avvenga in forma ordinata, sia basato su meccanismi messi in atto dai parlanti coinvolti nella conversazione e che l'uso sistematico di particolari segnali (verbali o pause) renda possibile la co-costruzione della conversazione da parte dei parlanti (Schegloff 1982, Gavioli 1999).

1.1.1 Le caratteristiche che differenziano la conversazione telefonica da quella faccia a faccia

Per definire le caratteristiche dell'interazione telefonica facciamo riferimento agli studi di Hopper (1992), il primo studioso a dedicare un intero volume alle interazioni al telefono. Nonostante alcune sue considerazioni possano sembrare datate poiché riferite allo stato della telefonia fissa nel 1992, la sua opera è da ritenersi un punto di riferimento in materia. Precisamente, in questo elaborato si analizzeranno le interazioni al telefono volte a erogare servizi pubblici, ambito in cui ancora prevale l'utilizzo della telefonia fissa.

Hopper (1992), così come altri studiosi, si avvale dell'analisi conversazionale per studiare le interazioni telefoniche e ritiene che l'esperienza dell'interazione telefonica migliori la conoscenza dei processi conversazionali in generale e, nello specifico, promuova il concetto della comunicazione telefonica, che per lui è "a two-party exchange of spoken signals that travel back and forth from party A to party B" (Hopper 1992: 28). Lo studioso (1992) individua le peculiarità dell'interazione telefonica sulla base di concezioni linguistiche più generali:

1. Comunicazione orale vuol dire trasportare un messaggio attraverso un canale.
2. La componente verbale è l'elemento centrale di un'interazione comunicativa.
3. La comunicazione verbale è diadica e dialogica.
4. Gli eventi comunicativi hanno momenti di apertura definiti.

Con il primo punto l'autore intende dire che i parlanti che si esprimono al telefono non condividono uno spazio fisico e il messaggio che trasmettono supera i limiti della distanza. Già il modello matematico sulla comunicazione di Shannon (1948) (Grafico 1.1) descrive la

comunicazione come il passaggio di un segnale attraverso un canale che collega due persone, dove solo ciò che passa effettivamente attraverso il canale è fonte di comunicazione. Il modello è ampiamente superato e serve qui solo come ausilio a riflettere su ciò che avviene nella comunicazione telefonica, in cui quello audio è l'unico canale disponibile. L'interazione al telefono è, dunque, esclusivamente verbale (Hopper 1992). Così, gesti e altre forme di comunicazione non verbale, tipiche dell'interazione faccia a faccia e fondamentali in un'interazione, non passano attraverso il canale e non sono quindi accessibili ai parlanti. Per sopperire a questa mancanza di input extra-verbali, i parlanti fanno uso di altri segnali per mostrare o confermare propria presenza e per controllare che il canale di comunicazione sia ancora in funzione e la linea non sia caduta (Rath 1995 in Leonardi 2003).

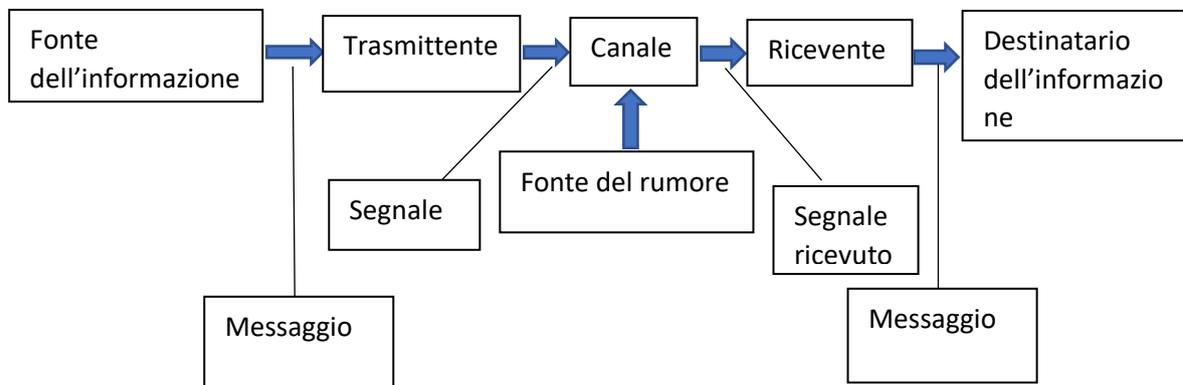


Grafico 1.1: Il modello matematico sulla comunicazione di Shannon (1948)

Se quello sonoro è l'unico input accessibile durante una conversazione telefonica, ne deriva che la conversazione al telefono è totalmente separata dal resto delle azioni dei parlanti (Hopper 1992). In effetti, mentre in un incontro faccia a faccia i parlanti si riconoscono vedendosi, quando parlano al telefono essi si riconoscono, spesso, dalla loro voce. Ciò può avvenire, chiaramente, solo se si conosce già la persona con cui si conversa a telefono (*ib.*). Dato questo limite, può sorprendere pensare a quante informazioni si possa avere accesso, anche quando solo l'input sonoro è disponibile. In effetti, dal tono di voce, ad esempio, si può, non solo riconoscere l'altro parlante ma anche interpretarne le emozioni (*ib.*). Lo studio della conversazione telefonica e l'analisi delle sue potenzialità sostengono, dunque, l'idea della centralità della componente verbale nella vita degli esseri umani: "Since we have relied on telephones, we have noticed that speech is the central ordering system for interpersonal communication" (Hopper 1992: 30). Lo studio della componente verbale rappresenta quindi, per Hopper, l'aspetto principale dello studio della comunicazione.

Le conversazioni telefoniche, generalmente diadiche, secondo Hopper (*ib.*) hanno avuto il merito di mettere in evidenza la centralità del dialogo e le sue caratteristiche nello studio della conversazione. Hopper ritiene che le telefonate ritaglino uno spazio diadico per i due parlanti coinvolti nella conversazione; essi costituiscono, quindi, una mini-comunità privata ed esclusiva. Costruendosi questo spazio, i due partecipanti alla conversazione si isolano e agli altri membri della comunità dei parlanti non è possibile accedere alle informazioni che essi si scambiano (a meno che non venga utilizzata la modalità in vivavoce). Tuttavia, sia Hopper (1992) che Bercelli e Pallotti (2002) sottolineano che le telefonate possono essere diadiche oppure *multiparty*, ovvero possono anche coinvolgere più persone, come nel caso delle conversazioni telefoniche plurilingue a cui partecipa anche un interprete oltre ai partecipanti primari. Alcune telefonate *multiparty* e multilingue, in cui vi è un interprete a mediare tra due parlanti allofoni, verranno analizzate nel quarto capitolo di questo elaborato.

Inoltre, è interessante sottolineare che la conversazione telefonica, a differenza di quella faccia a faccia, è asimmetrica. A tal proposito, si può parlare di *caller hegemony*, l'egemonia del chiamante, che deriva dal fatto che egli conosce il motivo della chiamata, mentre il ricevente no (Hopper 1992). Hopper, che ha coniato questo concetto, descrive l'egemonia del chiamante come: "a systematic power imbalance between telephone callers and answerers" (Hopper 1992: 33). Per quanto riguarda le chiamate da telefono fisso, quest'egemonia è evidente anche nella fase di apertura della chiamata, in quanto colui che chiama, oltre a sapere perché chiama, conosce il destinatario della telefonata, mentre chi riceve la telefonata, non sa chi sta chiamando. In effetti, la telefonata potrebbe, potenzialmente, provenire da chiunque, mentre il chiamante, in base al numero che ha composto, può ipotizzare chi risponderà al telefono entro una rosa ristretta di persone (Schegloff 2002). È anche interessante notare che l'egemonia del chiamante, tipica della conversazione telefonica, implica l'esistenza di obblighi e possibilità specifiche per i due parlanti. Colui che risponde deve, in effetti, prendere la parola per primo, pur se tale azione lo rende vulnerabile, in quanto ancora non è a conoscenza di chi si trova dall'altro capo del filo del telefono che, invece, potrebbe riconoscere il ricevente già dalla voce (Hopper 1992). Quest'ultimo, dal canto suo, una volta riconosciuto il ricevente dalla voce, prima ancora di identificarsi, può porre le prime domande ed entrare nel merito dell'argomento della telefonata prima dell'altro partecipante. Pertanto, nella conversazione telefonica, i ruoli dei parlanti si rivelano asimmetrici (Hopper 1992, Bercelli e Pallotti 2002).

L'apertura delle conversazioni telefoniche, poi, è diversa da quelle faccia a faccia. Innanzitutto, questa è individuabile in maniera chiara attraverso i meccanismi di apertura del canale, costituiti

dallo squillo del telefono (Schegloff 1968) e, in italiano, dal tradizionale “*pronto*” (Bercelli e Pallotti 2002). Quindi, diversamente dalla conversazione faccia a faccia, quella telefonica presenta inizialmente un momento ben distinto in cui le due parti devono stabilire il contesto dell’interazione attraverso le loro sole voci (Hopper 1992). Nelle conversazioni faccia a faccia, invece, l’inizio e la fine di un’interazione sono all’apparenza meno definiti, in quanto non necessariamente scaturiscono da un contributo verbale. Ad esempio, la conversazione può essere aperta schiarendosi la voce o guardando in un particolare modo il destinatario dell’interazione (Leonardi 2003). In effetti, se mentre si parla al telefono l’attività stessa di conversare costituisce l’unica attività, o comunque l’attività principale svolta dai parlanti, nelle interazioni faccia a faccia, la conversazione può costituire soltanto una delle attività portate avanti in quel momento (*ib.*). Inoltre, la conversazione faccia a faccia si può interrompere e riprendere mentre si fa altro. Ad esempio, mentre si lavano i piatti, si può conversare con un familiare, per poi smettere e poi ricominciare senza necessità di riaprire il canale (Hopper 1992, Bercelli e Pallotti 2002). Proprio i momenti definiti, come lo squillo del telefono e il segnale “*pronto*”, che marcano l’inizio di un’interazione telefonica, rendono descrivibile la nozione generale di apertura nello studio della conversazione. In effetti, data la molteplicità dei segnali che possono aprire le conversazioni faccia a faccia, il concetto di apertura risulta difficile da inquadrare attraverso il solo studio delle conversazioni faccia a faccia e va sottolineato che lo studio della conversazione telefonica si è rivelato fondamentale per chiarire questo concetto (Hopper 1992). Inoltre, secondo Bercelli e Pallotti (2002), la linearità non si riscontra soltanto nelle azioni che permettono l’apertura della telefonata, ma anche in tutto il suo svolgimento, che si articola secondo uno schema preciso. Per tale motivo, l’analisi conversazionale si è servita prevalentemente di corpora telefonici per analizzare i fenomeni linguistici (*ib.*).

1.1.2 L’impatto delle tecnologie sull’interazione telefonica

Il problema dell’asimmetria tra chiamante e ricevente a cui si faceva riferimento prima dev’essere, però, trattato in maniera diversa se si considera l’avvento della telefonia mobile. In effetti, lo sviluppo delle tecnologie della comunicazione ha modificato non solo gli strumenti che utilizziamo per comunicare, ma anche la struttura delle interazioni telefoniche. La fase dell’identificazione ne è un esempio. Con i telefonini il ricevente può leggere l’identità del chiamante sullo schermo prima ancora di rispondere alla chiamata e, dato che il telefono cellulare è uno strumento personale, il chiamante, da parte sua, sa che colui che risponde sarà con ogni probabilità la persona desiderata (Leonardi 2003, González Rodríguez 2018). Pertanto,

al cellulare, le sequenze di identificazione non hanno più motivo di esistere e l'asimmetria tra chiamante e ricevente si riduce rispetto alle telefonate su rete fissa (González Rodríguez 2018). Tuttavia, Schegloff (2002) sottolinea che la distinzione tra telefoni cellulari e telefoni fissi ormai non è così netta, in quanto esistono telefoni fissi con uno schermo, su cui si può leggere l'identità del chiamante così come si fa sullo schermo di un cellulare. Leonardi (2003), dal canto suo, non concorda con l'idea della riduzione dell'asimmetria tra chiamante e ricevente al cellulare, in quanto, in ogni caso, il ricevente non conosce il motivo della telefonata e, inoltre, non può sapere chi stia davvero usando in quel momento il telefonino da cui proviene la chiamata. Bisogna anche precisare che, a volte, colui che riceve una telefonata sul cellulare o su un telefono fisso con display non può venire a conoscenza dell'identità del chiamante nel caso questi utilizzi un sistema di chiamata in modalità anonima (Schegloff 2002). Il meccanismo della chiamata anonima si basa proprio sull'assunto dell'egemonia del chiamante affrontata in precedenza. In effetti, utilizzando tale meccanismo, colui che chiama mira ad esercitare la propria egemonia anche nel caso utilizzi la telefonia mobile.

Caratteristica dei cellulari è quella di essere utilizzabili in movimento. Pertanto, al cellulare diventa rilevante per chiamante e ricevente chiedere dove si trovi l'altro parlante e questo avviene di norma al primo turno (Leonardi 2003). Proprio il fatto che il cellulare sia uno strumento portatile implica che si possa utilizzare anche in luoghi pubblici. Come sottolineato da Schegloff (2002), però, la natura diadica della conversazione telefonica prevale sul fatto che colui che parla al cellulare si trovi in uno spazio pubblico; tale sensazione porta coloro che parlano al cellulare a sentirsi simultaneamente in due spazi diversi, cioè nel luogo pubblico e "al telefono", cioè in uno spazio considerato privato. Questa tendenza spiega il motivo per cui alcune persone che parlano di argomenti strettamente personali al telefonino e si accorgono che qualcuno sta ascoltando la loro conversazione percepiscono una violazione della loro privacy (Schegloff 2002).

È, quindi, interessante notare che lo sviluppo della tecnologia ha anche permesso di rivoluzionare totalmente la struttura di una telefonata. Se precedentemente abbiamo riscontrato che il solo canale disponibile al telefono è quello audio, ebbene, dobbiamo rivedere la nostra affermazione e prendere in considerazione gli ultimi sviluppi tecnologici che hanno permesso di integrare alle chiamate il canale visivo, attraverso una connessione video possibile grazie a Internet e al sistema Voice Over Internet Protocol (VoIP). Quindi, l'integrazione del canale video alla pratica della conversazione telefonica e la possibilità di effettuare videochiamate hanno modificato il concetto stesso di interazione telefonica, che si riteneva caratterizzata dal

solo canale audio. La possibilità di vedersi, nonostante chiamante e ricevente si trovino in due posti diversi, ha ridefinito, inoltre, il concetto di presenza; ormai alcuni autori definiscono la presenza non più in termini fisici, ma come l'esperienza soggettiva di trovarsi in un luogo o in un ambiente anche quando ci si trova fisicamente in un altro (Witmer e Singer 2005).

Nonostante, come abbiamo visto, l'avvento della telefonia mobile abbia sostanzialmente cambiato la forma e la struttura della conversazione telefonica, le chiamate di servizio mediate da interprete su cui si concentra questo lavoro avvengono ancora quasi esclusivamente tramite la telefonia fissa e rendono pertanto rilevanti gli studi condotti sulla conversazione al telefono condotti precedentemente alla rivoluzione della telefonia mobile.

1.2 La conversazione telefonica

Secondo svariati studi, si possono individuare molteplici tipi di conversazioni; questo è vero per quelle faccia a faccia e, inevitabilmente, anche per le conversazioni telefoniche. Anche se non ne è stata redatta una classificazione sistematica, Rath (1995 in Leonardi 2003) offre una distinzione tra le telefonate, basata sui concetti di vicinanza e distanza in funzione della relazione che intercorre tra gli interlocutori.

Si possono, quindi, distinguere due tipi di telefonate: 1) le conversazioni fatiche e 2) quelle di servizio.

Le 1) conversazioni fatiche, che fino ad ora abbiamo definito con il gli aggettivi generici "ordinario" e "informale", sono caratterizzate dalla presenza di interlocutori che si conoscono tra di loro, parenti, conoscenti o amici. Tali conversazioni sono principalmente volte a rafforzare le loro relazioni sociali (Leonardi 2003). Queste, seguendo il modello proposto da Rath (1995 in Leonardi 2003), possono essere divise in due sottocategorie:

1a) conversazioni puramente fatiche, il cui unico obiettivo è quello di consolidare la relazione tra gli interlocutori;

1b) conversazioni fatiche con ulteriori scopi, condotte da persone che si conoscono bene e volte a raggiungere un obiettivo pratico, oltre a rafforzare il legame tra i partecipanti (Leonardi 2003).

Tuttavia, non vi è un confine netto di separazione tra 1a) e 1b) a causa di una scarsa omogeneità tra le conversazioni fatiche (Leonardi 2003).

Le telefonate di servizio, invece, si svolgono tra due interlocutori che non si conoscono. L'obiettivo di colui che telefona è quello di ottenere informazioni o usufruire di un servizio da

parte dell'istituzione, l'ente, l'azienda o il negozio che chiama (*ib.*). La differenza tra gli obiettivi delle telefonate e tra la distanza o la vicinanza tra gli interlocutori comporta anche una differenza nell'organizzazione della struttura delle telefonate stesse (Leonardi 2003) che sarà l'oggetto del prossimo paragrafo.

1.2.1 *Le conversazioni fatiche e la loro struttura*

Bercelli e Pallotti (2002) hanno riscontrato che attraverso il telefono si possono alimentare e addirittura costruire gran parte delle interazioni sociali. Da questo assunto “sembra conseguire che la specificità dell'interazione telefonica dipenda proprio dal mezzo e sia trasversale a qualunque contesto sociale” (Bercelli e Pallotti 2002: 177). Si può anche notare che i vincoli sociali e fisici a cui le conversazioni telefoniche sono sottoposte tendono a strutturarne il flusso comunicativo. Ad esempio, la conversazione telefonica è comunemente diadica: i due parlanti si alternano nel prendere la parola seguendo la sequenza *abab*, secondo cui essi parlano uno per volta (Schegloff 1968).

La conversazione telefonica rispetta anche altre norme, tra cui quella relativa alla distribuzione, in base alla quale il ricevente parla per primo (Schegloff 1968). Come già sottolineato in precedenza, questa situazione crea asimmetria tra i due parlanti, in quanto il ricevente è in una posizione di vulnerabilità per il fatto di dover svelare la propria identità, anche soltanto attraverso la propria voce, a qualcuno che non sa ancora chi è (Hopper 1992). Schegloff (1968) sottolinea anche che la norma di distribuzione può essere violata nel caso il ricevente rimanga in silenzio aspettando che il chiamante parli per primo. Quest'ultimo, avendo presente la norma della distribuzione e volendo verificare il buon funzionamento della linea telefonica, sarà, quindi, portato a produrre un “*hello?*” che avrà sia la funzione di saluto, sia e soprattutto quella di controllare il funzionamento della linea.

Sempre secondo la norma relativa alla distribuzione, è il primo parlante a dover introdurre il primo argomento (*topic*) (Schegloff 1968). Per argomento lo studioso non intende necessariamente un primo tema di discussione vero e proprio ma anche, ad esempio, la comune formula di saluto “*how are you?*”, ricorrente ma non obbligatoria nelle telefonate fatiche. L'alternarsi e lo strutturarsi dei turni dei partecipanti e la loro distribuzione seguono, dunque, un ordine fisso, che può essere, però, variato dai parlanti in base alla loro relazione interpersonale (Schegloff 1968, Bercelli e Pallotti 2002).

Analizziamo, dunque, la struttura standard della conversazione nelle telefonate fatiche, che si compone di una fase di apertura, di una fase centrale in cui i parlanti possono affrontare uno o più temi di conversazione e di una fase di chiusura. Approfondiremo in particolar modo la prima e l'ultima fase della chiamata, in quanto sono quelle più trattate in letteratura, dato lo schema (quasi) fisso che seguono.

1.2.1.1 *Le aperture*

L'apertura è secondo Schegloff (1986: 116) quella fase della chiamata in cui i due parlanti introducono svariati elementi, dall'autore definiti *talkables*. Questi rappresentano concetti che potrebbero o non potrebbero emergere nuovamente nel nucleo centrale della telefonata. Tali elementi sono accessibili innanzitutto nella sotto-fase dell'identificazione e potrebbero rivelarsi di fondamentale importanza oppure totalmente ignorabili nel seguito della conversazione (Schegloff 1986). Inoltre, come sottolineato dall'autore, "the opening is a place where the type of conversation being opened can be proffered, displayed, accepted, rejected, modified – in short, incipiently constituted by the parts of it" (1979: 25). Un'altra caratteristica dell'apertura per Schegloff è quella di essere come un'*arena* (1986: 116) in cui i parlanti possono iniziare a capire su cosa verterà la conversazione. In effetti, l'apertura offre una base per introdurre il primo tema di conversazione – *the reason for the call* – nella cosiddetta *anchor position*, ovvero il primo momento in cui è possibile introdurre il primo argomento di discussione (*ib.*: 116). Per arrivare a tale fase, però, c'è bisogno di collaborazione tra i partecipanti nelle sotto-fasi dell'apertura (*ib.*).

Analizziamo adesso, dunque, tali sotto-fasi individuate da Schegloff (1986) in cui si può suddividere l'apertura delle conversazioni telefoniche:

1. l'apertura del canale,
2. l'identificazione,
3. i saluti,
4. gli interessamenti,

a cui alcuni studiosi, quali Bercelli e Pallotti (2002) e Bowles e Pallotti (2004), aggiungono un'altra sotto-fase, ovvero,

5. l'entrata nel merito.

Anche Pallotti e Varcasia (2008) sostengono l'esistenza di questa quinta sotto-fase e la ritengono simile ma non identica al concetto di *anchor position* di Schegloff (1986). Prendiamo adesso in esame le singole fasi.

1. L'apertura del canale è costituita dal segnale mandato da colui che inoltra la chiamata, ovvero lo squillo del telefono, e dalla risposta del ricevente, in italiano, generalmente "*pronto*", che mostra la presenza di qualcuno dall'altro capo del filo pronto a interagire (Leonardi 2003).

2. L'identificazione è la sotto-fase in cui il chiamante verifica che stia parlando con la persona desiderata e, dopo aver ricevuto una risposta positiva, si autoidentifica. È proprio questa sotto-fase a distinguere l'interazione telefonica da quella faccia a faccia, per cui la possibile verbalizzazione dell'identificazione dei parlanti, che di norma non avviene nelle interazioni faccia a faccia tra conoscenti dove essi si riconoscono vedendosi, è un carattere peculiare delle interazioni telefoniche (Schegloff 1979).

3. I saluti vengono rivolti da un parlante all'altro, che può ricambiarli o meno; essi servono a ratificare il riconoscimento della partecipazione dell'altro parlante all'evento comunicativo (Schegloff 1979 e 1986).

4. Gli interessamenti rappresentano la sotto-fase successiva e sono costituiti da domande sullo stato di salute della persona. In generale in italiano viene utilizzata la formula "*come va?*" che, oltre a costituire un rituale nella comunicazione, può anche rappresentare una prima opportunità per introdurre l'argomento della conversazione (Schegloff 1986).

5. L'entrata nel merito, poi, consiste nell'introduzione del motivo della telefonata, generalmente da parte di colui che ha fatto la chiamata (Bercelli e Pallotti 2002).

Schegloff (1968 e 1986) sottolinea che l'apertura è una routine nelle conversazioni telefoniche e che questa è generalmente composta da due o tre turni di coppie adiacenti, tra cui la prima è quella chiamata/risposta costituita da squillo/"*pronto*" e quella dei saluti, ad esempio "*come stai?*"/"*bene*". Le coppie adiacenti sono sequenze di turni conversazionali pronunciati da parlanti diversi, che ricorrono in posizione contigua e si trovano in un rapporto di "rilevanza condizionale" (Schegloff 1968, Schegloff e Sacks 1973): ciò vuol dire che il primo turno rende rilevante il secondo, che completa dunque la coppia. In seguito, nel paragrafo 1.2.1.2, descriveremo più nel dettaglio le coppie adiacenti e le loro implicazioni, facendo riferimento, in particolare, alle chiusure delle chiamate.

È interessante notare che le aperture non si compongono necessariamente di tutte e cinque le sotto-fasi elencate in precedenza e possono risultare più brevi per via dell'eliminazione di una o più di una di esse o a seguito di un'integrazione di queste fasi tra loro (Schegloff 1986). Sacks (1975), ad esempio, dimostra che gli interessamenti possono fare le veci dei saluti e dunque vanno considerati come tali, di modo che se a un saluto non viene data risposta dall'altro

interlocutore non si abbia l'effetto di "risposta mancata". Schegloff (1986: 113), inoltre, individua le funzioni che sia le aperture di telefonate che quelle di interazioni faccia a faccia devono svolgere: queste devono creare un contatto, stabilire o ristabilire una relazione e introdurre un tema. Al telefono, la prima funzione si concentra nella fase chiamata/risposta, la seconda necessita delle sequenze di identificazione, saluti e interessamenti e la terza inizia quando l'apertura vera e propria si è conclusa (Leonardi 2003: 14). Nell'interazione faccia a faccia, invece, l'apertura del canale non è soltanto costituita dalla prima coppia adiacente che, nel caso in cui una persona bussasse alla porta della persona desiderata, può essere bussare/"*avanti!*", ma è completata da movimenti e posture che evidenziano l'attenzione reciproca (Bercelli e Pallotti 2002). Inoltre, secondo gli studiosi:

la varietà delle risorse comunicative disponibili nell'interazione faccia a faccia consente una gamma di variazioni molto più ampia che al telefono [e consente] anche uno sviluppo più lento e insieme più complesso della fase di avvio dell'incontro grazie alla disponibilità di vari canali di comunicazione paralleli.

(Bercelli e Pallotti 2002: 180-181)

Ad esempio, nelle interazioni faccia a faccia l'identificazione avviene interamente attraverso l'ispezione visiva, a cui si accompagna anche l'apertura del canale uditivo (*ib.*). Quindi, la combinazione di canale uditivo e visivo insieme alla co-presenza dei parlanti moltiplica le risorse che questi possono utilizzare per esprimersi (sguardi, mimica, gesti, posture e movimenti). Chiaramente, l'assenza della componente visiva al telefono semplifica l'interazione telefonica, la linearizza e la organizza in sequenze meno variabili (*ib.*). Tuttavia, come si accennava prima, le funzioni che le aperture devono svolgere sono simili, sia che si tratti di un'interazione telefonica sia di una faccia a faccia: "con meno risorse si compiono, dunque, le stesse attività. [...] Ogni apertura di telefonata è quindi un capolavoro di ingegneria conversazionale" (Bercelli e Pallotti 2002: 181-182).

1.2.1.2 *Le chiusure*

Le telefonate sembrano, dunque, iniziare sempre con una struttura simile tra di loro. Chiaramente però, come si è già sottolineato, le aperture non sono sempre uguali a loro stesse, ma sono, al contrario, modificabili dai locutori e conducono a infiniti temi possibili (Bercelli e Pallotti 2002). Come sottolineato da Schegloff e Sacks (1973), per le chiusure succede l'opposto: gli infiniti temi affrontati vengono incanalati in uno stesso modello di chiusura, anche questo modificabile dai locutori. I due studiosi sottolineano, poi, che le conversazioni non terminano da sole, ma sono i parlanti a determinarne la conclusione attraverso l'organizzazione

dei turni conversazionali. Le chiusure devono, quindi, essere viste come risultati ottenuti, soluzioni trovate per risolvere determinati problemi di organizzazione conversazionale (Schegloff e Sacks 1973). Sacks *et al.* (1978) affermano che, tra le regole di base della conversazione, vi sono le seguenti:

- 1) almeno uno e non più d'un parlante si esprime in un determinato momento all'interno di una conversazione,
- 2) i parlanti si alternano in maniera continua.

In ogni turno, il parlante seleziona colui che prenderà la parola subito dopo e diventerà a sua volta locutore, oppure è possibile che un parlante si autoselezioni (Sacks *et al.* 1978, Gavioli 1999). In ogni punto in cui il turno può considerarsi completo, cioè “a un punto di rilevanza transizionale” la parola passa all'altro partecipante alla conversazione e avviene, così, una “transizione” (Sacks *et al.* 1978, Gavioli 1999). Considerato il punto 2), possiamo affermare che la transizione tra i parlanti può avvenire in ogni momento in cui essi terminino i loro enunciati. Questo meccanismo di “rilevanza transizionale” può, dunque, andare avanti all'infinito. Come mettergli fine? Si potrebbe pensare che un silenzio basti a terminare la conversazione. Tuttavia, non è così. Schegloff e Sacks (1973) sottolineano che il silenzio in una conversazione viene percepito dagli interlocutori come violazione di una norma, in quanto violazione del principio 1) a cui, di conseguenza, i parlanti sentono il bisogno di porre riparo. Ad esempio, quando un locutore ha terminato il proprio enunciato e fa una pausa per selezionare l'altro partecipante affinché questi prenda la parola e quest'ultimo, invece, non proferisce parola, si innesca un meccanismo di riparazione: il primo parlante, nonostante percepisca il silenzio come generato dal secondo, lo tratta come proprio e ricomincia a parlare (Schegloff e Sacks 1973). In questo modo, la conversazione rischia di andare avanti all'infinito. I partecipanti devono, quindi, riuscire a fare in modo che la conclusione del turno di uno di questi non porti a una transizione verso il turno dell'altro e che, allo stesso tempo, il silenzio generato non venga percepito come violazione di una norma conversazionale (Schegloff e Sacks 1973). È dunque chiaro che smettere di parlare non può costituire un modo per mettere fine a una conversazione. La questione è, invece, come coordinare la sospensione della “rilevanza transizionale”. Ciò è possibile, secondo Schegloff e Sacks (1973), attraverso l'utilizzo di “scambi finali”, ovvero sequenze il cui uso è consolidato. Queste sequenze sono, in genere, coppie adiacenti che, secondo gli studiosi, permettono ai parlanti una buona organizzazione della conversazione. Le coppie adiacenti hanno le seguenti caratteristiche: 1) comprendono due enunciati, 2) gli enunciati sono adiacenti, 3) ognuno degli enunciati è pronunciato da un parlante diverso, 4) sono ordinati (il primo precede necessariamente il secondo). 5) il primo enunciato ha un ruolo

rilevante per la selezione del secondo tra gli enunciati possibili (*ib.*). Data la riconoscibilità della prima parte della coppia adiacente, il parlante che pronuncia il primo enunciato, alla fine di questo, produce una pausa e il secondo parlante prende la parola e produce la seconda parte della coppia adiacente, tenendo in considerazione la prima (*ib.*). Le coppie adiacenti sono dunque legate da un rapporto di “rilevanza condizionale”, in quanto la prima parte della coppia rende rilevante la seconda (Schegloff 1968, Gavioli 1999). Schegloff e Sacks (1973) suggeriscono che l’utilizzo di una coppia adiacente permette, dopo che il secondo turno viene pronunciato, di annullare la “rilevanza transizionale” all’interno di una conversazione. Poi, nella fase finale di una telefonata il primo parlante, tramite la prima parte della coppia adiacente da lui pronunciata, propone di mettere fine alla telefonata in quell’esatto momento. Pronunciando la seconda parte della coppia adiacente, il secondo parlante sottolinea il suo accordo a mettere fine alla telefonata nello stesso istante (*ib.*). Proprio per il loro funzionamento, le coppie adiacenti sono fondamentali per garantire lo svolgimento ordinato delle chiusure e sono, quindi, di norma utilizzate per porre fine alle telefonate (*ib.*).

La fase di chiusura si compone di cinque sotto-fasi che, così come quelle dell’apertura, si basano su coppie adiacenti (*ib.*). Le sotto-fasi individuate da Rath (1995 in González Rodríguez 2018) sono:

1. pre-chiusura/ratificazione,
2. sintesi/ratificazione,
3. ringraziamento/replica,
4. saluti/replica,
5. congedo/replica.

Vediamo adesso più in dettaglio le singole sotto-fasi.

1. Pre-chiusura/ratificazione: questa avviene quando uno dei parlanti prende la parola senza, però, produrre una frase coerente con l’argomento in discussione e senza nemmeno introdurre uno nuovo (Schegloff e Sacks 1973). Ciò è possibile attraverso l’uso di un marcatore, con cui il primo parlante segnala all’altro che, dal canto suo, il tema di discussione può ritenersi concluso e la conversazione potrebbe essere prossima a una fine (Schegloff e Sacks 1973, Leonardi 2003). I marcatori hanno la particolarità di avere un valore pragmatico nella conversazione non vincolato dal loro contenuto semantico. Sebbene possano sembrare quasi semanticamente vuoti, questi superano il loro significato, per soddisfare scopi pragmatici (Stame 1999). I marcatori appartengono a diverse categorie grammaticali: congiunzioni come “e”, “ma”, avverbi come “allora”, “insomma”, “comunque”, “praticamente”, locuzioni

avverbiali come “è vero” e interiezioni come “ah”, “boh”, “be” e forme verbali come “senti”, “sai”, “diciamo” (Manili 1983). Tra i marcatori che possiamo annoverare in questa sotto-fase delle conversazioni telefoniche vi sono alcuni elementi paralinguistici, tra cui l’allungamento vocalico (ad esempio, in italiano, “va be:::ne”) (González Rodríguez 2018). Perché ci si avvii realmente alla conclusione, però, i parlanti devono coordinare la conclusione dell’argomento (Schegloff e Sacks 1973) e per farlo i suddetti marcatori si devono trovare in un punto riconoscibile di fine dell’argomento trattato (*ib.*). Dunque, il secondo parlante, dopo aver compreso il valore pragmatico del marcatore appena espresso, se conviene con la volontà di portare la chiamata alla conclusione, deve ratificare questa scelta del primo locutore utilizzando lui stesso un marcatore simile (Schegloff e Sacks 1973). Questo avviene, ad esempio nella coppia adiacente “ok”/“ok” (*ib.*: 306-307). Coppie adiacenti tipiche della sotto-fase di pre-chiusura possono essere anche costituite da una domanda e da una risposta che conferma la volontà di chiudere la telefonata, ad esempio “va bene, Eli?”/“niente”, che favoriscono la collaborazione tra i collocutori (Leonardi 2003: 16). Un’altra tecnica in uso è quella di pronunciare una frase quasi proverbiale, in forma di morale o lezione con cui è probabile che il secondo locutore convenga, come “yeah well, things uh always work out for the best”, seguita nell’esempio di Schegloff e Sacks (1973: 307) dalla ratificazione del secondo locutore “oh certainly. alright Tess”.

2. Sintesi/ratificazione: in questa sotto-fase gli interlocutori sono soliti trarre le fila della telefonata e ribadire dettagli discussi, ad esempio, l’ora e la data dell’appuntamento preso (Schegloff e Sacks 1973). Data la sua stessa natura, Leonardi (2003) sostiene che questa sotto-fase è presente nelle telefonate “fatiche con ulteriori scopi” e non nelle conversazioni “puramente fatiche”. In questa sotto-fase, poi, è frequente che uno dei partecipanti inserisca una “coda” per correggere la sintesi appena proposta dall’altro partecipante. Anche a questa coda, seguirà la ratificazione dell’altro parlante (Rath 1995 in Leonardi 2003).

3. Ringraziamenti/replica: coppie adiacenti di espressioni di gratitudine sono presenti con una certa frequenza nelle telefonate fatiche, ma tali espressioni possono essere omesse (Rath 1995 in Leonardi 2003).

4. Saluti ad altre persone/replica: se gli interlocutori si conoscono, spesso chiedono di portare i loro saluti ad altri (Leonardi 2003).

5. Congedo/replica: saluti finali tra gli interlocutori che possono avvenire in uno o più turni (González Rodríguez 2018).

È stato dimostrato che le chiusure possono presentare una maggiore variabilità rispetto alle aperture delle telefonate (Button 1990, González Rodríguez 2018). Ad esempio, Rath (1995 in Leonardi 2003) afferma che la sotto-fase dei saluti ad altre persone e quella dei ringraziamenti sono facoltative e che l'ordine sequenziale non è fisso. Inoltre, Schegloff e Sacks (1973) sottolineano che solo la prima e la quinta sotto-fase sono davvero necessarie. È poi anche interessante notare che, finché uno dei due interlocutori non abbassa la cornetta, è sempre possibile introdurre un nuovo tema di discussione, anche se la chiusura della telefonata è stata ratificata (Schegloff e Sacks 1973). Inoltre, gli studiosi sottolineano che tale tema di discussione introdotto nella sotto-fase di pre-chiusura è, generalmente, un argomento a cui i locutori hanno già accennato in precedenza durante la stessa telefonata. Tuttavia, nella fase di chiusura i locutori possono introdurre anche nuovi argomenti attraverso strategie particolari. La loro introduzione risulta, però marcata, in quanto la chiusura di una telefonata è “not a place for new materials” (Schegloff e Sacks 1973: 320). Si può, dunque concludere che la chiusura di una telefonata non è un processo di routine sempre uguale a se stesso, i cui passaggi sono inevitabili. Al contrario, questa deve essere vista come una conversazione vera e propria, in cui vi sono numerose possibilità di riaprire la discussione in più momenti della conclusione stessa (*ib.*).

1.2.2 *Le telefonate di servizio e la loro struttura*

Le telefonate di servizio sono interazioni che si inseriscono in un contesto istituzionale. Secondo Drew e Heritage (1992), la comunicazione si definisce istituzionale quando almeno uno dei partecipanti all'interazione è orientato al raggiungimento di uno scopo convenzionalmente associato all'istituzione di riferimento. Le interazioni istituzionali possono tenersi in ambienti tradizionali di lavoro come ospedali o tribunali, ma la conversazione istituzionale non è definita tale in base all'ambiente fisico in cui si svolge. Pertanto, anche le chiamate di servizio alle varie istituzioni possono essere classificate come interazioni istituzionali (Drew e Heritage 1992). Per definirle tali, ciò che è necessario è che gli agenti della comunicazione interagiscano per raggiungere uno scopo, per cui il ruolo e le competenze professionali di uno dei partecipanti sono imprescindibili (*ib.*). Inoltre, le interazioni istituzionali si possono svolgere tra persone con livelli di conoscenza diversi in relazione all'oggetto della discussione. Tra le suddette interazioni, dunque, rientrano le conversazioni telefoniche tra medico e paziente (mediate da un interprete) che analizzeremo nel quarto capitolo di questo elaborato.

Ci concentriamo adesso sulle variazioni strutturali che distinguono le chiamate di servizio da quelle fatiche, in particolare in quelle condotte in lingua italiana. Come si accennava, le chiamate di servizio si svolgono tra persone che si conoscono poco o non si conoscono affatto e mirano a soddisfare una richiesta di servizio. Inoltre, in questa tipologia di chiamata entrambi i partecipanti puntano a rendere le telefonate più brevi ed efficaci possibile (Bercelli e Pallotti 2002, Leonardi 2003, Bercelli 2003, Tonin 2017). Le telefonate di servizio seguono, oltretutto, una pianificazione decisa dall'istituzione di riferimento, che stabilisce un protocollo a cui gli operatori devono attenersi (Tonin 2017). A seguito di tali considerazioni preliminari, riportiamo la struttura tipica delle telefonate di servizio individuata da Whalen e Zimmerman (1987):

1. apertura,
2. richiesta da parte del chiamante,
3. raccolta di informazioni da parte dell'operatore, attraverso turni di domande e risposte,
4. risposta alla richiesta del chiamante,
5. chiusura.

Nonostante l'apertura sia la fase più studiata in letteratura, è interessante notare sin da subito che, a differenza delle telefonate fatiche, le telefonate di servizio sembrano essere caratterizzate da una struttura precisa anche nella parte centrale. In effetti, questa si compone delle fasi 2, 3 e 4 indicate poc'anzi, in cui il chiamante richiede uno o più servizi all'operatore che, dopo una serie di domande, cerca di soddisfare la richiesta. Dall'analisi di Varcasia (2013), la quale ha esaminato chiamate di servizio a piccole e medie imprese appartenenti a diverse tipologie (tra cui negozi, uffici, studi medici e agenzie di viaggio), emerge la presenza di sequenze di richiesta/risposta molto simili tra loro. Tuttavia, Varcasia (*ib.*) dimostra che le strategie adottate per gestire le richieste dei clienti variano, probabilmente a causa della diversità dei servizi richiesti. La studiosa sottolinea, inoltre, che in questa fase centrale delle chiamate di servizio gli operatori seguono uno schema ben preciso, pianificato dall'istituzione o dall'ente per cui lavorano. Infatti, dopo la richiesta del cliente, se questa è chiara, l'operatore specifica subito se la sua azienda offre il servizio richiesto e poi specifica perché lo può offrire oppure perché non può e, in tal caso, cerca di fornire una soluzione alternativa, compiendo, quindi la fase 4 e saltando la fase 3. Invece, se la richiesta non è chiara o completa, l'operatore deve svolgere la fase 3, ponendo alcune domande al chiamante per capire meglio a cosa quest'ultimo sia interessato e passare, soltanto allora, alla fase 4. Inoltre, Varcasia (2013) sottolinea che gli operatori vengono istruiti a rispondere sempre in maniera cordiale e a fornire al cliente più informazioni di quante richieste.

Su questa base possiamo affermare che l'operatore di un ente privato considera la chiamata un'opportunità che può garantire guadagni alla propria azienda e vede il chiamante come un possibile cliente, che deve essere compiaciuto e a cui si devono fornire più informazioni possibili per poterne, poi, soddisfare la richiesta (*ib.*). Alla fase 4 segue quella della chiusura, che risulta più breve di quella delle chiamate fatiche a causa della distanza sociale tra i parlanti che generalmente non si conoscono e che, di norma, include ringraziamenti e saluti (Monzoni e Zorzi 2003).

1.2.2.1 *Le aperture*

Tonin (2017) sottolinea che, grazie alle aperture, si possono distinguere chiaramente le telefonate di servizio da quelle fatiche. Come evidenziato da Bercelli e Pallotti (2002), è proprio nelle aperture che gli interlocutori hanno la possibilità di definire quale tipo di distanza sociale vogliono stabilire e mantenere, quale scopo perseguire e quale registro tenere. Di conseguenza,

tutto procede nel senso dell'efficienza. I convenevoli sono ridotti al minimo, gli interessamenti sono banditi, i saluti e le forme di cortesia sono presenti quel tanto che basta per mostrare che, nonostante si sia estranei e si vada di fretta, siamo comunque persone civili.

(Bercelli e Pallotti 2002: 185)

Quindi, spesso, alcune delle cinque sotto-fasi dell'apertura individuate da Schegloff e Sacks (1973) sono totalmente soppresse oppure possono essere accorpate in un turno solo. In effetti, come rilevato dallo studio di Bercelli (2003), la maggior parte delle chiamate di servizio (che nel suo studio arrivano a costituire l'80%) si apre in soli due turni. Il primo turno, quello del ricevente, generalmente, integra la sotto-fase dell'apertura del canale e dell'identificazione. Ne è un esempio "*pronto piscina*" (Bercelli 2003: 66), in cui l'operatore apre il canale e si identifica. Il caso di "*agorà buongiorno*" (Bercelli e Pallotti 2002: 186) mette in luce la possibilità di accorpare anche la sotto-fase dei saluti nel primo turno del ricevente. Questa modalità è stata riscontrata nel 40% delle aperture analizzate da Bercelli (2003). Di questi esempi, ciò che è interessante notare non è soltanto l'estrema capacità di sintesi dell'operatore telefonico, ma anche la peculiarità dell'autoidentificazione da parte del ricevente. Quest'ultimo, in effetti, non cita il suo nome proprio, caratteristica tipica delle telefonate fatiche, né il suo ruolo sociale (assente anche nelle telefonate tra intimi), ma la sua organizzazione, tipica nelle telefonate di servizio (Bercelli 2003, Tonin 2017). L'"identità organizzativa" (Bercelli 2003: 62) non è presente né nelle telefonate fatiche né nelle interazioni faccia a faccia; ad uno

sportello pubblico, ad esempio, l'addetto non si presenta menzionando il nome dell'ente presso cui lavora. Inoltre, talvolta, solo nell'8% dei casi analizzati da Bercelli (2003), il ricevente si identifica specificando il proprio nome di battesimo. Non è ancora chiaro il suo scopo, ma si può presumere che tale pratica serva per mitigare l'impersonalità della telefonata, far in modo che l'operatore possa essere identificato in chiamate successive, trasmettendo inoltre una buona immagine dell'ente (Bercelli 2003). Bisogna inoltre considerare che il settore degli operatori telefonici di un ente è formato da svariate persone, quindi può risultare utile per chi chiama conoscere specificamente il nome dell'operatore. Tale pratica indica nondimeno, seppure indirettamente, che il ricevente si pone in una posizione inferiore rispetto al chiamante, perlomeno nella cultura italiana (*ib.*).

Tornando all'"identità organizzazionale" specificata nella maggior parte delle telefonate di servizio, va notato che l'autoidentificazione è di estrema utilità perché dà conferma al chiamante di non aver sbagliato numero (Bercelli e Pallotti 2002, Bercelli 2003, Tonin 2017). Quest'importanza è confermata dall'osservazione per cui la risposta dell'operatore a una telefonata di servizio con un semplice "*pronto*" è percepita come "problematica" e il chiamante, nel turno successivo, chiede conferma dell'identità del ricevente (Bercelli 2003: 66). Questo avviene, in effetti, in più del 60% dei casi analizzati da Bercelli (2003). In questo modo, le aperture delle chiamate di servizio, che nella maggior parte dei casi si limitano a due turni - nel primo dei quali il ricevente apre il canale (e può integrare in quel turno anche altre fasi) e nel secondo dei quali, generalmente, il chiamante saluta ed entra nel merito - vengono estese ad almeno quattro turni (Bercelli 2003).

Per quel che concerne l'identificazione, è interessante notare che in una telefonata di servizio il chiamante generalmente non si autoidentifica, anche quando il ricevente si autoidentifica; nello studio di Bercelli (2003) questo avviene solo nel 15% dei casi. In effetti, il chiamante percepisce questa sotto-fase come superflua e decide di sacrificare la cortesia per esigenze di rapidità ed efficienza (Tonin 2017). Il parlante si autoidentifica, invece, quando questo risulta necessario e pertinente per il servizio che deve richiedere come, ad esempio, la prenotazione di una visita medica (Bercelli 2003, Tonin 2017). L'utilità è, infatti, la motivazione che spinge l'87% dei chiamanti del campione di Bercelli (2003) ad autoidentificarsi.

Nel secondo turno, l'ultimo sufficiente e necessario a compiere l'apertura di una telefonata di servizio, il chiamante entra nel merito, talvolta dopo aver salutato ed essersi autoidentificato (Bercelli 2003). Nello studio di Bercelli (2003) questo emerge nel 91% dei casi in cui, nel turno

precedente, il ricevente ha specificato il nome dell'organizzazione per cui lavora e nel 30% dei casi in cui questi non l'ha fatto. Questi dati sottolineano, ancora una volta, che la mancanza dell'autoindentificazione del ricevente è percepita come problematica dal chiamante che, al turno successivo, chiede chi abbia risposto e, quindi, non entra subito nel merito (*ib.*). Inoltre, è interessante notare che spesso il chiamante entra nel merito senza aspettare di essere sollecitato dal ricevente, in quanto percepisce i saluti e la presentazione del ricevente non come un mero cerimoniale, ma come un segnale di libera espressione e, quindi, coglie la possibilità di entrare nel merito (Bercelli 2003, Tonin 2017). In effetti, nelle chiamate di servizio l'entrata nel merito può essere preceduta dalla cosiddetta *availability*, un invito formulato dal ricevente a entrare nel merito, attraverso formule come “*posso esserle utile?*” o “*mi dica*” in italiano e “*how can I help you?*” in inglese (Tonin 2017). Tuttavia, alcuni studi empirici sottolineano che, nella maggior parte delle telefonate in lingua italiana, i chiamanti non aspettano questo invito e entrano nel merito già al loro primo turno. Nello studio di Bercelli (2003), ad esempio, questo succede nell'80% dei casi e un invito esplicito a entrare nel merito è espresso solo nel secondo turno. Nell'indagine di Varcasia (2006), poi, i chiamanti entrano nel merito al primo turno nel 62% dei casi. L'entrata nel merito nelle telefonate italiane può, inoltre, essere preceduta da una formula di pre-richiesta da parte del chiamante come “*volevo chiedere un'informazione*” oppure “*volevo sapere [...]*” (Bercelli 2003: 84). Esse possono essere parte dello stesso turno dell'entrata in merito o formare un turno a sé che precede quello dell'entrata in merito vera e propria, specialmente se il ricevente interviene con inviti a proseguire come “*prego*” oppure “*si mi dica*” (*ib.*: 85). Con questa pre-richiesta il chiamante si pone in una posizione inferiore rispetto al ricevente e non dà per scontato che la sua richiesta possa essere soddisfatta (*ib.*).

Per quel che riguarda i saluti, questi sono presenti solo parzialmente nelle telefonate di servizio (Bercelli 2003) e, quando vi sono, sono sempre piuttosto impersonali e accettabili da chiunque, dato che si rivolgono ad estranei, di cui spesso non si conosce l'identità, specialmente nel caso in cui si tratti del chiamante, che non si autoidentifica quasi mai (*ib.*). Inoltre, lo studio di Bercelli (2003) ha dimostrato che il ricevente, che sappiamo prendere la parola per primo, saluta solo nel 44% dei casi, mentre il chiamante nell'83%. Inoltre, da questa indagine si evince anche che, se il ricevente non ha salutato nel suo primo turno e il chiamante invece saluta, è raro che il ricevente saluti al terzo turno. In effetti, il chiamante nella maggior parte dei casi entra nel merito già al secondo turno e quindi il saluto del ricevente al terzo turno non risulta agevole (*ib.*).

Come menzionato in precedenza, nelle aperture delle telefonate di servizio in Italia rispetto a quelle fatiche manca totalmente la sotto-fase degli interessamenti, che appaiono fuori luogo, in quanto sarebbero rivolti a un completo estraneo (Bercelli e Pallotti 2002). Lo scopo ultimo dell'efficienza delle telefonate di servizio è confermato dal fatto che alcuni enti affidino la fase dell'apertura a un congegno elettronico che trasmette messaggi preregistrati, in cui è presente l'auto-identificazione dell'ente (*ib.*). A questa segue l'intervento dell'operatore che esordisce, generalmente con un “*buongiorno dica*”, accorpendo, quindi, la sotto-fase dei saluti e dell'entrata nel merito (*ib.*). Addirittura, poi, in alcuni casi non è previsto lo scambio con un operatore e si può procedere digitando dei numeri che portano ad altri messaggi preregistrati (Bercelli e Pallotti 2002).

1.2.2.2 L'aspetto culturale delle telefonate di servizio

È anche interessante soffermarsi sull'aspetto culturale delle telefonate di servizio. Lo studio di Pallotti e Varcasia (2008), ad esempio, mette in luce le differenze che intercorrono tra le chiamate a seconda della lingua utilizzata, confrontando quelle effettuate in cinque lingue europee: l'italiano, l'inglese, il francese, il tedesco e lo spagnolo. Indicheremo ora, soltanto talune differenze di tipo pragmatico tra le telefonate condotte nelle prime due lingue, poiché sono quelle su cui si concentra questo elaborato. Alcune diversità tra le telefonate di servizio italiane e quelle condotte nel Regno Unito sono riscontrate nell'apertura; ad esempio, mentre nelle telefonate di servizio italiane analizzate da Pallotti e Varcasia (2008), il fatto che l'operatore risponda con un solo segnale di apertura del canale avviene nel 30% dei casi, mentre in quelle britanniche questo non avviene. In effetti, come sottolineato da Schegloff (1986), l'uso dei soli “*hello*” o “*hi*”, non accompagnati da altre espressioni, in inglese è limitato alle telefonate fatiche. Dai dati analizzati da Pallotti e Varcasia (2008) emerge, inoltre, che la sotto-fase dell'identificazione è espressa in modo diverso nelle due culture: nelle telefonate di servizio inglesi il ricevente si identifica nel 95% dei casi, mentre in quelle italiane solo nel 62%. Come abbiamo già sottolineato, la risposta dell'operatore in cui non è presente una formula di autoidentificazione viene percepita come problematica dal chiamante, che chiede conferma dell'identità della persona dall'altro capo del filo (Bercelli 2003). Un altro modo abbastanza comune di autoidentificarsi nelle telefonate in inglese, e meno presente in quelle in italiano, è la presentazione dell'operatore con il suo nome di battesimo. Nei dati di Pallotti e Varcasia (2008) questo appare nel 23% delle chiamate di servizio inglesi.

Per quel che concerne la sotto-fase dei saluti, è interessante notare che vi sono due sostanziali differenze tra le telefonate di servizio britanniche e quelle italiane. In effetti, non solo nelle prime compaiono più spesso espressioni di saluto, ma si riscontra anche l'uso di espressioni colloquiali come “*hello*” o “*hi*”, il cui equivalente italiano “*salve*” non compare mai da quanto si evince dall'analisi del corpus di Pallotti e Varcasia (2008). Da tale corpus emerge, infatti che, nel suo primo turno, il ricevente italiano saluta nel 40% delle telefonate, mentre quello inglese nel 55%, attraverso saluti formali come “*good morning*” o “*good afternoon*” e nel 21% con saluti informali come “*hello*” o “*hi*”, per un totale del 76% dei casi (Pallotti e Varcasia 2008). Inoltre, l'operatore britannico, nel suo primo turno, tende a invitare il chiamante a entrare nel merito con formule come “*(how) can I help you?*” (*ib.*). Dall'analisi del corpus di Pallotti e Varcasia (2008) emerge che questo succede nel 41% delle telefonate nel Regno Unito, dato che pone tale paese al primo posto per l'utilizzo di formule di *availability*. In italiano, invece, formule come “*posso esserle utile?*” sono possibili ma molto più rare. Come sottolineato in precedenza, nello studio di Bercelli (2003), ad esempio, emerge che un invito esplicito a entrare nel merito è espresso solo nel 2% delle telefonate analizzate. Pallotti e Varcasia (2008) sottolineano che queste formule utilizzate largamente nel Regno Unito per invitare il chiamante a esporre il motivo della telefonata non rappresentano soltanto formule di routine stereotipate, ma mettono in luce l'orientamento dell'operatore, che si rende immediatamente disponibile ad ascoltare le necessità del chiamante. Inoltre, dai dati rilevati da Pallotti e Varcasia (2008) emerge anche che il primo turno del ricevente in italiano è generalmente articolato o in identificazione e saluti (nel 28% dei casi), o in un semplice segnale di apertura del canale (30%) oppure si riscontra la semplice identificazione attraverso l'espressione dell'identità organizzativa (15%), che può essere accompagnata o meno dal segnale di apertura “*pronto*”. In inglese, invece, non sembra essere presente un modello più utilizzato degli altri nel primo turno del ricevente (*ib.*). È, però, interessante notare che, mentre in italiano i saluti seguono sempre l'autoidentificazione, in inglese è più comune il contrario (*ib.*). Ne è un esempio “*hello meridian school*”, in cui, inoltre, “*hello*” può essere concepito sia come saluto che come segnale di apertura del canale (Pallotti e Varcasia 2008). Inoltre, un'altra caratteristica esclusiva delle telefonate inglesi, perlomeno tra le lingue esaminate da Pallotti e Varcasia (2008) è la presenza del ringraziamento al chiamante per il solo fatto di aver chiamato.

Per quel che riguarda il primo turno del chiamante, invece, è interessante notare che i chiamanti italiani a volte utilizzano il segnale di apertura del canale “*pronto*” anche se il loro è il secondo turno della telefonata. Questo avviene nel 15% delle chiamate analizzate da Pallotti e Varcasia

(2008). I chiamanti britannici, invece, tendono ad abbinare al saluto “*hello*” anche altri saluti, come “*good morning*”, fatto che sottolinea che, in realtà, “*hello*” può essere visto non solo come saluto, ma anche come segnale di apertura del canale (Pallotti e Varcasia 2008). Inoltre, mentre i chiamanti britannici che effettuano chiamate di servizio non si autoidentificano mai, questo avviene nel 19% dei casi delle telefonate italiane del corpus di Pallotti e Varcasia (2008), anche se, però, si tratta di casi in cui l’autoidentificazione è funzionale allo scopo della telefonata. Comunque, la mancanza di autoidentificazione non è considerata problematica né nelle telefonate in Italia, né in quelle nel Regno Unito, come invece lo è in paesi come la Germania o quelli scandinavi, in cui il chiamante si autoidentifica nella maggior parte dei casi (87% delle chiamate tedesche analizzate da Pallotti e Varcasia (2008). Quindi, vi è un’asimmetria nel processo di identificazione, in quanto la presentazione del ricevente è l’azione preferita dai parlanti, mentre quella del chiamante è di norma omessa (*ib.*).

Per quel che riguarda la composizione del primo turno del chiamante, in italiano esso tende ad essere formato dai saluti seguiti dall’entrata in merito, come emerge nel 46% dei casi del corpus di Pallotti e Varcasia (2008). Può anche figurare un’autoidentificazione, in cui il parlante esplicita il suo nome oppure il suo ruolo sociale (*ib.*). Nelle chiamate di servizio nel Regno Unito, invece, il primo turno del chiamante è generalmente costituito dai saluti e dall’entrata nel merito, precisamente nell’82% delle chiamate analizzate da Pallotti e Varcasia (2008). A volte, però, i chiamanti omettono i saluti (9% dei casi del suddetto corpus) dopo essere stati invitati ad entrare nel merito dal ricevente con formule come “*how can I help you?*” (*ib.*).

Alla luce di tutte queste considerazioni, possiamo concludere che anche quella che può sembrare un’attività semplice e di routine, quale l’apertura di una telefonata, non può essere determinata a priori; essa può richiedere un certo lavoro conversazionale, una co-costruzione da parte di entrambi i parlanti ed è determinata da molteplici variabili, le quali tendono ad avere un maggiore impatto sul chiamante, in quanto il suo primo turno risulta influenzato da quanto espresso dal ricevente (Pallotti e Varcasia 2008).

1.2.3 Le telefonate di servizio in ambito medico-sanitario

Tra le telefonate di servizio si possono annoverare quelle in ambito medico-sanitario, su cui ci concentreremo ora, analizzandone la struttura. Verranno prese in considerazione sia telefonate di emergenza in Italia che negli Stati Uniti di cui si evidenzieranno invarianze e differenze, facendo particolare riferimento agli studi basati su dati empirici svolti da Monzoni e Zorzi

(2003) per le telefonate italiane e da Zimmerman (1992) per quelle in lingua inglese effettuate negli Stati Uniti.

È anzitutto interessante segnalare la differenza tra i servizi di emergenza italiani e statunitensi: il 118 nel caso dell'Italia e il 911 per gli Stati Uniti. Le telefonate che riceve il 118 sono sempre attinenti all'ambito medico e possono essere suddivise in:

- 1) telefonate degli enti ospedalieri che mirano al trasporto di pazienti già ricoverati o di materiale sanitario,
- 2) telefonate di emergenza, effettuate da comuni cittadini, come l'ammalato stesso, un familiare, un amico o un passante, oppure operatori sanitari e forze dell'ordine (Monzoni e Zorzi 2003, 2004).

Il 911 americano, invece, riceve chiamate per qualsiasi tipo di emergenza, non soltanto sanitaria, ma anche per minacce alla sicurezza personale, come sparatorie o incendi. A differire non è soltanto l'ambito delle telefonate, ma anche il ruolo degli operatori nella gestione delle chiamate (Monzoni e Zorzi 2003). In effetti, agli operatori del 118 spetta il compito di valutare che codice di emergenza (bianco, verde, giallo o rosso) attribuire alla situazione presentata dal chiamante (sempre in ambito medico-sanitario) e decidere che tipo di mezzo inviare sul posto e di che tipo di attrezzature mediche e personale dotarlo. Va precisato che gli operatori del 118 non possono rifiutarsi di erogare tale servizio di assistenza (Monzoni e Zorzi 2003 e 2004). Gli operatori del 911, invece, devono anzitutto valutare se si tratti di un'emergenza o meno e poi, in caso affermativo, cercare di capire a che ambito afferisce e, di conseguenza, inoltrare la richiesta di soccorso a polizia, ospedali o vigili del fuoco (*ib.*). Nonostante queste differenze tra le chiamate al 118 in Italia e quelle al 911 negli Stati Uniti, è stato rilevato che vi sono molte somiglianze fra le due linee di emergenza (*ib.*). In effetti, in entrambi i casi, tutti i partecipanti costruiscono insieme, turno dopo turno, l'evento comunicativo "telefonata d'emergenza", in cui non vi è un vero e proprio scambio di informazioni, dato che queste sono soltanto richieste dall'operatore e fornite dal chiamante (*ib.*). Tuttavia, le informazioni sono costruite attraverso il confronto tra i due locutori. Ne è prova la tendenza del chiamante a non limitarsi a rispondere alle domande che gli vengono poste e ad aggiungere anche altre informazioni o sue valutazioni sull'evento (Monzoni e Zorzi 2004). Allo stesso modo, l'operatore specifica soltanto le informazioni rilevanti ai fini della chiamata (Imbens-Bailey e McCabe 2000). Si può, quindi, concludere che i parlanti seguono le massime conversazionali di Grice (1975) e cooperano ai fini di costruire una conversazione che sia il più possibile chiara ed efficace.

Come già sostenuto nel paragrafo precedente, le telefonate di servizio sono esempi di parlato istituzionale, caratteristica comune anche agli incontri faccia a faccia in ambito medico-sanitario. In effetti, entrambi i tipi di interazioni presentano i tratti tipici del parlato istituzionale individuati da Drew e Heritage (1992: 22), ovvero il fatto che l'interazione sia orientata al raggiungimento di un fine per almeno uno dei partecipanti, l'esistenza di alcuni vincoli specifici riguardanti l'appropriatezza dei contributi dei partecipanti e la possibilità di associare il parlato istituzionale a determinati quadri di riferimento e procedure specifiche di un dato contesto istituzionale. In effetti, Monzoni e Zorzi (2003) sostengono che le telefonate di emergenza al 118 abbiano queste caratteristiche, sottolineando che lo scopo verso cui sono orientati i partecipanti sono il richiedere e il fornire aiuto e che la situazione di emergenza ha un forte impatto sulle espressioni che possono essere utilizzate. Infine, le due studiose ritengono che vi sono inferenze conversazionali tipiche del contesto stesso come, ad esempio, la mancanza di partecipazione emotiva da parte dell'operatore agli avvenimenti riportati, atteggiamento preferito dal chiamante in questo tipo di telefonate, ma che in altri contesti non lo è (Monzoni e Zorzi 2003: 165). Veniamo adesso alla struttura della chiamata di emergenza tra operatore sanitario e chiamante. Gli studi condotti sulle chiamate di emergenza citati in precedenza mettono in luce che queste seguono un'organizzazione suddivisibile in sei fasi:

1. pre-apertura,
2. apertura-identificazione-riconoscimento,
3. richiesta,
4. serie interrogativa,
5. risposta,
6. chiusura.

Monzoni e Zorzi (2003) sostengono che la struttura delle telefonate al 118 non differisce da quelle al 911, quindi la considereremo come modello generale per tutte le telefonate di servizio in ambito medico-sanitario. Le fasi da cui tali chiamate sono contraddistinte hanno una durata variabile e seguono, di norma, l'ordine indicato in precedenza; modifiche a tale ordine determinano tendenzialmente problemi interazionali (Monzoni e Zorzi 2003). Un esempio è lo svolgimento della fase 4 prima che il chiamante abbia concluso la sua richiesta, azione che può far sì che il chiamante ignori totalmente le domande e proceda con l'esposizione del problema (*ib.*). Al contrario, però, vi sono anche determinati casi in cui invertire l'ordine delle fasi può arrecare beneficio alla comunicazione. Ad esempio, l'operatore può dare risposta positiva alla richiesta del chiamante prima di porgli le domande proprie della fase 4 per tranquillizzarlo laddove si mostri particolarmente ansioso (*ib.*).

Dagli studi di Wakin e Zimmerman (1999) sulle chiamate al 911 americano emerge una tendenza tipica delle telefonate di servizio, la “riduzione”, alla luce della quale analizzeremo le fasi della telefonata di emergenza in ambito medico, per differenziarla dalle telefonate fatiche. La riduzione consiste nell’omissione ricorrente di elementi presenti nelle sequenze “standard” delle telefonate non istituzionali.

La fase 1, nella telefonata di servizio, è costituita dallo squillo del telefono e non vi è una fase di convenevoli, aspetto che distingue le telefonate di servizio in ambito medico non solo dagli incontri dal vivo tra medico e paziente, ma anche dalle telefonate non istituzionali. Per tale motivo, si tratta di una riduzione rispetto allo svolgimento delle chiamate fatiche.

Nella fase 2 della chiamata di emergenza, l’operatore si autoidentifica fornendo l’“identità organizzazionale”, mentre il chiamante, se si tratta di un comune cittadino, non si identifica. Se a chiamare sono, invece, rappresentanti di istituzioni, questi tendono ad autoidentificarsi al loro primo turno con espressioni come “*sono il dottor...*” oppure “*siamo i carabinieri*” (Monzoni e Zorzi 2004). Nella maggior parte dei casi, però, chiamante e ricevente si allineano come persone anonime (Monzoni e Zorzi 2003). Nei dati delle studiose italiane, generalmente, il chiamante inizia salutando e/o con segnali che ne rivelano il bisogno di attenzione come “*eh:.*”. Nei dati americani di Zimmerman (1992) e Wakin e Zimmerman (1999), invece, i saluti iniziali non compaiono e il primo turno è costituito di norma da un segnale di accettazione, come “*yes*”. Dunque, nelle chiamate d’emergenza americane, l’allineamento tra operatore e chiamante “*is usually accomplished by the answerer’s specialised opening, a categorial self-identification, for instance ‘911 Emergency’ and the callers’ acknowledgement ‘yes’*” (Boden e Zimmerman 1993: 21). Nelle chiamate italiane, tale allineamento sulla condivisione dell’obiettivo di fornire assistenza è sancito dall’identificazione della struttura che erogherà il servizio e dalla forma di saluto del chiamante (Monzoni e Zorzi 2003).

Nelle chiamate di servizio, la fase 3 inizia generalmente con il primo turno di parola del chiamante, in cui questi espone il motivo della chiamata ed è, pertanto, la fase centrale della telefonata (Monzoni e Zorzi 2003). Whalen e Zimmerman (1987) e Zimmerman (1992) hanno individuato quattro modi diversi in cui viene svolta tale fase:

- a) Le richieste (*requests*): il chiamante chiede aiuto in maniera diretta al servizio di emergenza, senza specificare il tipo di problema che si è presentato. Nei dati americani è comune l’utilizzo sia di frasi interrogative come “*would you send the police please to...*” che di frasi dichiarative come “*I need the paramedics please*”. Nei dati italiani

sono presenti entrambi i tipi, ma si attesta una maggiore frequenza del secondo (Monzoni e Zorzi 2003). A questo genere di richieste non accompagnate da motivazioni, segue una fase di domande da parte dell'operatore come "cos'è successo?", domanda aperta che lascia al chiamante la facoltà di fornire le informazioni più rilevanti per ottenere assistenza (Monzoni e Zorzi 2003). Se il chiamante aggiunge alla richiesta indicazioni sul luogo dell'emergenza, l'operatore può iniziare l'intervista chiedendo conferma dell'indirizzo attraverso la ripetizione dello stesso (Monzoni e Zorzi 2003 e 2004). Come sottolineato da Zimmerman (1992), la verifica delle informazioni avviene spesso attraverso la ripetizione del turno o parte del turno del chiamante, modalità che conferma la ricezione delle informazioni da parte dell'operatore. Nelle chiamate alle strutture ospedaliere svedesi analizzate da Leppänen (2005), che non sono chiamate d'emergenza ma chiamate effettuate per prendere un appuntamento medico, le richieste sono meno scarse e vengono accompagnate dalle motivazioni che spingono il chiamante a chiedere di vedere un dottore. Tenzialmente viene descritto il problema, precisato chi lo ha e da quanto tempo. Infatti, soltanto in 66 telefonate sulle 209 analizzate, viene formulata la richiesta di un appuntamento medico senza aggiungere altre informazioni. Tale atteggiamento può essere spiegato pensando alle condizioni in cui il chiamante si trova: non una situazione inaspettata e delicata come quella di chi chiama per un'emergenza e pertanto è più tranquillo nel formulare la sua richiesta all'operatore.

- b) I resoconti (*reports*): caratterizzati, nelle telefonate al 911 americano, da enunciati performativi quali "I'd like/want to report...", attraverso cui viene specificata la tipologia di emergenza.
- c) Le descrizioni (*descriptions*): sono resoconti più dettagliati dell'accaduto. Come i resoconti, si articolano in una sola unità costitutiva di turno (UCT) e non sembrano continuare in un turno successivo. Inoltre, sia resoconti che descrizioni, si riferiscono a situazioni giudicate come emergenze dal chiamante. La differenza è che i resoconti sono introdotti da enunciati performativi e solitamente contengono un numero inferiore di parole rispetto alle descrizioni.
- d) Le narrazioni (*narratives*): sono costituite, a differenza delle altre modalità di richiesta, da più UCT. Specificano di norma cosa è successo, quali sono i protagonisti dell'evento, dove questo è avvenuto, quando è avvenuto, come e perché si è sviluppata l'azione. Le narrazioni presenti nelle chiamate di emergenza, però, presentano spesso una riduzione rispetto a quelle che si svolgono in contesti quotidiani, poiché generalmente non includono il perché dell'evento - ritenuto non rilevante - e il quando - considerato

implicitamente il momento stesso in cui si sta chiamando o un momento immediatamente precedente - (Monzoni e Zorzi 2003). Inoltre, le narrazioni del chiamante si differenziano da quelle dell'operatore per un maggiore coinvolgimento emotivo e per la progressiva drammaticità nel presentare l'evento (Monzoni e Zorzi 2003).

Nella fase 4 della chiamata d'emergenza, l'operatore pone una serie di domande al chiamante. Monzoni e Zorzi (2003) sottolineano le differenze tra i dati americani e quelli italiani analizzati che derivano presumibilmente dalla diversa organizzazione del servizio. Come già evidenziato, il 911 americano riceve telefonate per ogni tipo di emergenza, mentre il 118 solo per le emergenze di tipo medico-sanitario. Inoltre, l'operatore americano può decidere se fornire l'assistenza richiesta, mentre quello italiano ha l'obbligo di mandare sempre un mezzo e può decidere soltanto sulla tipologia di quest'ultimo. Questa differenza può spiegare perché il chiamante in Italia, quando telefona in quanto testimone di una situazione di emergenza, non precisa le modalità attraverso cui è venuto a conoscenza del fatto. Chiaramente, sia in Italia che negli USA, il chiamante deve provare che sta chiamando per una vera emergenza, ma negli USA deve anche provare la propria credibilità (Monzoni e Zorzi 2003). Dalle risultanze emerse dai dati italiani, invece, l'azione pertinente è provare la gravità dell'evento (*ib.*).

La fase 5 è strettamente dipendente da quella precedente e consiste nella risposta alla richiesta del chiamante. Come già sottolineato l'operatore italiano ha soltanto la facoltà di scegliere quale mezzo inviare, mentre quello americano deve anzitutto decidere se mandare o meno un mezzo sul luogo dell'emergenza. Nelle telefonate di emergenza sanitaria sia italiane che statunitensi, non emergono segnali di accettazione da parte del chiamante quando l'operatore comunica la risposta alla richiesta.

Si passa, quindi, alla fase 6, quella della chiusura, in cui compaiono eventuali ringraziamenti e saluti, spesso in forma ridotta e sbrigativa, data l'assenza di legami personali tra i parlanti (Monzoni e Zorzi 2003).

1.3 Considerazioni conclusive

In questo capitolo sono stati messi in luce gli elementi caratteristici dell'interazione al telefono di cui bisogna, anzitutto, tenere presente l'assenza del canale visivo. Questa caratteristica, come si è detto in precedenza, influenza lo svolgersi delle interazioni telefoniche e la loro struttura, oggetto di questo capitolo. A determinare la struttura delle interazioni telefoniche, più o meno

fissa, sono anche gli scopi che i parlanti si prefiggono e i rapporti sociali che intercorrono fra loro. Sulla base di tali elementi, abbiamo distinto tra telefonate fatiche e telefonate di servizio, di cui una sottocategoria è quella delle telefonate di servizio in ambito medico-sanitario, a cui è stata dedicata un'analisi specifica.

Gli sviluppi tecnologici hanno avuto un forte impatto sulla maniera odierna di comunicare al telefono: si sono abbassati notevolmente i costi dei servizi di telefonia e sono stati creati i telefoni cellulari che permettono di comunicare al telefono dovunque ci si trovi. Inoltre, è stato sviluppato il Voice over Internet Protocol (VoIP), che permette di comunicare attraverso Internet a costo zero e che integra il canale visivo a quello audio. A seguito di tutti questi sviluppi, l'utilizzo del telefono si è molto ampliato, per cui esso non viene più usato soltanto come mezzo di comunicazione tra intimi, ma anche come strumento di lavoro, cioè per effettuare chiamate di servizio.

Uno dei servizi a cui oggi è possibile accedere per via telefonica è l'interpretazione. La diffusione dell'interpretazione telefonica è stata favorita dai fattori appena elencati, nonché dalla possibilità di effettuare le telefonate in modalità *multiparty*, modalità che ha sovvertito l'assunto per cui le conversazioni telefoniche sono diadiche. Alcune telefonate di servizio in ambito medico-sanitario *multiparty* e multilingue, in cui vi è un interprete a mediare tra due parlanti allofoni, verranno analizzate nel quarto capitolo di questo elaborato. Il prossimo verterà, invece, sulle caratteristiche dell'interpretazione telefonica e, in primo luogo, sulla percezione che l'interprete può avvertire della sua "presenza" durante questo tipo di interazione, trattandosi appunto di interpretazione a distanza.

Affronteremo, poi, i vantaggi e gli svantaggi che questa modalità comporta per i partecipanti all'interazione, per soffermarci, infine, sull'interpretazione telefonica in ambito medico di cui, come si è detto, verranno analizzate alcune performance interpretative nel quarto capitolo di questo elaborato.

Capitolo 2

L'interpretazione a distanza

2.0 *Introduzione*

Da qualche decennio l'interpretazione a distanza è al centro di numerosi studi. Oggetto di questo capitolo sarà in particolare l'interpretazione telefonica (IT), di cui verranno definiti gli ambiti d'uso, le caratteristiche, i vantaggi e gli svantaggi per i partecipanti primari all'interazione e per l'interprete. Poi si passerà ad analizzare l'interpretazione telefonica in ambito medico e, in particolare, le sue caratteristiche e le preferenze dei vari partecipanti all'interazione. Successivamente, ci si soffermerà sulle diverse modalità di interpretazione (presenziale o telefonica) e sul loro utilizzo in vari contesti nell'ambito medico-sanitario. Infine, si sottolineerà la necessità di una formazione mirata che l'interprete dovrebbe ricevere per operare a distanza, in particolare in ambito medico, e a cui anche i partecipanti primari dovrebbero sottoporsi per favorire il buon esito della comunicazione mediata da un interprete.

2.1 *L'interpretazione telefonica*

Come è già emerso nel capitolo precedente, l'evoluzione in ambito tecnologico ha avuto un forte impatto nel campo delle comunicazioni e, di conseguenza, sulla società. In effetti, gli sviluppi tecnologici hanno reso possibile l'acquisto di beni e l'accesso a servizi tramite il telefono (e oggi anche attraverso Internet) da parte di persone che ne hanno un effettivo bisogno ma a cui non possono accedere direttamente di persona. Con l'abbassamento dei costi dei servizi di telefonia, l'utilizzo del telefono si è molto ampliato, per cui esso non viene più soltanto usato come mezzo di comunicazione interpersonale, ma anche come strumento di lavoro, permettendo, ad esempio, compravendite di beni e servizi a distanza. Uno dei servizi a cui oggi è possibile accedere per via telefonica è l'interpretazione. Questa fu utilizzata per la prima volta in Australia nel 1973 per rispondere alla necessità urgente di interpretazione da e verso lingue straniere a fronte di una forte ondata migratoria verso il paese. Utilizzata in un primo tempo in situazioni di emergenza, l'interpretazione telefonica in seguito cominciò ad essere usata più comunemente. Nacque, dunque, il Translating and Interpreting Service (TIS), ancora oggi servizio pubblico, leader del mercato australiano (Ozolins 2011). Negli Stati Uniti d'America, l'interpretazione telefonica fu utilizzata per la prima volta nel 1981, quando un giovane poliziotto di San Jose, in California, decise di collaborare con il Defense Language

Institute di Monterey, anch'esso in California, fondando un'organizzazione che mirava a superare le barriere linguistiche. Nacque così la Language Line Services che, da organizzazione no-profit, divenne ben presto un'organizzazione a fini di lucro ed estese i propri servizi oltre l'ambito giuridico (Kelly 2008). Negli anni '80 il settore dell'interpretazione telefonica crebbe esponenzialmente e vennero estesi i servizi di interpretazione telefonica a svariati ambiti, quali quello medico, i servizi finanziari, la sicurezza pubblica e molti altri (*ib.*). Dunque, negli Stati Uniti l'accesso ai servizi, non soltanto di emergenza, divenne sempre più semplice e alla portata di più persone. Nelle parole di Kelly (2008: 6): “Through telephone interpreting, individuals could suddenly access emergency services and non-emergency services alike, even if they had limited proficiency in the dominant language”.

In effetti, persone che non parlavano molto bene l'inglese, grazie all'interpretazione telefonica, ebbero la possibilità di accedere ad ambiti della vita pubblica che esulavano da quello sanitario e giuridico, unici settori in cui era affermata l'interpretazione presenziale. Quest'espansione continuò poi negli anni '90, anche grazie all'ulteriore diminuzione dei costi delle chiamate interurbane e ancora, negli anni successivi, a seguito dello sviluppo della telefonia mobile e delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) attraverso la connessione a Internet (*ib.*). Con lo sviluppo delle TIC, negli anni '90 si iniziò ad affermare un'altra modalità di interpretazione a distanza, ovvero quella in videoconferenza, che risulta da allora un'alternativa all'interpretazione telefonica (IT) (Kelly e Pöchhacker 2015). Negli anni '90, poi, si assistette alla diffusione dell'utilizzo dell'interpretazione telefonica oltreoceano. Questa, poi, arrivò nel Regno Unito attraverso un progetto del Royal London Hospital di Londra volto a studiarne la fattibilità tecnica (Phelan 2001). Dal Regno Unito, la pratica dell'IT si diffuse ad altri paesi europei, come Francia, Germania, Spagna, Irlanda e nei paesi nordici. In Italia, invece, si è iniziato a sfruttarne il potenziale soltanto di recente e una delle prime società ad offrire un servizio di interpretazione in videoconferenza è stata VEASYT (<http://www.veasyt.com/>), che ha iniziato offrendo servizi di interpretazione nella Lingua Italiana dei Segni (LIS) per persone non udenti, per poi estendere i propri servizi alle lingue straniere verbali. Dagli anni 2000, sempre più società, grandi e piccole, forniscono servizi di interpretazione a distanza e, con l'aumento dell'offerta, i fruitori dell'interpretazione a distanza hanno iniziato a sviluppare sempre maggiore consapevolezza e, di conseguenza, a fare maggiori richieste alle aziende, riguardanti, ad esempio, connessioni Internet più veloci e una migliore qualità dell'interpretazione stessa (Kelly 2008). Per tale motivo, le diverse aziende hanno cominciato a specializzarsi in particolari settori o a emettere certificazioni di qualità per i propri interpreti.

Ritornando alla situazione oltreoceano, i principali ospedali statunitensi hanno dato vita ai propri servizi di interpretazione a distanza, iniziativa successivamente adottata anche da grandi aziende. Secondo i dati del 2014, l'interpretazione a distanza costituisce il 5,47% del mercato dei servizi linguistici e ha un valore di circa due miliardi di dollari americani (Hegde e De Palma 2014). Inoltre, il mercato è in espansione, visto che l'interpretazione telefonica al momento è diffusa soltanto in alcuni settori e in alcuni paesi e ha quindi ancora spazio per crescere. Ad esempio, mentre in Australia, Stati Uniti e Regno Unito l'interpretazione a distanza è utilizzata da decenni, in Italia, come si accennava prima, si è iniziato a sfruttarne il potenziale soltanto di recente.

2.2 *Definizione, ambiti d'uso e caratteristiche*

Prima di addentrarci nelle specificità dell'interpretazione telefonica, è importante situarla in un quadro di riferimento. L'interpretazione al telefono costituisce una delle due modalità in cui è possibile erogare servizi di interpretazione a distanza insieme alla videoconferenza ed è stata definita in letteratura come “the use of communication technologies to gain access to an interpreter in another room, building, town, city or country” (Braun 2015a: 1).

L'interpretazione a distanza si è via via affermata soprattutto nella modalità consecutiva breve in quanto presuppone un minor utilizzo della tecnologia, vale a dire che è sufficiente una normale linea telefonica.

Telephone interpreting is provided when an interpreter, who is usually based in a remote location, provides interpretation via telephone for two individuals who do not speak the same language. Most often, telephone interpreting is performed in the consecutive mode. This means that the interpreter listens to each utterance first and then proceeds to render it into the other language, as opposed to speaking and listening simultaneously.

(Kelly 2007: 1)

Inoltre, in base alla presenza o all'assenza della componente visiva, si può operare un'ulteriore distinzione tra interpretazione telefonica e interpretazione in videoconferenza, di cui non si tratterà in questa tesi. L'interpretazione telefonica è una modalità di interpretazione in cui due interlocutori che parlano lingue diverse interagiscono al telefono grazie alla mediazione di un interprete. Generalmente il mezzo utilizzato è un telefono cordless con sistemi di vivavoce o di auricolari. Per poter dare una definizione dell'interpretazione telefonica possiamo affidarci all'articolo di Heh e Qian (1997: 51) “[telephone interpreting] is a real-time language service

that enables speakers of different languages to communicate by telephone with the assistance of an interpreter via a three-way conference call”.

Gli autori si riferiscono alla chiamata a tre punti, in cui i partecipanti primari e l'interprete si trovano in tre luoghi differenti. Vi è, però, anche un altro tipo di configurazione della chiamata tra interprete e partecipanti primari, quella a due punti, in cui i partecipanti primari sono fisicamente nello stesso posto e l'interprete opera a distanza. Questa rappresenta la modalità più comunemente utilizzata secondo Fernández Pérez (2018). È anche possibile, poi, che l'interprete sia insieme a uno degli interlocutori e l'altro beneficiario - o gli altri beneficiari - dell'interpretazione sia - o siano - a distanza.

La pratica dell'interpretazione telefonica si è moltiplicata velocemente negli ultimi anni. Il suo affermarsi è stato dovuto, tra l'altro, alla globalizzazione economica e, quindi, alla crescente esigenza delle aziende di operare sui mercati internazionali e alle forti ondate migratorie degli ultimi decenni, che hanno dato luogo ad un sempre maggiore bisogno di interpreti nei paesi di destinazione dei migranti. Gli interpreti sono chiamati a facilitare la comunicazione sia in contesti pubblici che privati. I migranti o i cittadini stranieri in generale, infatti, devono poter accedere alla sanità, alla giustizia e ai servizi sociali e, per fare ciò e dunque superare le barriere linguistiche del paese d'arrivo, hanno bisogno dell'assistenza di un interprete professionista. Ma anche nel settore privato gli interpreti rappresentano una risorsa per quelle aziende e organizzazioni che intendono estendere il loro raggio d'azione e avere contatti con cittadini o controparti che non parlano la stessa lingua. Data l'enorme varietà delle combinazioni linguistiche richieste in base alle recenti evoluzioni sociali ed economiche e data l'insufficienza di interpreti professionisti in loco, si è fatto sempre più ricorso all'interpretazione telefonica (Mikkelsen 2003). L'interpretazione telefonica viene utilizzata in settori quali quello medico, quello giuridico e in contesti aziendali (Andres e Falk 2009). Secondo un sondaggio condotto da VEASYT tra Dicembre 2016 e Luglio 2017 in Italia, Spagna e Regno Unito, (https://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Report%20IO3_SHIFT.pdf) in questi paesi il settore in cui l'interpretazione a distanza è maggiormente utilizzata è quello socio-sanitario (43%), seguito da quello aziendale (33%). Figurano poi i servizi sanitari (32%), il settore amministrativo e legale (20%). Poi questa viene utilizzata anche nel 10% delle pratiche formative¹. Dallo stesso sondaggio risulta anche che la maggior parte degli interpreti che lavorano a distanza svolge questa professione da casa e solo il 19% è impiegato in un call centre.

¹ Tali dati derivano da una domanda a risposta multipla, motivo per cui la somma finale dei dati è maggiore di cento.

Elemento fondamentale per svolgere questa professione, oltre alla formazione, di cui si discuterà in seguito, è la giusta attrezzatura. In particolare, per l'interpretazione telefonica è sufficiente un telefono con una buona linea telefonica. Le società che offrono questo tipo di servizio e alcuni studiosi come Hlavac (2014) raccomandano di lavorare dal telefono fisso, per la maggiore affidabilità della sua linea e per garantire che l'interpretazione avvenga in un ambiente privato, in modo da rispettare la riservatezza delle informazioni trasmesse (Ozolins 2011: 36). Un'altra raccomandazione è quella di avere accesso a un computer per svolgere ricerche durante la telefonata e di non accettare che l'interpretazione avvenga tramite la connessione Internet (Voice Over Internet Protocol, VoIP) (*ib.*). Tuttavia, Kelly (2008) sostiene che, così come tantissimi servizi vengono erogati attraverso Internet, è probabile che lo saranno anche i servizi di interpretazione a distanza. Una buona attrezzatura e la linea telefonica non mobile sono pertanto, per ora, i prerequisiti perché la qualità del suono durante la chiamata possa essere, almeno in teoria, accettabile e affinché sia garantita la riservatezza del contenuto della chiamata, che non deve avvenire in un luogo pubblico.

2.2.1 Il termine “presenza” nell’ambito dell’interpretazione

Chiaramente, quelle precedentemente evidenziate non rappresentano le uniche condizioni per assicurare un buon servizio di interpretazione telefonica. Gli interpreti devono gestire tante altre difficoltà legate a questa specifica modalità, che si aggiungono a quelle di carattere linguistico, comuni alle altre modalità di interpretazione. Una delle principali difficoltà è legata al concetto di presenza come inteso tradizionalmente: ovvero trovarsi fisicamente nello stesso luogo. L'avvento delle nuove tecnologie, la possibilità di effettuare le videochiamate, di seguire eventi in streaming e di interagire con i partecipanti ad un'interazione a distanza hanno cambiato il concetto di presenza, tanto che alcuni autori definiscono la presenza non più in termini fisici, ma come l'esperienza soggettiva di trovarsi in un luogo o un ambiente anche quando ci si trova fisicamente in un altro (Witmer e Singer 2005: 729). Questa definizione, che potrebbe sembrare a prima vista inconsueta data la concezione comune di presenza in senso fisico, ci permette di applicare il concetto di presenza all'interpretazione a distanza, in cui, per definizione, gli interpreti sono distanti fisicamente. In tale accezione, per presenza si intende il senso di partecipazione ad un evento, anche se fisicamente non ci si trova dove questo si svolge, possibilità offerta dalle tecnologie.

Ci possiamo, a questo punto, chiedere quale sia il senso di presenza avvertito dagli interpreti telefonici. Per fare ciò dobbiamo partire dal presupposto che un'interazione non coinvolge soltanto l'aspetto verbale ma anche quello non verbale (Moser-Mercer 2005). In effetti, quando ci si esprime, il contenuto del messaggio non passa soltanto attraverso le parole, ma anche attraverso il tono, le esitazioni, l'inflessione e il volume della voce, e ancora, attraverso elementi visivi come gesti, postura, ed espressioni facciali (Gracia-García 2002, Poyatos 2002, Andres e Falk 2009). Tornando all'interpretazione telefonica, gli stimoli visivi chiaramente non sono accessibili all'interprete e quindi il suo senso di presenza è, senza dubbio, indebolito. In modalità telefonica, data l'assenza della componente visiva, l'interprete deve fare uno sforzo maggiore e mettere in campo ulteriori risorse cognitive per supplire alla mancanza delle componenti non uditive della comunicazione per attenuare il senso di estraneità ed assicurare una buona qualità della resa (Andres e Falk 2009, Moser-Mercer 2005). Held e Durlach (1992) sostengono, poi, che la sensazione di presenza sia influenzata anche dal senso di controllo della situazione che si ha. Avere il controllo della situazione, secondo la definizione di Moser-Mercer (2005), vuol dire poter prevedere ciò che succederà nello scambio comunicativo e la capacità di coordinare e gestire la comunicazione; in breve, essere parte attiva di questa. Molti interpreti riferiscono, riguardo all'interpretazione a distanza, una mancanza di controllo e, di conseguenza, un senso di distanza, oltre alla percezione di estraneità (Moser-Mercer 2005). Questa sensazione è definita da Moser-Mercer (2005: 735) come il momento in cui, durante un esperimento condotto all'ONU nel 1999 teso a valutare il lavoro degli interpreti a distanza in simultanea, "interpreters felt alienated from the reality they were being asked to interpret. They lost their motivation and felt that their performance was not as good as it normally is. This in turn contributed to the stress, anxiety and overall loss of motivation" (*ib.*: 735). Come evidenziato dalla stessa studiosa, la sensazione di estraneità porta l'interprete ad essere meno soddisfatto della propria resa interpretativa e tale sensazione contribuisce ad un aumento di ansia e stress e, conseguentemente, anche la motivazione al lavoro risulta compromessa. Tali considerazioni sono suffragate dalla spiegazione fornita da Mouzourakis durante un'intervista con Buck (2015). L'intervistato afferma, infatti, che anche la difficoltà a ricevere feedback da parte dei beneficiari dell'interpretazione e, quindi, di capire se la comunicazione è stata abbastanza chiara, è per l'interprete un fattore che riduce la motivazione e aumenta la sua insicurezza e, in questo modo, riduce anche la qualità della resa degli interpreti (Buck 2015). Con Mouzourakis convengono anche Moser-Mercer (2005) e Braun (2015a), le quali teorizzano che le difficoltà da affrontare per gli interpreti che operano a distanza derivano proprio dal non sentirsi presenti e dalla conseguente sensazione di estraneità dovuta alla mancanza (in interpretazione telefonica) o alla

distorsione (in videoconferenza) della componente visiva. Tale percezione di estraneità ed isolamento fisico, possono altresì comportare la percezione di isolamento psicologico e professionale (Viaggio 2015).

2.3 Vantaggi e svantaggi per i partecipanti primari e per l'interprete

Nonostante il suo diffuso utilizzo, l'interpretazione telefonica rimane un argomento fortemente dibattuto e permane la difficoltà di stabilire se l'IT garantisca una buona qualità della resa. Trarre conclusioni certe non è semplice, non soltanto per la scarsa quantità dei dati empirici disponibili, attualmente relativi a pochi utenti e, dunque, poco generalizzabili, ma anche per la presenza di miti e stereotipi legati a questa modalità (Ozolins 2011: 37). L'aspetto più dibattuto è l'assenza della componente visiva nell'IT, di cui a breve analizzeremo le conseguenze. Tuttavia, dobbiamo tenere presente che l'assenza del canale visivo non è l'unica caratteristica che distingue l'interpretazione in presenza da quella a distanza, di cui non bisogna tralasciare un altro aspetto, ovvero la sua dipendenza dalla tecnologia (Fernández Pérez 2018). Possiamo, quindi, affermare che la comunità accademica e professionale riconosce all'IT sia vantaggi che svantaggi e tendenzialmente giunge alla conclusione che questa non possa sostituire l'interpretazione presenziale in ogni occasione, ma che la possa affiancare come alternativa in situazioni in cui i vantaggi sono maggiori degli svantaggi. Bisogna infatti tenere presente che, nonostante le diverse opinioni degli interpreti sull'accuratezza delle rese interpretative possibile al telefono, la maggior parte di essi preferisce operare in presenza (Wang 2017).

2.3.1 I vantaggi

Andiamo adesso ad analizzare i vantaggi dell'interpretazione telefonica, facendo riferimento, in particolare, al contesto medico, essendo questo l'ambito di studio di questo lavoro. Uno dei vantaggi principali è quello della disponibilità. In effetti, gli interpreti che lavorano a distanza possono decidere di dare la disponibilità a rispondere a una chiamata di lavoro in qualunque momento, non soltanto nelle fasce orarie ordinarie e, in particolare, nell'orario di servizio degli ospedali. Questo vantaggio è di notevole importanza, specialmente in ambito medico, in cui le emergenze possono avvenire in qualsiasi momento (Gracia-García 2002, Mikkelsen 2003, Andres e Falk 2009). La caratteristica della disponibilità, inoltre, non è relativa soltanto al tempo, ma anche alla combinazione linguistica. In effetti, specialmente per le lingue a bassa diffusione reperire un interprete professionista in loco può costituire un problema notevole.

L'interpretazione telefonica consente di superarlo facilmente, permettendo di mettersi in contatto via telefono con un interprete professionista della lingua richiesta, anche se si trova a centinaia di chilometri di distanza dal chiamante, dal ricevente o dal luogo in cui è richiesta l'interpretazione (Gracia-García 2002). Questi due vantaggi, poi, si collegano direttamente con un terzo: quello di poter reperire in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo un interprete qualificato. In effetti, secondo molti studiosi del settore, la priorità dev'essere data alla professionalità dell'interprete prima ancora di valutare la sua posizione geografica e il mezzo che utilizza per mettersi in contatto con i suoi clienti. In effetti, come afferma Gracia-García (*ib.*), è da preferire un buon interprete che opera a distanza a un cattivo interprete che opera in presenza o all'assenza di un interprete. I suddetti vantaggi costituiscono un'agevolazione per tutte le parti interessate: per gli interpreti professionisti, che hanno la possibilità di ricevere più incarichi nonostante la lontananza, e ovviamente per i fruitori dell'interpretazione, che possono beneficiare rapidamente di un servizio di qualità. Vi sono, poi, i vantaggi di cui gode specificamente l'interprete. In effetti, risulta a suo favore nell'interpretazione telefonica, la distanza professionale che il telefono permette di mantenere. Al telefono, l'interprete è facilitato nel concentrarsi esclusivamente sull'interpretazione ed il coinvolgimento emotivo risulta minore rispetto all'interpretazione presenziale, specialmente nelle situazioni più difficili da sostenere psicologicamente, come ad esempio le emergenze in ambito medico. Grazie all'assenza di distrazioni visive l'interprete può distaccarsi meglio dalla situazione, essere pacato e concentrarsi (*ib.*). In questo modo, la sua voce risulta più calma, contribuendo a tranquillizzare i pazienti anche in caso di emergenza. Inoltre, la distanza permette agli interpreti di svolgere in serenità e sicurezza il proprio lavoro in ambito medico, anche nel caso in cui i pazienti abbiano malattie trasmissibili. C'è da aggiungere che questa modalità può essere preferita dagli interpreti, in quanto consente loro di mantenere un maggiore distacco emotivo. In effetti, spesso i beneficiari dell'interpretazione (e i pazienti, in particolare) tendono a sentirsi legati all'interprete, dato che condividono con lui/lei la stessa lingua in un ambiente straniero e, quindi, cercano di stabilire un rapporto personale. La distanza geografica rappresenta, dunque, una possibilità di sottrarsi ad eventuali tentativi di coinvolgimento diretto dell'interprete da parte del paziente. Inoltre, la modalità telefonica consente all'interprete di lavorare da casa, risparmiando i tempi di viaggio e di attesa e permette agli interpreti disabili (in particolare quelli ciechi), ma non meno competenti, di lavorare senza subire discriminazioni (*ib.*).

Vi sono, poi, caratteristiche dell'interpretazione telefonica che giovano particolarmente ai pazienti. Questa modalità, ad esempio, risulta preferibile in situazioni che potrebbero causare

imbarazzo, come nel caso in cui il paziente si debba spogliare per sottoporsi a un esame medico. Per via telefonica, non conoscendo l'identità dell'interprete, si crea una condizione di maggiore libertà espressiva, che favorisce la rivelazione di situazioni potenzialmente imbarazzanti, come casi di violenza su minori o violenza domestica (Gracia-García 2002), sempre che non venga rivelata all'interprete l'identità del parlante che ha bisogno dell'interprete. La pratica dell'interpretazione telefonica è inoltre preferita dai medici per rispondere immediatamente ai bisogni di intervento dei pazienti, senza dover aspettare l'arrivo fisico di un interprete (*ib.*). Inoltre, come riportato da Gracia-García (2002), alcuni studiosi affermano che questa modalità permette ai medici di stabilire una relazione terapeutica più diretta con il paziente, proprio grazie all'assenza di un "estraneo". Invece, spesso, quando l'interprete è presente fisicamente, il paziente si rivolge a lui/lei, escludendo il medico dall'interazione (*ib.*). Inoltre, l'interpretazione a distanza presenta oggettivi vantaggi in termini di costi per i committenti abbattendo le spese di viaggio e alloggio (Andres e Falk 2009) e (sfortunatamente per i professionisti) calcolando il compenso in minuti o ore. Il vantaggio che ne deriva non è solamente per l'agenzia o per il cliente, ma potrebbe essere anche per il professionista, che può accettare più incarichi in una stessa giornata, dato che vengono eliminati i tempi di spostamento per raggiungere il luogo di lavoro (*ib.*). Ciò è vero, però, a condizione che il compenso al minuto o all'ora riconosca la professionalità dell'interprete e la sua esigenza di poter vivere dei proventi della professione.

2.3.2 *Gli svantaggi*

Una volta messe in luce le numerose caratteristiche positive dell'IT, è opportuno evidenziare che in letteratura vengono sottolineati anche i molteplici svantaggi legati all'utilizzo dell'interpretazione telefonica che, secondo Wang (2017), sono maggiori rispetto ai vantaggi. In effetti, spesso il problema principale riscontrato dai beneficiari dell'interpretazione telefonica è la mancanza delle attrezzature necessarie negli ambienti di lavoro, ad esempio tribunali e ospedali, dove più partecipanti primari si trovano nello stesso luogo e devono seguire contemporaneamente l'interazione al telefono con l'interprete (Ko 2006). Spesso questi luoghi non sono dotati di doppie cuffie, strumento consigliato per l'IT, in quanto permette a entrambi i partecipanti primari di restare in contatto con l'interprete durante tutta l'interazione telefonica (Kelly 2008, Andres e Falk 2009). In mancanza di doppie cuffie, viene utilizzata la modalità vivavoce, a discapito della qualità del suono e della privacy (Gracia-García 2002, Mikkelsen 2003). Accade così che le comunicazioni possano essere udite da chiunque si trovi nello stesso

ambiente e non soltanto dai partecipanti primari (Gracia-García 2002). Un'altra soluzione spesso adottata per supplire alla mancanza di doppie cuffie è quella di passarsi gli auricolari tra partecipanti primari: questo metodo, però, non permette, quando le cuffie le indossa l'altro partecipante, di sentire le parole dell'interprete o di comprendere se quest'ultimo stia ancora parlando. Tale prassi genera, quindi, una percezione di inadeguatezza nei partecipanti primari, specialmente in interazioni lunghe (*ib.*).

E inadeguati possono sentirsi anche gli interpreti. In effetti, molti professionisti lamentano un senso di insicurezza quando interpretano per telefono e ritengono che la propria resa sia meno adeguata (*ib.*). Essi si rendono conto, appunto, di non avere abbastanza controllo della situazione a causa della mancanza della componente visiva, di avere più difficoltà a chiedere chiarimenti quando necessari, a gestire i ritmi accelerati, che in ambito medico potrebbero presentarsi in casi di emergenza, e, quindi, a rallentare l'interazione (*ib.*). Alcuni professionisti riferiscono, poi, difficoltà nella scelta dello stile e del registro da adottare, dato che per telefono è difficile capire l'età dei beneficiari dell'interpretazione.

Un altro elemento che può mettere a rischio la qualità della resa in interpretazione telefonica è la varietà degli ambiti in cui gli interpreti sono chiamati a lavorare. In effetti, è fondamentale specializzarsi in uno o pochi settori per poter conoscere al meglio i concetti cardine della materia e la sua terminologia. Tuttavia, spesso ciò non è possibile per gli interpreti che lavorano in modalità telefonica per le agenzie, dato che gli incarichi di lavoro vengono assegnati senza preavviso e possono essere afferenti a qualunque ambito (*ib.*). L'interprete viene a conoscenza del contenuto della comunicazione solo pochi minuti prima e non ha dunque la possibilità di prepararsi (Fernández Pérez 2018). È vero che si potrebbero creare dei sistemi che smistino le chiamate ai vari interpreti sulla base delle loro specializzazioni, ma la realtà è che, ad oggi, nella maggior parte dei casi, gli interpreti scoprono l'ambito e il contesto specifico dell'interazione che devono interpretare soltanto quando rispondono alla telefonata.

Un altro svantaggio per gli interpreti è che il servizio per via telefonica viene retribuito sensibilmente meno rispetto a quello in presenza (Andres e Falk 2009). Inoltre, l'IT non si rivela una modalità ottimale quando ci sono dei documenti da tradurre a vista. In effetti, proprio per il loro stile da testo scritto, questi risultano molto complessi da tradurre per l'interprete che non li ha sotto gli occhi. Anche a tale problema potrebbe esserci una soluzione, ad esempio l'invio tempestivo del documento all'interprete. Tuttavia, tale operazione richiede tempo e renderebbe

l'interazione meno spontanea. Questa è, dunque, una pratica di difficile attuazione in IT e, pertanto, un limite (*ib.*).

Adottando la prospettiva dei beneficiari dell'interpretazione, una questione importante è quella dell'affidabilità dell'interprete. Come essere sicuri che possa mantenere le informazioni riservate? Gli si può far prestare giuramento in ambito legale via telefono? L'interprete riuscirà, al telefono, a cogliere e poi riprodurre l'atteggiamento, il tono e le emozioni del parlante? Queste domande sono di fondamentale importanza nel contesto legale, specialmente per accertare la credibilità dell'imputato (*ib.*). Swaney, un'interprete in ambito giuridico, sottolinea i limiti dell'IT in questo contesto e afferma che l'interpretazione presenziale rimane il metodo da preferire:

Interpreting by telephone is efficient when the sole purpose of the participants is to gather simple facts and to have some questions answered with the assistance of an interpreter. This style of interpreting is acceptable in situations involving an exchange of raw data, getting facts, communicating ideas, sending or receiving specific information. However, in situations involving the fate of human lives, the character of an individual, or under circumstances requiring the rendering of an opinion about a person, there is no substitute for live, face-to-face contact. (...) Face-to-face remains the favoured means of civilized contact (...). If a judge were to impose a sentence while observing a video image instead of a live 3-dimensional defendant, that judge is prevented from fully perceiving the demeanour, mannerisms, attitude, and other traits of the defendant (...). There is no substitute for human dynamics (...) the atmosphere (...) each dialogue influencing the verbal interaction between others within hearing range.

(Swaney 1997: 5-6)

In un contesto medico, invece, l'IT potrebbe essere svantaggiosa per il fine stesso dell'incontro medico-paziente: la cura di quest'ultimo. È stato riscontrato infatti che spesso i pazienti, in incontri medici mediati da un interprete, rivelano a quest'ultimo importanti informazioni relative alla loro condizione solo quando il personale sanitario si allontana. Questo, chiaramente, non è possibile se l'interpretazione è effettuata a distanza (Andres e Falk 2009).

Un altro aspetto problematico relativo all'IT è che essa sembra allungare i tempi rispetto all'interpretazione presenziale, ostacolandone inoltre la fluidità. Wadensjö, in proposito ha condotto uno studio nel 1999 in cui ha rilevato, ad esempio, che una donna che era stata picchiata dal marito aveva differenti tempi di reazione alle domande, a seconda della modalità di interpretazione utilizzata. La vittima, infatti, ha impiegato tredici minuti per iniziare a dare risposte complete e non solo tramite monosillabi quando l'interprete traduceva le domande per via telefonica e solo quattro minuti quando l'interprete era presente fisicamente. La stessa interazione è, inoltre, durata trentotto minuti per telefono e venticinque con l'interprete

fisicamente presente. Tuttavia, come ipotizza la stessa studiosa, l'interazione in presenza era successiva alla prima e quindi, forse, è durata meno perché la vittima era più sicura e psicologicamente più stabile, dato che il fatto che raccontava era meno recente (Wadensjö 1999). La studiosa afferma inoltre, a seguito dell'analisi delle interazioni della donna picchiata dal marito a cui si accennava prima, che attraverso l'interpretazione presenziale è più semplice costruire l'ordine degli interventi dei parlanti, grazie ai riferimenti visivi che consentono una più facile alternanza dei turni. Vi è, pertanto, un migliore coordinamento dei turni, anche da parte degli interpreti quando lavorano in modalità presenziale, piuttosto che per telefono. Ricordiamo che, in realtà, oltre a tradurre, l'interprete contribuisce anche all'organizzazione dell'interazione (Wadensjö 2002), che avviene anzitutto attraverso il coordinamento della conversazione. Come affermato dalla studiosa riferendosi ai partecipanti primari (2002: 364) "On the one hand she (the interpreter) relays their respective utterances, and, on the other hand, she co-ordinates the flow of talk between them". Di fatto, a seguito del suo studio del 1998, Wadensjö conclude che, se l'interprete è presente fisicamente, riesce a svolgere meglio questo compito. Infatti, nonostante si possa chiedere ai partecipanti primari di compiere un maggiore sforzo per rendere chiare e verbalizzare le loro azioni non verbali al fine di sostenere l'interprete nel suo ruolo di coordinatore, bisogna comunque ammettere che telefonicamente non si riescono a riprodurre quei fattori che facilitano il coordinamento. In effetti, per telefono si perde il senso di immediatezza dato dalla condivisione di un certo contesto (Wadensjö 1998: 262). A questi limiti connessi all'IT, si aggiunge il problema delle pause in interpretazione telefonica, pause che possono confondere l'interprete, secondo Lee R.J. e Newman (1997). In effetti, senza poter vedere i volti degli interlocutori, è difficile per l'interprete capire perché i partecipanti hanno smesso di parlare e, quindi, sapere se una pausa possa essere dovuta a un'interruzione della connessione telefonica oppure alla volontà dei dialoganti. Oviatt e Cohen (1991) sottolineano che l'interprete spesso sente la necessità di parlare sovrapponendosi ai parlanti per dare segni di comprensione e per assicurarsi del funzionamento della linea telefonica. In sintesi, tutti questi atteggiamenti che assumono gli interpreti, dovuti all'incertezza comunicativa generata dal mezzo telefonico, inficiano la fluidità stessa della resa. Inoltre, Melani (2003 in Mikkelsen 2003) sottolinea che, quando l'interpretazione avviene al telefono, i partecipanti primari tendono a concentrarsi sul mezzo in sé, il telefono appunto, piuttosto che sulla comunicazione con l'altro partecipante primario. I partecipanti primari, poi, possono tendere anche ad abbreviare le proprie risposte e a limitare l'uso di gesti ed espressioni facciali per il fatto stesso di tenere in mano il telefono e di trovarsi a dialogare con uno "sconosciuto" al telefono.

Vi sono casi, poi, in cui l'IT è fortemente sconsigliata. Tra questi vi sono le interazioni con gli anziani, che potrebbero avere problemi di udito e/o non sentirsi a proprio agio ad utilizzare mezzi tecnologici, di cui solitamente non si fidano. Dai risultati di alcuni studi emerge che gli anziani preferiscono un interprete presente di persona, con cui costruire una relazione di fiducia reciproca (Gracia-García 2002). Inoltre, la presenza fisica dell'interprete è anche consigliabile nei casi in cui, nel contesto medico, un paziente debba svolgere più controlli in vari reparti. Se si utilizzasse l'IT, probabilmente vi sarebbero interazioni telefoniche diverse con interpreti diversi e verrebbe così a mancare la continuità del percorso diagnostico per quanto riguarda l'interpretazione: interpreti diversi non potrebbero venire a conoscenza delle diagnosi delle precedenti consultazioni, mentre ciò sarebbe, invece, possibile attraverso l'interpretazione in presenza che mantenga sempre lo stesso interprete (*ib.*).

2.3.3 *La dimensione visiva*

Veniamo ora ad affrontare l'aspetto più caratteristico dell'interpretazione telefonica: la mancanza della dimensione visiva. Questa caratteristica è di fondamentale importanza quando si cerca di comprendere l'IT nei suoi vari aspetti. Questa si trova al centro del dibattito della comunità scientifica, che la ritiene al contempo un aspetto positivo e negativo. Innanzitutto, Nataly Kelly, l'unica studiosa, per ora, ad aver dedicato un intero volume (2008) alla pratica dell'IT, sottolinea che bisogna riconoscere la differenza tra informazione non verbale e informazione visiva. Questa necessità di fare chiarezza deriva dal loro uso sinonimico da parte di alcuni studiosi che affermano che l'IT non permette la trasmissione di informazioni non verbali. Tale affermazione si rivela falsa a seguito di tale differenziazione. Kelly (2008: 83) afferma: “‘Non-verbal’ does not necessarily mean ‘visual’”. In realtà, le esitazioni, l'inflessione, il tono e il volume della voce sono elementi non verbali accessibili agli interpreti anche in IT. Una volta chiarita questa differenza, ci si può addentrare nel vivo della questione: la mancanza di stimoli visivi. Alcuni studiosi sottolineano quanto l'assenza di questi ultimi possa costituire uno svantaggio evidente per gli interpreti che lavorano in modalità telefonica. Ad esempio, Gracia-García (2002) sostiene che le espressioni non verbali, quali il movimento delle mani, la postura, il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e il contatto visivo possano veicolare alte percentuali del contenuto del messaggio dei partecipanti primari. Fernández Pérez (2018) aggiunge che l'assenza del canale visivo modifica il modo in cui gli interpreti coordinano i turni conversazionali, compito che, come già sostenuto da Wadensjö (1998), spetta a loro. Al telefono, quindi, interrompere i partecipanti, chiedere chiarimenti e gestire i turni di parola è

più difficile per gli interpreti privati dell'accesso al canale visivo, in quanto numerosi elementi utili a contestualizzare l'interazione sono di ordine visivo (*ib.*) Tuttavia, la studiosa conclude che gli interpreti possono compensare la mancanza di elementi visivi chiedendo ai partecipanti primari di esplicitare verbalmente alcuni elementi ed informazioni utili a contestualizzare l'interazione che sono chiamati a interpretare. Andres e Falk (2009) sostengono, poi, che i segnali visivi non solo aiutano gli interpreti a cogliere meglio ciò che i parlanti vogliono dire e le loro intenzioni, ma possono anche essere utilizzati dai partecipanti per indicare di aver capito o di non aver capito. La mancanza di questo tipo di informazioni può portare a incomprensioni e confusione e, nell'interprete, può generare notevole stress, poiché il lavoro si svolge in situazioni in cui spesso è in gioco la vita di una persona (Andres e Falk 2009: 21). Gracia-García (2002) ritiene, inoltre, che le informazioni non verbali (*non-verbal cues*) ci aiutino a riconoscere le sensazioni e le intenzioni dei parlanti. Cita, quindi, David Mintz, ex presidente dell'associazione americana NAJIT (National Association of Judicial Interpreters and Translators), il quale sottolinea, in effetti, che:

Some interpreters are disturbed by the inability to see the speaker, and find alarming the notion of interpreting, for example, trial witness testimony over the telephone. Non-verbal cues are an enormously important component of human communication under any circumstances, but all the more so where subjective judgments of such things as credibility are being made, and the delicate process of interlingual transfer of meaning is in play, with all its complexities, ambiguities and nuances. The countless subtleties of facial expression and body language have an effect on our (live) interpretation, whether or not we are conscious of those effects.

(Gracia-García 2002: 5)

Dunque, sebbene Gracia-García parli di *non-verbal cues*, con la citazione di Mintz chiarisce che gli stimoli non verbali a cui si riferisce sono quelli visivi, evidentemente non accessibili agli interpreti a telefono. Anche Fernández Pérez (2018), e l'associazione AIIC Italia (<http://aiic-italia.it/>) sono della stessa opinione e affermano che gli stimoli visivi, tra cui il linguaggio del corpo, sono fondamentali perché l'interprete possa garantire una buona resa. In un articolo del 2017 di Sebastiani, pubblicato sul sito ufficiale dell'associazione, si evidenzia che:

[...] si tratta di una soluzione che si presta in caso di estrema urgenza, in ospedali, distretti di polizia o in caso di budget molto contenuti (servizi sociali, centri di accoglienza per rifugiati). L'assenza di un input video priva l'interprete di ogni contesto di riferimento con conseguenze negative sulla dinamica della conversazione.

(Sebastiani 2017)

Da parte sua, Kelly (2008) sottolinea, invece, un effetto a suo giudizio negativo degli stimoli visivi sulla resa degli interpreti, poiché essi non costituiscono soltanto un sostegno alla comprensione delle intenzioni comunicative del parlante, ma possono anche rivelarsi una fonte di distrazione. Convengono con quest'affermazione anche alcuni interpreti che operano al telefono intervistati da Ko (2006). In effetti, gli interpreti che generalmente lavorano per via telefonica, quando si trovano a interpretare in presenza, percepiscono lo stimolo visivo come una distrazione e sentono il bisogno di chiudere gli occhi e concentrarsi sul discorso del parlante (Kelly 2008: 84-85). Kelly afferma, inoltre, che gli interpreti che vengono formati all'interpretazione telefonica sviluppano la capacità di interpretare in assenza di stimoli visivi. Questi, infatti, fanno grande affidamento sull'input sonoro e sul non verbale non visivo. Kelly riconosce che, grazie a questo tipo di formazione, gli interpreti sviluppano particolari capacità proprio per sopperire alla mancanza degli stimoli visivi, abilità che permettono loro di erogare rese di alta qualità. La studiosa sottolinea, tuttavia, che interpreti non formati specificamente alla modalità telefonica possono riscontrare grandi difficoltà a causa della mancanza della componente visiva. Anche Mintz (1998) sottolinea che gli stimoli visivi non sono necessariamente un sostegno alla resa degli interpreti e riferisce della sua esperienza e di quella di altri interpreti professionisti coinvolti nel progetto "U.S. Court Telephone Interpreting" condotto a Las Cruces in Nuovo Messico nel 1997. Egli ammette di essersi sentito insicuro mentre interpretava in modalità telefonica, a causa della mancanza della componente visiva. Tuttavia, altri interpreti che avevano interpretato per la prima volta in questa modalità nell'esperimento di Las Cruces affermavano che la mancanza dell'input visivo non costituiva un problema se l'audio era di buona qualità e aggiungevano che non avrebbero interpretato meglio di come avevano fatto telefonicamente se fossero stati presenti fisicamente. Essi sostenevano, poi, che concentrandosi soltanto sull'input sonoro la capacità di ascolto si affina. Tale dato conferma, quindi, l'idea che c'è possibilità di miglioramento in questa attività, laddove però la formazione degli interpreti in IT sia sistematica. Dunque, Mintz concorda con Kelly sul fatto che la mancanza dell'input visivo non infici la resa degli interpreti in modalità telefonica e che gli interpreti necessitino di una formazione specifica per i caratteri peculiari che l'IT presenta. Kelly sottolinea, poi, che il dibattito sull'interpretazione telefonica è basato soprattutto su opinioni e presunte convinzioni e non su dati fattuali (2008: 87). A questa considerazione si aggiunge quella di Mikkelsen (2003), secondo cui, nonostante intuitivamente si possa pensare che disporre di più informazioni costituisca un vantaggio per gli interpreti, solo tramite ricerche empiriche si potrà dimostrare il reale impatto degli stimoli visivi sulla qualità

della resa degli interpreti. Anche Gracia-García (2002) e Lee J. (2007) convengono sulla necessità di attuare studi empirici per approfondire l'argomento.

Alla luce dell'analisi dei vantaggi e degli svantaggi esaminati, possiamo concludere che l'interpretazione telefonica sia da ritenere complementare a quella presenziale, preferibile ad essa in certe situazioni, ma non in tutte e che ancora non sia completamente chiaro quale sia il reale impatto sulla resa interpretativa dell'assenza del canale visivo. Anche la scarsa qualità del suono può risultare problematica per gli interpreti che operano a distanza e che possono affidarsi soltanto al canale acustico (Amato 2018). Questo aspetto non è da sottovalutare, in quanto è piuttosto ricorrente. Come evidenziato da Rosenberg (2007), in ben 731 telefonate in vivavoce da lui analizzate l'input audio non era chiaro, a causa di un errato posizionamento del telefono stesso o dell'inadeguatezza del luogo in cui lo si utilizzava, ad esempio vicino ad un televisore o ad una radio, oppure per la presenza di altri rumori di sottofondo. Rosenberg ha inoltre riscontrato che il malfunzionamento di alcuni apparecchi telefonici non consentiva di parlare e ascoltare contemporaneamente. Questi limiti hanno impedito agli interpreti di percepire le risposte brevi (come "sì" e "no"), se pronunciate a bassa voce o troppo presto, ovvero subito dopo la traduzione della domanda contenuta nel turno precedente dell'altro parlante. L'autore aggiunge anche che la scarsa qualità del suono può portare l'interprete a non sentire alcune frasi e, dunque, a non interpretarle, oppure a chiedere ai partecipanti primari di ripetere (Rosenberg 2007). Viene dunque riconosciuto che, nell'interpretazione al telefono si possano presentare problemi di qualità del suono che possono pregiudicare la comprensione di frasi che potrebbero rivelarsi di vitale importanza, specie in ambito medico (*ib.*).

La modalità più problematica risulta essere quella in cui i partecipanti primari usano a turno il telefono, ad esempio quando i partecipanti non sanno attivare la modalità vivavoce (Rosenberg 2007). In questo caso, ai problemi connessi alla scarsa qualità della linea telefonica, si aggiungono quelli derivanti dal fatto che non si svolge una conversazione tra i tre partecipanti, ma nascono due conversazioni parallele. Questa modalità, che esclude prima un partecipante primario e poi l'altro, porta chi non è coinvolto a sentirsi escluso. In ambito sanitario, ad esempio, ne consegue che il medico, dopo aver posto una lunga lista di domande, non aspetta la traduzione completa delle risposte del paziente, per cui accade che il medico si riappropri del telefono, senza aver ascoltato tutte le risposte del paziente (*ib.*).

Un altro aspetto problematico che può inficiare la resa dell'interprete è il fatto che la linea a volte cade. Rosenberg (2007) ha constatato nel suo studio che questo può essere dovuto al fatto

che qualcuno disconnetta il telefono dalla presa o che riattacchi involontariamente. Nel paragrafo successivo (2.4) ci concentreremo sull'ambito medico e metteremo in luce in quali situazioni l'IT è più efficace e in quali lo è l'interpretazione presenziale.

2.4 L'interpretazione telefonica in ambito medico

Mentre la ricerca sulle interazioni in ambito medico basata su dati reali ha iniziato a svilupparsi negli anni '70, la ricerca sull'interpretazione in ambito medico basata sui cosiddetti *natural occurring data* è cominciata negli anni '90. Per questo motivo, soltanto recentemente si è iniziato a studiare il ruolo dell'interprete nel contesto medico. A partire da allora, sono stati soprattutto ricercatori-interpreti e linguisti a studiare interazioni reali tradotte da interpreti, anche se i dati raccolti sono soprattutto relativi a interventi di interpreti in modalità simultanea e dialogica in presenza. Qui invece si farà riferimento alla modalità dialogica in interpretazione telefonica.

2.4.1 Le caratteristiche dell'interpretazione a distanza in ambito medico-sanitario

Rivolgendo lo sguardo agli Stati Uniti d'America, i residenti che non parlano inglese nel paese sono in aumento secondo il censimento del 2000 (Shin e Bruno 2003). Da una statistica effettuata del 2000 è risultato che uno su cinque residenti non parla inglese e, fino a dieci anni prima, non parlava inglese una persona su sette. Questo aumento comporta necessariamente una maggiore necessità da parte dei pazienti di avvalersi di interpreti nelle strutture ospedaliere (Locatis *et al.* 2010) per poter fornire un migliore accesso alle cure. Negli ospedali vengono comunemente impiegati sia interpreti professionisti, formati quindi per questo compito, sia interpreti *ad hoc*, ovvero personale sanitario bilingue, oppure persone appartenenti alla comunità di origine del paziente in questione (spesso familiari e amici) che, il più delle volte, non hanno ricevuto alcuna formazione professionale (Fagan *et al.* 2003, Gasser 2014). Questo deriva dal fatto che non è sempre semplice reperire interpreti in ambito medico, soprattutto a causa della carenza di interpreti qualificati per le numerose lingue richieste. Il fenomeno si verifica specialmente nel caso di lingue a scarsa diffusione o, semplicemente, nel caso in cui non siano presenti interpreti professionisti in loco. Un'altra motivazione è lo scarso preavviso con cui si programmano alcuni incontri tra medico e paziente. Ancora, la breve durata degli incarichi in ambito medico può rendere antieconomico per l'interprete affrontare un viaggio al fine di garantire la sua presenza fisica (Gasser 2014, Braun 2015a). Alcuni studi, tra cui quelli

di Karliner *et al.* (2007) e di Azarmina e Wallace (2005), mettono in luce che gli interpreti professionisti e quelli *ad hoc* non garantiscono la stessa qualità nell'interazione medico-paziente. La diversa qualità dell'interpretazione porta a una forte discrepanza nei risultati delle terapie, che sono migliori quando l'interprete è un professionista, formato e qualificato (Flores 2005). Per sopperire alla scarsa qualità dell'interpretazione fornita da interpreti non formati, negli ultimi decenni, precisamente dagli anni '70 (Braun 2015a), gli ospedali si sono sempre più avvalsi di interpreti professionisti che operano a distanza. Angelelli (2004) afferma che la maggior parte degli interpreti telefonici in ambito medico lavora grazie all'intermediario di agenzie private, ma anche che alcuni importanti ospedali hanno un proprio servizio di interpretazione a distanza. In ambito medico questa modalità di interpretazione avviene principalmente in consecutiva breve e prettamente per via telefonica, anche se l'avvento di strumenti portatili che permettono di interpretare in videoconferenza stanno, pian piano, modificando la situazione (Locatis *et al.* 2010). Per quel che riguarda la modalità telefonica, sono stati condotti degli studi per mettere a confronto due possibilità di svolgimento della chiamata. La prima, a due punti, dove medico e paziente sono fisicamente nello stesso posto e l'interprete opera a distanza; la seconda a tre punti, in cui medico, paziente e interprete si trovano in tre luoghi differenti. Le ricerche di Rosenberg (2007) hanno evidenziato che la prima modalità è di gran lunga più utilizzata nel contesto medico e che, tuttavia, questa pone delle difficoltà maggiori per l'interprete che si trova ad essere l'unico partecipante che non condivide il contesto comunicativo. Invece, l'interpretazione a tre punti, secondo lo studioso, pone tutti e tre i partecipanti all'interazione sullo stesso piano.

L'accettabilità dell'interpretazione medica a distanza è ormai assodata. Gli studi condotti da Azarmina e Wallace nel 2005 giungono alla conclusione che l'interpretazione a distanza è accettabile per pazienti, medici e interpreti almeno quanto quella in presenza, dato che l'accuratezza riscontrata è simile a quella fornita in presenza. Questa conclusione è suffragata anche dagli studi di Braun (2015a). Tuttavia, gli studiosi precisano che gli interpreti generalmente preferiscono l'interpretazione in presenza a quella a distanza e che, tra le diverse pratiche a distanza, prediligono quella in videoconferenza.

2.4.2 *Preferenze di interpreti, medici e pazienti riguardo alla modalità di interpretazione*

Nel loro studio, Locatis *et al.* (2010) prendono in considerazione svariati studi qualitativi, tra cui quello di Saint-Louis *et al.* (2003) basato su quaranta incontri medici: da esso emerge che

pazienti e medici, mettono al primo posto in ordine di preferenza l'interpretazione in presenza, al secondo quella in videoconferenza e al terzo quella telefonica. Un'altra indagine analizzata da Locatis *et al.* è quella di Paras *et al.* (2002) che riporta lo stesso ordine di preferenze da parte di medici, pazienti e interpreti. Questa scelta può derivare da una percezione di maggiore distacco quando l'interpretazione è effettuata a distanza, come sottolineato dalle ricerche di Price *et al.* (2012). Dall'analisi di questi ultimi, che si concentra sulla percezione della qualità dell'interpretazione di cinquantadue interpreti operanti in tre cliniche diverse in California, emerge che l'interpretazione telefonica può rivelarsi una modalità efficace in contesti medici in cui l'aspetto emotivo ha un'importanza minore rispetto alla corretta trasmissione di informazioni, data la riportata difficoltà di instaurare un rapporto interpersonale al telefono. Gli autori concludono, pertanto, che la modalità telefonica può porsi come alternativa all'interpretazione medica in presenza, ma soltanto in determinati contesti, come quelli privi di forti implicazioni emotive e scopi educativi.

Un'altra indagine di Locatis *et al.* (2010) ha misurato le preferenze di pazienti medici e interpreti su ottanta incontri medico-paziente dove l'interpretazione è fornita in presenza, ottanta in cui è fornita per via telefonica e ottantuno per videoconferenza. Il risultato è in linea con gli studi di Paras *et al.* (2002) e Saint-Louis *et al.* (2003), specialmente per quel che riguarda interpreti e medici. I pazienti, invece, non sembrano preferire alcun metodo in particolare, probabilmente perché ciascuno di loro aveva potuto usufruire soltanto di una delle tre modalità di interpretazione. Medici e interpreti al contrario, avendo sperimentato tutte e tre le modalità, hanno potuto fornire un parere più consapevole. In effetti i medici hanno ritenuto che la modalità telefonica fosse quella che distraesse maggiormente, reputandola, quindi, la peggiore. La maggior parte di loro ha, inoltre, preferito ad essa la videoconferenza, perché permetteva di stabilire un contatto visivo con l'interprete. Tuttavia, i partecipanti allo studio hanno ritenuto che il video fosse fonte di distrazione a causa del fatto che i pazienti tendevano a guardare lo schermo, perdendo dunque il contatto visivo con i medici. Gli interpreti, invece, hanno messo in evidenza i tempi per impostare la chiamata e la scarsa qualità dell'audio come maggiori difetti della modalità video. I tempi, fattore certamente molto importante, non sono stati determinanti nell'espressione delle preferenze da parte di medici, interpreti e pazienti, dato che questi si equivalevano nelle due modalità a distanza ed erano leggermente maggiori in presenza. Locatis *et al.* (2010), così come Price *et al.* (2012), mettono dunque in evidenza che la percezione della qualità dell'interpretazione non varia tra la situazione in presenza, in videoconferenza e via telefono, ma che a variare è la percezione dell'aspetto interpersonale

della comunicazione, più debole a distanza e, in particolare, in modalità telefonica e concludono che la modalità presenziale è quella generalmente preferita dagli interpreti. Locatis *et al.* (2010), poi, raccomandano di utilizzare interpreti professionisti e in modalità presenziale quando possibile, suggerendo, quando si usufruisce di un interprete in videoconferenza, di posizionare la telecamera in modo da non compromettere il contatto visivo tra paziente e medico.

2.4.3 *Adeguatezza alla situazione*

In contrasto con l'idea che le pratiche di interpretazione a distanza si equivalgano, dato che portano in buona sostanza agli stessi risultati, sono le conclusioni di Lee L.J. *et al.* (2002: 645), che sottolineano che: “the high level of satisfaction with telephone interpreters [...] indicates that the physical presence of a trained interpreter in the exam room may not be necessary to provide satisfactory interpretation services”. In effetti, dalle opinioni dei partecipanti al loro studio, emerge che anche l'interpretazione a distanza può soddisfare le esigenze di medici e pazienti, specialmente se le visite sono brevi e quando la componente non verbale non è essenziale alla comunicazione. Una posizione simile a quella di Lee L.J. *et al.* è presa da Kelly (2007), che sottolinea che in alcuni contesti medici è più appropriata l'interpretazione in presenza e, in altri, quella a distanza. Kelly (2007), riferendosi in particolare all'interpretazione telefonica, sostiene infatti che sia questa che l'interpretazione presenziale hanno un ruolo importante nell'ambito sanitario e che nessuna delle due può sostituire l'altra. Secondo la studiosa l'interpretazione in presenza è da preferire nel caso in cui:

- Il paziente abbia problemi di natura mentale, in quanto il telefono può confondere il paziente che potrebbe, addirittura, utilizzarlo come un'arma e l'interprete si troverebbe ad aver bisogno dell'aiuto del medico stesso per gestire al meglio quella situazione pesante dal punto di vista psicologico, come già sostenuto da Wadensjö (1999).
- Il paziente abbia problemi di udito, e dunque, possa aver bisogno di leggere il labiale per una migliore comprensione.
- Quando i pazienti sono bambini, dato che questi ultimi spesso hanno difficoltà a comunicare per telefono.
- Quando il medico deve istruire il paziente a fare qualcosa (ad esempio medicare una ferita) e utilizza strumenti e dimostrazioni pratiche, dato che l'interprete non ha accesso a ciò che viene mostrato dal medico al paziente.

- Quando i pazienti che non parlano la lingua del medico sono più di uno, dato che, soltanto uno può tenere il telefono vicino all'orecchio e ascoltare l'interprete.

Tuttavia, quest'ultimo problema può essere risolto utilizzando la modalità in vivo della chiamata. Come accennato, vi sono anche situazioni in cui è preferibile la modalità telefonica a quella in presenza, ovvero quando:

- Medico e paziente usano già il mezzo telefonico per comunicare dato che il sistema sanitario lo prevede. Questo tipo di comunicazione è sempre più comune a seguito dello sviluppo della telemedicina, che permette di fornire cure o servizi sanitari a distanza ad un paziente.
- Quando non vi siano interpreti professionisti a disposizione sul posto. Tra interpreti non formati e qualificati in presenza e interpreti professionisti a distanza di solito è preferibile la scelta di questi ultimi.
- Quando è preferibile non avere un'altra persona nella stanza. In effetti, alcuni pazienti possono preferire questa opzione per motivi culturali o religiosi o per preferenze individuali, specialmente quando si parla di problemi di salute sessuale. L'anonimato garantito dall'interpretazione telefonica può costituire, in questi casi, un vantaggio.

Kelly, poi, conclude che l'interpretazione in videoconferenza può combinare molti dei vantaggi dell'interpretazione in presenza con quella telefonica. Tuttavia, per sfruttare al meglio questa modalità, sottolinea che c'è bisogno di un'attrezzatura adeguata, che spesso può essere proibitiva per i suoi costi, e occorre formazione per medici ed interpreti.

2.4.4 *La formazione per l'interpretazione medica a distanza*

Potrà sembrare, dagli studi analizzati, che interpreti professionisti e interpreti non formati e qualificati raggiungano gli stessi scopi, dato che pazienti, interpreti e medici sembrano ugualmente soddisfatti. Tuttavia, come riconosciuto da Braun (2015a: 9), sono stati condotti numerosi sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, ma pochissimi studi empirici sulle performance degli interpreti e, dunque, sulla qualità della loro resa. Nonostante fattori come tempo e soddisfazione rivestano un ruolo importante, non si può ignorare la qualità dell'interpretazione per valutare l'efficacia delle rese degli interpreti. Questo tipo di ricerca permetterebbe di verificare fino a che punto è importante avvalersi di interpreti professionisti, per poter aspirare ai migliori risultati nella comunicazione medico-paziente e, dunque, anche al miglior trattamento del paziente. Saint-Louis (2003) afferma che non è necessaria una

formazione specifica per interpreti già qualificati che operano in consecutiva breve a distanza (in particolare in modalità di videoconferenza), in quanto questa pratica è molto simile a quella presenziale.

Tuttavia, tanti altri studiosi sottolineano la necessità di una formazione specifica per gli interpreti che lavorano in modalità telefonica per potere garantire alti standard di qualità, al fine di rendere i professionisti consapevoli delle difficoltà che comporta tale modalità e, quindi, di sviluppare strategie utili a superarle. Tra gli studiosi che sostengono questa tesi troviamo Kelly, che si esprime a favore di una formazione specialistica, innanzitutto per insegnare agli interpreti come gestire la mancanza degli stimoli visivi (2008: 84). Anche Mintz sottolinea l'esistenza di una "curva di apprendimento" delle competenze specifiche della modalità telefonica di interpretazione. Nelle parole di Gracia-García (2002: 10) che riporta il pensiero dell'ex presidente di NAJIT: "Interpreters should undergo systematic training involving simulated proceedings before interpreting in real situations to get used to the equipment, because the technical details can get too distracting". L'autore stesso conviene con questa teoria della curva di apprendimento dell'IT e sottolinea che forse, quando gli interpreti si sentiranno più preparati a svolgere questo tipo di interpretazione, la loro percezione dell'IT migliorerà (*ib.*: 19). Lee J. (2007) e Hlavac (2014) sostengono, inoltre, che vi siano possibilità di miglioramento della qualità dell'interpretazione telefonica e aggiungono che, data la maggiore difficoltà dell'IT rispetto all'interpretazione presenziale, il suo insegnamento dovrebbe essere integrato nei programmi universitari di interpretazione. Hlavac, professore presso la Monash University in Australia, nel suo corso di interpretazione del primo anno, insegna già alcune buone pratiche relative all'interpretazione telefonica tra cui la presentazione dell'interprete per evitare confusione e chiarire da subito il suo ruolo e la richiesta ai partecipanti di fornire informazioni sul contesto. L'importanza della contestualizzazione dell'evento comunicativo è sottolineata anche da Fernández Pérez (2018), la quale sottolinea che l'assenza del canale visivo ostacola l'accesso ad elementi che in presenza forniscono importanti informazioni, spesso necessarie al processo di inferenza comunemente utilizzato nella comunicazione. Pertanto, per poter cogliere determinati impliciti nell'interazione tra i partecipanti, Fernández Pérez (2018) sottolinea che gli interpreti dovrebbero chiedere all'inizio della telefonata dettagli sui partecipanti all'interazione, sul tipo di strumento utilizzato, quale sia la configurazione della chiamata e il luogo da cui questi chiamano, tutti elementi generalmente non forniti autonomamente dai partecipanti primari.

Come vedremo nei capitoli successivi, anche a seguito dell'analisi di interazioni nel contesto della SHIFT Summer School, quando l'interpretazione è effettuata a distanza l'interprete deve tenerne conto e gestire alcune difficoltà che non si presentano o si presentano in forma meno accentuata nell'interpretazione presenziale. Al giorno d'oggi, l'interprete impara a gestirle generalmente nella pratica, in quanto i corsi di formazione universitaria per l'interpretazione a distanza non sono ancora molto diffusi. Esistono tuttavia, taluni programmi di formazione erogati dalle agenzie stesse, con l'obiettivo di fornire servizi di alta qualità attraverso professionisti altamente specializzati, come ad esempio quello erogato da TVcN, il maggiore fornitore di interpreti in ambito medico nei Paesi Bassi (Gasser 2014). Oltre alla formazione dell'interprete e alle difficoltà insite nell'interpretazione a distanza, è anche necessaria una formazione per i pazienti e gli operatori sanitari che lavorano con interpreti a distanza, come sottolineano ad esempio da Wang (2017) e Niemants e Castagnoli (2015):

Tous les participants à un appel téléphonique interprété doivent se familiariser avec le fonctionnement de ce type de conversation à distance. Côté interprète, cela équivaut à développer des compétences pratiques supplémentaires s'ajoutant à une formation traditionnelle. Côté utilisateur, cela se traduit par la prise de conscience du fait que la qualité de l'IT dépend également de la capacité du soignant et/ou du patient d'utiliser le service, comme par exemple de leur capacité de ne pas interrompre l'interprète, de ne pas faire de bruit de fond, ou de ne pas être agacés si l'interprète demande de répéter, car cela pourrait être lié à une mauvaise réception téléphonique.

(Niemants e Castagnoli 2015: 251-252)

Bischoff *et al.* (2006 in Andres e Falk 2009) e Wang (2017) evidenziano proprio la necessità di sviluppare delle linee guida per interpreti e utenti del servizio di interpretazione a distanza, di modo da garantire un'alta qualità del servizio. Tra queste linee guida, potrebbe figurare, ad esempio, la necessità - espressa da Wadensjö già nel 1998 - di sensibilizzare i beneficiari dell'interpretazione telefonica alle difficoltà di questo tipo di modalità interpretativa e di accettare di buon grado di ripetere una frase o un'espressione, se richiesto dall'interprete. E ancora, secondo Wang (2017) sarebbe necessario, oltre a quanto appena detto, che gli strumenti utilizzati fossero appropriati e che gli interpreti venissero retribuiti meglio, di modo da incoraggiare gli interpreti qualificati a lavorare in modalità telefonica. Wang considera, inoltre, fondamentale che gli interpreti così come i beneficiari dell'interpretazione vengano formati e che ci sia una buona cooperazione fra questi nella costruzione dell'interazione telefonica. Gany *et al.* (2007: 317) fanno riferimento specificamente al contesto sanitario e sottolineano la necessità di ulteriori ricerche per comprendere meglio le potenzialità dell'interpretazione a distanza in ambito medico e la necessità di formazione adeguata, sia per gli interpreti che per pazienti e personale sanitario che usufruiscono del servizio di interpretazione a distanza.

Proprio nel quadro di queste osservazioni sulla necessità di formazione si innesta il progetto Erasmus+ SHIFT in Orality (www.shiftinorality.eu) di cui si parlerà nel quarto capitolo di questo elaborato. Promosso dall'Università di Bologna, l'Università Pablo d'Olavide di Siviglia, l'Università di Granada, l'Università del Surrey, insieme alle aziende VEASYT e Dualia Teletraducciones e finanziato della Commissione europea nell'ambito della "Key Action 2: Strategic Partnership in Higher Education", questo progetto mira a favorire la formazione nell'interpretazione a distanza di interpreti già professionisti o ancora in formazione, sia a livello universitario sia fuori dal contesto accademico.

Capitolo 3

Il progetto di ricerca SHIFT e la Summer School

3.0 Introduzione

Oggetto di questo capitolo è il progetto triennale Erasmus+ SHIFT (SHaping the Interpreters of the Future and of Today, (www.shiftinorality.eu), di cui si evidenzieranno il contesto in cui è nato, gli obiettivi perseguiti, i materiali prodotti, nonché i partner coinvolti, appartenenti sia al mondo accademico che aziendale.

Si analizzerà, poi, in maniera specifica lo svolgimento della Summer School, tenutasi a giugno 2018, le cui pratiche formative si sono basate sugli studi preliminarmente condotti e sui materiali prodotti dai partner impegnati nel progetto.

3.1 Il progetto SHIFT

Il progetto SHIFT è nato nel quadro del programma europeo Erasmus+, promosso dall'Unione Europea. Esso è stato finanziato dalla Commissione europea nel 2015 nell'ambito della "Key Action 2: Strategic Partnership in Higher Education". Il progetto ha avuto inizio a settembre 2015, è terminato ad agosto 2018 e si è concentrato sull'interpretazione a distanza e sulla formazione degli interpreti in tale modalità.

3.1.1 Il contesto in cui si inserisce il progetto

Il progetto SHIFT parte dal presupposto che il mondo dell'interpretazione sia cambiato profondamente e che continui a cambiare rapidamente. L'interpretazione a distanza in modalità telefonica è nata, in effetti, già da qualche decennio con lo sviluppo della telefonia mobile e delle tecnologie per la comunicazione, fattori che hanno permesso una maggiore diffusione della comunicazione via telefono e, quindi, anche del suo utilizzo nei servizi di interpretazione (Kelly 2008). L'evoluzione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) negli anni '90 è alla base di un'altra modalità di interpretazione a distanza, quella in videoconferenza, che si è affermata proprio da allora come alternativa all'interpretazione telefonica (Kelly e Pöchhacker 2015).

Ai grandi cambiamenti sociali apportati dalla globalizzazione e alla necessità di ridurre drasticamente le distanze comunicative si è risposto, quindi, introducendo la modalità dell'interpretazione a distanza, il cui sviluppo è stato favorito dalla riduzione dei costi legati alla telefonia e all'uso di Internet. Tuttavia, la situazione attuale ci pone di fronte a un problema: se, da un lato, l'interpretazione a distanza è diventata ormai una pratica molto diffusa, dall'altro agli studenti di interpretazione e agli interpreti professionisti manca spesso una formazione adeguata a questa pratica. L'esigenza attuale, dunque, è quella di modificare i curricula universitari delle scuole interpreti, creando un collegamento sempre più efficace tra la formazione e le nuove esigenze del mercato dell'interpretazione nei settori pubblico e privato. A questa necessità si somma quella di promuovere la formazione permanente per gli interpreti professionisti che non hanno ricevuto alcuna formazione nell'interpretazione a distanza.

Prendiamo in considerazione la situazione di due scuole interpreti pubbliche italiane, il DIT - Dipartimento di Interpretazione e Traduzione - di Forlì appartenente all'Università di Bologna e la SSLMIT - Sezione di Studi in Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori - dell'Università di Trieste. Queste offrono corsi di laurea magistrale volti alla formazione di interpreti di conferenza nelle modalità simultanea e consecutiva, a seguito di un corso di laurea triennale. Ciononostante, l'offerta formativa non prevede ancora nessun modulo specifico per l'interpretazione a distanza. Sono invece le aziende di interpretazione a distanza a fornire, talvolta, una formazione specifica ai propri professionisti per migliorare la qualità dei servizi offerti. Tuttavia, va precisato che spesso gli interpreti operano a distanza senza aver ricevuto alcuna formazione specifica.

L'Unione Europea, alla luce dei cambiamenti nelle telecomunicazioni, sostiene fortemente l'utilizzo delle tecniche di interpretazione a distanza, stabilendo nella Direttiva 2010/64/EU sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali che “è possibile utilizzare tecnologie di comunicazione quali la videoconferenza, il telefono o Internet, a meno che la presenza fisica dell'interprete non sia necessaria al fine di tutelare l'equità del procedimento” (Direttiva 2010/64/EU, articolo 2, comma 6). Si pensi anche alle prescrizioni imposte dall'Agenda Digitale Europea (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aasi0016>), parte della strategia Europa 2020 che prevede, tra le varie misure, un miglioramento dell'alfabetizzazione, delle competenze e dell'inclusione del mondo digitale, nonché uno sfruttamento del potenziale delle nuove TIC per sostenere la crescita economica, l'innovazione e il progresso.

3.1.2 *I partner*

Il progetto SHIFT ha visto il coinvolgimento della comunità accademica come di quella aziendale. Capofila del progetto è l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, mentre i partner sono l'Università del Surrey (Regno Unito), l'Università di Granada (Spagna), l'Università Pablo d'Olavide (Spagna) e le aziende di interpretazione a distanza Dualia Teletraducciones (<http://www.dualia.es/?lang=it>) e VEASYT (<http://www.veasyt.com/>), spin-off dell'Università Ca' Foscari di Venezia creata nel 2012, che fornisce servizi di interpretazione a distanza sia per le lingue verbali che per la Lingua Italiana dei Segni (LIS).

Sfruttando, quindi, la partecipazione di università e aziende, il progetto ha mirato ad adottare una visione multilaterale dell'interpretazione a distanza, tenendo in considerazione le esigenze dei due ambiti in gioco, quello del lavoro e quello dell'istruzione, proprio al fine di avvicinare questi due mondi, promuovendo la formazione di interpreti che operano a distanza, di modo da soddisfare le esigenze del mercato.

Tra le università partner, oltre all'Università di Bologna e, in particolare il DIT di Forlì, che ha partecipato al progetto in quanto coordinatore e che ha ospitato la Summer School di giugno 2018, è da menzionare l'Università del Surrey, e in particolare il Centre for Translation Studies (CTS), che si occupa di ricerca e di didattica nell'ambito dell'interpretazione e della traduzione. La direttrice del CTS Sabine Braun ha, tra l'altro, coordinato i progetti AVIDICUS “Assessing Videoconference Interpreting in the Criminal Justice System”, nati con l'obiettivo di studiare le caratteristiche e la qualità dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario. Il CTS è oggi uno dei centri all'avanguardia a livello internazionale per la ricerca sull'interpretazione a distanza in videoconferenza e sull'uso delle TIC per la formazione degli interpreti. Un altro partecipante al progetto SHIFT è stata l'Università di Granada, i cui docenti si sono concentrati in modo particolare sull'analisi linguistico-fonetica della comunicazione a distanza, anche grazie alla collaborazione di fonetisti e all'utilizzo di strumenti come il software Pratt, che consente di analizzare le interazioni dal punto di vista fonetico. Infine, ha preso parte al progetto l'Università Pablo d'Olavide di Siviglia e in particolare il suo Dipartimento di Filologia e Traduzione, che si è occupato di analisi linguistica, nonché di creazione ed uso di banche dati terminologiche.

3.1.3 Gli obiettivi del progetto e i materiali prodotti

Come già accennato, il progetto SHIFT ha avuto come oggetto di studio e di ricerca l'argomento centrale del secondo capitolo di questo elaborato, ovvero l'interpretazione a distanza, sia telefonica che in videoconferenza. L'obiettivo finale che il progetto si è posto è, come già citato, quello di promuovere la formazione nell'interpretazione a distanza di interpreti ancora in formazione o già professionisti, quindi sia a livello universitario che permanente.

Per raggiungere quest'obiettivo, sono state svolte diverse attività: anzitutto è stata studiata la comunicazione orale monolingue a distanza in italiano, inglese e spagnolo (lingue su cui si è incentrato il progetto) per individuarne le caratteristiche principali. Poi, la ricerca si è concentrata sulla comunicazione multilingue mediata da interpreti per le combinazioni linguistiche italiano-inglese, italiano-spagnolo e inglese-spagnolo, al fine di sviluppare un quadro teorico sulle peculiarità delle interazioni orali mediate da interpreti sia per via telefonica che in videoconferenza. Inoltre, sono stati condotti studi di mercato sulla domanda attuale e futura di servizi di interpretazione a distanza, di modo da identificare i bisogni odierni e futuri e le mancanze del sistema educativo superiore rispetto alle nuove richieste nel campo dell'interpretazione. I risultati emersi dalle attività appena citate sono confluiti nella preparazione di materiali didattici utili all'insegnamento della pratica dell'interpretazione a distanza, sfruttati nella Summer School, che descriveremo nel prossimo paragrafo.

Dunque, tutte le iniziative svolte nel quadro del progetto SHIFT hanno concorso alla realizzazione dell'obiettivo finale del progetto, quello di sviluppare strumenti per la formazione degli studenti di interpretazione e garantire la crescita professionale degli interpreti attraverso la cooperazione tra le già menzionate università e aziende fornitrici di servizi di interpretazione a distanza.

Data la crescente domanda di servizi di interpretazione a distanza in modalità dialogica, sia nella sfera pubblica che in quella privata, il focus principale è stato posto proprio sull'insegnamento dell'interpretazione dialogica a distanza, su cui si è incentrata anche la Summer School.

I numerosi studi effettuati nei tre anni di svolgimento del progetto SHIFT sono risultati nella pubblicazione del Report 1, che verte sulla comunicazione orale monolingue (<http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT%201%20%20SHIFT%200.pdf>), del Report 2, incentrato sulla comunicazione orale bilingue mediata da un interprete (http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf), del

Report “Remote Interpreting Services: Future or Present? Results of a market Survey in Italy, Spain and the United Kingdom”, (http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Report%20IO3_SHIFT.pdf), del glossario sui termini dell’interpretazione a distanza (<https://shift.dipintra.it/>), dell’Handbook of Remote Interpreting (http://amsacta.unibo.it/5955/1/HANDBOOK_SHIFT.pdf) e dei materiali per la formazione (<https://moodle.sslmit.unibo.it/course/view.php?id=1114>) utilizzati durante la Summer School, il cui svolgimento è documentato nel Summer School Report (<http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Summer%20School%20Report.pdf>) e nel prossimo paragrafo.

Il progetto SHIFT si è concluso con l’evento “Remote Interpreting: Shaping Present Practice And Future Directions”, tenutosi a luglio 2018 presso l’Università del Surrey a Guildford. In tale occasione sono state presentate alcune ricerche sull’interpretazione a distanza, è stato evidenziato il loro impatto sulla formazione ed è stata offerta una panoramica sul futuro di questa modalità di interpretazione. Inoltre, questa è stata un’occasione di formazione per alcuni interpreti professionisti per cui sono stati utilizzati i materiali sviluppati nel quadro del progetto SHIFT e testati durante la Summer School, su cui ci concentreremo ora.

3.2 La Summer School di SHIFT

La Summer School si è tenuta dall’11 al 16 giugno 2018 a Forlì, sede del DIT dell’Università di Bologna. Vi hanno preso parte ventiquattro discenti e diciotto docenti provenienti dalla quattro università partner e quattro rappresentanti delle aziende coinvolte. Erano anche presenti, come osservatrici, due studentesse dell’Università di Bologna tra cui la sottoscritta e due docenti dell’Università di Gent.

I sei giorni di formazione sono stati piuttosto intensi, con otto ore quotidiane di lezione (tranne il sabato, in cui le attività si sono concluse un’ora prima) articolate in attività teoriche e pratiche suddivise come evidenziato nella Tabella 3.1, riportata di seguito.

	LUN 11	MAR 12	MER 13	GIOV 14	VEN 15	SAB 16
9.00-10.00	Apertura	<u>Sessione preliminare</u>	<u>Sessione preliminare</u>	Esercizi preparatori + Documentazione MEDICO-SANITARIO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (video-conferenza) GIURIDICO-AMMINISTRATIVO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (telefonica) ARGOMENTI MISTI (condotti dagli STUDENTI) (divisi per combinazioni linguistiche)
10.30-11	Documentazione teoria+ pratica	Telefonica	Video-conferenza osservazione di interazioni			
11.00-13.00	Documentazione teoria+ pratica	<u>Sessione preliminare</u>	Esercizi preparatori + Documentazione COMMERCIALE (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (video-conferenza) MEDICO-SANITARIO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (telefonica) GIURIDICO-AMMINISTRATIVO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (videoconferenza) ARGOMENTI MISTI (condotti dagli STUDENTI) (divisi per combinazioni linguistiche)
14.00-16.00	Documentazione teoria + pratica	<u>Sessione preliminare</u>	Role play (telefonica) COMMERCIALE (divisi per combinazioni linguistiche)	Esercizi preparatori + Documentazione GIURIDICO-AMMINISTRATIVO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (video-conferenza) MEDICO-SANITARIO (divisi per combinazioni linguistiche)	Organizzazione delle telefonate con le aziende
16.15-18.00	<u>Sessione preliminare</u>	Indagine di mercato e descrizione della piattaforma VEASYS	Role play (video-conferenza) COMMERCIALE (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (telefonica) MEDICO-SANITARIO (divisi per combinazioni linguistiche)	Role play (telefonica) MEDICO-SANITARIO (divisi per combinazioni linguistiche)	Valutazione dei questionari e discussione
	Igiene vocale	Glossario e descrizione della piattaforma DUALIA				

Tabella 3.1: Orario delle sessioni della Summer School

3.2.1 Le sessioni teoriche

Analizziamo ora i contenuti delle sessioni teoriche, svoltesi durante le prime tre giornate di formazione. Nella prima giornata, durante le tre sessioni iniziali, ci si è concentrati sulla creazione di glossari specialistici a partire da corpora costruiti in maniera semi-automatica. Nello specifico, è stato insegnato ai discenti della Summer School ad utilizzare i programmi BootCat e AntConc, finalizzati a costruire e analizzare corpora, da cui estrarre terminologia specialistica. Le tecniche insegnate sono state applicate nella pratica nella terza sessione della prima giornata per costruire glossari di alcuni degli ambiti che sarebbero stati affrontati durante le sessioni pratiche dei giorni successivi. A conclusione del primo giorno si è tenuta una sessione teorica sull'igiene vocale e sulle buone pratiche per gestire la voce, essenziale strumento di lavoro degli interpreti, e per controllare lo stress che può generarsi durante le attività di interpretazione.

Nelle prime tre sessioni del martedì e nella prima del mercoledì alcuni docenti si sono soffermati sui principi alla base dell'interpretazione telefonica e di quella in videoconferenza, mettendo in luce le caratteristiche peculiari di queste modalità per far acquisire agli studenti consapevolezza degli aspetti che le differenziano dall'interpretazione presenziale, sottolineando al contempo possibili strategie da adottare per far fronte alle difficoltà che possono emergere nell'interpretazione a distanza. Sono stati anche sottoposti all'attenzione degli studenti alcuni esempi di trascrizioni di interpretazioni a distanza precedentemente svolte, di cui sono stati sottolineati alcuni elementi di difficile gestione tra cui, in particolare, le aperture e le chiusure delle chiamate, i turni di parola, i problemi al canale audio, le difficoltà di comprensione, la maniera di riferirsi ai partecipanti primari, il disaccordo tra i partecipanti e l'utilizzo di oggetti (per la videoconferenza). Nell'ultima sessione teorica del martedì, invece, c'è stata l'esposizione dei dati rilevati dal sondaggio condotto da VEASYT (http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Report%20IO3_SHIFT.pdf) al fine di identificare le necessità attuali e future del mercato dell'interpretazione, individuare gli utenti dei servizi di interpretazione presenziale e a distanza, le necessità attuali e future di coloro che erogano tali servizi nelle suddette modalità e verificare l'approccio educativo proposto dal progetto SHIFT. Alcuni dei dati rilevati sono stati analizzati al paragrafo 2.2 di questo elaborato. Inoltre, quel giorno è stato illustrato il glossario sui termini dell'interpretazione a distanza creato nell'ambito del progetto SHIFT (<https://shift.dipintra.it/>), di cui sono state sottolineate le modalità di consultazione e forniti suggerimenti per contribuire alla sua costruzione.

3.2.2 Le sessioni pratiche

Durante lo svolgimento delle sessioni pratiche i discenti sono stati suddivisi in tre gruppi in base alla loro combinazione linguistica. Sei studenti hanno svolto le esercitazioni nella coppia di lingue italiano-inglese, sei in italiano-spagnolo e sei in inglese-spagnolo. Le sessioni pratiche sono state di due tipi: quelle preparatorie e quelle di role play di situazioni realistiche, in cui gli studenti sono stati coinvolti in attività di interpretazione sia in modalità telefonica che in videoconferenza. Come si evince dalla Tabella 3.1, le sessioni pratiche sono state suddivise per ambito (medico-sanitario, commerciale e giuridico-amministrativo) e la loro organizzazione è stata concepita in modo tale che i role play su un determinato argomento fossero sempre preceduti da una sessione di esercitazioni sullo stesso argomento. Nello specifico, tali sessioni prevedevano esercizi preparatori di vario genere, quali:

- la traduzione a vista, che poteva essere effettuata con testo oppure con scorrimento del testo attraverso programmi per il computer specifici, di testi completi o di testi con lacune - “cloze test” - e di testi monolingue o bilingui, in cui le due lingue della formazione si alternavano di paragrafo in paragrafo,
- la memorizzazione e la riformulazione di contenuti di video, sia in maniera intralinguistica (ad esempio da inglese a inglese) che interlinguistica (ad esempio da inglese a spagnolo), con o senza presa di appunti,
- sessioni di domande e risposte con l’ausilio di video: un docente poneva domande in una determinata lingua (ad esempio in italiano) e faceva partire un video precedentemente selezionato in un’altra lingua (ad esempio in inglese) nel quale venivano date le risposte, in modo da simulare una sorta di intervista bilingue.

Come si è accennato in precedenza, a tali sessioni di esercitazioni seguivano le sessioni pratiche di role play, divise per ambito e per modalità, telefonica o videoconferenza.

I role play ideati erano fortemente realistici ed erano strutturati in due maniere diverse. Potevano essere con copione o con traccia soltanto. I role play con copione venivano semplicemente recitati e oralizzati da due docenti. Le tracce, invece, contenevano un abbozzo dei contenuti delle simulazioni, presentavano il contesto, i ruoli dei parlanti e lo scopo delle conversazioni, ma non erano strutturati in alcun modo. Questi role play sono stati preparati e “inscenati” dai discenti stessi che interpretavano il ruolo dei beneficiari dell’interpretazione, oltre a quello dell’interprete. Questo è avvenuto l’ultimo giorno della Summer School nelle prime due sessioni della giornata, come evidenziato nella Tabella 3.1.

I role play sono stati concepiti con difficoltà diverse - facile, media e difficile - e, man mano che la formazione procedeva, ne venivano proposti di più complessi.

I laboratori utilizzati sono stati allestiti appositamente per riprodurre le condizioni in cui gli interpreti operano a distanza. In effetti, in ognuno dei tre laboratori utilizzati per le esercitazioni pratiche sono state predisposte tre cabine insonorizzate. Le cabine scelte erano piuttosto lontane tra di loro e i loro vetri erano stati oscurati per poter simulare l’assenza dell’input visivo e l’assenza di condivisione dello spazio fisico tipica dell’interpretazione a distanza. Per le simulazioni a due punti sono state utilizzate due cabine e per quelle a tre punti tre e, in ogni caso, i partecipanti alle interazioni erano connessi attraverso Skype, di cui veniva disabilitato l’output video per simulare la modalità telefonica. I role play di questa modalità sono stati registrati, dietro autorizzazione scritta dei partecipanti, con il programma Sanako Lab 100, di

cui i laboratori del DIT sono dotati, mentre le interazioni in videoconferenza sono state registrate con il programma OBS Studio, che permette di catturare il filmato di ciò che scorre sullo schermo dei computer. Tutti i partecipanti e gli osservatori presenti in aula potevano ascoltare le simulazioni attraverso la modalità vivavoce, modalità che consentiva loro una partecipazione costante alle attività formative.

Allo svolgimento dei role play seguivano immediatamente discussioni in aula sulle performance interpretative. Queste erano condotte dai docenti ma erano fortemente interattive. Infatti, sia i discenti coinvolti in prima persona durante le simulazioni che quelli che avevano ascoltato la performance in aula erano chiamati a riflettere sulle difficoltà, sulle strategie utilizzate per farvi fronte e sulle buone pratiche consigliabili. Se è vero che l'oggetto delle discussioni erano principalmente le difficoltà dovute alla modalità di interpretazione, bisogna sottolineare che sono stati offerti anche spunti di riflessione su aspetti ritenuti complessi anche in modalità presenziale, come la gestione di nomi propri, elementi culturali e terminologia specialistica.

L'ultima giornata, che ha visto lo svolgimento dei role play con traccia in cui erano gli studenti stessi a vestire i panni dei beneficiari dell'interpretazione, si è conclusa con l'organizzazione delle chiamate con le aziende partner - VEASYT e Dualia Teletraducciones -, ideate per mettere gli studenti alla prova attraverso l'interpretazione a distanza in situazioni reali.

Nell'ultima sessione della Summer School sono state espresse le opinioni di docenti e discenti in merito alla formazione, impressioni che sono state anche raccolte in questionari precedentemente redatti e distribuiti in tale occasione.

3.2.3 Considerazioni conclusive

Dai suddetti questionari si è evinto un alto tasso di soddisfazione di docenti e discenti della Summer School, precisamente del 97,6 %.

Dalle opinioni rilevate si possono trarre alcune considerazioni conclusive:

- sia gli studenti che i docenti coinvolti nella Summer School l'hanno considerata interessante e una buona occasione di apprendimento,
- alcuni studenti hanno trovato questa formazione troppo intensiva data la concentrazione delle attività, effettuate per otto ore di lezione in sei giorni consecutivi. Tuttavia, bisogna

precisare che si è reso necessario concentrare i tempi del progetto per gli altri impegni istituzionali di docenti e discenti in quel periodo, che era per molti sessione d'esami.

Come evidenziato dai docenti stessi coinvolti nel progetto SHIFT, si potrebbe partire dall'esperienza della Summer School per promuovere la formazione nell'interpretazione a distanza e dar vita ad altre occasioni di formazione per studenti, interpreti professionisti, aziende fornitrici di servizi di interpretazione a distanza e clienti di tali servizi. Queste occasioni di formazione potrebbero avere una durata variabile in base alle esigenze dei discenti prevedendo, ad esempio, eventi più brevi per i professionisti, che necessiterebbero di minori sessioni preparatorie, date le loro maggiori competenze. Sarebbero preferibili, invece, attività di formazione più estese per gli studenti di interpretazione, di modo da diluire le numerose attività e favorire la concentrazione dei discenti.

Alla luce del gradimento espresso da docenti e studenti ed in base alla mia esperienza personale di osservatrice, si può affermare che la Summer School di SHIFT può costituire un modello di riferimento per future sessioni di formazione nell'ambito dell'interpretazione a distanza.

Capitolo 4

Analisi di esercitazioni di interpretazione al telefono degli studenti della SHIFT Summer School

4.0 Introduzione

Questo capitolo è dedicato all'analisi delle interpretazioni di studenti registrate durante alcune esercitazioni in aula nell'ambito della SHIFT Summer School, descritta nel capitolo precedente di questo elaborato. Le quattro interazioni che verranno prese in esame sono interazioni telefoniche di argomento medico e, benché siano role play, sono tratte da una situazione di formazione reale.

L'ascolto e poi la trascrizione delle interazioni telefoniche interpretate hanno rivelato la presenza ricorrente di contributi discorsivi autonomi degli studenti-interpreti, aventi cause, funzioni e effetti diversi sulla conversazione in corso. Questa osservazione ha portato alla decisione di concentrare l'analisi su quegli enunciati degli interpreti che non sono traduttivi e che costituiscono, pertanto, delle iniziative discorsive autonome.

Prima di procedere all'analisi dei dati, però, verrà fornita una panoramica sul contesto di provenienza dei dati stessi e sui metodi utilizzati per l'analisi.

4.1 Materiali e partecipanti

Le interazioni oggetto di analisi sono state svolte nell'ambito della SHIFT Summer School, dedicata alla formazione nell'interpretazione a distanza per giovani interpreti (studenti di laurea quadriennale spagnola, laurea magistrale o in possesso di titolo di Master in interpretazione e traduzione). Le interpreti di cui verranno analizzati i contributi autonomi e non traduttivi nella conversazione sono, nello specifico, studentesse dell'Università di Bologna che hanno completato il secondo anno di laurea magistrale in interpretazione e giovani professioniste con un Master in interpretazione e traduzione presso l'Università del Surrey, nel Regno Unito. Tutte le studentesse di cui verrà analizzato il parlato sono di madrelingua italiana.

Le interazioni oggetto di studio sono role play ideati dai docenti coinvolti nella SHIFT Summer School e si tratta di simulazioni basate su interazioni telefoniche realmente accadute. Le quattro

interazioni selezionate si sono svolte nella coppia di lingue inglese/italiano, tutte afferiscono all'ambito medico-sanitario e due sono telefonate di emergenza.

Sono state scelte interazioni riguardanti l'ambito medico-sanitario tra quelli trattati nella Summer School (amministrativo-giuridico, commerciale, medico-sanitario) per pura preferenza personale poiché non sarebbe stato possibile affrontare un'analisi dettagliata di tutti e tre gli ambiti trattati. Le interazioni si sono svolte via Skype, di cui è stato disabilitato il canale video per simulare la conversazione telefonica, come descritto nel capitolo precedente al paragrafo 3.2.2. Inoltre, è importante segnalare che due delle telefonate analizzate sono "a due punti", per cui l'operatore medico-sanitario e il paziente si trovavano nello stesso luogo fisico e l'interprete era collegato via Skype ma solo in audio. Le altre due interazioni sono, invece, a "tre punti", ovvero i tre partecipanti si trovavano in luoghi diversi e hanno utilizzato la cosiddetta modalità "multiparty", che ha consentito loro di sentire tutto ciò che veniva detto e di rivolgersi direttamente a tutti gli altri partecipanti.

Sono elencati nella Tabella 4.1 i dettagli delle interazioni oggetto di studio in questo capitolo.

Chiamata n.	Tipo e contenuto della chiamata	Partecipanti	Durata	Lingue	Collegamento e ubicazione dei parlanti
1	Emergenza medica di una gestante con minaccia di parto prematuro.	Operatore italiano, gestante di lingua inglese, interprete di madrelingua italiana.	15'07''	Italiano e inglese	A tre punti. Tutti i partecipanti sono in posti diversi.
2	Verifica delle vaccinazioni di una bambina da parte della madre.	Infermiera italiana, madre della paziente di lingua russa, interprete di madrelingua italiana.	14'32''	Italiano e inglese (lingua veicolare)	A due punti. Infermiera e madre della paziente in ospedale e interprete a distanza.
3	Controllo della ferita di una paziente dovuta a un parto cesareo.	Medico italiano, paziente di lingua inglese, interprete di madrelingua italiana.	20'32''	Italiano e inglese	A due punti. Medico e paziente in ospedale e interprete a distanza.
4	Richiesta del consenso informato per effettuare una chirurgia esplorativa per ostruzione intestinale.	Medico italiano, paziente di lingua inglese, interprete di madrelingua italiana.	21'52''	Italiano e inglese	A tre punti. Tutti i partecipanti sono in posti diversi.

Tabella 4.1: Interazioni analizzate in questo elaborato

4.2 Raccolta, selezione e trascrizione delle interazioni

Le interpretazioni degli studenti in modalità telefonica sono state registrate attraverso il sistema Sanako Lab 100 e quelle in videoconferenza attraverso OBS Studio, programma open source che permette di catturare il filmato di ciò che compare sullo schermo. È stata richiesta l'autorizzazione alla registrazione da parte dei discenti che sapevano, inoltre, di essere ascoltati dagli altri studenti presenti in aula e da due docenti che avrebbero poi lanciato una discussione sulle loro rese. Erano presenti come ascoltatori e osservatori in aula anche rappresentanti delle aziende Dualia Teletraduccion e VEASYT, partner del progetto SHIFT, e la sottoscritta che avrebbe reso le loro performance oggetto della sua tesi di laurea.

La Summer School di SHIFT ha generato una grande mole di dati. Dobbiamo infatti tenere presente che ogni giorno, dal tredici al sedici giugno 2018, si sono tenute tra le due e le quattro sessioni di esercitazioni pratiche in aula, in ciascuna delle quali sono stati svolti due o tre role play. Bisogna, poi, considerare che questa formazione è stata realizzata per tre gruppi paralleli di partecipanti, divisi in base alla combinazione linguistica.

Per ognuna delle tre combinazioni linguistiche sono state registrati circa 250 minuti di interazioni telefoniche e circa 250 minuti di interazioni in videoconferenza. In effetti, in ognuna delle dieci sessioni di formazione pratica della durata di un'ora e mezza, venivano svolti due o tre role play dalla durata totale di circa 50 minuti, di modo da lasciare spazio alle riflessioni di docenti e discenti in aula.

Per quel che riguarda le interazioni in ambito medico-sanitario, oggetto di studio di questa tesi, nell'aula in cui si tenevano quelle nella combinazione linguistica inglese-italiano sono state registrate cinque interpretazioni telefoniche e quattro in videoconferenza, per un totale di 133 minuti e 6 secondi per quelle in modalità telefonica e 89 minuti per quelle in videoconferenza.

Verranno analizzate in questo capitolo quattro delle interazioni di argomento medico-sanitario con interpretazione telefonica nella combinazione inglese-italiano, per un totale di 71 minuti e 23 secondi, come descritto nella Tabella 4.1.

Le convenzioni di trascrizione utilizzate sono derivate dall'analisi della conversazione (Sacks, Schegloff e Jefferson 1978) e sono illustrate qui di seguito nella Tabella 4.2. Inoltre, il metodo di trascrizione è fonetico e non sono state corrette le parole pronunciate male, normalizzate in parentesi.

Simbolo di trascrizione	Cosa indica
[parlato]	Porzione di parlato sovrapposto.
=	Allacciamento tra due turni di due parlanti differenti.
(1)	Pausa: il numero dentro la parentesi indica la pausa prodotta dal parlante in decimi di secondo.
(.)	Micropausa: una pausa più breve di 0.2 secondi.
-	Interruzione improvvisa di una parola.
>parlato<	Ritmo più veloce: il parlato posto tra i due simboli indica un'accelerazione nel ritmo di eloquio.
<parlato>	Ritmo più lento: il parlato posto tra i due simboli indica un rallentamento nel ritmo di eloquio.
°	Tono di voce basso o sussurrato.
testo	Indica enfasi.
e:	Allungamento di un suono.
hhh	Indica un'espiazione udibile.
.hhh	Indica un'ispiazione udibile.
((tossisce))	Indicazione di elementi difficilmente trascrivibili.
/	Interruzione di un enunciato.
?	Intonazione di domanda.
xxx	Porzione di parlato incomprensibile per chi trascrive.
(testo)	Porzione di parlato normalizzato a seguito di un errore di pronuncia.

Tabella 4.2: Convenzioni di trascrizione

Di seguito riportiamo la legenda che è stata utilizzata per attribuire i turni di parola nelle trascrizioni delle interazioni:

A.: chi eroga il servizio
 B.: chi richiede il servizio
 I.: interprete.

4.3 Strumenti di analisi dei dati

Come si è detto in precedenza, la presenza di molte iniziative discorsive e non traduttive delle interpreti è alla base della scelta di questo fenomeno come oggetto di studio. Data la quantità di dati a disposizione, non è possibile svolgere un'analisi quantitativa. Si è pertanto adottato un approccio microanalitico ispirato all'analisi della conversazione.

Oltre ad analizzare la funzione e l'esito dei contributi autonomi delle interpreti, si osserverà anche se questi vengano tradotti o meno a beneficio degli altri partecipanti. Non ci si soffermerà, invece, sulle scelte linguistiche relative alla correttezza della terminologia e fraseologia

utilizzate dalle interpreti né su altri elementi che potrebbero rivelarsi particolarmente interessanti da analizzare e su cui potrebbe concentrarsi uno studio futuro.

Per poter procedere all'analisi dei contributi autonomi delle interpreti nelle interazioni analizzate è innanzitutto necessario chiarire cosa intendiamo con l'espressione "contributi autonomi" in questo studio. Nella classificazione di Wadensjö (1998) essi vengono definiti *non-rendition*. Secondo l'autrice, una *non-rendition* è un "testo" analizzabile come iniziativa o reazione dell'interprete che non corrisponde (come traduzione) a un enunciato "originale" precedente (*ib.*: 108). Questi contributi autonomi degli interpreti vengono visti dalla studiosa come enunciati aventi una funzione esplicita di coordinamento dell'interazione. Le *non-rendition* possono essere suddivise in *text-orientated initiatives* (*ib.*: 110) che hanno l'obiettivo, ad esempio, di chiarire una porzione di testo e in *interaction-orientated initiatives* (*ib.*: 110), che mirano a favorire l'attività comunicativa tra i partecipanti primari all'interazione. Queste iniziative hanno come scopo, ad esempio, quello di far rispettare i turni conversazionali e di invitare uno dei partecipanti a parlare o a smettere di farlo (*ib.*). Nei nostri dati spesso queste iniziative servono a segnalare che gli interpreti si accingono a tradurre e quindi, implicitamente, chiedono agli altri parlanti di restare in silenzio. I contributi autonomi degli interpreti sono stati definiti in tempi più recenti da Baraldi e Gavioli (2012) come *reflexive activity* o *reflexivity*, espressioni a cui gli studiosi danno lo stesso significato delle *non-rendition*. In effetti, citando gli autori, "reflexivity has to do with (quoting Wadensjö) 'interpreting as interaction' and consists in expanding/modifying, encouraging, questioning or calling for coordination" (Baraldi e Gavioli 2012: 9).

Nel prossimo paragrafo verranno presi in analisi questi tipi di contributi autonomi insieme ad iniziative di altro genere come domande e risposte prodotte autonomamente dalle interpreti e si osserverà anche il tipo di scelta traduttiva che le interpreti faranno nei confronti di queste iniziative discorsive.

Come si vedrà, nelle interazioni analizzate i contributi autonomi delle interpreti, che possono anche dare luogo a sequenze diadiche con uno dei parlanti, talvolta non vengono tradotti a beneficio dell'altro parlante. Queste iniziative verranno definite, seguendo la categorizzazione di Wadensjö (1998: 107-108), *zero rendition*, ovvero omissioni nell'interpretazione in cui il parlato originale non viene tradotto. Verranno adottate, poi, anche altre categorie individuate dalla studiosa per descrivere i tipi di rese prodotte dalle interpreti negli esempi analizzati. In particolare, si farà riferimento alle *expanded rendition*, cioè rese più esplicite degli originali a

cui corrispondono e alle *substituted rendition*, ovvero rese attraverso cui elementi dell'enunciato originale vengono sostituiti con altri, dando vita, quindi, a rese più esplicite e implicite al contempo.

4.3.1 *Le non-rendition e il senso di estraneità*

Alcuni studiosi quali Oviatt e Cohen (1992), Wadensjö (1999), Lee J. (2007) e Braun (2015b) hanno riscontrato che gli interpreti che operano per via telefonica tendono “a fare di più”, cioè ad essere più attivi rispetto agli interpreti che lavorano in presenza condividendo lo stesso spazio fisico dei partecipanti primari. Trovarsi in luoghi diversi scalfirebbe, in effetti, la sensazione di presenza all'incontro comunicativo e favorirebbe, quindi, la sensazione di estraneità (*remoteness*) (Moser-Mercer 2005) per l'impossibilità di accedere a input visivi, tattili e cinetici, fondamentali nella comunicazione (Poyatos 2002). Tale senso di estraneità comporta che i partecipanti all'interazione percepiscono un'"incertezza comunicativa", i cui effetti sono osservabili sia sui partecipanti primari all'interazione che sugli interpreti (Oviatt e Cohen 1992, Ozolins 2011 e Mouzourakis in Buck 2015). Questi ultimi sarebbero, in effetti, portati a cercare di compensare il senso di estraneità compiendo ulteriori sforzi per mantenere il flusso della comunicazione tra i parlanti come se fossero presenti e per superare l'assenza di condivisione di uno spazio fisico, che si pone come ostacolo alla buona riuscita della loro attività traduttiva (Ellis 2004, Ozolins 2011). La produzione di contributi autonomi generalmente è volta, da una parte, ad agevolare l'attività di comprensione degli interpreti e dei partecipanti primari e, dall'altra, a favorire il coordinamento dei turni di parola. Analizzeremo nei prossimi sotto-paragrafi (4.3.1.1, 4.3.1.2 e 4.3.1.3) le iniziative discorsive non traduttive – *non-rendition* – delle interpreti che si possono ricondurre al senso di estraneità nelle registrazioni oggetto di studio in questo elaborato. Queste *non-rendition* verranno divise in base alle loro funzioni e, quindi, classificate in *non-rendition* volte a coordinare i turni conversazionali, *non-rendition* prodotte al fine di favorire la comprensione e *non-rendition* di altro genere, come verifiche che l'altra persona sia all'ascolto. Di contro, non verranno analizzate le *non-rendition* prodotte dalle interpreti al fine di presentare se stesse e il loro ruolo, pur se figurano in tutte e quattro le interazioni analizzate, poiché questo tipo di contributo autonomo era stato caldamente raccomandato dai docenti in sede di preparazione, per cui non si può considerare totalmente “autonomo”, cioè deciso dalle interpreti in prima persona.

4.3.1.1 *Le non-rendition per coordinare i turni di parola*

Alcuni studiosi come Oviatt e Cohen (1992) e Wadensjö (1999) hanno provato che l'assenza del canale visivo nelle interazioni telefoniche genera una certa difficoltà di gestione dei turni conversazionali. Occorre, quindi, un maggiore sforzo da parte dell'interprete nel coordinarli, funzione che può svolgere attraverso *non-rendition* orientate all'interazione (*interaction-orientated initiatives*), descritte nel paragrafo precedente.

Secondo Pöchhacker (2012) le *non-rendition* che sottolineano il coinvolgimento attivo da parte dell'interprete e favoriscono il raggiungimento dello scopo dell'interazione mettono in luce la professionalità di quest'ultimo. Non devono, quindi, essere concepite come segno di non professionalità dell'interprete (il cui ruolo non si limita soltanto all'attività di traduzione) ma, al contrario, ne attestano la competenza, che si esprime anche attraverso la capacità di coordinare le interazioni a cui l'interprete partecipa (*ib.*). Tale coinvolgimento attivo da parte degli interpreti è particolarmente evidente nelle interazioni telefoniche, in cui i professionisti tendono a "fare di più", cioè a non limitarsi a tradurre e coordinano esplicitamente le interazioni, anche attraverso la produzione di contributi autonomi (Oviatt e Cohen 1992, Wadensjö 1999 e Lee J. 2007, Braun 2015b).

Osserviamo ora alcune *non-rendition* prodotte dalle interpreti nelle interazioni analizzate, tese appunto a coordinare i turni di parola: ne sono state riscontrate numerose in cui le interpreti chiedono ai partecipanti a) di dar loro il tempo di tradurre, b) segnalano che stanno per iniziare a tradurre e c) sollecitano un partecipante a prendere la parola (più rare nelle interazioni analizzate).

Esempio 1

148. B. [oh (0.5) OK thanks xxx lovely] e:h my number
is nine four one ((*rumori di matita in sottofondo*))
oh grazie perfetto eh il mio numero è nove quattro uno
(0.5)
149. I. yes
sì
150. B. three five two (0.5) seven seven three ((*rumori di*
matita in sottofondo))
tre cinque due sette sette tre
(1)
- 151. I. perfect I'll refer it I'll get back to you in
a minute
perfetto lo riferisco torno da lei tra un minuto
152. B. eh (0.3) w- can you:?
eh p- può?

- 153. I. yes?
sì
154. B. yeah (0.5) .hh can you please (1) contact my health centre and my gynaecologist because (0.5) eh I am feeling the symptoms (.) associated to an **early labour** (0.5) .hh so (0.9) I'd like to go to the surgery **tomorrow morning** (0.5) or any time as soon as possible **please** (0.5) .hh it's an emergency
sì può contattare il mio ospedale e la mia ginecologa perché eh sento i sintomi di un parto prematuro quindi vorrei andare in sala parto domani mattina o il prima possibile è un'emergenza
- 155. I. OK OK yes (0.3) I'll I'll get back to you in a minute (0.5) .hhh allora signora il numero:: della paziente: (0.5) se ha carta e penna
OK va bene mi dia un minuto

Nella sequenza dell'esempio 1, estrapolata dall'audio 1, una donna gestante di lingua inglese chiama il servizio sanitario perché vuole anticipare un appuntamento con la ginecologa ritenendo che il parto avverrà prima del previsto. Si tratta della fase successiva all'apertura in cui la chiamante esprime la sua richiesta di servizio e l'operatrice afferma che non è possibile gestire la richiesta che va invece indirizzata al CUP, con cui si metterà in contatto l'operatrice stessa. La paziente ha appena dato all'interprete il suo numero di telefono su richiesta dell'operatrice, di modo che la possa ricontattare una volta cambiata la data dell'appuntamento.

Nell'esempio 1, al turno 151 l'interprete segnala di stare per iniziare a tradurre a beneficio dell'operatrice per riferirle il numero di telefono che la paziente le ha appena fornito. Tenendo presente che le interazioni mediate dagli interpreti si svolgono di norma con l'interprete che prende la parola non appena un parlante ha concluso il suo turno per tradurre il contenuto all'altro partecipante primario, questo turno da parte dell'interprete "*perfect I'll refer it I'll get back to you in a minute*" ha chiaramente una funzione interazionale di coordinamento. L'interprete avverte la paziente che adesso prende la parola per tradurre, che la paziente deve aspettare prima di intervenire e che l'interprete si rivolgerà nuovamente a lei non appena avrà finito di tradurre. Nonostante la richiesta di turno di parola dell'interprete che segnala di volerlo tenere per tradurre, questo intervento non va a buon fine. La paziente riprende subito la parola al turno 152 e l'interprete non le chiede di aspettare ma risponde subito con un'espressione di disponibilità all'ascolto "*yes?*". La paziente, quindi, usa questo spazio di parola che ha negoziato e ottenuto per esprimere quella che per lei è una richiesta impellente e per la quale non è disposta ad attendere. La risposta dell'interprete "*yes*" al turno 153 è, dunque, un contributo autonomo che non corrisponde ad alcun turno in originale ma che ha l'effetto di

lasciare spazio di parola alla chiamante e di far procedere l'interazione mostrando massima disponibilità a costruire l'ordine conversazionale non in base ai propri desideri, ma in base alle esigenze dei parlanti primari. L'interprete cerca di negoziare nuovamente uno "spazio traduttivo" al turno 155 e questa volta la paziente accetta la richiesta rimanendo in silenzio e lasciando il turno di parola all'interprete.

In uno scambio verbale in cui il canale visivo è assente, come quello al telefono, c'è maggiormente bisogno di verbalizzare le attività non verbali (Wadensjö 1999). In presenza, si può segnalare di volersi rivolgere a una persona tramite uno sguardo o con un movimento del corpo (Leonardi 2003). Questi segnali sono utilizzati e utilizzabili anche dagli interpreti che operano in presenza, ma ovviamente non lo sono dagli interpreti che operano a distanza. Dunque, se in presenza l'interprete può non aver bisogno di esplicitare verbalmente che inizierà a tradurre perché lo può segnalare tramite attività non verbali, di contro, al telefono, attraverso cui gli input visivi non sono accessibili, l'interprete può sentire il bisogno di segnalare che inizierà a tradurre per un partecipante e che, solo dopo alcuni istanti, si rivolgerà all'altro.

Infine, sempre nell'esempio 1, al turno 155 troviamo un'altra *non-rendition* dell'interprete: "*se ha carta e penna*". Questo intervento dell'interprete è mirato a facilitare il passaggio di un'informazione importante alla dottoressa: il numero di telefono della paziente. Poiché i numeri costituiscono un elemento che difficilmente si può memorizzare istantaneamente l'interprete suggerisce all'operatrice di procurarsi i mezzi per scrivere. Formulando l'espressione "*se ha carta e penna*" in maniera autonoma, l'interprete va oltre il suo ruolo di mediatrice linguistica e si pone come "facilitatrice" nel trasferimento di informazioni tra le due parti.

Esempio 2

235. B. OK great (.) thank you for your help but
[can you give me the direction]=
OK benissimo grazie per l'aiuto mi può dare indicazioni
236. I. [and also:: eh xxx]
e poi eh
237. B. =for the emergency unit? ((*tono concitato*))
per il pronto soccorso?
- 238. I. I'm I'm not done do do you mind? e::hm ehm I
was also told that eh in case you do not
deliver (0.5) during the next days or
hours .hhh your appointment will still be
scheduled

non non ho finito le le spiace? ehm mi hanno detto anche che nel caso in cui non partorisca nei prossimi giorni o ore il suo appuntamento resta comunque fissato

239. B. yeah but I now now now what **I** need **now** is the (0.5) .hhh address of the emergency unit you see? because I have to **rush**
sì ma ora ora ora quello che mi serve ora è l'indirizzo del pronto soccorso capisce? perché mi devo sbrigare
- 240. I. yes I'll ask right away (0.3) bear with me (0.7) e:h signora e:h mi chiede: la paziente di avere i::l l'indirizzo: de:l del pronto soccorso
sì chiedo subito aspetti

L'esempio 2 è tratto dalla stessa interazione dell'esempio 1. Nei turni precedenti alla sequenza riportata, l'operatrice ha risposto alla richiesta della paziente a cui si sono rotte le acque suggerendole di andare subito al pronto soccorso più vicino e poi ha aggiunto che manterrà comunque l'appuntamento che la gestante aveva preso con la ginecologa nel caso in cui non si trattasse di un parto precoce. Non appena l'interprete traduce la prima parte del turno dell'operatrice – ovvero di recarsi al pronto soccorso più vicino – la paziente prende il turno e chiede l'indirizzo. L'interprete questa volta non è disposta a cedere il suo turno traduttivo e produce un tentativo di presa di turno in sovrapposizione in cui segnala che ha altro da dire con l'espressione “*and also*” (turno 236). La paziente non le lascia il turno e completa la richiesta di indirizzo del pronto soccorso già avviata. Al turno successivo l'interprete “riconquista” il suo spazio traduttivo segnalando all'interlocutrice che non aveva finito di tradurre “*I am not done do you mind?*”. In un certo senso, in questo caso, diversamente da quello che avevamo visto nell'esempio 1, non dà ascolto né seguito alla richiesta dell'indirizzo della paziente, che la ripropone appena l'interprete ha concluso il suo turno. Al turno 240 l'interprete produce una *non-rendition* in risposta alla richiesta della paziente composta da una conferma (e quindi una rassicurazione) del fatto che procederà subito a tradurre la richiesta di indirizzo e fa una richiesta, ancora una volta, di aspettare che lei possa tradurre a beneficio dell'operatrice in modo da poter fornire l'indirizzo.

Esempio 3

18. I. °hello: (.) good evening° (0.5) I will be your interpreter for today (0.3) .hhh I wi::ll speak on behalf of our doctor (0.3) .hhh he:: just eh::m (1.2) s- **she** (.) I'm sorry **she** (.) will give you some explanations about what

they (.) want to do after the exams they
 (0.3) .hh they did to you
*pronto buona sera sarò la sua interprete oggi parlerò per conto della
 nostra dottoressa lui ehm lei mi scusi lei le darà spiegazioni su cosa
 vogliono fare dopo gli esami che le hanno fatto*

- (2)
19. B. OK (.) OK
 OK OK
- 20. I. °very good° (0.7) mi dica pure
 molto bene

L'esempio 3 è ricavato dall'audio 4, in cui una turista è ricoverata per ostruzione intestinale. Il medico la visita prima di fare un intervento chirurgico esplorativo e le spiega che dovrà ottenere il suo consenso informato prima di poter procedere. Si tratta della fase successiva all'apertura in cui il medico ha spiegato come procederà la visita e l'interprete si è presentata a entrambi i partecipanti primari. Subito dopo il segnale di comprensione da parte della paziente al turno 19, l'interprete pronuncia le espressioni “°very good°” e “mi dica pure” al turno 20. Quest'ultimo è, quindi, costituito da due *non-rendition*, di cui la prima è in inglese e la seconda in italiano. Attraverso la prima, l'interprete segnala alla paziente di aver capito cos'ha detto, mentre con la seconda segnala al medico che può prendere la parola, cosa che effettivamente avviene al turno successivo. Quest'ultima è una delle rare *non-rendition* riscontrate nelle interazioni analizzate in cui l'interprete segnala a uno dei partecipanti primari in maniera esplicita di poter prendere la parola.

È interessante notare che le *non-rendition* prese in analisi in questo sotto-paragrafo non vengono mai tradotte a beneficio del partecipante primario a cui non erano indirizzate. Considerato che nessuna delle *non-rendition* legate alla gestione dei turni conversazionali presenti nelle quattro performance oggetto di analisi di questo elaborato viene tradotta, si può concludere che, almeno nei dati analizzati, le *non-rendition* con funzione di coordinamento dei turni generano sistematicamente delle *zero rendition* (cfr. paragrafo 4.3). Questo fenomeno può essere legato al concetto di efficacia della comunicazione. In effetti, le *non-rendition* attraverso cui le interpreti chiedono di dar loro il tempo di tradurre, segnalano che stanno per iniziare la traduzione o sollecitano un partecipante a prendere la parola sono *interaction-orientated*, cioè hanno come scopo quello di favorire l'attività comunicativa con i parlanti a cui sono direttamente rivolte e non comprendono, quindi, informazioni rilevanti per l'altro partecipante. Pertanto, la scelta di tradurle non si rivelerebbe utile ai fini della comunicazione e avrebbe soltanto l'effetto di allungarne i tempi.

In questo sotto-paragrafo abbiamo, quindi, potuto osservare svariate iniziative autonome delle interpreti volte a coordinare esplicitamente le interazioni a cui partecipano. Nel secondo esempio ci siamo soffermati anche sull'espressione "*se ha carta e penna*", con cui l'interprete supera i confini del suo ruolo di mediatrice linguistica e si pone come "facilitatrice" nel trasferimento di informazioni tra le due parti. Questa e le iniziative volte al coordinamento delle interazioni sostengono la tesi di Oviatt e Cohen (1992), Wadensjö (1999), Lee J. (2007) e Braun (2015b) per cui gli interpreti che operano al telefono sono partecipanti attivi alla conversazione e "fanno di più" rispetto a quando operano in presenza.

4.3.1.2 *Le non-rendition legate alla comprensione*

Come già sottolineato, Oviatt e Cohen (1992) e Wadensjö (1999) ritengono che gli interpreti che operano al telefono svolgano la funzione di coordinatori occupandosi della gestione dei turni conversazionali attraverso iniziative orientate all'interazione. Oltre a ciò, però, la loro funzione di coordinatori è anche evidente nel momento in cui essi apportano contributi autonomi *text-orientated*, con cui mirano a rendere più comprensibili le informazioni espresse dai partecipanti o da loro stessi, oppure intendono confermare di aver capito o chiedono ai partecipanti se hanno capito. Anche Lee J. (2007) riscontra una certa tendenza negli interpreti a favorire la comunicazione e la comprensione in particolare, attraverso la produzione di contributi autonomi:

Most tend to assume the additional task of managing the communication. When they face a problem or misunderstanding, they often intervene by offering an explanation or even gently pushing the primary parties, usually the Korean speakers, to achieve the goal of communication successfully and efficiently.

(Lee J. 2007: 248)

Le quattro interazioni analizzate presentano tutte un certo numero di contributi autonomi delle interpreti tesi a chiarire alcuni concetti o ad assicurarsi che le informazioni fornite siano chiare.

Nella maggior parte dei casi, i contributi autonomi legati alla comprensione osservabili nelle quattro interazioni analizzate non derivano da problemi legati al canale uditivo e, quindi, da difficoltà di ricezione del segnale o da rumori di sottofondo. In effetti, la qualità dell'audio delle registrazioni risulta spesso ottima in quei passaggi e nella maggior parte dei casi i parlanti non segnalano problemi di ricezione del suono.

Queste *non-rendition* riscontrate nelle quattro interazioni analizzate legate alla comprensione non derivanti da malfunzionamenti e problemi al canale audio possono essere suddivise in quattro categorie, di cui analizzeremo almeno un esempio per ciascuna. Attraverso questi contributi autonomi le interpreti:

- a) Confermano di aver capito (e a volte precisano che iniziano a tradurre),
- b) Chiedono ai partecipanti primari se hanno capito,
- c) Verificano la loro comprensione (ripetendo il concetto o chiedendo spiegazioni),
- d) Chiedono al partecipante primario di ripetere,
- e) Ripetono ciò che hanno detto/ chiariscono spontaneamente ciò che hanno detto.

Analizziamo ora un estratto appartenente alla categoria a), in cui l'interprete conferma di aver capito e precisa che inizierà a tradurre.

Esempio 4

- 188. A. e lei può attendere in linea (.) d'accordo?
 → 189. I. OK riferisco subito (0.4) madam?
signora?
 (0.5)
190. B. yes?
sì
- 191. I. I'll ask you one thing (0.3) do not hung up
 the phone (.) **they** will call you on the same
 line (.) OK?
*le chiedo una cosa non riattacchi la richiameranno sulla stessa linea
 telefonica OK?*

L'esempio 4 è tratto dalla stessa interazione dell'esempio 2, in cui una donna gestante di lingua inglese chiama il servizio sanitario perché vuole anticipare un appuntamento con la ginecologa poiché ritiene che il parto avverrà prima del previsto. La paziente ha appena dato all'interprete il suo numero di telefono su richiesta dell'operatrice, di modo che la possa ricontattare una volta cambiata la data dell'appuntamento. Poi, l'operatrice chiede alla paziente di restare in linea (turno 188), di modo da comunicarle subito la data del nuovo appuntamento. Quindi, al turno 189 l'interprete segnala attraverso il marcatore "OK" di aver capito il messaggio e, con la formula "riferisco subito", esplicita di iniziare a tradurre alla paziente che deve attendere in linea. Tale affermazione è seguita dall'appellativo "*madam*" pronunciato con un'intonazione interrogativa, attraverso cui l'interprete si assicura che la paziente per cui deve iniziare a tradurre stia ascoltando. Appellativi simili, a volte seguiti anche da formule come "*are you with*

me?” (cfr. sotto-paragrafo seguente), vengono utilizzati dalle interpreti proprio per mantenere il flusso della comunicazione, per stabilire un contatto con i partecipanti primari e per assicurarsi che questi stiano seguendo e capendo ciò che intendono comunicare. Al “*madam?*” pronunciato dall’interprete al turno 189 segue un “*yes?*” della paziente, segnale di contatto con cui mette in evidenza di star seguendo la conversazione e si mostra pronta ad interagire con l’interprete. A questo punto l’interprete produce un turno molto interessante. All’inizio del turno 191, infatti, dà vita alla *non-rendition* “*I’ll ask you one thing*” con cui introduce la richiesta dell’operatrice di restare in linea. Poi, produce una resa sbagliata, ovvero “*they will call you on the same line*”. In effetti, l’operatrice al turno 186 aveva detto “*abbiamo un’altra linea telefonica*”, chiedendo implicitamente alla gestante di restare in linea perché possono chiamare per l’appuntamento da un’altra linea telefonica e le possono far sapere subito. Questo turno si conclude poi con “*OK?*”, che rappresenta una *non-rendition* pronunciata al fine di verificare che la paziente abbia compreso. Questa rientra nella categoria b) tra quelle elencate prima, che ci apprestiamo ad analizzare.

Esempio 5

- 146. I. .hh perfetto (0.5) .hh so madam (0.3) the: (.) hospital will procee:d (.) with the: e:hm (0.3) laparoscopic surgery .hhh eh: befo:re you will have to sign e:::h .hhh a form (0.2) called informed consent (.) in which you agree (0.2) that eh::m you agree about the:: **reasons** of the surgery .hh the eh::m consequences (.) .hhh the potential consequences and risks (1) [are you with me?]
perfetto signora l’ospedale procederà con la ehm laparoscopia eh prima deve firmare eh un modulo chiamato consenso informato in cui lei accetta che ehm accetta i motivi dell’intervento chirurgico le ehm conseguenze le conseguenze potenziali e i rischi mi segue?
147. B. [°risks?°] (0.5) °risks? (0.5) then it’s dangerous°
rischi? rischi? quindi è pericoloso

L’esempio 5 afferisce all’interazione 4, in cui una turista è ricoverata per ostruzione intestinale, il medico la visita prima di fare un intervento esplorativo e le spiega che dovrà ottenere il suo consenso informato per poter procedere. Si tratta della fase in cui, dopo aver riferito alla paziente che sono stati riscontrati livelli di gas e liquidi nel suo intestino, possibile indice di perforazione intestinale, sarà necessario effettuare una laparoscopia esplorativa. Poi la paziente chiede cosa le causi il dolore che prova, la dottoressa risponde che non vi è ancora una diagnosi

e a quel punto la paziente acconsente a effettuare la laparoscopia esplorativa. Così, la dottoressa sottolinea che attraverso la firma del modulo del consenso informato la paziente dichiara di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie riguardo alle ragioni, alle conseguenze e ai rischi della procedura. Al turno 146, l'interprete traduce ciò che il medico ha appena sottolineato riguardo al significato della firma del consenso informato e produce una *non-rendition* costituita da una domanda al fine di mantenere il flusso della comunicazione, “*are you with me?*”, già menzionata nello scorso sotto-paragrafo. Nel nostro corpus di registrazioni, in effetti, questa formula viene utilizzata frequentemente dalle interpreti per assicurarsi che i partecipanti primari stiano seguendo e comprendendo quanto da loro comunicato. In questo caso è prodotta in sovrapposizione con “*risks?*” pronunciato dalla paziente al turno 147. L'interprete non riceve, quindi, risposta alla sua domanda volta ad accertarsi se la paziente stia seguendo il ragionamento ma, attraverso la produzione di “*risks?*”, la paziente dimostra di aver capito, almeno in parte, ciò che è stato detto.

Riportiamo ora l'esempio 6 estratto dall'audio 2, di cui analizzeremo una *non-rendition* attraverso cui l'interprete verifica se ha capito bene ripetendo il concetto appena espresso dall'infermiera (categoria c).

Esempio 6

7. A. .hh allora (.) le chiedo per favore come sta oggi (0.3) di che nazionalità è (0.3) .hh che età ha la bambina (0.3) se è stata vaccinata già nel suo paese d'origine (0.3) e se ha con sé il libretto di vaccinazioni della piccola (0.3) **ah** (0.3) da non dimenticare (0.3) le chiedo (0.3) anche (.) se la bambina ha avuto anche qualche reazione ai vaccini (0.3) è una cosa molto importante
 (2.4)
- 8. I. ehm ehm l'età e: la nazionalità della bambina vero (0.3) vuole sapere?
9. A. sì sì sì (0.3) perfetto
 (0.7)

- 10. I. hello good morning (0.5) eh:: I would like to ask you a couple of information (0.5) so eh::m how old is you:r daughter and:: ehm wh- what country are you from I mean your daughter is from and:: (0.3) ehm did you: ehm get ehm any vaccination (0.5) and:: did you your daughter e::h does your daughter have like xxxx any: (0.3) reaction for vaccination?
pronto buongiorno eh vorrei chiederle un paio di informazioni quindi ehm quanti anni ha sua figlia e ehm d- da che paese proviene cioè da che paese proviene sua figlia e ehm ha ehm fatto ehm qualche vaccinazione e lei sua figlia eh sua figlia ha tipo xxxx qualche reazione ai vaccini?

Questa interazione si svolge tra una madre russa che si reca in ospedale per verificare quali vaccinazioni sua figlia debba fare e l'infermiera dell'ospedale. L'estratto dell'esempio 6 si situa immediatamente dopo l'apertura della telefonata, la presentazione dell'interprete e il suo segnale all'infermiera di poter iniziare l'accertamento delle informazioni di cui necessita. Al turno 7, quindi, l'infermiera precisa di voler sapere come sta la bambina, di che nazionalità è, quanti anni ha, se è stata vaccinata già nel suo paese d'origine, se ha avuto anche qualche reazione ai vaccini e se la mamma ha con sé il libretto della vaccinazioni della figlia. Al turno 8, l'interprete produce una *non-rendition* attraverso cui chiede conferma all'infermiera sulla sua necessità di conoscere l'età e la nazionalità della bambina, cosa che l'infermiera conferma al turno 9. È particolarmente interessante osservare il seguito che l'interprete dà alla sua richiesta, ovvero, che tipo di resa produce una volta che l'infermiera le conferma che ha bisogno di conoscere l'età e la nazionalità (tra le altre informazioni) della piccola paziente. In effetti, come in tutti i casi precedentemente analizzati, l'interprete non riferisce all'altro partecipante primario di aver prodotto un contributo autonomo, lasciandolo dunque all'oscuro di questo breve scambio con l'infermiera. Probabilmente ritiene superfluo tradurre lo scambio perché questo ha come oggetto le stesse informazioni che poi trasmetterà alla signora nel turno 10. In questo turno è interessante notare che l'interprete cambia la domanda sulla nazionalità trasformandola in una domanda sul paese provenienza della piccola paziente (*"what country are you from I mean your daughter is from"*). Provenire da un determinato paese e averne la nazionalità non costituiscono esattamente lo stesso concetto (problema riscontrato anche da Wadensjö 1998: 111). Per questo motivo, possiamo sostenere che l'interprete produca una *substituted rendition* (cfr. paragrafo 4.3) e sostituisca, quindi, un elemento dell'enunciato originale con un altro, in questo caso modificando le informazioni richieste. Inoltre, nello stesso turno, l'interprete non traduce la domanda sullo stato di salute della bambina e quella volta ad

accertarsi che la madre abbia con sé il libretto delle vaccinazioni della piccola, che risultano essere, quindi *zero rendition* (cfr. paragrafo 4.3).

Per quanto riguarda la categoria d), ovvero le *non-rendition* attraverso cui le interpreti chiedono ai partecipanti primari di ripetere il concetto appena espresso, è interessante sottolineare che non ne è stata riscontrata alcuna che si possa ipotizzare sia collegata al senso di lontananza ed estraneità dovuto al mezzo di comunicazione. Quelle individuate sono, invece, derivate da manifesti problemi al canale audio e da elementi che risultano problematici anche per gli interpreti che operano in presenza (nomi propri, elementi culture-bound e tecnicismi).

Passiamo quindi all'esempio 7, estratto dall'audio 1 di cui analizzeremo una *non-rendition* attraverso cui l'interprete fornisce un chiarimento autonomo del concetto appena espresso da lei stessa, appartenente alla categoria e).

Esempio 7

197. A. uhm uhm (1) .hhh be' comunque dica/ noi abbiamo appena chiamato dica alla signora (0.4) Ashcomb che .hhh e:::hm >ho appena parlato col CUP e mi han detto che l'appuntamento potrebbe essere anticipato< a **dopodomani** (0.3) prima non c'è posto hanno **tutto::** il mese prenotato (0.3) quindi dopodomani (.) va bene::?
- 198. I. certo riferisco subito=
199. A. =uhm uhm
- 200. I. eh madam (.) I've- I've been referred that (.) the:y've just called (0.6) and they have just been confirmed that e::h the next e::h appointment available would be the day (.) after tomorrow
eh signora m- mi hanno riferito che hanno appena chiamato e gli hanno appena confermato che eh il prossimo eh appuntamento disponibile sarebbe dopodomani
- (1)
201. B. what day did you say?
che cos'ha detto?
- 202. I. the day after tomorrow (0.5) not tomorrow the day after
dopodomani non domani il giorno dopo

L'esempio 7 è estratto dall'interazione 1 di cui abbiamo visto altre sequenze agli esempi 1 e 4. La gestante di lingua inglese vuole anticipare l'appuntamento con la sua ginecologa e l'operatore di lingua italiana le dice che chiamerà il CUP per fissare un appuntamento anticipato.

Al turno 197 l'operatrice riferisce di aver chiamato il CUP e che la prima data disponibile è dopo due giorni (“*dopodomani*”). Al turno 198 l'interprete precisa di aver capito e che tradurrà immediatamente il messaggio alla paziente, producendo quindi una *non-rendition* (“*certo riferisco subito*”). Lo svolgimento e la funzione di questo turno sono dunque molto simili alla *non-rendition* “*OK riferisco subito*” prodotta al turno 189 riportata nell'esempio 4. A quel punto l'operatrice, attraverso il segnale di contatto “*uhm uhm*”, mostra all'interprete il suo accordo affinché ella si appropri del turno successivo per tradurre alla paziente, cosa che l'interprete fa al turno 200 introducendo la resa traduttiva con “*I've been referred that*” e traducendo correttamente “*dopodomani*” con “*the day after tomorrow*”. Al turno 201, rivolgendosi all'interprete, la paziente pronuncia la domanda “*what did you say?*”, che potrebbe costituire sia una richiesta di chiarimento che di ripetizione. Al turno 202 l'interprete inizialmente ripete “*the day after tomorrow*” e poi riformula ciò che ha appena detto di sua spontanea volontà, anche se corretto. In effetti, dopo aver ripetuto la traduzione corretta di “*dopodomani*”, sente la necessità di riformulare il concetto pronunciando “*not tomorrow the day after*”, avviando così un *repair*, cioè proponendo un'alternativa a quanto appena detto. Come messo in luce da Schegloff *et al.* (1977), sono possibili svariati tipi di *repair*, che possono essere iniziativa dello stesso parlante che ha pronunciato l'elemento che viene sostituito non dovuta a sollecitazioni da parte dell'altro parlante (*self-initiated repair*) oppure a seguito di una sollecitazione dell'altro parlante (*other-initiated repair*). Inoltre, i *repair* possono essere prodotti sia da colui che aveva pronunciato l'elemento a cui porre riparo (*self-repair*) o dal suo interlocutore (*other-repair*). Seguendo questa categorizzazione di Schegloff *et al.* (1977), possiamo affermare che “*not tomorrow the day after*” pronunciato dall'interprete nell'esempio 7 è un *self-initiated self-repair*, ovvero un'iniziativa autonoma attraverso cui l'interprete offre un'alternativa a ciò che aveva pronunciato poco prima senza che questa sia stata sollecitata, allo scopo di favorire la comprensione della paziente riguardo alla nuova data della visita ginecologica.

In questo sotto-paragrafo abbiamo analizzato svariate iniziative autonome delle interpreti prodotte allo scopo di favorire la chiarezza dei concetti esposti da loro stesse o dai partecipanti primari. Non essendo tali contributi autonomi connessi a problemi legati al canale audio né alla presenza di concetti tecnici di difficile comprensione o memorizzazione, possiamo ipotizzare che tali contributi siano dovuti all'incertezza comunicativa prodotta dalla mancanza di condivisione dello spazio fisico con i partecipanti primari. Il senso di estraneità generato dalla non-presenza può essere, pertanto, alla base delle iniziative autonome attraverso cui gli

interpreti indicano di aver capito, chiedono conferma ai partecipanti primari se hanno capito, verificano la propria comprensione e ripetono o chiariscono spontaneamente ciò che loro stessi hanno detto. Lo sforzo ulteriore delle interpreti che diventano, quindi, partecipanti attive e producono numerose *non-rendition* ai fini della propria comprensione e di quella dei beneficiari dell'interpretazione potrebbe essere inoltre dovuto alla mancanza di fiducia in se stesse che, come teorizzato da Ozolins (2011), tende a presentarsi negli interpreti che operano al telefono.

4.3.1.3 Altre non-rendition

In questo sotto-paragrafo analizziamo alcuni contributi autonomi delle interpreti espressi sotto forma di domande o di risposte, la cui funzione non è né di coordinare i turni di parola né di favorire la comprensione delle informazioni. Le *non-rendition* sotto forma di domande individuate nelle interazioni analizzate riconducibili alla sensazione di estraneità percepita dall'interprete possono essere suddivise in due categorie:

- a) domande con cui l'interprete cerca di assicurarsi della presenza dei partecipanti primari dall'altro capo del filo del telefono e di mantenere il flusso della comunicazione,
- b) domande poste dall'interprete a uno dei partecipanti primari al fine di ottenere un'informazione.

Nella prima categoria rientra l'esempio che riportiamo qui di seguito.

Esempio 8

- | | | | |
|---|------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 171. | A. | quindi e:h non de:ve aspettare il ciclo (0.3)
ma sì deve aspettare (0.5) .hh che la
cicatrice vada a posto |
| → | 172. | I. | uhm uhm OK (1) OK (0.5) .hh e:h madam? are
you:: (0.3) still there?
<i>eh signora? è ancora in linea?</i> |
| | 173. | B. | ye:s
sì |

L'esempio 8, tratto dall'audio 3, ha come protagonista una paziente straniera che si reca in un ospedale italiano per far controllare la propria ferita dovuta a un parto cesareo. Prima di questo estratto il medico prescrive due farmaci per curare l'infezione da lei contratta. Poi, la paziente chiede informazioni su metodi contraccettivi da poter utilizzare e in particolare sulla spirale, di cui la dottoressa descrive le caratteristiche, sia di quella in rame che di quella medicata. A quel punto, la paziente decide per quella in rame e chiede quando potrà tornare in ospedale per farsela

introdurre. A causa di un errore traduttivo al turno 124 si genera un malinteso su quando sia possibile introdurla, che si risolve definitivamente soltanto al turno 194. Pertanto, l'esempio qui analizzato si inserisce all'interno di questa lunga sequenza di malintesi e chiarimenti. Al turno 171 il medico chiarisce che non bisogna aspettare il ciclo per introdurre la spirale, ma la guarigione della ferita del parto cesareo. A tal punto, l'interprete al turno 172 mostra di aver capito producendo "uhm uhm OK OK" e poi l'appellativo pronunciato con tono interrogativo "madam" e la domanda "are you:: (0.3) still there?", a cui la paziente risponde affermativamente. Attraverso queste espressioni, l'interprete cerca di stabilire un contatto con la paziente, a cui chiede esplicitamente se è ancora in linea. L'uso di segnali di contatto e la verbalizzazione dell'incertezza dell'interprete che vuole assicurarsi di essere udita dai partecipanti primari non sono dovuti a problemi alla linea telefonica; non vi è infatti motivo di credere che ve ne siano stati dato che il suono risultava ottimo e nessuno dei partecipanti ha segnalato il mal recepimento dell'input audio. Questi sono, quindi, probabilmente dovuti all'assenza del canale visivo, causa per cui l'interprete non può notare dagli sguardi o dalle espressioni facciali dei partecipanti primari se questi stiano effettivamente seguendo ciò che dice, come invece potrebbe fare in presenza. Possiamo, dunque, sostenere che le interpreti utilizzano appellativi e chiedono ai partecipanti primari se riescono a seguire per assicurarsi che l'assenza fisica non si rifletta anche sull'attività comunicativa e, dunque, che non infici la sensazione di partecipazione all'interazione, evento comunemente riscontrabile secondo Moser-Mercer (2005).

Alla seconda categoria di domande, quelle poste autonomamente dalle interpreti ai partecipanti primari al fine di ottenere un'informazione, afferiscono gli esempi 9 e 10, entrambi estratti dall'audio 1.

Esempio 9

82. A. =OK (0.3) .hhh va bene (.) un momento che registro i dati e: le chiedo per favore a quale **AUSL** fa riferimento e anche il nome del suo medico di base (0.3) grazie
(0.5)
83. I. certo (0.8) e:h madam what e::h (0.3) sanitary centre do you refer to and (0.3) what's the name of you:r general practitioner here?
eh signora a quale eh ospedale fa riferimento e come si chiama il suo medico di base qui?
(0.8)

84. B. .hhh e::h I'm in I'm based in Ravenna (0.3) so
I suppose it's the (0.5) Ravenna (0.5) health
centre
eh sono a abito a Ravenna quindi immagino sia l'ospedale di Ravenna
- 85. I. .hhh do you have an address to be: (0.5)
precise?
sa l'indirizzo per essere precisi?
- (1)
86. B. the address? ((*pensierosa*))
l'indirizzo?
- 87. I. no eh never mind [just]
no eh non si preoccupi solo
88. B. [no]
no
- 89. I. it's OK so far (0.5) can you tell me the name
of your general practitioner?
va bene così mi può dire il nome del suo medico di base?

L'esempio 9 è estratto dall'interazione 1, in cui una donna gestante di lingua inglese chiama il servizio sanitario perché vuole anticipare un appuntamento con la ginecologa, poiché ritiene che il parto avverrà prima del previsto. Si tratta della fase successiva all'accertamento del nome e del numero di tessera sanitaria della paziente in cui, al turno 82, l'operatrice chiede l'AUSL di riferimento e il nome del medico di base della signora, tradotto al turno 83 dall'interprete. Al turno 84, la paziente risponde di vivere a Ravenna e di immaginare che si tratti, quindi, dell'AUSL di Ravenna. A quel punto l'interprete produce un contributo autonomo, la domanda "*do you have an address to be: (0.5) precise?*". Si può ipotizzare che l'interprete, supponendo che a Ravenna ci sia più di un'AUSL, chieda l'indirizzo dell'AUSL a cui la paziente fa riferimento per poter fornire all'operatrice un'informazione precisa. Tuttavia, una volta che la paziente mostra implicitamente di non essere a conoscenza dell'indirizzo dell'AUSL al turno 86, l'interprete invita la paziente a non tener conto della sua domanda ("*no eh never mind*", turno 87), la rassicura che non è importante che non conosca la risposta ("*it's OK so far*", turno 89) e le chiede il nome del medico di base, ripetendo quindi la domanda che l'operatrice aveva formulato al turno 82 e che lei aveva già tradotto al turno 83. Si produce qui, quindi, uno scambio diadico tra interprete e paziente dovuto alla *non-rendition* dell'interprete al turno 85. È interessante notare che l'interprete non solo pone la domanda sull'indirizzo dell'AUSL in modo autonomo ma poi, sempre autonomamente, cerca di porre riparo a questa sua iniziativa autorizzando la paziente a non rispondere alla domanda. Questo scambio diadico non viene riferito all'operatrice sanitaria, producendo una *zero rendition* (cfr. paragrafo 4.3).

Se abbiamo visto che quella di non tradurre le *non-rendition* è una tendenza comune nelle performance delle quattro interpreti oggetto di studio di questa tesi, in questa situazione è particolarmente interessante il fatto che l'interprete non metta al corrente l'operatrice della sua iniziativa autonoma. In effetti, riportare anche in forma sintetica all'operatrice di aver chiesto l'indirizzo dell'AUSL di riferimento, non avrebbe avuto soltanto la funzione di informare la stessa del contenuto dello scambio diadico appena svoltosi, ma sarebbe potuto anche servire ad accertarsi della rilevanza per l'operatrice dell'indirizzo dell'AUSL di riferimento della paziente.

Esempio 10

208. I. certo (.) sì sì (0.5) madam (.) they told me
tha:t they will reschedule the appointment as
soon as possible if they have a vacancy (0.5)
i::n the time schedule they have do you/ are
you with me?
*signora mi hanno detto che riprogrammeranno l'appuntamento il
prima possibile se hanno posto nel calendario che hanno mi mi
segue?*
- (0.5)
209. B. .hhh well (0.5) [hhh I'm not sure (.) I'm not
sure I'm making myself]=
be' non sono sicura non sono sicura di essere stata
210. I. [and that they and that they
will handle this]
e che e che gestiranno tutto ciò
211. B. =understood then .hhh because I can't wait
that **long** (.) you see? this morning I
realised (.) the cervical mucus plug has been
discharged (0.5) this is a clear sign of
early labour (0.5) eh am I making myself
underst[ood?]
*chiara perché non posso aspettare così tanto capisce? stamattina mi
sono accorta che ho perso il tappo mucoso questo è un segno chiaro
di travaglio anticipato eh sono stata chiara?*
- 212. I. [so do you] did your water break?
quindi le le si sono rotte le acque?
213. B. are you with me?
mi segue?
- 214. I. did your water break?
le si sono rotte le acque?
- (1.5)
215. B. yes
sì
- 216. I. are you sure? (1.5) I need t- I need to
confirm this (0.5) to the operator I'm
talking to (0.8) are you completely [sure?]
*è sicura? devo devo confermarlo all'operatrice con cui sto parlando
è completamente sicura?*

217. B. [a- a-
are you] with me?
m- m- mi segue?
218. I. yes
sì
219. B. do you understand what I say? I just said
it's an emergency (0.5) I said my cervical
mucus plug has been **discharged** (0.3) I said
I'm in early labour (0.5) what else should I
say?
*capisce quello che dico? ho appena detto che è un'emergenza ho
detto che ho perso il tappo mucoso ho detto che sono in travaglio
anticipato cos'altro dovrei dire?*
- 220. I. yes (.) I'll tell it right away (1) signora
(0.5) e::hm (1) mi dice che ha avuto delle
perdite dalla cervice e che: pensa di essere
in in travaglio anticipato (0.8) pensa di
essere entrata in travaglio la signora
continua ad insistere che: si tratta di
un'emergenza
sì lo comunico subito

L'esempio 10 è anch'esso estratto dall'interazione 1. Si tratta della fase successiva alla richiesta della gestante di anticipare l'appuntamento, a cui l'operatrice risponde affermando di non poter gestire la richiesta, che va invece indirizzata al CUP, che l'operatrice stessa chiama chiedendo alla paziente di rimanere in linea e comunicandole che la prima data disponibile per anticipare l'appuntamento è dopo due giorni. Ai turni 209 e 211, la paziente si sovrappone con l'interprete che continua a tradurre ciò che aveva iniziato al turno 208. La paziente parla in sovrapposizione perché ritiene che la sua condizione non sia stata compresa dall'interprete. Il *trigger* di questa sensazione di incomprensione (o forse anche di mancanza di fiducia nelle capacità di comprensione dell'interprete) è la domanda di verifica dell'interprete al turno 212 ripetuta di nuovo al turno 214. In entrambi i casi si tratta, quindi, di *non-rendition* volte a verificare la comprensione. Con l'espressione "*are you with me?*" ("*mi segue?*" in italiano) indica di non essere certa che l'interprete abbia capito. Al turno 215 la paziente risponde affermativamente alla domanda sulla rottura delle acque e al turno 216 l'interprete le chiede, due volte, se ne sia sicura, dato che dovrà riferirlo con certezza all'operatrice sanitaria. A quel punto, però, la paziente chiede nuovamente "*are you with me?*" e al turno 219 non conferma né smentisce la rottura delle acque e, invece, parla di perdita del tappo mucoso e di travaglio anticipato. Al turno successivo, l'interprete traduce tali affermazioni e tralascia invece il fatto che, per quanto da lei accertato, risulta che alla paziente si siano anche rotte le acque. La produzione di questa *zero rendition*, alla stregua di quella analizzata nell'esempio precedente, è molto interessante.

In effetti, si è appena svolto uno scambio diadico tra paziente e interprete, in cui quest'ultima ha posto di sua iniziativa una domanda tecnica, afferente all'ambito medico, di cui non è necessariamente esperta. Successivamente l'interprete ha ripetuto la domanda alla paziente sottolineando l'importanza della veridicità dell'informazione per poterla trasmettere all'operatrice. Dopo questo scambio, però, l'interprete non comunica all'operatrice né di aver posto tale domanda né che la paziente abbia affermato che le si sono rotte le acque. Sia nell'esempio 9 che nell'esempio 10, quindi, l'interprete non riporta neanche in forma sintetica il contenuto dello scambio diadico tenuto con la paziente all'operatrice sanitaria la quale, dal canto suo, non chiede di essere messa al corrente di ciò che interprete e paziente si sono dette.

Come sottolineato in precedenza, altre *non-rendition* prodotte dalle interpreti nelle interazioni oggetto di analisi sono alcune risposte autonome a domande formulate dai partecipanti primari. Ne riportiamo di seguito alcuni esempi. L'esempio 11 è estratto dall'audio 1 e l'esempio 12 è estratto dall'audio 4.

Esempio 11

113. I. hhh madam (.) you need a visit (.) is that right? you need to change the date of a visit?
signora ha bisogno di una visita giusto? deve cambiare la data di una visita?
 (1.5)
114. B. .hh well I already have an appointment=
be' ho già un appuntamento
115. I. =yes
sì
116. B. as I was sayi::ng on the thirteenth of ju::ne (0.7) but I need to change it (0.5) because I think my baby is coming **earlier**
come stavo dicendo il tredici giugno ma devo cambiarlo perché credo che partorirò prima
117. I. p- e::h perfect [thank you]
p- eh perfetto grazie
118. B. [I'd like to] arrange an appointment (0.3) as soon as possible
vorrei prendere un appuntamento il prima possibile
 (0.5)
119. I. sure (1) .hhhe::h la signora ha un- una visita già prenotata per il trenta di giugno e::h ma: avrebbe bisogno di un app- di un nuovo appuntamento eh di una data precedente perché pensa che:: partorirà prima del previsto

- certo*
- (1.5)
- 120. A. OK vabbè .hh quindi vorrebbe anticiparlo=
 → 121. I. =sì=
 → 122. A. =ho capito bene?=
 → 123. I. =sì sì esattamente

Nell'estratto dell'esempio 11, tratto dall'audio 1, troviamo anzitutto una breve sequenza diadica (dal turno 113 al turno 119) che non deriva né da incomprensioni né da richieste di chiarimenti, ma deriva, invece, dai numerosi segnali con cui l'interprete mostra di comprendere ciò che dice la paziente (qui "yes" al turno 115, "perfect thank you" al turno 117 e "sure" al turno 119). Successivamente, l'interprete riferisce all'operatrice sanitaria in un unico turno, il 119, il breve scambio diadico tenuto con la paziente in forma riassuntiva. Al turno 120, l'operatrice chiede conferma di aver capito bene l'intenzione della paziente di anticipare l'appuntamento, a cui questa risponde affermativamente al turno 121. Tuttavia, l'operatrice chiede nuovamente conferma attraverso l'espressione "ho capito bene?" al turno 122, a cui l'interprete risponde di nuovo in maniera positiva ("sì sì esattamente", turno 123). I turni 121 e 123, *non-rendition* dell'interprete generate su sollecitazione dell'operatore, contengono la parola "sì", tra l'altro ripetuta più volte, non utilizzata come segnale di contatto (come invece avvenuto al turno 115), ma per dare vere e proprie risposte alle domande dell'operatrice sanitaria. In effetti, l'interprete non traduce le richieste di conferma dell'operatrice e risponde direttamente alle sue domande, producendo, quindi, uno scambio diadico con l'operatrice (di cui tutti i turni sono allacciati), in cui conferma che la paziente vuole anticipare l'appuntamento con la ginecologa, senza chiedere conferma alla paziente stessa. Probabilmente, sentendosi sicura di aver capito la richiesta e percependo la domanda dell'operatrice come rivolta a lei e non alla paziente, l'interprete sceglie di non tradurre la domanda di conferma alla paziente. È lecito chiedersi se l'operatrice avrebbe posto questa domanda anche in presenza e se, anche in presenza, l'interprete avrebbe risposto direttamente senza interpellare la paziente o se proprio la distanza fisica e il mezzo telefonico non creino da un lato quest'esigenza di chiedere spesso conferma di quanto sentito e dall'altra la "libertà", non essendo visti, di escludere un partecipante dallo scambio.

Esempio 12

49. A. allora e::h le spiegherò signora: Deodato
 (0.3) la situazione (0.3) uhm? (0.3) e::h e

- dirò insomma (.) come pensiamo di procedere
va bene?
- (0.3)
- 50. I. .hhhh OK .hh OK eh miss Deodato (.) now the
doctor is going to explain us eh::m the
procedure of this e::h surgery
*OK OK eh signora Deodato ora la dottoressa ci spiegherà la
procedura per quest'intervento chirurgico*
- (0.3)
51. B. °but f- for what? surgery for what?°
ma per cosa? chirurgia per cosa?
- 52. I. .hhh actually at the moment you have a bowel
obstruction (0.5) .hh it is something that
requires you e:hm (0.3) it requires (0.3)
eh:m an operation (0.3) .hh a surgery so our
doctor is going to explain (0.5) what they
are going to do
*in realtà al momento ha un'ostruzione intestinale questa richiede
ehm che lei ehm richiede ehm un intervento un intervento
chirurgico quindi la nostra dottoressa spiegherà cosa faranno*
53. B. °b- w- w- what is a bowel obstruction?°
m- c- c- cos'è un'ostruzione intestinale?
- 54. I. .hh bowel obstruction .hhh means that in
your hhh bowel you have e::hm (0.5) well you
have faeces (0.3) eh:m (.) that are blocked
(.) inside [you:r/]
*ostruzione intestinale significa che nel suo intestino ha ehm be' ha
delle feci che sono bloccate all'interno del suo*
55. A. [ma che] cosa state dicendo? io
ho: bisogno di procedere eh (.) devo
spiegare io eh devo spiegare=
- 56. I. =chiedo scusa ha ha perfettamente ragione
dottoressa=
57. A. =ah bene (.) [bene]
- 58. I. [la nostra] paziente mi
chiedeva che cosa [significa:] =
59. A. [ah perfetto]
- 60. I. =l'occlusione intestinale
61. A. be' adesso glielo spieghiamo noi medici
(0.2) va bene? [d'accordo?]
- 62. I. [sicuramente] mi scusi

L'esempio 12 è tratto dall'audio 4, in cui una turista è ricoverata per ostruzione intestinale, il chirurgo la visita prima di fare una chirurgia esplorativa e le spiega che dovrà ottenere il suo consenso informato prima di poter procedere. Si tratta della fase successiva all'apertura in cui il medico ha spiegato come procederà la visita, l'interprete si è presentata a entrambi i partecipanti primari ed è stato accertato il nome della paziente. A questo punto, al turno 49

l'operatrice annuncia che spiegherà alla paziente come procederà. Al turno 50 l'interprete traduce ciò che il medico ha appena detto. Tuttavia, l'interprete, oltre a tradurre tale informazione, aggiunge che i medici procederanno con un'operazione chirurgica, informazione non data qui in maniera esplicita dal medico, ma pronunciata dal medico al turno 3, in cui parla di "*chirurgia esplorativa*". Questa resa dell'interprete costituisce, quindi, un'*expanded rendition* (cfr. paragrafo 4.3). A questa segue la domanda della paziente al turno 51 sul motivo dell'operazione, a cui l'interprete risponde al turno 52 in maniera autonoma producendo una *non-rendition* attraverso cui comunica alla paziente che ha un'ostruzione intestinale per cui è necessaria un'operazione chirurgica e che il medico le spiegherà come procederà. Che si tratti di un'ostruzione intestinale e che il medico spiegherà come procederà sono informazioni che il medico aveva esplicitato in precedenza al turno 45 e al turno 49, che l'interprete non aveva ancora tradotto alla paziente. Poi, al turno 53 la paziente chiede chiarimenti su cosa sia un'ostruzione intestinale e, al turno 54, l'interprete risponde alla domanda della paziente in maniera autonoma con informazioni probabilmente estrapolate dal suo bagaglio culturale personale e mai esplicitate in questa interazione dal medico. Con questa *non-rendition* l'interprete fornisce autonomamente informazioni tecniche alla paziente, dichiarando che l'ostruzione è dovuta a feci presenti nell'intestino. A quel punto, al turno successivo, interviene la dottoressa chiedendo di essere messa al corrente dello scambio diadico appena tenutosi tra paziente e interprete e precisando che spetta a lei il compito di dare le informazioni tecniche alla paziente. Al turno 56 l'interprete si scusa e ai turni 58 e 60 riferisce al medico che la paziente le aveva chiesto cosa fosse un'ostruzione intestinale, riferendo, anche se solo in parte, ciò che si erano dette nello scambio diadico precedente. Al turno 61 la dottoressa sottolinea ancora una volta che sarà compito dell'équipe medica spiegare una tale nozione tecnica e, al turno 62, l'interprete si scusa nuovamente, producendo un'altra *non-rendition*. Tale scambio diadico tra interprete e medico - che avviene con numerosi allacciamenti e sovrapposizioni ed è caratterizzato da svariati segnali di contatto ("*ah perfetto*" al turno 59 e "*sicuramente*" al turno 62) e domande per assicurarsi della comprensione dell'altro parlante ("*va bene?*" e "*d'accordo?*" al turno 61) - non è riferito in alcun modo alla paziente, generando una serie di *zero rendition* (cfr. paragrafo 4.3).

In questo sotto-paragrafo abbiamo analizzato svariate iniziative delle interpreti prodotte sotto forma di domande o risposte autonome rivolte ai partecipanti primari. Abbiamo osservato, anzitutto, l'uso di segnali di contatto probabilmente dovuto all'assenza del canale visivo e al senso di non-presenza e dunque di estraneità che l'essere al telefono comporta, fenomeno già

riscontrato da Oviatt e Cohen (1992) nell'analisi di dodici performance di interpretazione telefonica. Le interpreti avrebbero cercato, quindi, di compensare la sensazione di non-presenza esplicitando la loro comprensione delle informazioni con segnali di conferma come "yes", "perfect", "sicuramente" e verbalizzando la loro necessità di percepire la partecipazione all'interazione da parte degli altri partecipanti con domande quali "are you still there?".

L'assenza del canale visivo sarebbe poi alla base anche dell'assunzione di un ruolo più attivo da parte delle interpreti, che hanno prodotto, infatti, domande e risposte autonome, dando spesso vita a veri e propri scambi diadici con i partecipanti primari. Ne è un esempio la richiesta dell'indirizzo dell'AUSL di riferimento della paziente all'esempio 9 e la richiesta della stessa interprete nell'esempio 10 di sapere se alla paziente si fossero rotte le acque. L'interprete in questi casi sembra addirittura sostituirsi all'operatrice, producendo anche una domanda tecnica non di sua competenza. Lo stesso atteggiamento di proattività è dimostrato dall'interprete anche all'esempio 12 in cui, in autonomia, inizia a spiegare alla paziente che cosa sia un'ostruzione intestinale, senza tradurre la domanda al medico e senza avere le competenze tecniche per dare informazioni di ambito medico, sostituendosi temporaneamente al professionista. All'esempio 11, invece, dopo la richiesta di conferma dell'operatrice sulla volontà della paziente di anticipare l'appuntamento, l'interprete non traduce la domanda e risponde autonomamente. Considerato che la paziente aveva esplicitato la sua volontà di cambiare appuntamento pochi turni prima, possiamo ipotizzare che l'interprete pensi che sarebbe stato superfluo tradurre la domanda e accertarsene nuovamente. Questa *non-rendition* è quindi efficace al raggiungimento dello scopo della telefonata di emergenza in cui si inserisce l'interazione, ovvero quello di erogare il giusto servizio nel minor tempo possibile (Monzoni e Zorzi 2003).

Attraverso le iniziative autonome descritte e l'avviamento di scambi diadici con i partecipanti primari, le interpreti dimostrano di oltrepassare il loro ruolo di mediatrici linguistiche, assumendo un ruolo da partecipanti primari.

4.4 Considerazioni conclusive

In base agli esempi riportati in questo paragrafo e in particolare facendo riferimento ai contributi autonomi delle interpreti, che spesso danno vita a scambi diadici con uno dei partecipanti primari, si può notare il ruolo attivo che esse hanno ricoperto; sequenze di questo genere sono, infatti, frequenti in tutti e quattro gli audio analizzati. In esse le interpreti hanno coordinato esplicitamente i turni conversazionali, si sono preoccupate della chiarezza delle loro rese, si

sono accertate di aver capito bene quanto detto dai partecipanti primari, hanno posto domande, fornito risposte autonomamente e spesso non hanno tradotto gli scambi diadici che hanno creato con uno dei parlanti primari. Possiamo dunque convenire con l'ipotesi formulata da Oviatt e Cohen (1992), Ozolins (2011) e Braun (2015b) per cui gli interpreti al telefono tendono a produrre numerosi contributi autonomi. Questa tendenza riscontrata nelle quattro registrazioni oggetto di analisi conferma, quindi, anche l'ipotesi formulata da Oviatt e Cohen (1992), Lee J. (2007), Rosenberg (2007) e Ozolins (2011) per cui gli interpreti che operano al telefono tenderebbero ad assumere un ruolo più attivo e a "fare di più" rispetto a quando operano in presenza. Perché, dunque, nasce nelle interpreti l'esigenza di produrre le *non-rendition* evidenziate in questo capitolo? Nelle interazioni analizzate vi sono alcuni contributi autonomi non presi in considerazione in questo studio che sono connessi al malfunzionamento della linea telefonica ed altri dovuti ad elementi che risultano problematici anche per gli interpreti che operano in presenza (ad esempio nomi propri, elementi culture-bound e tecnicismi). Tutti i contributi autonomi presentati in questo lavoro, invece, non scaturiscono da questi motivi, bensì, si può dire che derivano dal senso di estraneità percepito dalle interpreti, tesi sostenuta in precedenza da Oviatt e Cohen (1992), Ozolins (2011) e Mouzourakis in Buck (2015), i quali ritengono che gli interpreti che operano al telefono sentono un'"incertezza comunicativa" il cui effetto è la produzione di numerosi contributi autonomi.

A seguito dell'analisi delle interazioni prese in esame si può concludere, quindi, che le interpreti hanno cercato di compensare il senso di estraneità percepito ricorrendo ad iniziative discorsive autonome tese ad assicurarsi della comprensione del messaggio da parte di tutti i partecipanti, stabilendo un contatto con i partecipanti primari e mantenendo il flusso della comunicazione. I loro contributi autonomi sembrano, quindi, volti a superare l'assenza di condivisione di uno spazio fisico, che si pone come ostacolo alla buona riuscita della loro attività traduttiva e di coordinamento, in breve al loro ruolo di interpreti.

Capitolo 5

La parola ai discenti

5.0 *Introduzione*

In questo capitolo verranno presentati i risultati emersi dalle risposte ai questionari somministrati agli studenti che hanno partecipato alla Summer School di SHIFT, descritta nel paragrafo 3.2 di questo elaborato.

5.1 *Materiali e partecipanti*

L'obiettivo del questionario distribuito agli studenti è quello di comprendere le difficoltà e le problematiche rilevate dai discenti nelle loro attività di interpretazione durante le sessioni pratiche della Summer School, sia in modalità telefonica sia in videoconferenza.

Il questionario è stato elaborato a partire dalle tematiche più studiate in letteratura e ripetutamente messe in luce dai docenti coinvolti nella Summer School, al fine di promuovere una riflessione su alcuni aspetti dell'interpretazione a distanza e di raccogliere le percezioni e le impressioni degli studenti riguardo alla SHIFT Summer School.

Il questionario è stato redatto in italiano e in inglese (cfr. Appendice) e somministrato via e-mail ai diciotto studenti che hanno preso parte alla formazione. Tredici di essi lo hanno completato e rinviato tra il 19 luglio e il 6 settembre 2018. Il questionario è composto da sei sezioni e trentacinque domande in totale di cui alcune a risposta aperta e altre a risposta chiusa, oltre ad uno spazio finale per eventuali ulteriori commenti. La prima sezione include le domande volte a stabilire i profili linguistici e formativi dei rispondenti, la seconda parte presenta domande generali sull'interpretazione telefonica e in videoconferenza relative alla fase di apertura, al coordinamento dei turni di parola e al possibile allineamento con i partecipanti primari. La terza e la quarta sezione sono quasi speculari e concernono le difficoltà riscontrate rispettivamente nell'interpretazione telefonica e in quella in videoconferenza, la quinta parte è uno spazio dedicato all'auto-riflessione in cui si chiede di analizzare alcune difficoltà riscontrate mettendole a confronto con la modalità presenziale e la sesta sezione, infine, richiede una riflessione sullo svolgimento della Summer School e sulla sua efficacia, a cui segue lo spazio per dei commenti liberi. I questionari sono stati analizzati in forma anonima e, dato che il campione di intervistati è ridotto, le risposte sono state analizzate dal punto di vista

prevalentemente qualitativo, poiché un'analisi quantitativa avrebbe richiesto un campione più esteso.

Ciascuna delle aree tematiche individuate verrà discussa nel prossimo paragrafo. Seguiranno poi le considerazioni sui dati emersi dai questionari, corredate da riferimenti alla letteratura pertinente ove ritenuto opportuno.

5.2 *Analisi delle risposte*

Si procederà ora all'analisi delle risposte seguendo l'ordine delle sei sezioni in cui è stato suddiviso il questionario, descritte brevemente nel paragrafo precedente. Purtroppo, alcuni partecipanti non hanno dato risposta a tutte le domande, per cui non si dispone sempre di tredici risposte. Quando le risposte sono di numero inferiore a quello dei rispondenti totali questo verrà indicato.

5.2.1 *Profilo dei rispondenti*

La composizione linguistica dei tredici rispondenti è indicata nella Tabella 5.1. Con l'espressione prima lingua straniera si intende una lingua da cui gli studenti sono in grado di tradurre verso la loro lingua madre e verso la quale sono in grado di interpretare a partire dalla loro lingua madre. Come seconda e terza lingua straniera si intendono quelle lingue a partire dalle quali gli studenti sono in grado di interpretare verso la loro lingua madre ma non viceversa.

Numero di studenti	Lingua madre	Prima lingua straniera	Seconda lingua straniera	Terza lingua straniera
3	Italiano	Inglese	Spagnolo	-----
3	Italiano	Spagnolo	Inglese	-----
2	Spagnolo	Inglese	Tedesco	-----
1	Italiano	Inglese	Francese	-----
1	Italiano	Francese	Inglese	-----
1	Spagnolo	Inglese	Italiano	-----
1	Inglese	Spagnolo	Portoghese	-----
1	Spagnolo	Inglese	-----	-----

Tabella 5.1: Combinazione linguistica dei rispondenti al questionario

Degli studenti in questione sei sono iscritti ad un corso di laurea magistrale in interpretazione, quattro ad un corso di laurea quadriennale spagnola, due sono in possesso di titolo di Master in interpretazione e traduzione ed uno non precisa il proprio titolo di studio. Dei tredici rispondenti, otto dichiarano di non aver mai fatto esperienza di interpretazione a distanza prima della Summer School, mentre cinque sì, anche se tre precisano che si è trattato di un'esperienza molto breve.

5.2.2 Fase di apertura, coordinamento dei turni di parola e allineamento con i partecipanti primari

Le prime quattro domande della seconda sezione del questionario si sono incentrate sulla gestione della fase di apertura delle interazioni a distanza, sia per via telefonica che in videoconferenza. Alla domanda 4, in cui si chiedeva ai rispondenti se avessero riscontrato problemi nella fase di apertura nella modalità telefonica, nove hanno dichiarato di non averne riscontrati, mentre quattro sì, di cui due hanno precisato che si è trattato di problemi legati alla loro presentazione e a quella del loro ruolo, all'assenza del canale visivo e allo sporadico malfunzionamento del canale audio. Per quel che concerne la domanda 5, in cui si chiedeva ai rispondenti se avessero riscontrato problemi nella fase di apertura in videoconferenza, invece, sette hanno affermato di non aver avuto problemi, mentre sei sì. Tra le problematiche indicate riscontriamo in due casi la difficoltà di presentarsi in modo chiaro, conciso e naturale e nei restanti quattro casi problemi tecnici riguardanti i canali audio e video oppure legati all'organizzazione della chiamata, cioè la propria sistemazione e quella dei partecipanti davanti alla videocamera, l'immedesimazione nella situazione a causa della distanza e la gestione dei turni di parola, specialmente quando la conversazione era a due punti. Poi, in risposta alla domanda 6 in cui si chiedeva se i partecipanti si fossero presentati e se avessero spiegato il loro ruolo all'inizio della fase di apertura delle chiamate, sia a telefono sia in video, tutti i rispondenti hanno dichiarato di essersi presentati e di aver spiegato il loro ruolo sin dall'inizio della chiamata, anche se una rispondente ha chiarito di averlo fatto soltanto a partire dal secondo role play da lei interpretato. Otto rispondenti hanno precisato, poi, di essersi presentati spontaneamente, ma tre hanno chiarito che a volte avevano dovuto richiedere ai partecipanti primari del tempo per farlo e una partecipante ha aggiunto anche che a volte era stata presentata da uno dei partecipanti primari. Gli altri rispondenti non hanno precisato se si fossero presentati spontaneamente o meno. Alcune discenti hanno riportato la formula con cui si erano presentate, che generalmente includeva il loro nome di battesimo, il loro ruolo e la lingua verso cui

avrebbero interpretato. Una rispondente ha sottolineato che spesso la propria presentazione si sovrapponeva ai turni conversazionali dei partecipanti primari. Due studentesse hanno fatto riferimento alle chiamate di emergenza: una ha precisato che in questi casi era più complicato presentarsi data l'agitazione della persona in situazione di pericolo, mentre l'altra ha dichiarato di non essersi presentata in situazioni di emergenza, dato che non le sembrava utile ai fini della conversazione.

La gestione dei turni è stata oggetto delle domande 7, 8 e 9, in cui si chiedeva se fosse stato possibile all'inizio della chiamata, sia al telefono sia in videoconferenza, mettersi d'accordo su come gestire i turni, se (in caso di risposta affermativa) gli accordi presi fossero poi stati rispettati e se gli studenti-interpreti avessero cercato di inserirsi per prendere la parola quando i turni dei partecipanti primari erano molto lunghi. Nonostante i docenti avessero consigliato di accordarsi sin dall'inizio delle chiamate sulla gestione dei turni, soltanto due rispondenti hanno dichiarato di aver negoziato con i partecipanti come gestire i turni di parola, ma una non ha precisato se poi gli accordi fossero stati rispettati durante il corso delle interazioni mentre l'altra ha specificato che, quando si è accordata su come gestire i turni di parola all'inizio della telefonata, gli accordi presi non sono stati rispettati e, addirittura, che sembrava che i partecipanti primari si dimenticassero di lei e non le lasciassero il tempo di tradurre, parlando molto a lungo. Gli altri dodici partecipanti, invece, hanno dichiarato di non aver negoziato come gestire i turni di parola. Tra le motivazioni addotte dai rispondenti per la mancata negoziazione preliminare sulla gestione dei turni, figura innanzitutto la percezione (riportata da quattro di loro) che accordarsi sulla gestione dei turni non sia necessario. Tre rispondenti hanno aggiunto anche che non l'hanno trovata una strategia efficace e che è meglio capire come coordinare i turni volta per volta. Due partecipanti, inoltre, hanno riferito di non aver concordato la gestione dei turni di parola poiché non è venuto loro spontaneo e due rispondenti hanno precisato di non averlo fatto perché uno dei partecipanti primari aveva preso la parola immediatamente all'inizio della chiamata. Un rispondente ha precisato di non aver voluto rendere l'inizio della chiamata inutilmente lungo e una discente ha sottolineato che uno dei partecipanti primari non aveva voluto accordarsi sulla gestione dei turni.

Per quanto riguarda le iniziative autonome volte alla gestione dei turni in modo esplicito alla domanda numero 9, dieci rispondenti hanno dichiarato di aver preso la parola per tradurre quando si sono accorti che i turni dei partecipanti primari erano molto lunghi, menzionando l'uso di svariate mosse conversazionali per regolare la durata dei turni di parola. Di queste, quella più utilizzata, specificata sei volte, sembra essere la richiesta esplicita ai partecipanti

primari di interrompere il proprio turno per poter iniziare a tradurre, spesso accompagnata da scuse e pronunciata con tono gentile. A questa segue quella dell'utilizzo di segnali di contatto come "uhm uhm", "OK", "sì", "OK I understand", "alright" e "so". Due rispondenti, invece, hanno affermato di aver sfruttato le pause prodotte dai partecipanti primari, altri due di aver utilizzato gesti e di aver annuito ripetutamente in segno di comprensione del messaggio da tradurre per prendere la parola, ovviamente in videoconferenza. Una rispondente ha affermato di aver iniziato parlare creando una sovrapposizione con uno dei parlanti primari che, a quel punto, si era interrotto.

Per quanto concerne l'allineamento con i partecipanti primari, oggetto della domanda 10, otto rispondenti hanno indicato di non essersi allineati con nessuno di loro, mentre cinque sì. Di questi ultimi, due hanno specificato che nei role play di ambito medico-sanitario hanno empatizzato con il medico, mentre una partecipante ha sottolineato di aver empatizzato con la "parte svantaggiata", cioè il paziente. Uno degli interpreti che ha risposto di aver stabilito maggiore empatia con i medici ha aggiunto che, invece, in ambito commerciale si era allineato con il cliente e non con il venditore. Una rispondente ha dichiarato di aver sentito maggiore complicità con i partecipanti primari che parlavano spagnolo, lingua madre della rispondente, a prescindere dal loro ruolo.

Da questa sezione del questionario emerge, da un lato, che i rispondenti hanno seguito l'indicazione di presentarsi e illustrare il proprio ruolo all'inizio delle telefonate, mentre, dall'altro, la maggior parte di loro ha dichiarato di non avere negoziato l'alternarsi dei turni di parola all'inizio delle chiamate, nonostante quest'ultima fosse una pratica suggerita dai docenti della Summer School. È anche interessante notare che la maggior parte dei rispondenti ha sottolineato di aver gestito l'alternanza dei turni in maniera attiva, chiedendo esplicitamente ai partecipanti primari di interrompere il proprio turno per poter iniziare a tradurre o producendo segnali discorsivi per segnalare la volontà di prendere il turno. Tali dichiarazioni sono in linea con le osservazioni emerse dallo studio delle trascrizioni di quattro rese interpretative di discenti della Summer School, analizzate nel capitolo 4.

5.2.3 Aspetti generali dell'interpretazione telefonica e in videoconferenza

Analizziamo adesso le risposte alle domande presenti nella terza e nella quarta sezione del questionario, quasi speculari, che confrontano le percezioni degli studenti su determinati aspetti riguardanti la modalità telefonica e la videoconferenza. Prendiamo anzitutto in analisi la

percezione dei rispondenti sulle svariate difficoltà nelle due modalità (domanda 11 e 17 del questionario). Nel questionario è stata fornita una lista di sei elementi che potevano causare difficoltà agli interpreti ed è stato chiesto loro di valutarne il grado di difficoltà secondo una scala da 0 a 5, in cui 0 indica l'assenza di difficoltà e 5 un'elevata difficoltà. Si indicano di seguito gli elementi di difficoltà e, successivamente, la valutazione numerica attribuita dai rispondenti.

- a) Il contenuto/ la comprensione dei messaggi da interpretare,
- b) La terminologia specialistica,
- c) L'accento dei parlanti,
- d) La mancanza di contesto,
- e) La gestione dei turni,
- f) Lo stress dovuto alle situazioni di emergenza.

Le singole valutazioni attribuite dai rispondenti sono state aggregate facendo una media e sarà questa la misura che verrà utilizzata per fare alcune osservazioni. Le medie riguardanti la difficoltà percepite per i vari elementi nelle due modalità sono riportate di seguito nella Tabella 5.2.

	Modalità telefonica	Videoconferenza	Media delle due modalità
Elemento di difficoltà			
Contenuto/comprendione dei messaggi da interpretare	2,1	2,5	2,3
Terminologia specialistica	3,3	3,6	3,5
Accento dei parlanti	2,3	2,3	2,3
Mancanza di contesto	2,8	2,5	2,7
Gestione dei turni	2,8	1,8	2,3
Stress della situazione di emergenza	2,6	2,8	2,7

Tabella 5.2: Media della difficoltà percepita

Nel considerare le medie attribuite agli elementi oggetto di valutazione è opportuno tener presente che per la modalità della videoconferenza un rispondente ha fornito una valutazione soltanto per il primo elemento di difficoltà e un altro rispondente non ha dato una valutazione per ultimo elemento. Pertanto, tranne che per la comprensione dei messaggi da interpretare (a), i risultati ottenuti per gli elementi valutati in modalità di videoconferenza vanno considerati in

riferimento a dodici rispondenti e non tredici, mentre il risultato sullo stress dovuto alle situazioni di emergenza (f) tiene conto delle risposte di undici partecipanti.

Dall'analisi delle risposte dei partecipanti si evince che l'elemento di maggiore difficoltà nelle due modalità è stato la terminologia specialistica, con un punteggio medio di 3,5. Al secondo posto in ordine di complessità troviamo la mancanza di contesto e lo stress dovuto alle situazioni di emergenza, entrambi con un punteggio medio di 2,7 considerando le due modalità. Al terzo posto si trovano il contenuto/comprendimento dei messaggi da interpretare, l'accento dei parlanti e la gestione dei turni, con punteggio pari a 2,3 per ciascun aspetto in media tra le due modalità.

Analizziamo adesso le difficoltà riscontrate in ognuna delle due modalità di interpretazione a distanza. In modalità telefonica l'elemento di maggiore difficoltà è risultato essere la terminologia specialistica (con punteggio pari a 3,3), seguito dalla mancanza di contesto e dalla gestione dei turni (punteggio di 2,8 ciascuno), dallo stress dovuto alle situazioni di emergenza (con punteggio di 2,6), dall'accento dei parlanti (valutato con un punteggio di 2,3) e dal contenuto/comprendimento dei messaggi da interpretare (con punteggio di 2,1).

La percezione delle difficoltà affrontate risulta diverso per la videoconferenza. Se anche in questa modalità la maggiore difficoltà percepita è stata la terminologia specialistica (con punteggio di 3,6), le altre difficoltà sono state valutate in maniera differente rispetto a quelle emerse in modalità telefonica. In effetti, al secondo posto troviamo lo stress dovuto alla situazione di emergenza (con punteggio di 2,8), al terzo la mancanza di contesto e il contenuto/comprendimento dei messaggi da interpretare (valutato con un punteggio di 2,5), al quarto l'accento dei parlanti (valutato con un punteggio di 2,3) e al quinto la gestione dei turni (con punteggio di 1,8).

Dall'analisi dei punteggi medi attribuiti alle difficoltà percepite nelle due modalità, possiamo fare alcune osservazioni. Innanzitutto, la gestione dei turni è stata percepita come più difficile al telefono che in video. Questo sembra logico, in effetti, se consideriamo che al telefono non è accessibile l'input visivo che, invece, è risultato utile in videoconferenza per il coordinamento dei turni di parola per interrompere i partecipanti, ad esempio, con gesti e movimenti del capo, utilizzati per rendere chiara l'avvenuta comprensione del messaggio da tradurre per poter prendere la parola. È interessante notare che la comprensione dei messaggi e l'utilizzo della terminologia specialistica siano percepiti come più difficili in videoconferenza che a telefono. In effetti, teoricamente, aver accesso agli input non verbali (gesti, espressioni del viso, labiale)

dovrebbe aiutare la comprensione del messaggio. Bisognerebbe, quindi, capire se l'input video è stato un elemento di distrazione che ha deconcentrato i rispondenti a causa del fatto che i partecipanti fossero nuovi alla pratica dell'interpretazione in videoconferenza. La multisensorialità potrebbe aver generato un sovraccarico cognitivo nei discenti della Summer School. Può darsi, infatti che, concentrandosi sull'immagine, gli studenti abbiano prestato minore attenzione all'ascolto dell'audio. Inoltre, sembrerebbe che il video e, dunque, l'accesso al labiale dei partecipanti primari non aiuti neanche riguardo all'accento, elemento che viene valutato tanto difficile in videoconferenza quanto in modalità telefonica. Sembra invece logica, in modalità telefonica, la percezione di maggiore difficoltà legata all'assenza di condivisione del contesto con i partecipanti primari, proprio per la mancanza dell'input visivo che genererebbe un più accentuato senso di distacco dalla situazione comunicativa.

Tale sensazione si è rivelata, invece, un fattore positivo nella valutazione della gestione delle situazioni di emergenza, ritenuta più semplice al telefono. Si può, in effetti, ipotizzare che tale percezione di distanza abbia potuto favorire la concentrazione degli interpreti sul messaggio da trasmettere, dato che sarebbero stati meno coinvolti emotivamente dalla situazione e dallo stato d'animo dei partecipanti primari.

Procediamo ora con l'analisi delle risposte alle domande 12 e 18, riguardo alla presenza di problemi tecnici nelle interazioni telefoniche e in quelle in videoconferenza. Per quanto concerne la prima modalità, sette partecipanti hanno dichiarato di non aver riscontrato problemi tecnici, mentre sei sì, senza però precisarne la tipologia. In videoconferenza, invece, ben nove partecipanti hanno riferito di aver avuto problemi tecnici e solo quattro no. Di quelli che hanno risposto positivamente, sette ne precisano la tipologia. Due menzionano le difficoltà legate all'inquadratura, sia di se stessi che dei beneficiari dell'interpretazione, che risultavano spesso non ben inquadrati. Gli altri hanno citato, invece, problemi più generali di connessione e di qualità dell'input audio e video.

La domanda 13 è direttamente collegata alla 12 e riguarda la percezione di quanto abbiano influito i problemi tecnici sulla resa degli interpreti in modalità telefonica. Questa corrisponde alla domanda 21 sullo stesso elemento oggetto di riflessione, ma in modalità di videoconferenza.

Per quanto riguarda la modalità telefonica, dei sei rispondenti che avevano riscontrato problemi tecnici durante le interazioni interpretate, quattro hanno dichiarato che questi hanno influito poco sulla loro resa e due che hanno influito moderatamente. Una rispondente tra coloro che aveva già dichiarato di non aver riscontrato problemi tecnici nelle interazioni da lei interpretate

ha sottolineato che, se ci fossero stati, avrebbero influito moltissimo. Questa domanda è stata lasciata in bianco dagli altri otto partecipanti che avevano già dichiarato di non aver incontrato problemi tecnici.

Per quanto riguarda la videoconferenza, invece, sette studenti hanno risposto “*poco*”, tre “*moderatamente*” e uno “*molto*”, per un totale di undici risposte, nonostante solo in nove avessero dichiarato di aver riscontrato problemi tecnici. Alla domanda 22 è stato, inoltre, chiesto agli interpreti in che modo avessero influito i problemi tecnici sulle loro rese. Riguardo agli effetti sulla comprensione, le risposte hanno fatto emergere chiaramente che gli studenti hanno deciso di adottare delle iniziative conversazionali. Quattro rispondenti hanno infatti dichiarato di aver richiesto ai parlanti primari ripetizioni e chiarimenti e di aver interrotto i partecipanti primari per regolarne la lunghezza dei turni, proprio come abbiamo visto nel capitolo 4 di questo elaborato, in cui sono state analizzate quattro interazioni telefoniche. Tre rispondenti hanno, invece, “subìto” la lunghezza dei turni di parola dei partecipanti primari, cosa che ha causato loro una certa difficoltà di comprensione, problema a cui hanno ovviato cercando di intuire quello che non capivano o accettando di perdere oppure di fraintendere alcune informazioni.

Con le domande 14 e 19 si è chiesto ai rispondenti se avessero avuto la possibilità di segnalare i problemi tecnici riscontrati. In modalità telefonica, i sei rispondenti che avevano dichiarato di aver riscontrato problemi tecnici hanno risposto affermativamente, così come i nove che avevano sottolineato di averli riscontrati in videoconferenza. Pertanto, tutti i partecipanti che hanno riscontrato problemi di natura tecnica hanno dichiarato di averli segnalati.

Tramite le domande 15 e 23, è stato poi chiesto se, in assenza di problemi tecnici, la modalità avesse influito sulla resa interpretativa. Per quanto riguarda le interazioni al telefono, dieci partecipanti hanno risposto che la modalità stessa aveva avuto un peso sulla loro resa, mentre tre hanno risposto negativamente. Riguardo alla maniera in cui la modalità telefonica ha influito, sono state evidenziate conseguenze sia negative sia positive. Ad esempio, tre rispondenti hanno riferito delle difficoltà legate all’assenza del canale visivo, motivo per cui una partecipante ha sottolineato la necessità di interrompere i propri turni di parola più spesso rispetto a quanto non faccia quando interpreta in presenza, temendo che l’interlocutore potesse spazientirsi mentre lei non se ne sarebbe accorta, dato che non poteva vedere le sue espressioni facciali. Questa impossibilità di notare le reazioni degli altri partecipanti all’interazione è messa in luce anche da un altro rispondente, che l’ha valutata negativamente se riferita alla gestualità degli altri

partecipanti, ma positivamente se riferita a sé, in quanto non essere visto gli dava maggiore sicurezza. Un altro rispondente ha affermato, poi, che la non-presenza fisica implica l'impossibilità di percepire le intenzioni comunicative dei partecipanti primari espresse attraverso segnali non verbali, fattore che può aumentare la difficoltà nella resa. Una partecipante ha affermato di risentire della minore immediatezza nella gestione di alcuni elementi rispetto alle interazioni faccia a faccia (senza però precisare quali). Una rispondente ha evidenziato una più marcata difficoltà nella gestione dei turni conversazionali, mettendo in risalto, al contempo, la sua maggiore possibilità di concentrazione grazie l'assenza di input visivi. Quest'affermazione è condivisa da un'altra rispondente, mentre un'altra ancora commenta positivamente la modalità telefonica che, a suo parere, ha reso la comunicazione particolarmente fluida e ordinata. Infine, una partecipante ha sottolineato, da un lato, i problemi legati al canale sonoro e, dall'altro, la sicurezza dovuta all'essere situata lontana dai partecipanti primari. Per quanto riguarda la videoconferenza, una partecipante non ha risposto, altre due hanno affermato che la modalità non ha avuto un peso rilevante, una partecipante ha risposto che ha influito positivamente, in quanto la comunicazione è stata fluida e il suo lavoro efficiente, e i restanti nove rispondenti hanno messo in luce le conseguenze negative di tale modalità. Nello specifico, un'interprete ha evidenziato la sua difficoltà legata all'essere vista dagli altri partecipanti (affermazione che sembra implicare un confronto con la modalità telefonica, in cui il canale visivo è assente) e un rispondente ha sottolineato la sua scarsa fiducia in se stesso dovuta al fatto che fosse in contatto con i partecipanti primari soltanto attraverso uno schermo. Un altro rispondente ha affermato di essersi sentito sotto osservazione da parte degli altri partecipanti all'interazione ma che l'accesso al canale visivo lo aveva aiutato a gestire situazioni in cui venivano utilizzati o mostrati oggetti. Altre due rispondenti hanno sottolineato, invece, la difficoltà nel gestire i riferimenti a oggetti condivisi dai partecipanti primari, come documenti cartacei o slide, non ben visibili attraverso il video. Poi, due partecipanti hanno provato la sensazione di sentirsi lontane dai partecipanti primari e altre due la difficoltà di monitorare la propria inquadratura. Un rispondente ha evidenziato la difficoltà di capire se gli altri partecipanti riuscissero a percepire il suo utilizzo del linguaggio non verbale e un altro ancora ha sottolineato la difficoltà nella gestione dei turni.

Riguardo alla gestione dell'inquadratura, elemento problematico in videoconferenza, è stata formulata la domanda 20, in cui si chiedeva agli interpreti se avessero avuto la possibilità di segnalare se i partecipanti fossero inquadrati male. Chiaramente questa domanda non ha un corrispondente nella sezione dedicata all'interpretazione telefonica. Tutti i partecipanti hanno

risposto affermativamente e una discente ha precisato che non si può continuamente segnalare ai partecipanti che, se si spostano, vanno fuori dall'inquadratura e che, comunque, questo fattore non è rilevante ai fini della resa. La stessa rispondente ha sottolineato, inoltre, che l'input visivo è poco utile per una buona resa e che, anzi, questo costituisce un'ulteriore difficoltà da gestire mentre si interpreta.

Con le domande 16 e 24, infine, è stato chiesto ai partecipanti se fosse sembrato loro più semplice o più difficile interpretare quando la conversazione era a due punti (partecipanti primari nello stesso luogo) rispetto a quando era a tre punti (partecipanti primari in due luoghi diversi e interprete in un altro luogo ancora). Per quanto concerne la modalità telefonica, quattro partecipanti non si sono espressi poiché avevano interpretato soltanto in una delle modalità (tre interpreti solo una chiamata a tre punti e uno solo una a due punti). La maggior parte ha preferito la modalità a tre punti (opinione espressa da sette rispondenti) e, tra i vantaggi legati ad essa, quattro hanno sottolineato che con questa configurazione si sentivano sullo stesso piano dei partecipanti primari, mentre nella conversazione a due punti percepivano uno *"squilibrio di potere"* e sembrava loro di essere *"più lontane"* rispetto ai partecipanti primari che condividevano, invece, lo stesso spazio fisico. In particolare, come svantaggio sono state sottolineate la lontananza fisica, che impedisce di vedere oggetti o documenti a cui invece hanno accesso i due partecipanti primari e la gestione dei turni conversazionali. Questo aspetto è stato considerato più semplice nella chiamata a tre punti da una rispondente che ha sottolineato il fatto che, in tale configurazione, i partecipanti tendevano a rispettare maggiormente i turni. Due rispondenti hanno trovato, invece, la chiamata a due punti più semplice, in quanto la condivisione del luogo da parte dei due beneficiari dell'interpretazione facilitava la gestione dei turni. Queste, poi, hanno sottolineato che con tale configurazione i deittici risultavano di più semplice utilizzo e comprensione, si poteva suggerire ai partecipanti primari di mostrarsi l'un l'altro qualcosa (piuttosto che far tradurre all'interprete il concetto legato all'oggetto) e che, nel caso in cui un partecipante avesse menzionato un nome proprio complicato, poteva scriverlo e mostrarlo all'altro partecipante evitando, quindi, di fare lo spelling.

Per quanto riguarda la videoconferenza, invece, la modalità più semplice è risultata essere quella a due punti (preferita da otto rispondenti). Quattro rispondenti hanno preferito la modalità a tre punti e uno non si è espresso dato che aveva interpretato solo un'interazione a due punti.

La preferenza della maggior parte dei rispondenti per la configurazione a due punti in videoconferenza è dovuta alla constatazione per cui quando i partecipanti primari si trovavano

nello stesso luogo fisico potevano interagire tra loro attraverso l'utilizzo di gesti, mostrandosi documenti, o scrivendo nomi propri complicati senza doverne richiedere lo spelling. Questo ha contribuito a snellire alcuni processi traduttivi, facilitati anche dal più semplice utilizzo dei deittici da parte degli interpreti. Due rispondenti hanno inoltre indicato che, grazie alla condivisione dello spazio da parte dei partecipanti, vi era un input video in meno da gestire e questo facilitava il loro compito. Una partecipante ha, inoltre, riscontrato meno problemi tecnici riguardanti l'inquadratura e il volume dell'audio, in quanto questi potevano presentarsi soltanto per un input e non due. Un'altra ha affermato che la conversazione a due punti in video aveva facilitato la gestione dei turni.

Tra i rispondenti che hanno preferito la configurazione a tre punti in videoconferenza due hanno dichiarato di averla preferita perché avevano un maggiore accesso alle espressioni facciali e al labiale dei partecipanti primari, dato che essi guardavano direttamente nella telecamera e non erano girati per guardarsi tra di loro come invece avveniva per le interazioni a due punti, in cui poteva anche capitare che un partecipante scomparisse dall'inquadratura. Un'altra rispondente ha sottolineato la possibilità, nell'interazione a tre punti, di essere *“sullo stesso piano”* dei partecipanti primari che, quindi, non potevano avere un rapporto privilegiato tra loro dato dalla condivisione di uno spazio fisico. Un'altra rispondente ha sottolineato, poi, lo *“squilibrio di potere”* che si manifestava nelle interazioni a due punti, in cui lei veniva *“vista da lontano”*, era aliena al contesto e percepiva di essere poco importante (addirittura la rispondente si paragona a *“Google traduttore”* in tale modalità).

5.2.4 Le difficoltà riscontrate a distanza e confronto con la modalità presenziale

La quinta sezione del questionario somministrato ai discenti della SHIFT Summer School consta di tre domande. Nella prima (domanda 25) si è chiesto ai discenti se vi fossero stati casi, tra le interazioni svolte in modalità telefonica o in videoconferenza, in cui interpretare in presenza sarebbe stato più difficile che a distanza. Sette interpreti hanno risposto negativamente e sei positivamente. Tra questi ultimi, cinque hanno spiegato che interpretare in presenza sarebbe stato sicuramente più difficile in situazioni di emergenza per il coinvolgimento emotivo che avrebbero potuto provare, data la tensione che connota quelle interazioni. Al contrario, però, un interprete ha sottolineato che avrebbe preferito interpretare le interazioni di ambito medico-sanitario in presenza, proprio per rassicurare e calmare il paziente in stato d'ansia. Lo stesso

discente ha dichiarato che, invece, preferiva l'interpretazione a distanza in interazioni di tipo commerciale, per poter riflettere meglio sulle necessità dei partecipanti primari.

Alla domanda successiva (n. 26), che riguardava la difficoltà di entrare in contatto con i partecipanti primari (*build rapport*), tutti i rispondenti tranne due hanno sottolineato che è più facile entrare in contatto interpretando in presenza, evidenziandone varie motivazioni. Ad esempio, in tre hanno menzionato l'assenza di condivisione di uno spazio fisico con i partecipanti primari, che porta a sentirsi lontani anche a livello psicologico e rende più difficile entrare in contatto con loro. Un'altra rispondente ha affermato di essersi sentita meno a proprio agio quando interpretava a distanza e un'altra di aver percepito di essere di intralcio per i partecipanti primari da cui si sentiva considerata come "*meno reale*" e "*parte del PC*" stesso. Poi, altre tre interpreti hanno sottolineato l'assenza dell'input visivo nella modalità telefonica come limite per stabilire un contatto con i partecipanti primari e un'altra ha dichiarato di essersi sentita in entrambe le modalità meno a proprio agio che in presenza (in videoconferenza ancor meno). Cinque rispondenti hanno, poi, sottolineato come limite al contatto con i partecipanti primari l'assenza o il limitato accesso alla dimensione non verbale, citando gesti ed espressioni facciali come elementi che non possono essere veicolati nell'interpretare a distanza.

Nella domanda successiva (domanda 27) è stato chiesto ai rispondenti se avessero sviluppato strategie apposite per affrontare le difficoltà in cui si erano imbattuti durante le loro esercitazioni di interpretazione a distanza. Undici su tredici hanno risposto positivamente, elencandone svariate. Possiamo suddividere le risposte in macrocategorie, distinguendo le strategie utilizzate nel caso di difficoltà di comprensione e quelle sfruttate per un'efficace gestione dei turni conversazionali. Per rispondere alle difficoltà di comprensione, due interpreti hanno chiesto spiegazioni sulla terminologia specialistica, due hanno richiesto chiarimenti, mentre un'altra si è fatta fare lo spelling dei nomi propri ed ha espresso la richiesta di parlare lentamente. Per quanto riguarda la gestione dei turni, invece, due rispondenti hanno sottolineato di aver interrotto i partecipanti quando i loro turni erano troppo lunghi, mentre un'altra di aver iniziato, in alcuni casi, a parlare in sovrapposizione ai partecipanti primari per poter conquistare il suo turno di parola. Un'altra interprete ha dichiarato di essersi dovuta "*imporre*" per far rispettare i turni di parola, ma non ha precisato in che modo. Un'altra ha sottolineato di aver avuto difficoltà a presentarsi senza interrompere i turni dei partecipanti primari all'inizio delle interazioni. Un'altra ancora ha posto l'accento sulla difficoltà di far capire immediatamente a quale dei partecipanti primari si rivolgesse. Per risolvere questo problema, ha cercato di iniziare i turni con segnali discorsivi nelle due lingue (italiano e spagnolo) e ha utilizzato i nomi propri

dei partecipanti, quando li conosceva, per esplicitare a chi si stesse rivolgendo. Altri due rispondenti hanno sottolineato la difficoltà nella gestione delle situazioni di emergenza: una si è mostrata calma per cercare di rassicurare il parlante agitato e poter ottenere velocemente le informazioni utili, mentre l'altro rispondente ha adottato una strategia diversa, dimostrandosi piuttosto deciso e risoluto. Un altro partecipante ha messo in luce la difficoltà di essere sempre ben inquadrato in videoconferenza, problema che ha risolto prestandovi più attenzione e controllando spesso la propria inquadratura. Infine, una rispondente ha rilevato la difficoltà di stabilire un contatto con i partecipanti primari che percepiva come distanti.

Alla luce delle riflessioni espresse attraverso le risposte alle domande precedenti, si è chiesto agli studenti se avessero preferito la modalità telefonica o la videoconferenza (domanda 28). Una sola rispondente ha dichiarato di non preferirne nessuna, mentre due hanno preferito la videoconferenza e i rimanenti dieci interpreti la modalità telefonica. Le due che hanno preferito la videoconferenza hanno addotto come motivazioni sia il fatto che questa assomiglia di più all'interpretazione in presenza, sia il fatto che le interazioni sono risultate di più semplice gestione data la presenza della componente visiva. Tra le motivazioni a sostegno della modalità telefonica riscontriamo, invece, la presenza di un solo input da gestire, ritenuto positivo da sei interpreti per potersi concentrare soltanto sui contenuti verbali pronunciati dai partecipanti primari. Quattro interpreti, invece, hanno sottolineato di aver trovato beneficio nell'assenza dell'input visivo poiché si potevano concentrare maggiormente sulla loro resa interpretativa senza doversi preoccupare di come sarebbero apparsi in video sentendosi, quindi, più a loro agio.

5.2.5 Riflessioni degli studenti sullo svolgimento della Summer School

Nell'ultima sezione del questionario sono state rilevate le opinioni e i suggerimenti dei partecipanti alla Summer School in merito alla didattica.

Nello specifico, è stato chiesto (domande 29 e 30) che cosa fosse sembrato più utile e cosa meno utile nelle sessioni di preparazione sia teoriche che interattive ai fini delle esercitazioni pratiche. Ricordiamo brevemente quali sono state le attività preparatorie svolte durante la Summer School. Tra quelle teoriche troviamo le sessioni sulla creazione di glossari specialistici a partire da corpora costruiti in maniera semi-automatica, la sessione sull'igiene vocale, le sessioni sui principi alla base dell'interpretazione telefonica e di quella in videoconferenza con analisi di esempi tratti da trascrizioni di interazioni interpretate a distanza precedentemente

svolte da interpreti professionisti, la sessione in cui sono stati esposti i dati rilevati dal sondaggio condotto da VEASYT per identificare le necessità attuali e future del mercato dell'interpretazione e in cui è stato illustrato il glossario sui termini dell'interpretazione a distanza, le sessioni in cui sono state organizzate le telefonate con le aziende e in cui è stata avviata una discussione tra docenti e discenti sulle percezioni sulla Summer School (per maggiori dettagli cfr. paragrafo 3.2.1). Le sessioni preparatorie pratiche, invece, includevano vari tipi di esercizi concepiti allo scopo di insegnare ai discenti la terminologia specialistica che sarebbe stata necessaria nelle sessioni di role play, che hanno riguardato l'ambito medico-sanitario, quello commerciale e quello giuridico-amministrativo. Gli esercizi preparatori svolti erano i seguenti: la traduzione a vista, la memorizzazione e la riformulazione di contenuti video e le sessioni di domande e risposte con l'ausilio di video (per maggiori dettagli cfr. paragrafo 3.2.2).

Tornando alle risposte alle domande 29 e 30 riguardanti l'utilità delle attività svolte durante la Summer School, ogni discente ha elencato da una a quattro attività utili. Tra quelle maggiormente apprezzate vi sono le lezioni preparatorie sulla terminologia che sarebbe stata menzionata nei role play (citate da sette partecipanti), l'analisi delle trascrizioni di interpretazioni a distanza realmente avvenute commentate dai docenti (cinque partecipanti), le spiegazioni su come gestire i turni di parola (quattro rispondenti), gli esercizi pratici preparatori, tra cui la memorizzazione e la traduzione a vista (tre partecipanti), le discussioni in aula sui role play in cui gli studenti stessi interpretavano (due rispondenti), i suggerimenti dei docenti sulle formule di apertura e chiusura da utilizzare e sul posizionamento della videocamera nelle chiamate in videoconferenza (due studenti). Una discente ha evidenziato la professionalità degli insegnanti, una le buone pratiche illustrate dai rappresentanti delle aziende partner, una la sessione sulla preparazione di glossari attraverso strumenti per costruire ed analizzare corpora (BootCat e AntConc) e un'altra la sessione sulla gestione dello stress.

Le attività considerate meno utili ai fini delle esercitazioni pratiche sono risultate essere, invece, la sessione teorica sull'igiene vocale e le sessioni sulla costruzione e l'analisi di corpora al fine di creare glossari (ognuna di queste menzionata da sei partecipanti). Poi sono stati evidenziati, tutti una sola volta, gli approfondimenti di terminologia, le esercitazioni precedenti i role play, talvolta troppo generiche, le riflessioni di ordine grammaticale, la teoria riguardante la presentazione degli interpreti all'inizio delle interazioni, non sufficiente secondo un partecipante a gestirla effettivamente. Due discenti, invece, hanno dichiarato che nessuna

attività è stata inutile e un rispondente ha mosso una critica nei confronti dei pareri discordanti espressi dai docenti sull'utilizzo della prima o della terza persona durante le rese interpretative.

5.2.5.1 Possibili miglioramenti

È stato anche chiesto quali miglioramenti si possano apportare alle sessioni di preparazione teoriche e a quelle pratiche (domanda 31). Dodici partecipanti hanno fornito la loro opinione e ognuno di loro ha dato da una a tre risposte. Sia per le sessioni di preparazione teoriche che per quelle pratiche è stata evidenziata la necessità di un maggiore approfondimento della terminologia specialistica afferente agli argomenti dei role play. In effetti, cinque rispondenti hanno suggerito di soffermarsi di più sui termini tecnici durante le sessioni pratiche, mentre tre hanno evidenziato che le sessioni di costruzione e analisi dei corpora potrebbero incentrarsi sulla terminologia specifica da utilizzare nei role play, specialmente quelli di livello avanzato.

Per quanto riguarda le sessioni pratiche, un partecipante ha messo in luce la necessità di svolgere più esercizi preparatori prima dei role play veri e propri, un altro che il livello di difficoltà dei role play poteva essere più elevato, mentre una studentessa ha affermato che sarebbe stato interessante concludere la Summer School interpretando una vera interazione a distanza per clienti reali (attività che era già effettivamente prevista, di cui forse la rispondente non era ancora a conoscenza). Altre partecipanti hanno auspicato, invece, possibili miglioramenti relativi agli aspetti organizzativi delle lezioni. Una ha sottolineato che il tempo sarebbe dovuto essere gestito meglio, per permettere a tutti i discenti di interpretare almeno una volta al telefono e una in videoconferenza nei quattro giorni di sessioni pratiche. Un'altra rispondente ha rilevato che le sessioni da un'ora e mezza risultavano troppo lunghe, per cui alla fine di queste i discenti perdevano la concentrazione. Un'altra partecipante ha sottolineato, poi, che era stato difficile prepararsi alla sessione di role play dell'ultimo giorno, quelli "da improvvisare" che dovevano essere ideati e condotti dagli studenti stessi, a causa della mancanza di tempo dovuta al grande impegno richiesto durante la Summer School. In effetti, ogni giorno le lezioni duravano dalle 9:00 alle 18:00 con una pausa pranzo di 1 ora e un intervallo di 15 minuti prima di ogni blocco da un'ora e mezza.

Per quanto riguarda le sessioni teoriche una rispondente ha suggerito che si potrebbero invitare professionisti esperti di interpretazione a distanza per discutere con loro dei vantaggi e degli svantaggi delle due modalità. Un'altra ha sottolineato, invece, che durante la sessione sulla gestione dello stress sono stati evidenziati i sintomi dello stress ma non sono state fornite le

tecniche per gestirlo, aspetto che dovrebbe, quindi, essere migliorato nelle prossime occasioni di formazione.

Tra le attività considerate meno utili dai rispondenti, figurano anche le discussioni su aspetti non legati strettamente all'interpretazione a distanza come accuratezza e pronuncia (citati da due partecipanti), l'eccessiva lunghezza di alcuni role play che a volte andavano fuori tema e potevano perdere di realismo (secondo due rispondenti).

5.2.5.2 Uso dei role play

Per quanto concerne, poi, la percezione delle sessioni di role play, i rispondenti hanno messo in evidenza gli aspetti più utili e quelli meno utili (domande 32 e 33). Ogni partecipante ha sottolineato da uno a tre elementi. Fra gli aspetti di maggiore utilità rientra, innanzitutto, il fatto che si trattasse di esercitazioni pratiche, come sottolineato da sei discenti. Ognuno di questi ha messo in risalto alcuni aspetti legati a questo tipo di esercizio: il fatto che gli studenti avessero potuto interpretare in modalità telefonica, in videoconferenza e anche in situazioni di emergenza, che la complessità dei role play fosse variabile e che spesso le difficoltà da affrontare fossero state discusse precedentemente in maniera teorica. Altri quattro rispondenti hanno posto l'accento sul fatto che i role play fossero molto realistici (sia per i contenuti che per le difficoltà legate al suono e alla gestione delle emozioni) e altri due hanno sottolineato positivamente la varietà delle situazioni affrontate. In tre hanno espresso apprezzamento per aver potuto impersonare il ruolo, oltre che degli interpreti, anche dei beneficiari dell'interpretazione, attività che li ha resi più consapevoli delle aspettative e delle necessità di eventuali clienti futuri. Inoltre, tre rispondenti hanno messo in luce la grande utilità delle discussioni tenute con docenti e colleghi a seguito dei role play. Nello specifico, hanno valutato utile il fatto di poter discutere delle implicazioni delle due modalità sulla resa interpretativa, degli errori linguistici e di aver partecipato non solo alle discussioni sulle proprie rese, ma anche a quelle sulle rese dei propri colleghi. Inoltre, sono stati evidenziati come aspetti positivi anche il fatto di poter ascoltare l'interpretazione degli altri discenti, la presenza di studenti con diversi background e gli approfondimenti sulla terminologia. Cinque partecipanti hanno sottolineato che non ci sono state attività meno utili di altre e che tutto ha contribuito alla loro formazione.

Su ciò che potrebbe essere migliorato riguardo alle sessioni di role play alla domanda 34, i discenti hanno dato numerosi spunti (tranne due partecipanti che hanno dichiarato che non ci fosse nulla da migliorare). Ad esempio, due discenti hanno suggerito di incentrare la

discussione successiva ai role play sugli aspetti strettamente legati all'interpretazione a distanza e meno sulle difficoltà comuni all'interpretazione presenziale e una partecipante ha sottolineato che non è utile soffermarsi tanto sulla terminologia specialistica, dato che, a suo parere, il suo utilizzo non è una componente essenziale per una buona resa. Altri due rispondenti hanno suggerito che si potrebbero ideare più role play di interazioni in situazioni di emergenza, da loro ritenuti molto utili per imparare a gestire molteplici difficoltà al contempo. Tra le migliorie che potrebbero essere apportate figura anche la possibilità di svolgere più simulazioni mettendosi anche nei panni dei beneficiari dell'interpretazione, ricevere più indicazioni da parte dei docenti sulla costruzione dei role play “da improvvisare”, attribuire i ruoli nei role play a professori sempre madrelingua dell'idioma da utilizzare e, per quanto riguarda l'organizzazione delle sessioni, ridurre la durata.

5.3 Considerazioni conclusive

Le seguenti considerazioni sono frutto di una riflessione sulle tematiche emerse dalle risposte al questionario alla luce della letteratura e delle indicazioni fornite dai docenti nelle sessioni pratiche e teoriche della Summer School.

È innanzitutto interessante soffermarsi sulle difficoltà riscontrate dai partecipanti espresse nel questionario somministrato. In effetti, è stata sottolineata la difficoltà sia di elementi e attività considerati complessi dagli stessi docenti, sia di altri aspetti non menzionati dai docenti.

Tra le attività ritenute complicate vi è, ad esempio, la gestione dei turni. La sua complessità era già stata sottolineata dai docenti sulla base della letteratura e di esempi tratti da trascrizioni di altre interazioni a distanza. Come tecnica per gestire i turni di parola, i docenti avevano consigliato di negoziare in maniera esplicita il loro alternarsi sin dalla fase di apertura. Tuttavia, la maggior parte dei discenti ha dichiarato di non averlo fatto e di aver negoziato, invece, caso per caso l'alternarsi dei turni di parola attraverso varie strategie, come le richieste ai parlanti di smettere di parlare, o il tentativo di inserirsi durante le pause prodotte dai partecipanti primari (ad esempio con gesti nel caso della videoconferenza).

Per prendere la parola, gli studenti hanno anche dichiarato di aver prodotto dei segnali discorsivi, di essersi sovrapposti brevemente ai turni di parola dei beneficiari dell'interpretazione e di aver iniziato le proprie frasi con un'espressione nella lingua in cui avrebbero parlato in quel turno per far capire sin da subito a chi si stessero rivolgendo. Nonostante i partecipanti-interpreti abbiano dichiarato di aver fatto un certo sforzo per negoziare l'alternarsi dei turni, confermando

quindi la teoria di Oviatt e Cohen (1992), Wadensjö (1999), Lee J. (2007), Ozolins (2011) e Braun (2015b) secondo cui gli interpreti che operano a distanza sarebbero più attivi di quelli che operano in presenza, i rispondenti al questionario, nel momento in cui hanno dovuto valutare la complessità dell'attività di gestione dei turni, l'hanno ritenuta piuttosto semplice, attribuendo il punteggio di 2,8 (su 5) al coordinamento dei turni in modalità telefonica e 1,8 (su 5) a quello in videoconferenza. Tale punteggio rappresenta, oltretutto, quello più basso tra quelli attribuiti agli elementi di difficoltà sottoposti alla valutazione dei rispondenti. Questa valutazione ci porta a ipotizzare che i numerosi sforzi compiuti e le svariate tecniche utilizzate per gestire l'alternarsi dei turni conversazionali siano andate a buon fine, motivo per cui quest'attività viene percepita come non difficile, proprio perché gestibile con successo.

Un'altra attività suggerita dai docenti della Summer School è stata quella di presentarsi e specificare il proprio ruolo sin dall'inizio delle interazioni che si era chiamati a interpretare, strategia suggerita ai propri studenti anche da Hlavac (2014), professore alla Monash University in Australia e attestata in letteratura. Tutti i rispondenti hanno dichiarato di essersi presentati, ma alcuni hanno sottolineato di aver trovato particolare difficoltà nel farlo in maniera chiara e concisa, in quanto hanno dovuto interrompere i partecipanti primari che stavano già parlando.

Dall'analisi delle risposte ai questionari sono emerse, poi, svariate difficoltà legate al mezzo di comunicazione. Innanzitutto, vanno sottolineati i problemi tecnici al canale audio e a quello video (nel caso della videoconferenza). In modalità telefonica sei partecipanti su tredici hanno dichiarato di aver riscontrato problemi tecnici che però, da quanto dichiarato, hanno influito mediamente poco sulla loro resa. In videoconferenza, invece, nove rispondenti hanno dichiarato di aver riscontrato problemi ai canali audio e video, tra cui, ad esempio, difficoltà legate a gestire correttamente la propria inquadratura e quella dei partecipanti primari. I rispondenti hanno dichiarato, inoltre, di aver sempre avuto la possibilità di segnalare i problemi tecnici riscontrati e che essi hanno influito soprattutto sulla loro capacità di comprensione, per cui hanno sviluppato, tra le varie strategie, quella di interrompere i partecipanti primari e di richiedere loro chiarimenti, ripetizioni, spiegazioni sulla terminologia specialistica e lo spelling dei nomi propri e di parlare lentamente. L'ampia gamma delle soluzioni adottate dimostra un atteggiamento volto a risolvere i problemi e a far procedere l'interazione da parte dei discenti, aspetto ampiamente documentato in letteratura (Oviatt e Cohen 1992, Wadensjö 1999, Lee J. 2007, Ozolins 2011 e Braun2015b).

Riteniamo interessante soffermarci anche specificamente sull'aspetto della comprensione che, dalla valutazione degli elementi di difficoltà, è risultato essere il più semplice al telefono e, invece, piuttosto difficile in modalità di videoconferenza, dove ha ottenuto il punteggio di 2,5 (su 5), classificandosi al terzo posto per grado di difficoltà tra gli elementi valutati. Possiamo, quindi, ipotizzare che proprio i problemi tecnici riscontrati in maggiore misura in videoconferenza e gli sforzi profusi per controllare continuamente la propria inquadratura e quella dei partecipanti primari dichiarati dai rispondenti abbiano sottratto energie all'attività di comprensione dei contenuti delle interazioni, percepiti quindi come più complessi.

Tra gli elementi di maggiore difficoltà, la gestione della terminologia specialistica delle interazioni, sia al telefono che in videoconferenza risulta essere quello più significativo per i rispondenti. È interessante notare che questa attività era stata messa a confronto con elementi, come il coordinamento dei turni conversazionali o la mancanza di contesto, di difficile gestione tipicamente nell'interpretazione a distanza, come descritto in letteratura (Oviatt e Cohen 1992 e Wadensjö 1999, Moser-Mercer 2005). Nonostante ciò, dalle risposte degli interpreti è emerso che l'elemento di maggiore difficoltà sia stato la gestione della terminologia specialistica, la cui complessità non dipende dalla modalità in cui si interpreta e che può risultare difficile anche se si opera in presenza. Pertanto, sembrerebbe che la modalità di interpretazione a distanza non abbia avuto un peso ingente sulla percezione di questa difficoltà.

Tuttavia, i rispondenti al questionario hanno sottolineato che la modalità in cui si svolgeva l'interazione ha avuto un'influenza sulla loro resa, sia in interpretazione telefonica che in videoconferenza. Ad esempio, per quanto concerne la prima modalità, gli studenti-interpreti hanno dichiarato che l'assenza del canale visivo non permetteva loro di notare gli atteggiamenti dei partecipanti primari né di ricevere input visivi utili alla resa. L'assenza del canale visivo è stata, però, anche considerata positiva da qualcuno che ha sostenuto che, in questo modo, si è potuto concentrare maggiormente su un solo input. Questa opinione conferma la tesi sostenuta da Kelly (2008), secondo cui l'input visivo potrebbe rivelarsi fonte di distrazione. Per quanto riguarda le interpretazioni in videoconferenza, invece, i partecipanti hanno sostenuto l'idea che l'accesso al canale video non sia sufficiente per provare lo stesso senso di presenza all'interazione che si prova quando si interpreta in presenza e che si siano sentiti comunque lontani dai partecipanti primari. I discenti hanno sottolineato, poi, che questa modalità ha comportato anche la necessità di monitorare la propria inquadratura sullo schermo per assicurarsi di essere sempre ben visibili dagli altri partecipanti e di mantenere un atteggiamento consono alla situazione. Vari interpreti hanno dichiarato che questa preoccupazione ha generato

una minore fiducia in loro stessi, sensazione riscontrata anche da Ozolins negli interpreti che operano a distanza (2011). In sostanza, dalle risposte dei partecipanti al questionario si evince che l'input visivo accessibile in videoconferenza non ha apportato grandi benefici agli interpreti che hanno partecipato alla Summer School, che hanno dichiarato in maggioranza di aver preferito la modalità telefonica alla videoconferenza. Addirittura, in dieci hanno sostenuto che la gestione di un solo input, quello audio, ha facilitato la loro concentrazione e di conseguenza la loro resa. Questi hanno dichiarato di preferire l'assenza del canale visivo anche perché, in tali condizioni, non si sono sentiti osservati dai partecipanti primari e, quindi, si sono trovati più a loro agio. Questo potrebbe essere indice del fatto che l'interpretazione a distanza necessita formazione e che il solo fatto di vedere l'immagine dei partecipanti primari attraverso uno schermo non riesca a sopperire alla sensazione di non-presenza provata dagli interpreti e non compensi l'assenza di condivisione del contesto comunicativo con i beneficiari dell'interpretazione.

Oltre a ciò, gli interpreti hanno esplicitato anche la grande difficoltà, sia in modalità telefonica che in videoconferenza, ad immedesimarsi nella situazione comunicativa e a instaurare una relazione con i partecipanti primari a causa della sensazione di distanza, dovuta della mancata condivisione di uno spazio fisico, cosa che li ha fatti sentire lontani dai beneficiari dell'interpretazione anche a livello psicologico e ha reso più difficile la relazione sociale con loro. Questa percezione è ampiamente documentata in letteratura (Ellis 2004, Ozolins 2011).

È inoltre interessante la considerazione di una studentessa che ha dichiarato che, interpretando a distanza, si è sentita "*di impiccio*" per i partecipanti primari che, secondo lei, l'hanno percepita come "*meno reale*" e "*parte del PC*" stesso. In effetti, la maggior parte dei rispondenti ha espresso la preferenza per l'interpretazione presenziale rispetto a quella a distanza, reputata più complessa. Secondo i rispondenti, però, fanno eccezione le situazioni di emergenza che, per il loro forte impatto emotivo, sarebbero di più semplice gestione a distanza. Quest'idea è promossa da Gracia-García (2002), secondo cui nelle situazioni più difficili da sostenere psicologicamente, come ad esempio le emergenze in ambito medico, il coinvolgimento emotivo del professionista che opera a distanza sarebbe minore rispetto a quando opera in presenza. Pertanto, a distanza, gli interpreti che operano in situazioni di emergenza resterebbero più lucidi e riuscirebbero a concentrarsi esclusivamente sull'interpretazione.

A tal proposito, è interessante soffermarsi sulla gestione delle situazioni di emergenza da parte dei discenti della Summer School. Alcune partecipanti hanno, infatti, dichiarato che in tali situazioni hanno cercato di rimanere tranquille per calmare il parlante agitato e poter ottenere velocemente le informazioni utili, tendenza riscontrata negli interpreti che operano in situazioni di emergenza anche da Gracia-García (2002). Tuttavia, uno dei partecipanti ha dichiarato di aver adottato un atteggiamento diverso, dimostrandosi piuttosto deciso e risoluto per ottenere più rapidamente le informazioni necessarie dalla persona in stato di emergenza. Dato che i rispondenti non hanno precisato se le loro scelte li abbiano portati o meno a raggiungere gli obiettivi prefissatisi, non è possibile sapere se siano state efficaci o meno.

Un altro aspetto interessante da analizzare è la preferenza dei partecipanti per la configurazione a tre punti in modalità telefonica e, invece, per quella a due punti in videoconferenza. I rispondenti hanno dichiarato, infatti, di essersi sentiti più coinvolti e “meno isolati” dai partecipanti primari nelle interazioni a tre punti in modalità telefonica, in cui nessuno dei partecipanti condivideva lo stesso spazio fisico. Hanno poi aggiunto di essersi sentiti “messi sullo stesso piano” e di aver potuto beneficiare delle stesse condizioni dei partecipanti primari in tale configurazione. Nelle interazioni a due punti, invece, hanno dichiarato di aver percepito un certo “squilibrio di potere” e che sembrava loro di “essere più lontani” rispetto ai partecipanti primari che condividevano lo stesso spazio fisico. Inoltre, una studentessa ha evidenziato di essersi sentita alienata nelle interazioni a due punti, sensazione riscontrata anche da Moser-Mercer (2005) nel suo studio sull’interpretazione di conferenza a distanza. La preferenza dei discenti della Summer School per la configurazione a tre punti, perlomeno in modalità telefonica, è in linea con gli studi di Rosenberg (2007), secondo cui la configurazione a due punti pone difficoltà maggiori per l’interprete che si trova ad essere l’unico partecipante all’interazione che non ne condivide il contesto comunicativo. L’interpretazione a tre punti, secondo lo studioso, pone invece tutti e tre i partecipanti sullo stesso piano, come percepito anche dai rispondenti al nostro questionario, perlomeno per quanto concerne la modalità telefonica.

In videoconferenza, invece, la maggior parte dei discenti ha dichiarato di aver preferito la configurazione a due punti, avendo constatato che, quando i partecipanti primari si trovavano nello stesso luogo fisico, potevano interagire tra loro attraverso l’utilizzo di gesti, mostrando documenti e scrivendo nomi propri complicati senza doverne richiedere lo spelling. Questo ha contribuito a snellire alcuni processi traduttivi, facilitati anche dal più semplice utilizzo dei deittici da parte degli interpreti, in quanto questi risultavano di immediata comprensione ai

partecipanti primari proprio grazie alla loro condivisione dello spazio fisico. Inoltre, alcuni interpreti hanno riscontrato maggiore facilità nel guardare una sola inquadratura e non due, come dovevano fare, invece, quando la videochiamata era a tre punti, constatazione che sottolinea la difficoltà di gestire input diversi in persone non abituate a farlo.

Un altro aspetto interessante è l'allineamento degli interpreti con i partecipanti primari. Non si è riscontrata una tendenza comune nei rispondenti al questionario, tra cui solo quattro hanno dichiarato di essersi talvolta allineati con qualcuno dei partecipanti primari, aggiungendo, tra l'altro, di non essersi allineati sempre con la stessa parte (operatore o utente del servizio). L'allineamento è stato motivato a volte con la condivisione della stessa lingua, a volte con la percezione che una delle parti fosse svantaggiata. Alla luce di queste considerazioni, non è possibile individuare una tendenza comune di allineamento ai partecipanti primari da parte dei discenti della Summer School che, comunque, hanno dichiarato in maggioranza di non essersi allineati con nessuno dei partecipanti primari.

In merito alle impressioni dei discenti sull'organizzazione e sui contenuti della Summer School, bisogna precisare che tra le attività maggiormente apprezzate e ritenute più utili sia nelle sessioni pratiche che in quelle teoriche sono stati citati i focus sulla terminologia specifica che sarebbe stata poi menzionata nei role play, l'analisi delle trascrizioni di interpretazioni a distanza realmente avvenute commentate dai docenti, le spiegazioni su come gestire i turni di parola, gli esercizi pratici preparatori, le discussioni in aula sui role play in cui gli studenti stessi interpretavano, i suggerimenti dei docenti sulle formule di apertura e chiusura da utilizzare e sul posizionamento della videocamera nel caso delle chiamate in videoconferenza e, infine, la possibilità di assistere alle interpretazioni degli altri studenti. Tra le attività reputate meno utili sono state menzionate, invece, la sessione teorica sull'igiene vocale e le sessioni sulla costruzione e l'analisi di corpora.

I discenti si sono, inoltre, espressi su come migliorare le sessioni teoriche e quelle pratiche. Alcune partecipanti hanno auspicato possibili miglioramenti relativi alle tempistiche delle lezioni, sottolineando che il tempo sarebbe dovuto essere organizzato meglio, per permettere a tutti i discenti di interpretare almeno una volta al telefono e una in videoconferenza nei quattro giorni di sessioni pratiche.

Dal punto di vista didattico, è stata evidenziata la necessità di un maggiore approfondimento della terminologia specialistica, da tenere sia durante le sessioni pratiche che durante le sessioni di costruzione e analisi dei corpora. È anche interessante notare la proposta avanzata da una

partecipante, ovvero quella di concludere la Summer School interpretando una vera interazione a distanza per clienti reali. La rispondente ha probabilmente suggerito ciò perché non ancora cosciente del fatto che la formazione erogata dalla Summer School si sarebbe conclusa proprio interpretando per clienti delle aziende partner con reale necessità di interpretazione a distanza.

Come sottolineato in precedenza, la presenza di tante esercitazioni pratiche durante la settimana di formazione è stato un aspetto notevolmente apprezzato dai partecipanti alla Summer School. Lo dimostra il fatto che i role play hanno riscosso il maggiore gradimento degli studenti insieme all'allestimento dei laboratori e agli accorgimenti tecnici che hanno consentito di simulare le condizioni in cui si svolge l'interpretazione telefonica, in videoconferenza e in situazioni di emergenza. A ciò va aggiunto il fatto che la complessità dei role play variasse da caso a caso e che, spesso, le difficoltà da affrontare fossero state discusse precedentemente durante le lezioni teoriche.

È interessante notare, inoltre, che numerosi rispondenti hanno sottolineato di aver particolarmente apprezzato la possibilità di mettersi nei panni, oltre che degli interpreti, anche dei beneficiari dell'interpretazione, attività che li ha resi più consapevoli delle aspettative e delle necessità di eventuali futuri clienti.

Tra le attività ritenute meno utili svolte nelle sessioni di role play troviamo, invece, le discussioni sugli aspetti dell'interpretazione non legati strettamente alla modalità telefonica e alla videoconferenza, come l'accuratezza e la pronuncia che, evidentemente, i discenti non percepiscono come elementi caratterizzanti dell'interpretazione a distanza. Pertanto, dai risultati del questionario sembra chiaro che i discenti abbiano apprezzato particolarmente gli aspetti pratici della Summer School, reputati fondamentali per apprendere le tecniche dell'interpretazione a distanza, rispetto alla quale la maggior parte di loro ha dichiarato di non aver ricevuto formazione in precedenza. Minor gradimento hanno incontrato invece le attività non strettamente legate all'interpretazione a distanza.

Infine, volendo riassumere i tanti aspetti valutati nel questionario, sembra opportuno citare il commento di una studentessa:

“Di certo nessuna interpretazione è stata perfetta ma le informazioni rilevanti sono passate e ho notato un grande miglioramento nelle ultime interazioni rispetto alle prime. Ci sono sempre però molti dettagli che si possono migliorare per rendere la comunicazione ancora più efficace [...]”.

Conclusioni

Questo lavoro si è incentrato sull'interpretazione a distanza e sull'esperienza della Summer School di SHIFT, occasione di formazione per alcuni studenti universitari che hanno sperimentato in prima persona - e per la maggior parte per la prima volta - sia l'interpretazione in videoconferenza che quella in modalità telefonica.

Anzitutto, però, in questo elaborato si è voluto fornire un quadro di riferimento in cui inserire l'analisi delle rese interpretative e delle risposte al questionario somministrato alla fine del progetto. Ci si è innanzitutto concentrati sulla conversazione telefonica monolingue e, poi, si è tracciata una panoramica sull'interpretazione a distanza. Nello specifico, ci si è soffermati sull'interpretazione in modalità telefonica svolta in ambito medico-sanitario, in quanto ambito a cui afferiscono le rese interpretative degli studenti prese in esame.

Innanzitutto, sono stati messi in luce gli elementi caratteristici dell'interazione al telefono, tra cui l'assenza del canale visivo, fattore che influenza lo svolgersi delle interazioni telefoniche e la loro struttura, la quale risulta più o meno fissa. A determinarla sono gli scopi che i parlanti si prefiggono e i rapporti sociali che intercorrono fra di loro. Sulla base di tali elementi, sono state distinte le telefonate fatiche da quelle di servizio, di cui una sottocategoria è quella in ambito medico-sanitario, a cui è stata dedicata un'analisi specifica.

Queste due modalità di interpretazione a distanza costituiscono un settore in espansione nel mercato dei servizi linguistici. Nonostante ciò, non esiste ancora una formazione *ad hoc* a livello universitario. Questa realtà si scontra con la necessità di formazione per gli interpreti che operano a distanza individuata dagli studi condotti in questo ambito. Sono tante, infatti, le peculiarità dell'interpretazione a distanza riscontrate dagli studiosi (come la dipendenza dalla tecnologia e l'assenza di condivisione del contesto dell'interazione) che rendono la formazione generica in interpretazione insufficiente per gestire le difficoltà insite nella comunicazione a distanza.

In questo elaborato si è cercato di mettere in luce sia le caratteristiche che i vantaggi e gli svantaggi legati all'interpretazione a distanza, specialmente per quanto concerne la modalità telefonica. Tra le caratteristiche dell'interpretazione telefonica vi sono, *in primis*, la dipendenza dalla tecnologia e l'assenza della dimensione visiva, fattori che possono avere un impatto notevole sull'operato degli interpreti. Proprio l'inaccessibilità degli input visivi indebolisce in questa modalità la percezione di presenza all'interazione da parte degli interpreti. Pertanto, essi

devono compiere uno sforzo maggiore e mettere in campo ulteriori risorse cognitive per sopperire a queste carenze ed assicurare una buona qualità della loro resa. Tuttavia, l'assenza della dimensione visiva può anche costituire un vantaggio in determinate circostanze e può, quindi, favorire una buona resa interpretativa come, ad esempio, in situazioni di emergenza, proprio a causa della possibilità di maggiore distacco dovuta all'assenza di condivisione del contesto comunicativo.

Pertanto, l'interpretazione telefonica è da concepire come un'alternativa a quella presenziale e non come sua sostituta. Bisogna, infatti, valutare caso per caso quale modalità di interpretazione sia più appropriata a una data situazione comunicativa.

A tale scopo, sono state passate in rassegna alcune situazioni afferenti all'ambito medico-sanitario in cui l'interpretazione a distanza rappresenta un'alternativa possibile all'interpretazione presenziale, come le chiamate di emergenza, ed altre in cui è invece sconsigliabile, come nel caso in cui i pazienti siano persone anziane.

Gli studi di Locatis *et al.* (2010) e quelli di Price *et al.* (2012) hanno messo in evidenza la percezione della qualità dell'interpretazione in ambito medico-sanitario da parte di interpreti, medici e pazienti. Da tali studi emerge che essa non varia tra l'interpretazione in presenza, in videoconferenza e via telefono ma che, tra le varie modalità, a variare è la percezione dell'aspetto interpersonale della comunicazione, più debole a distanza e, in particolare, in modalità telefonica. Questo è il motivo per cui secondo tali studiosi la modalità presenziale è quella generalmente preferita dagli interpreti, dato riscontrato anche da Wang (2017). Ciò non significa, tuttavia, che la modalità telefonica o la videoconferenza siano da escludere a prescindere, ma che bisogna valutare caso per caso l'adeguatezza delle modalità di interpretazione a distanza, sempre preferibili, in ogni caso, all'interpretazione presenziale effettuata da un interprete non professionista o non qualificato.

Se sulla necessità di formazione degli interpreti nelle modalità tradizionali si riscontra un ampio consenso nella comunità accademica, è importante sottolineare che solo di recente è nato un dibattito sulla formazione mirata per l'interpretazione a distanza. Nonostante sia ormai riconosciuto che questa ponga sfide ulteriori rispetto a quelle riscontrate nell'interpretazione in presenza, le occasioni di formazione incentrate specificamente sull'interpretazione a distanza sono ancora molto rare; basti pensare al fatto che nessuna università italiana offre moduli specifici incentrati su questa modalità. In effetti, gli interpreti che operano a distanza spesso

non hanno ricevuto alcun tipo di formazione specifica, se non brevi corsi erogati dalle aziende di servizi di interpretazione a distanza con cui collaborano.

Per rispondere a questa carenza di formazione a livello accademico è stato lanciato il progetto SHIFT (SHaping the Interpreters of the Future and of Today), che mira a fornire strumenti per la formazione nell'interpretazione a distanza per studenti universitari e professionisti che già operano sul mercato dei servizi linguistici. Le ricerche teoriche e gli studi di mercato svolti nell'ambito dello stesso progetto sono stati alla base della preparazione di materiali didattici per l'insegnamento della pratica dell'interpretazione a distanza. Questi sono stati poi utilizzati durante la Summer School, in cui ventiquattro studenti ed ex studenti universitari hanno potuto sperimentare in prima persona l'interpretazione a distanza, ricevendo una formazione teorica e pratica al contempo.

Parte di questo elaborato si è incentrata proprio sulle attività pratiche svolte. Sono state, infatti, analizzate quattro rese interpretative di role play che simulavano situazioni reali svoltisi durante la Summer School. Dall'analisi delle trascrizioni delle interazioni sono emersi molteplici aspetti particolarmente interessanti tra cui le *non-rendition*, ovvero i contributi autonomi delle interpreti, su cui ho deciso di concentrarmi e di cui ho analizzato le occorrenze non derivanti da problemi al canale audio né da altri elementi che risultano problematici anche per gli interpreti che operano in presenza (come nomi propri, elementi culturali e tecnicismi). La causa delle *non-rendition* analizzate è stata individuata nel senso di non-presenza all'evento comunicativo e nella sensazione di estraneità e di "incertezza comunicativa" che ne deriva. Tali contributi autonomi, frequenti in tutti e quattro gli audio analizzati, hanno spesso dato vita a scambi diadici con i partecipanti primari che, generalmente, non sono stati tradotti o sono stati tradotti in maniera sintetica per l'altro partecipante. Attraverso le *non-rendition* prodotte, le interpreti hanno coordinato esplicitamente i turni conversazionali, hanno chiesto chiarimenti, si sono accertate di aver capito bene quanto detto dai partecipanti primari, hanno posto domande, fornito risposte in maniera autonoma e hanno mantenuto costante il flusso della comunicazione.

Le numerose *non-rendition* riscontrate nelle trascrizioni analizzate hanno suffragato la tesi di Oviatt e Cohen (1992) e Braun (2015b), secondo cui gli interpreti al telefono tendono a produrre numerosi contributi autonomi, come sostengono d'altronde anche Lee J. (2007), Rosenberg (2007) e Ozolins (2011), per i quali gli interpreti al telefono tendono ad assumere un ruolo più attivo e a "fare di più" rispetto a quando operano in presenza.

La percezione di estraneità e di “lontananza” che emerge dalle rese interpretative analizzate è stata sottolineata anche dai rispondenti al questionario distribuito ai discenti della Summer School. Attraverso tale questionario è stata indagata la percezione e la valutazione dei discenti su molteplici aspetti relativi all’interpretazione telefonica e in videoconferenza, sulla base della loro esperienza diretta di queste due modalità nelle attività pratiche della Summer School di SHIFT. Tra le dichiarazioni più interessanti è emersa la tendenza dei discenti, durante le interazioni a distanza, ad assumere un ruolo attivo e a produrre contributi autonomi volti a chiedere ai partecipanti primari ripetizioni e chiarimenti, a regolare la lunghezza dei turni di parola dei beneficiari dell’interpretazione e a conquistare il turno di parola successivo.

È interessante, poi, che i rispondenti al questionario abbiano sottolineato che, anche in assenza di problemi tecnici, le modalità in cui si svolgevano le interazioni hanno avuto un’influenza sulla loro resa, sia in interpretazione telefonica che in videoconferenza. In entrambe le modalità gli interpreti hanno esplicitato la grande difficoltà di immedesimarsi nella situazione e di instaurare una relazione con i partecipanti primari a causa della mancata condivisione con loro dello spazio fisico, cosa che li ha fatti sentire lontani a livello psicologico e percepiti come “meno reali”. È stato riscontrato, poi, che la maggior parte dei rispondenti ha espresso la preferenza per l’interpretazione presenziale rispetto a quella a distanza, reputata più complessa. Secondo i rispondenti, però, è meglio interpretare a distanza in situazioni di emergenza, dato il loro forte impatto emotivo, come già sostenuto da Gracia-García (2002).

Collegato al senso di distanza rispetto al coinvolgimento nell’interazione da interpretare è anche la preferenza dei discenti, perlomeno in modalità telefonica, per la configurazione a tre punti, in cui nessuno dei partecipanti condivide lo stesso spazio fisico. Nella configurazione a tre punti in tale modalità, i discenti si sentivano “messi sullo stesso piano” e sentivano di poter beneficiare delle stesse condizioni dei partecipanti primari, constatazioni effettuate già da Rosenberg (2007). Tuttavia, in videoconferenza è stata preferita la configurazione a due punti. Come motivazione è stato addotto il fatto che, quando i partecipanti primari si trovavano nello stesso luogo fisico, potevano interagire tra loro attraverso l’utilizzo di gesti, mostrarsi documenti e mostrarsi nomi propri complicati per iscritto senza doverne richiedere lo spelling. A dire dei partecipanti, queste attività hanno contribuito a snellire alcuni processi traduttivi e facilitato il loro compito. La preferenza per la configurazione a due punti in videoconferenza è dovuta anche alla maggiore facilità di guardare una sola inquadratura e non due, come invece avviene quando la videochiamata è a tre punti. Questa constatazione, che sottolinea la difficoltà di gestire input diversi in persone non abituate a farlo, mette in luce che l’interpretazione a

distanza necessita formazione, per imparare a gestire questa e le altre peculiarità che essa comporta.

In merito alle impressioni dei discenti sui contenuti e sull'organizzazione della Summer School, dai risultati del questionario sembra evidente che i partecipanti abbiano apprezzato particolarmente gli aspetti pratici della Summer School, reputati fondamentali per apprendere le tecniche dell'interpretazione a distanza. L'elemento ritenuto più utile è stato il potersi mettere in gioco in prima persona e poter, quindi, interpretare in modalità telefonica e in videoconferenza role play realistici di diversi livelli di difficoltà e riguardanti vari ambiti. Di gradimento sono state anche le attività pratiche preparatorie alle esercitazioni di interpretazione, tra cui i focus sulla terminologia specifica, gli esercizi preparatori, l'analisi delle trascrizioni di interpretazioni a distanza realmente avvenute commentate dai docenti, le spiegazioni dei docenti sulle peculiarità dell'interpretazione a distanza e le tecniche suggerite per affrontare le difficoltà che essa implica. Sono state reputate di grande utilità anche le attività successive ai role play, come le discussioni in aula sulle rese interpretative dei discenti e la possibilità di assistere alle interpretazioni degli altri discenti. Dal particolare apprezzamento delle attività pratiche (role play, esercizi preparatori e feedback) risulta evidente che gli stessi discenti della Summer School si sono resi conto dei benefici tratti dal partecipare in prima persona alla formazione offerta che, quindi, ha dato loro le basi per svolgere, in futuro, il compito dell'interpretazione a distanza.

I discenti si sono, inoltre, espressi su come migliorare la Summer School auspicando, ad esempio, una migliore organizzazione delle tempistiche, di modo da consentire a tutti i partecipanti di interpretare almeno una volta al telefono e una in videoconferenza e di non concentrare così tante attività in così poco tempo.

Nel complesso, i discenti si sono dimostrati soddisfatti della formazione ricevuta durante la Summer School, ritenuta utile per apprendere le tecniche dell'interpretazione a distanza, rispetto alla quale la maggior parte di loro non aveva ricevuto alcuna formazione in precedenza.

Si può dunque concludere che la Summer School ha raggiunto il proprio obiettivo, rappresentando un'occasione di formazione per studenti (ed ex studenti) di interpretazione delle università partner.

L'esperienza della Summer School dell'estate 2018 potrà, dunque, costituire un esempio di buone pratiche nella formazione all'interpretazione a distanza e far sì che si promuovano altre

occasioni dello stesso genere, sia per studenti universitari che per interpreti professionisti, andando quindi a colmare quel divario oggi presente tra l'offerta formativa universitaria e le necessità del mercato dei servizi linguistici, in cui l'interpretazione a distanza è sempre più richiesta.

Bibliografia

Amato, A. (2012). *L'interprete nel contesto medico*. Bologna: CLUEB.

Amato, A. (2017). "Telephone interpreting for health care service: potential problems and solutions". In SHIFT (2017b). 52-85.

Amato, A., M.J. Gonzalez Rodríguez. e N. Spinolo a cura di (2018). *Handbook of remote interpreting*. Bologna: AMS Acta. http://amsacta.unibo.it/5955/1/HANDBOOK_SHIFT.pdf [ultimo accesso: 25.02.2019]

Amato, A. (2018). "Telephone interpreting - challenges and solutions: some paradigmatic examples". In A. Amato, M.J. Gonzalez Rodríguez. e N. Spinolo a cura di (2018). 79-101.

Andres, D. e S. Falk (2009). *Information and Communication Technologies (ICT) in interpreting – remote and telephone interpreting*. http://itat2.uni-graz.at/medint/02andres_falk.pdf [ultimo accesso: 25.02.2019]

Angelelli, C. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Arnall, A. e A. Gentile a cura di (2014). *Ausit 2012: proceedings of the "JubilaTion 25" biennial conference of the Australian institute of interpreters and translators*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.

Atkinson, J. M. e J. Heritage a cura di (1984). *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Azarmina, P. e P. Wallace (2005). "Remote interpretation in medical encounters: a systematic review". *Journal of Telemedicine and Telecare*, 11: 140-145.

Baker, C., M. Emmison e A. Firth a cura di (2005). *Calling for help: language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins.

Banfi, E., L. Gavioli, C. Guardiano e M. Vedovelli a cura di (2006). *Atti del V congresso internazionale dell'Associazione italiana di linguistica applicata*. Perugia: Guerra.

Baraldi, C. e L. Gavioli a cura di (2012). *Understanding coordination in interpreter-mediated interaction*. Amsterdam: Benjamins.

Baraldi, C. e L. Gavioli (2012). "Introduction". In C. Baraldi e L. Gavioli a cura di. (2012). 1-21.

Bazzanella, C. a cura di (2002). *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*. Milano: Guerini studio.

Bercelli, F. e G. Pallotti (2002). "Conversazioni telefoniche". In C. Bazzanella a cura di (2002). 177-192.

Bercelli, F. (2003). "Le aperture delle telefonate di servizio italiane". In E.M. Thüne e S. Leonardi a cura di (2003). 59-90.

Bernini, G., G. Ferrari e M. Pavesi a cura di (2004). *Atti del 3° congresso di studi dell'Associazione italiana di linguistica applicata: Perugia 21-22 febbraio 2002*. Perugia: Guerra.

Blount, B. e M. Sanches a cura di (1975). *Sociocultural dimensions of language use*. New York: Academic Press.

Boden, D. e D.H. Zimmerman a cura di (1991). *Talk and social studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge: Polity Press.

Bowles, H. e G. Pallotti (2004). "Conversation analysis of opening sequences of telephone calls to bookstores in English and Italian". *Textus*, 17(1): 63-88.

Braun, S. (2015a). "Remote interpreting". In: H. Mikkelsen e R. Jourdenais (2015). 352-367.

Braun, S. (2015b). "Videoconference interpreting". In F. Pöchhacker a cura di (2015). 437-439.

Buck, V. (2015). "An interview with Panayotis Mouzourakis". *Communicate! (AIIIC Webzine)*. <https://aiic.net/page/121/an-interview-with-panayotis-mouzourakis/lang/1> [ultimo accesso: 25.02.2019]

Button, G. (1990). "On varieties of closings". In G. Psathas a cura di (1990). 93-148.

Cole, P. e J.L. Morgan a cura di (1975). *Syntax and semantics, vol. 3: Speech acts*. New York: Academic Press

Crawley, C. (1931). *From telegraphy to television: the story of electrical communications*. London/New York: Frederick Warne.

Direttiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea del 20 ottobre 2010 sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali.

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:it:PDF> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Drew, P. e J. Heritage a cura di (1992). *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ellis, S.R. (2004). *Videoconferencing in refugee hearings. Ellis report to the immigration and refugee board audit and evaluation committee*. <http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/Video.aspx> [ultimo accesso: 25.02.2019]

Flores, G. (2005). *The impact of medical interpreter services on the quality of health care: a systematic review*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15894705> [ultimo accesso: 25.02.2019]

Galatolo, R. e G. Pallotti a cura di (1999). *La conversazione: un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano: R. Cortina.

Gany, F., J. Leng, E. Shapiro, D. Abramson, I. Motola, D. Shield e J. Changrani (2007). "Patient satisfaction with different interpreting methods: a randomized controlled trial". *Journal of General Internal Medicine*, 22(2): 312-318. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2078551/> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Gasser, K. (2014). *Interprétariat dans le domaine de la santé : par téléphone et sur place. Situation aux Pays-Bas*. https://www.interpret.ch/admin/data/files/infolib_asset/file_fr/111/2014_bag.gasser_ikd_nl_fr.pdf?lm=1499766325 [ultimo accesso: 25.02.2019]

Gavioli, L. "Alcuni meccanismi di base dell'analisi della conversazione". In R. Galatolo e G. Pallotti a cura di (1999). 43-65.

Goffman, E. (1963). *Behavior in public places*. New York: Free Press.

González, L.P. (2003). *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*. Universitat de València.

Gonzalez Rodríguez, M.J. (2018). "Telephone interpreting – face-to-face vs telephone-mediated communication - monolingual". In A. Amato, M.J. Gonzalez Rodríguez. e N. Spinolo a cura di (2018). 66-71.

Gracia-García, R.A. (2002). "Telephone interpreting: a review of pros and cons".
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.570.5429&rep=rep1&type=pdf>
[ultimo accesso: 25.02.2019]

Grice, P. (1975). "Logic and Conversation". In P. Cole e J. Morgan a cura di (1975). 41-58.

Hegde, V. e D. De Palma (2014). "[The top 10 telephone interpreting companies: 2014](https://www.commonseadvisory.com/AbstractView/tabid/74/ArticleID/21555/Title/TheTop10TelephoneInterpretingCompanies2014/Default.aspx)".
<https://www.commonseadvisory.com/AbstractView/tabid/74/ArticleID/21555/Title/TheTop10TelephoneInterpretingCompanies2014/Default.aspx> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Heh, Y. e H. Qian (1997). "Over-the-phone interpretation: a new way of communication between speech communities". In M. Jerome-O'Keefe a cura di (1997). 51-62.

Held, R. e N. Durlach (1992). "Telepresence". *Presence: teleoperators and virtual environments*, 1: 109-112.

Heritage, J. e S. Sefi (1992). "Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers". In P. Drew e J. Heritage a cura di (1992). 359-417.

[Hlavac, J. \(2014\)](#). "Logistics and protocols for telephone and video-link spoken interpreting." In A. Arnall e A. Gentile a cura di (2014). 121-131.

https://www.academia.edu/11908015/Logistics_and_Protocols_for_Telephone_and_Video-link_Spoken_Interpreting [ultimo accesso: 28.02.2019]

Hopper, R. (1992). *Telephone conversation*. Bloomington: Indiana University Press.

Imbens-Bailey, A. e A. McCabe (2000). "The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911". *Language & Communication*, 20: 275-296.

Jerome-O'Keefe, M. a cura di (1997). *Proceedings of the 38th Annual Conference of the American Translators Association*. Alexandria, VA: American Translators Association.

Karliner, L.S., E.A. Jacobs, A.H. Chen e S. Mutha (2007). "Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature". *Health services research*, 42(2): 727-754.

Katz, J.E. e M.A. Aakus a cura di (2002). *Perpetual contact. Mobile communication, private talk, public performance*. Cambridge: University Press.

Kelly, N. (2007). "Telephone interpreting in health care settings: some commonly asked questions". *The ATA Chronicle*, 36(6): 18-21. http://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june2007.php [ultimo accesso: 27.02.2019]

Kelly, N. (2008). *Telephone interpreting: a comprehensive guide to the profession*. Clevedon: Multilingual Matters.

Kelly, N. e F. Pöchhacker (2015). "Telephone interpreting". In F. Pöchhacker a cura di (2015). 412–415.

Ko, L. (2006): "The need for long-term empirical studies in remote interpreting research. A case study of telephone interpreting". *Linguistica Antverpiensia*, 5: 325-338. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/167/104> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Lee, J. (2007): "Telephone interpreting – seen from the interpreters' perspective" *Interpreting* 9(2): 231-251.

Lee, L.J., H.A. Batal, J.H Maselli e J.S. Kutner (2002): "Effect of Spanish interpretation method on patient satisfaction in an urban walk-in clinic". *Journal of General Internal Medicine* 17(8): 641-646. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1495083/> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Lee, R.J. e J.A. Newman (1997). *Pilot test of telephone court interpreting in Atlantic/Cape May-Essex-Hudson: final report*. Trenton, New Jersey: Administrative Office of the Courts, CN-988, April 18, 1997.

Leonardi, S. (2003). "Introduzione". In E.M. Thüne e S. Leonardi a cura di (2003). 9-36.

Leppänen, V. (2005). "Callers' presentations of problems in telephone calls to Swedish primary care". In C. Baker, M. Emmison e A. Firth a cura di (2015): 175-205.

Locatis, C., D. Williamson, C. Gould-Kabler, L. Zone-Smith, I. Detzler, J. Roberson, R. Maisiak e M. Ackerman (2010). "Comparing in-person, video and telephonic medical interpretation". *Journal of General Internal Medicine*. 25(4): 345–350

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2842540/> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Londei, D., S. Poli, A. Giaufret e M. Rossi a cura di (2015). *Metamorfosi della traduzione*. Genova: Genova University Press.

Manili, P. (1983). *Per un'indagine su vedi, senti, guarda (e forme collegate)*. Perugia: Le Edizioni Università per Stranieri.

Mikkelsen, H. (2003). "Telephone Interpreting: boon or bane?". In L.P. González a cura di (2003). 251-269.

Mintz, D. (1998). "Hold the phone: telephone interpreting scrutinized". *Proteus*, 7(1): 1-5.

Monzoni, C. e D. Zorzi (2003). "Le telefonate d'emergenza: un confronto fra l'italiano e l'inglese". In E.M. Thüne e S. Leonardi a cura di (2003). 59-90.

Monzoni, C. e D. Zorzi (2004). "Le chiamate al 118: pattern ricorrenti nella negoziazione delle informazioni". In G. Bernini, G. Ferrari e M. Pavesi a cura di (2004). 129-150.

Moser-Mercer, B. (2005). "Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task". *Meta: Translator's Journal*, 50(2): 727-738.

<http://www.erudit.org/revue/meta/2005/v/n2/011014ar.html> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Mouzourakis, P. (2006). "Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments". *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 8(1): 45-66.

Niemants N. e Castagnoli S. (2015). "L'interprétation téléphonique en milieu médical : de l'analyse conversationnelle aux implications pratiques". In D. Londei, S. Poli, A. Giaufret e M. Rossi a cura di (2015). 227-262.

Nosengo, N. (2006). *Telefono*. http://www.treccani.it/enciclopedia/telefono_%28Enciclopedia-dei-ragazzi%29/ [ultimo accesso: 27.02.2019]

Oviatt, S. e P. Cohen (1991). "Discourse structure and performance efficiency in interactive and noninteractive spoken modalities". *Computer Speech and Language*, 5(4): 297-326.

Oviatt, S. e P. Cohen (1992). "Spoken language in interpreted telephone dialogues". *Computer Speech and Language*, 6: 277-302.
<https://www.sri.com/sites/default/files/uploads/publications/pdf/477.pdf> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Ozolins, U. (2011). "Telephone interpreting: understanding practice and identifying research needs". *Translation & Interpreting*, 3(1): 33-47. <http://trans-int.org/index.php/transint/article/view/136/93> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Pallotti G. e C. Varcasia (2008). "Service telephone call openings: a comparative study on five European languages". *Journal of intercultural communication*, 17.

Paras, M., O. Leyva, T. Berthold e R. Otake (2002). *Videoconferencing medical interpretation: the results of clinical trials*. Oakland, California: Health Access Foundation.

Pettorino, M. a cura di (2008). *La comunicazione parlata: atti del congresso internazionale, Napoli, 23-25 febbraio 2006*. Napoli: Liguori.

Phelan, M. (2001). *The interpreter's resource*. Clevedon: Multilingual Matters.

Pöchhacker, F. (2012). "Interpreting participation: conceptual analysis and illustration of the interpreter's role in interaction". In C. Baraldi e L. Gavioli a cura di (2012). 45-69.

Pöchhacker, F. a cura di (2015). *Routledge encyclopaedia of interpreting studies*. New York: Routledge.

Pöchhacker, F. e M. Shlesinger a cura di (2002). *The interpreting studies reader*. London/ New York: Routledge.

Poyatos, F. (2002). "Nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation". In F. Pöchhacker e M. Shlesinger a cura di (2002). 235-252.

Psathas, G. a cura di (1979). *Everyday Language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington.

Psathas, G. a cura di (1990). *Interaction competence*. Washington: University Press of America.

[Price, E.L.](#), E.J. [Pérez-Stable](#), D. [Nickleach](#), M. [López](#) e L.S. [Karliner](#) (2012). "Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters". *Patient Education and Counseling*, 8(2): 226-232.

Rosenberg, B.A. (2007). "A data driven analysis of telephone interpreting". In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova e A-L. Nilsson a cura di (2007). 65-76.

Rutter, D.R. (1987). *Communicating by telephone*. Oxford: Pergamon Press.

Sacks, H. (1975). "Everyone has to lie". In B. Blount e M. Sanches a cura di (1975). 57-80.

Sacks, H., E.A. Schegloff e G. Jefferson (1978) "A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation". In J. Schenkein a cura di (1978). 7-55.

Saint-Louis L., E. Friedman, E. Chiasson, A. Qessa e F. Novaes (2003). *Testing new technologies in medical interpreting*. Somerville, Massachusetts: Cambridge Health Alliance.

<http://www.challiance.org/Resource.ashx?sn=CommunityAffairstnthdbk> [ultimo accesso: 27.02.2019]

San Vicente, F., P. Capanaga e G. Bazzocchi a cura di (2017). *Oraliter. Formas de la comunicación presencial y a distancia*. Bologna: Bologna University Press.

Schegloff, E.A. (1968). "Sequencing in conversational openings". *American Anthropologist*, 70: 1075-1095.

Schegloff, E.A. (1979). "Identification and recognition in telephone conversation openings". In G. Psathas a cura di (1979). 23-78.

Schegloff, E.A. (1982). "Discourse as an interactional achievement: some uses of "uh huh" and other things that come between sentences". In D. Tannen a cura di (1982). 71–93.

Schegloff, E.A. (1986). "The routine as achievement". *Human studies*, 9: 111-152.

Schegloff, E. A. (2002). "Beginnings in the telephone" In J.E. Katz e M.A. Aakus a cura di (2002). 284-300.

Schegloff E.A., G. Jefferson e H. Sacks (1977). "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation". *Language*, 53(2): 361-382.

https://www.jstor.org/stable/413107?seq=1#metadata_info_tab_contents [ultimo accesso: 27.02.2019]

Schegloff, E.A. e H. Sacks (1973). "[Opening up closings](#)" *Semiotica*, 8(4): 289–327.

Sebastiani, M. (2007). *Nuove tecnologie per interpreti: un'onda inarrestabile*. <http://aiic-italia.it/page/8082/nuove-tecnologie-per-interpreti-un-onda-inarrestabile/lang/72> [ultimo accesso: 28.02.2019]

Shannon, C.E. (1948). "A mathematical theory of communication".

<http://math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf> [ultimo accesso: 28.02.2019]

Shin, H. e Bruno R. (2003). *Language use and English-speaking ability: 2000*. U.S. Census Bureau: US Department of Commerce – Economics and Statistics Administration

<https://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-29.pdf> [ultimo accesso: 28.02.2019]

Short, J.A., E. Williams e B. Christie (1976). *The social psychology of telecommunications*. Chichester: Wiley.

Stame, S. (1999). "I marcatori della conversazione". In R. Galatolo e G. Pallotti (1999). 169-186.

Swaney, I. (1997). "Thoughts on live vs. telephone and video interpretation". *Proteus*, 6(2): 5-6.

Thüne, E.M. e S. Leonardi a cura di (2003). *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*. Milano: Franco Angeli.

Tonin, R. (2017). "Le telefonate di servizio nella comunicazione monolingue: tratti comuni e divergenti tra lo spagnolo e l'italiano". In San Vicente, F., P. Capanaga e G. Bazzocchi a cura di (2017). 179-195.

Varcasia, C. (2006). "Telefonate tra inglesi e italiani. La gestione delle aperture di servizio in italiano". In E. Banfi, L. Gavioli, C. Guardiano e M. Vedovelli a cura di (2006). 283-303.

Varcasia, C. (2008). "Chiamate di servizio in diverse lingue: il ruolo del chiamante" In: M. Pettorino a cura di (2008). 1272-1292.

Varcasia, C. (2013). *Business and service telephone conversations: an investigation of British English, German and Italian encounters*. New York: Macmillan Palgrave.

Viaggio, S. (2015). "Remote interpreting rides again". *Communicate! (AIIC Webzine)*.
<https://aiic.net/page/3710/remote-interpreting> [ultimo accesso: 25.02.2019]

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London/ New York: Addison Wesley Longman Limited.

Wadensjö, C. (1999). "Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction". *The Translator: Studies in Intercultural Communication*, 5(2): 247-264.
https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13556509.1999.10799043?casa_token=VstmIgXw-uYAAAAA:xCeFENFSBbfj9UxAt5gxkxFyTVcv8DSbXZ11kAgyTa0Pd206VW2inY5dagpNDk1h10P42S4QKVM [ultimo accesso: 25.02.2019]

Wadensjö, C. (2002). "The double role of a dialogue interpreter". In F. Pöchhacker e M. Shlesinger a cura di (2002). 354-371.

Wadensjö, C., B. Englund Dimitrova e A-L. Nilsson a cura di (2007). *The critical link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.

Wakin, M.A. e D.H. Zimmerman (1999). "Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls". *Research on Language and Social Interaction*, 32(4): 409-437.

Wang, J. (2017). "Telephone interpreting should be used only as a last resort. Interpreters' perceptions of the suitability, remuneration and quality of telephone interpreting". *Perspectives. Studies in Translation Theory and Practice*, 26(1): 100-116.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0907676X.2017.1321025> [ultimo accesso: 25.02.2019]

Whalen, M. e D.H. Zimmerman (1987). "Sequential and institutional contexts in calls for help". *Social Psychology Quarterly*, 50(2): 172-185.

Zimmerman, D.H. (1992). "The interactional organization for emergency assistance". In P. Drew e J. Heritage a cura di (1992). 418-469.

Sitografia

AIIC - Italia. <http://aiic-italia.it/> [ultimo accesso: 28.02.2019]

Agenda Digitale Europea. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aasi0016> [ultimo accesso: 28.02.2019]

Communicate! (AIIC Webzine). <http://aiic.net/webzine> [ultimo accesso: 27.02.2019]

Dualia Teletraducciones. <http://www.dualia.es/?lang=it> [ultimo accesso: 27.02.2019]

SHIFT - *SHaping the Interpreters of the Future and of Today*. <http://www.shiftinorality.eu> [ultimo accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017a). *Report 1: Characteristic features of remote discourse*.

http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT%201%20%20SHIFT_0.pdf

[ultimo accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017b). *Report 2: Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting): main features and shifts with on-site bilateral interpreting*.

http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf [ultimo

accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017c). *IO3 Report. Remote interpreting services: future or present? Results of a market survey in Italy, Spain and the United Kingdom*.

http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Report%20IO3_SHIFT.pdf [ultimo

accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017d). *SHIFT in Orality remote interpreting glossary*. <https://shift.dipintra.it/>

[ultimo accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017e). *SHIFT in Orality teaching materials (Intellectual output 5)*.

<https://moodle.sslmit.unibo.it/course/view.php?id=1114> [ultimo accesso: 28.02.2019]

SHIFT (2017f). *Summer School Report*.

<http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/Summer%20School%20Report.pdf>

[ultimo accesso: 28.02.2019]

Appendice 1

QUESTIONARIO SU SHIFT SUMMER School – Forlì 11-16 Luglio 2018

Parte A – Profilo del(la) rispondente

1. Qual è la tua combinazione linguistica? Per favore indicala secondo il seguente criterio:

A= madrelingua

B= prima lingua straniera verso cui fai il retour

C= lingua/e che interpreti solo verso la tua lingua madre

A:

B:

C:

2. Sei iscritta/o a un corso di laurea di primo livello, di secondo livello o altro?

Laurea di primo livello

Laurea di secondo livello

Altro (specificare):

3. Avevi esperienza precedente di interpretazione da remoto?

No

Sì

Se la risposta è sì, puoi descriverla brevemente?

Parte B - Aspetti generali (riguardanti sia chiamate al telefono che in video)

4. Nella fase di apertura della chiamata a telefono hai riscontrato problemi?

No

Sì

Se la risposta è sì, puoi descriverli brevemente?

Problema 1:

Problema 2:

5. Nella fase di apertura della chiamata in video hai riscontrato problemi?

No

Sì

Se la risposta è sì, puoi descriverli brevemente?

Problema 1:

Problema 2:

6. Nella fase di apertura della chiamata, sia a telefono sia in video ti sei presentato/a e hai spiegato il tuo ruolo all'inizio?

No

Sì

Se la risposta è sì, in che modo? (ad esempio, spontaneamente, su input dell'operatore, ti è stato dato lo spazio conversazionale per farlo, hai dovuto richiedere un turno per farlo, hai dovuto sovrapporsi agli altri parlanti per farlo, ...)

....

7. È stato possibile all'inizio della chiamata, sia a telefono sia in video, metterti d'accordo su come gestire i turni?

No

Sì

Se la risposta è no puoi spiegarne il motivo?

....

8. Se la gestione dei turni è stata concordata all'inizio della chiamata, tu e i partecipanti primari avete poi rispettato gli accordi presi?

Sì

No

Se la risposta è no, puoi spiegarne le ragioni?

...

9. Durante l'interazione a telefono e in video hai cercato di inserirti per prendere la parola quando i turni erano molto lunghi per regolarne la lunghezza?

Sì

No

Se hai risposto sì, come hai fatto?

....

10. Hai avuto la tendenza ad allinearti con /prendere le parti di uno dei partecipanti primari?

- Sì
- No

Se la risposta è sì, con chi?

PARTE C – Interpretazione a telefono

11. Quali sono state per te le più grandi difficoltà nella fase centrale dell'interpretazione della chiamata telefonica? (0 = non hai riscontrato la difficoltà, 1 = minimo; 5 = massimo)

Il contenuto/la comprensione dei messaggi da interpretare: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

La terminologia specialistica: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

L'accento dei parlanti: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

La mancanza di contesto: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

La gestione dei turni: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

La/Lo stress della situazione di emergenza: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 -5

12. Ci sono stati problemi tecnici durante le interazioni telefoniche a cui hai partecipato?

- Sì
- No

13. In caso di risposta affermativa, quanto hanno influito secondo te i problemi tecnici sulla tua resa nell'interpretazione a telefono?

- Poco
- Moderatamente
- Molto

14. Hai avuto la possibilità di segnalare/fare presenti questi problemi tecnici ai tuoi interlocutori?

- Sì
- No

In caso negativo, perché non è stato possibile?

....

15. In assenza di problematiche tecniche, la modalità telefonica ha influito sulla tua resa?

- Sì
- No

Se sì, come?

.....

16. Interpretare ti è sembrato più semplice o più difficile quando la conversazione era a due punti (partecipanti primari nello stesso luogo) rispetto a quando era a tre punti (partecipanti primari in due luoghi diversi)?

- Più semplice a due punti
- Più difficile a due punti

Perché?

PARTE D – Interpretazione in videoconferenza

17. Quali sono state le più grandi difficoltà nell'interpretazione in videoconferenza? (Per favore valuta da 0 a 5 e allunga la lista se necessario).

Il contenuto dei messaggi da interpretare: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

La terminologia specialistica: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

L'accento dei parlanti: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

La mancanza di contesto: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

La gestione dei turni: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

La situazione di emergenza: 0 – 1 – 2 – 3 – 4 - 5

18. Ci sono stati problemi tecnici legati alla chiamata video?

Sì

No

Se sì, quali?

....

19. Hai avuto la possibilità di segnalare questi problemi tecnici?

Sì

No

In caso negativo, perché non è stato possibile?

....

20. Se i partecipanti non erano ben inquadrati nel video hai avuto la possibilità di segnalarlo?

Sì

No

In caso negativo, perché?

....

21. Quanto hanno influito i problemi tecnici sulla resa? (Indicare se poco, molto o moderatamente)

Poco

Moderatamente

Molto

22. Puoi spiegare in che modo i problemi hanno influito sulla resa?

....

23. In assenza di problematiche tecniche in che modo la modalità videochiamata ha influito sulla tua resa?

....

24. Interpretare ti è sembrato più semplice o più difficile quando la conversazione era a due punti (partecipanti primari nello stesso luogo) rispetto a quando era a tre punti?

Sì

No

Perché?

....

PARTE E – Auto-riflessione

25. Ci sono stati casi in cui interpretare in presenza sarebbe stato per te più difficile che a distanza?

Sì

No

Se sì, in quali casi e perché?

....

26. Rispetto all'interpretazione in presenza, ti è sembrato più difficile entrare a contatto (build rapport) con i partecipanti primari?

Sì

No

Se sì, per quali motivi?

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

27. Hai sentito il bisogno di sviluppare qualche strategia specifica per risolvere delle difficoltà specifiche in cui ti sei imbattuta/o?

Sì

No

Se sì, puoi indicare difficoltà e strategia?

- 1.....
 - 2.....
 - 3.....
 - 4.....
-

PARTE F — Riflessioni conclusive

28. Hai preferito l'interpretazione a telefono o in videoconferenza?

- Telefono, perché.....
- Videoconferenza perché.....

29. Cosa ti è sembrato più utile all'interpretazione di quanto spiegato/illustrato nelle sessioni di preparazione (sia quelle teoriche che quelle interattive precedenti i role play)? (allunga la lista se necessario)

1. ...
2. ...
3. ...
- ...

30. Cosa ti è sembrato meno utile di quanto spiegato/illustrato nelle sessioni di preparazione (sia quelle teoriche che quelle interattive precedenti i role play)? (allunga la lista se necessario)

1. ...
2. ...
3. ...
- ...

31. Cosa potrebbe, secondo te, essere migliorato nelle sessioni di preparazione teoriche? E in quelle pratiche?

1. ...
2. ...
3. ...
- ...

32. Cosa ti è sembrato più utile delle sessioni di role play? (allunga la lista se necessario)

1. ...
2. ...
3. ...
- ...

33. Cosa ti è sembrato meno utile nelle sessioni di role play? (allunga la lista se necessario)

1. ...
2. ...
3. ...
- ...

34. Cosa potrebbe essere migliorato nelle sessioni di role play? (allunga la lista se necessario)

1. ...

2. ...

3. ...

...

35. Alla fine della Summer School di Shift ti sei sentito/a in grado di offrire un servizio efficace? Dai una valutazione da 1 a 5 per ciascuno dei seguenti tre parametri (1 = pessimo; 5 = ottimo).

Comprensione (hai risolto delle incomprensioni e non ne hai create) 1- 2- 3 -4 - 5

Accuratezza (precisione contenutistica e terminologica) 1- 2- 3 -4 - 5

Completezza (non hai tralasciato informazioni rilevanti) 1- 2- 3 -4 - 5

Spazio per eventuali commenti su queste risposte:

.....

Grazie per la collaborazione e la pazienza!

Appendice 2

SURVEY ON SHIFT SUMMER SCHOOL – Forlì 11-16 July 2018

Part A: General information

1. What is your language combination? Please list your languages below according to the following classification

A= your mother tongue

B= your first foreign language you use for retour

C= your foreign languages you only interpret from into your A language

A:

B:

C:

2. Are you currently in a BA, MA course, or other?

BA

MA

Other (please specify)

3. Did you have any prior experience in remote interpreting before Shift Summer School?

Yes

No

If your answer is yes, please describe your experience.

....

Part B – General features (related both to telephone and video conference interpreting)

4. Did you experience any major problems during the opening phase of telephone service calls?

Yes

No

If your answer is yes, can you please describe them? (Feel free to add to list)

Problem 1:

Problem 2:

5. Did you experience any major problems during the opening phase of videoconference service calls?)
 Yes
 No

If your answer is yes, can you please describe them? (Feel free to add to list)

Problem 1:

Problem 2:

6. Did you introduce yourself and your role in the opening stage of service calls (both via telephone and videoconference)?
 Yes
 No

If your answer is yes, how did you do it? (Did you do it spontaneously, because someone asked you or because you were asked to? Were you given some time to introduce yourself or you had to overlap with the other speakers?)

....

7. At the beginning of the call, did you negotiate how to manage turns, both via telephone and videoconference?
 No
 Yes

If the answer is no, can you please explain why?

....

8. If you did negotiate turn management, did you and the primary participants stick to what you had agreed upon?
 Yes
 No

If no, please explain why.

....

9. Did you try to take the floor in order to “regulate” the length of turns when primary participants’ turns were very long?
 Yes
 No

If yes, how?

....

10. Did you tend to align yourself with one of the primary participants? If yes, with whom?

Part C - Telephone interpreting

11. In your opinion, what were the main difficulties you encountered? Please rate the following criteria from 0 to 5.

(0= nothing was difficult, 1= minimum difficulty; 5= maximum difficulty)

- a) Content of the messages to interpret 0 -1-2-3-4-5
- b) Specific terminology 0 - 1-2-3-4-5
- c) Speakers' accents 0 - 1-2-3-4-5
- d) Lack of context 0 -1-2-3-4-5
- e) Turn management 0 - 1-2-3-4-5
- f) Stress deriving from an emergency situation 0 -1-2-3-4-5

12. Did you encounter means-related technical problems (telephone in this case)?

- Yes
- No

If yes, which ones? Please describe them.

....

13. If you answered yes to the previous question, to what extent did technical problems have an impact on your performance?

- Not much
- Mildly
- Considerably

14. Did you have the possibility to signal the technical problems that occurred to your interlocutors?

- Yes
- No

If no, why?

....

15. Without considering technical problems, do you think that interpreting over the telephone had an impact on your interpreting performance?

- Yes
- No

If yes, how?

....

16. Did you find interpreting easier or harder when the call was two-point conversation (with primary participants in the same place) than when it was three-point conversation (with primary participants in different places)?
- Easier when two-point conversation
 - Harder when two-point conversation

Please explain why.

....

Part D - Video Conference interpreting

17. In your opinion, what were the main difficulties you encountered? Please rate the following criteria from 0 to 5.
(0= nothing was difficult, 1= minimum difficulty; 5= maximum difficulty)

- a) Content of the messages to interpret 0 -1-2-3-4-5
- b) Specific terminology 0 - 1-2-3-4-5
- c) Speakers' accents 0 - 1-2-3-4-5
- d) Lack of context 0 -1-2-3-4-5
- e) Turn management 0 - 1-2-3-4-5
- f) Stress deriving from an emergency situation 0 -1-2-3-4-5

18. Did you encounter means-related technical problems (video in this case)?
- Yes
 - No

If yes, which ones? Please describe them.

....

19. Did you have the possibility to signal the technical problems that occurred to your interlocutors?
- Yes
 - No
- If no, why?

....

20. If the primary participants were not well framed on video, did you have the possibility to signal it?
- Yes

No

If no, why wasn't it possible?

....

21. To which extent did technical problems have an impact on your performance?

- Not much
- Mildly
- Considerably

22. Can you explain how technical problems had an impact on your performance?

....

23. Without considering technical problems, do you think that interpreting in videoconference mode had an impact on your interpreting performance?

....

24. Did you find interpreting easier or harder when the call was two-point conversation (with primary participants in the same place) than when it was three-point conversation (with primary participants in different places)?

- Easier when two-point conversation
- Harder when two-point conversation

Please explain why

....

Part E – Self-reflection

25. Do you think that it would have been harder to interpret face-to-face rather than remotely in some situations?

- Yes
- No

If yes, in which cases and why?

....

26. Do you think that building rapport with primary participants was harder over the phone and in videoconference than in face-to-face situations?

- Yes
- No

If yes, why? Please list all the reasons.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

27. Did you feel the need to develop any strategies to overcome the problems that you experienced?

- Yes
- No

If yes, please list some difficulties and strategies.

- 1.....
 - 2.....
 - 3.....
 - 4.....
-

Part F – Concluding remarks

28. Did you prefer telephone or video conference interpreting?

- Telephone, because
- Video conference, because

29. Which aspects of the preparatory sessions (both theoretical and practical ones) did you find most useful to the interpreting practice? Feel free to add further examples.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

30. Which aspects of the preparatory sessions (both theoretical and practical ones) did you find less useful to the interpreting practice?
Feel free to add further examples.

Theoretical:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

Practical:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

....

31. In your opinion, what could be improved about theoretical preparatory sessions? And what about practical ones? Feel free to add further examples.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

32. What did you find most useful in role-play sessions? Feel free to add further examples.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

33. What did you find less useful in role-play sessions? Feel free to add further examples

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

34. What could be improved in role-play sessions? Feel free to add further examples.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

35. At the end of the summer school, did you feel able to provide a good service (according to comprehension, accuracy and completeness criteria)? Please rate each criterion from 1 to 5 (1= very bad, 5= very good)

- a) Comprehension (you clarified misunderstandings, you avoided making them, ...) 1-2-3-4-5
- b) accuracy (both of content and terminology) 1-2-3-4-5
- c) completeness (you didn't omit important information) 1-2-3-4-5

Please write any comments you may want to make in the space below.

Thank you for your collaboration and patience!

Ringraziamenti

Tengo a spendere alcune parole di ringraziamento per chi mi ha sostenuta, da vicino e da lontano, nel percorso che mi ha portata alla conclusione della mia laurea magistrale.

Innanzitutto, se posso dirmi fiera del lavoro finale svolto è merito della Professoressa Amalia Amato, che è stata per me una guida e una maestra nella redazione di questa tesi. Le sue indicazioni, i suoi consigli e le sue spiegazioni su come fare ricerca sono stati come un faro nella notte lungo il cammino tortuoso che mi ha portata fin qui. Pertanto, la ringrazio per il tempo e le energie spese, che spero di aver messo a frutto nel migliore dei modi.

Ringrazio poi anche la mia correlatrice, la Professoressa Mariachiara Russo, per i suoi suggerimenti e la Professoressa Marie-line Zucchiatti per la sua gentilezza nell'aver corretto il résumé di questa tesi.

Tengo poi a ringraziare tutti i professori della Laurea Magistrale in Interpretazione che hanno contribuito alla mia formazione di interprete di conferenza. Sono certa che i consigli da loro dispensati saranno fondamentali nella mia carriera professionale, che cercherò di costruire secondo l'etica e la professionalità da loro trasmessa giorno dopo giorno.

Un ringraziamento enorme, così grande che potrebbe essere sentito anche se taciuto, va alla mia famiglia: mia madre, mio padre e mio fratello. Devo a loro, innanzitutto, la possibilità di iscrivermi a questa facoltà e la forza di continuare questo percorso che mi porterà, spero, a praticare il lavoro dei miei sogni, quello di interprete.

Le altre persone senza cui forse non mi sarei laureata sono le mie coinquiline ed ex coinquiline, in breve Casa Amici. Un grazie enorme a Emma, Federica, Martina, Silvia e Greta per aver reso ogni giorno nella grigia Forlì un'occasione per ridere, incoraggiarci a vicenda, riflettere sulle nostre paure, sognare ad occhi aperti ed essere noi stesse, sempre.

Ringrazio anche di cuore tutti i compagni di laurea magistrale, in particolare Marta, Deborah, Maria Clara, Ylenia, Giorgio e Sasha (i "Compos") per la stima e la disponibilità sempre dimostrate. Penso che non ci sia niente di più bello e fruttuoso del gioco di squadra, che tutti i miei compagni di corso hanno sempre saputo dimostrare nel vero spirito dei compagni di cabina.

Doverosi sono anche i ringraziamenti ad amiche come Laura e Giulia Flor, incontrate in Erasmus, occasione ludica per eccellenza, ma che si sono dimostrate di grande aiuto e sostegno

in tutti i tipi di occasioni: delle vere amiche. Ringrazio anche altri amici dell'Erasmus, Alex e Marlène, che hanno contribuito a questa tesi correggendone gli abstract in inglese e in francese.

Ringrazio anche i miei amici di Napoli, quelli delle "Cose Intestine" e "Le Ragazzacce" che da tanti anni ormai condividono con me le gioie e i dolori delle amicizie a distanza.

E con la distanza è si è alimentata anche l'amicizia con Erika, meglio conosciuta come Pappy, amica sincera dal lontano 2000 che, prima con lo scambio di dolci, poi di consigli, mi ha sempre saputo dimostrare la sua amicizia, per la quale la ringrazio.

Infine, tengo a ringraziare Jacopo, che mi ha regalato parte di sé proprio mentre percorro questo cammino accidentato della laurea magistrale. È anche grazie alla sua calma e al suo sostegno che ho raggiunto questo obiettivo.

Insomma, le conoscenze e soprattutto i legami che stringiamo ci rendono quelli che siamo. Io sono fiera di chi sono oggi e dell'obiettivo che ho raggiunto, motivo per cui tengo a ringraziare tutti voi.