

Alma Mater Studiorum Università di Bologna

SCUOLA DI LINGUE E LETTERATURE, TRADUZIONE E INTERPRETAZIONE
Sede di Forlì

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

TESI DI LAUREA

in Interpretazione tra lo spagnolo e l'italiano

L'INTERPRETAZIONE TELEFONICA NELL'AZIENDA DUALIA: UNA PROSPETTIVA
DI INTERPRETI E CLIENTI

CANDIDATO:

Letizia Foracchia

RELATORE:

Prof.ssa María Jesús González Rodríguez

CORRELATORE:

Dott.ssa Francesca La Forgia

CORRELATORE:

Dott.ssa Nicoletta Spinolo

Anno Accademico 2014/2015

Sessione III

A mia mamma e a mio papà

Abstract

The idea of this work of thesis arose while thinking about multilingualism and the right of tourists, immigrants and in general foreign residents, to access public services in their own language. This work of thesis focuses especially on telephone interpreting (TI), which is considered a useful means to access an interpreting service rapidly, especially in emergency cases. The thesis starts with a digression on the history of interpreting. It then follows by describing remote interpreting, which is divided in videoconference interpreting and telephone interpreting. The thesis concentrates mainly on the latter, and it examines its implementation throughout the world and its controversies. After the analysis of the academic literature, the research on telephone interpreting is presented. The research has been conducted in one of the best companies operating in this field in Spain: Dualia. Following the rapid analysis of the company's history, the thesis investigates the services it provides, thus identifying the requirements and the work of the interpreters. The second part of the work illustrates the research methodology analysing the results and the main findings. The study strives to collect different points of view on telephone interpreting: the point of view of the users of the services, and the point of view of the telephone interpreters, who work with Dualia. Starting from their opinion on TI, it will be possible to create a few guidelines to improve the service. The research has been carried out through two different types of surveys: one for the interpreters and one for the clients. The survey for the clients investigated whether the service was of easy access and use, and whether it was considered useful. The survey for the interpreters, on the other hand, was aimed at shaping the telephone interpreters' professional profile: what kind of training they underwent, what their professional career looked like, what they thought were their tasks as TI, what were the main issues, stress factors and advantages linked to this interpreting mode. The results that were collected were then discussed with a small group of experts in TI. With their help it was possible to draw some conclusions and shape some ideas for improvements. Overall the results have shown TI to be a useful, easy-to-use service, both on the part of the clients and the interpreters. Finally, a few ideas of improvements both for the service provided by Dualia and for the training of telephone interpreters are stated.

Resumen

La idea de este trabajo de tesis brota de una reflexión sobre el multilingüismo y sobre el derecho de inmigrantes o turistas, o en general residentes extranjeros, de acceder a los servicios públicos en su idioma nativo. Este trabajo se centra principalmente en la interpretación telefónica como medio útil para acceder a un servicio de interpretación de forma rápida, sobre todo en casos de emergencia. El trabajo empieza con una digresión sobre la historia de la interpretación, para llegar a tratar de la interpretación a distancia, que a su vez se divide en *videoconference interpreting* e interpretación telefónica. Sobre esta última se centra toda la tesis, y por ello se analiza su implementación y las controversias alrededor de ella. Tras haber analizado la literatura académica, se presenta el trabajo de investigación, que se llevó a cabo en una empresa vasca puntera en el sector: Dualia. Se describe la empresa, con su historia, los servicios que proporciona, y para terminar se describen los requisitos y modalidades de trabajo de los intérpretes. La segunda parte del trabajo se dedica a la descripción de la investigación y a la exposición y análisis de los resultados. El objetivo de este estudio es el de obtener una perspectiva de intérpretes y clientes sobre la interpretación telefónica para luego poder utilizar estas perspectivas para formular hipótesis de mejoras en el servicio. La investigación se ha realizado a través de dos tipos de encuestas: una encuesta para los clientes que utilizan el servicio de interpretación telefónica y otra encuesta para los intérpretes telefónicos que trabajan con Dualia. El cuestionario para los clientes se proponía entender la facilidad de acceso de los clientes al servicio, la dificultad en el uso y su utilidad. El cuestionario para los intérpretes quería crear un perfil del intérprete telefónico que incluyera la formación, la carrera profesional, el papel del intérprete, y sus opiniones sobre esta modalidad: cuales son los problemas, los factores de estrés, las dificultades y como sería posible solucionar estos problemas. Sucesivamente los resultados se han debatido con un pequeño grupo de expertos de interpretación telefónica que han contribuido a sacar conclusiones y propuestas de mejoras. Los resultados de las encuestas llevan a la conclusión que la interpretación telefónica es un servicio positivo, útil y que los intérpretes no consideran especialmente difícil. Para terminar se han formulado propuestas de mejora del servicio para la empresa Dualia y una propuesta de curso de formación en interpretación telefónica.

SOMMARIO

Abstract	3
Resumen	4
INTRODUZIONE	7
CAPITOLO 1	10
1.1 TECNICHE DI INTERPRETAZIONE: UN BREVE EXCURSUS STORICO	10
1.2 L'INTERPRETAZIONE A DISTANZA O REMOTE INTERPRETING: DEFINIZIONI	14
1.2.1 Video conference interpreting/ video mediated interpreting	15
1.2.2 Interpretazione telefonica	17
1.3 COMMUNITY INTERPRETING	19
1.4 IMPLEMENTAZIONE DELL'INTERPRETAZIONE TELEFONICA : LE ORIGINI ..	21
1.4.1 Australia	21
1.4.2 Stati Uniti	23
1.4.3 Europa	24
1.4.4 Spagna	25
1.5 INTERPRETAZIONE TELEFONICA: UNA MODALITÀ CONTROVERSA	27
CAPITOLO 2	36
DUALIA	36
2.1 DUALIA: LA STORIA	36
2.2 DUALIA: SERVIZI OFFERTI	45
2.3 DUALIA: GLI INTERPRETI	49
2.3.1 Gli interpreti: protocolli di lavoro	53
1.4 DUALIA: PROSPETTIVE FUTURE	56
CAPITOLO 3	58
LA RICERCA	58
3.1 I QUESTIONARI	60
3.1.1 Questionario per i clienti di Dualia	61
3.1.2 Questionario per gli interpreti di Dualia	71

CAPITOLO 4.....	85
PRESENTAZIONE E ANALISI DEI RISULTATI	85
4.1 QUESTIONARIO PER I CLIENTI DI DUALIA: RISULTATI.....	86
4.1.1 Conclusioni.....	105
4.2 QUESTIONARIO PER GLI INTERPRETI DI DUALIA: RISULTATI	106
4.2.1 Intervista agli interpreti riguardo i questionari	125
4.2.2 Conclusioni.....	130
CONCLUSIONI	132
BIBLIOGRAFIA.....	137
SITI WEB CONSULTATI	144
APPENDICE.....	145
CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES	145
CUESTIONARIO PARA LOS INTÉRPRETES	151
Agradecimientos	159
Ringraziamenti	160

INTRODUZIONE

“Thirteen-year-old Gricelda Zamora was like many children whose parents speak limited English: she served as her family’s interpreter. When she developed severe abdominal pain, her parents took her to the hospital. Unfortunately, Gricelda was too sick to interpret for herself, and the hospital did not provide an interpreter. After a night of observation, her Spanish-speaking parents were told, without the aid of an interpreter, to bring her back immediately if her symptoms worsened, and otherwise to follow up with a doctor in three days. However, what her parents understood from the conversation was that they should wait three days to see the doctor. After two days, with Gricelda’s condition deteriorating, they felt they could no longer wait, and rushed her back to the emergency department. Doctors discovered she had a ruptured appendix. She was airlifted to a nearby medical center in Phoenix, where she died a few hours later.” (Chen, 2007)

Quando ci si scontra con casi come quello di Gricelda Zamora, la prima reazione è di sbigottimento: come può accadere che nel ventunesimo secolo una ragazzina muoia di appendicite? Soprattutto in casi in cui la malattia viene diagnosticata in tempo? In questo caso ha influito un fattore semplice, spesso dato per scontato, ma che in occasioni come la sopra presentata può risultare vitale: la comunicazione. Roat (2005) nella propria guida alla varietà linguistica per i medici sostiene che la comunicazione sia un elemento fondamentale nel processo diagnostico: sapere qual è la storia del malato è infatti spesso la chiave di volta della diagnosi. In un mondo in cui le persone sono in continuo movimento, in cui le distanze tra gli stati si accorciano, e in cui i mezzi di comunicazione sono sempre più rapidi ed economici, il multilinguismo non è più un lusso bensì una necessità: la società deve poter fare fronte a una popolazione sempre più eterogenea, con lingue e culture diverse, che ha il diritto di avere accesso ai servizi quali la sanità o l’amministrazione pubblica, e ha il diritto di poter accedervi mediante la propria lingua madre. Offrire un servizio nella lingua dell’utente non è solo un sinonimo di qualità, ma come abbiamo visto nel caso sopra menzionato, a volte è la differenza tra la vita e la morte.

Da una riflessione su questa necessità basilare nasce l'idea di un elaborato incentrato sulla questione del multilinguismo nei servizi pubblici. Questo si è coniugato perfettamente con l'incontro con l'azienda Dualia che fornisce servizi di interpretazione telefonica principalmente nel settore pubblico spagnolo, e con il percorso di tirocinio e conoscenza del servizio di interpretazione telefonica che si è avuto l'opportunità di sviluppare al suo interno. Il primo incontro con Dualia è avvenuto nel 2013 in un workshop universitario tenutosi nella Scuola di Lingue e Letterature, Traduzione e Interpretazione di Forlì in cui l'azienda si è presentata e ha esposto i propri servizi con dimostrazioni pratiche. A questo ha fatto seguito un'esperienza di tirocinio di tre mesi con la borsa di studio *Erasmus Placement*: durante questo periodo si è inizialmente studiata la teoria alla base della tecnica di interpretazione telefonica grazie alla partecipazione a workshop e all'ascolto di alcune chiamate di interpretazione telefonica; a seguito di questo periodo mi sono potuta misurare personalmente con alcune chiamate reali da interpretare. A conclusione del percorso si è deciso di redigere una tesi di laurea magistrale svolta all'interno di Dualia grazie a una borsa di studio di tesi all'estero.

Nel presente elaborato si pretende analizzare da vicino l'interpretazione telefonica, sotto vari punti di vista: inizialmente si prenderà in considerazione la letteratura accademica riguardante l'interpretazione a distanza e a seguire la letteratura che tratta nello specifico di interpretazione telefonica, con l'obiettivo di comprendere quali sono stati gli studi effettuati e quali sono le conclusioni che si sono tratte a livello accademico. A seguire si prenderà in esame l'opinione degli interpreti che lavorano per Dualia e delle aziende clienti: tali informazioni verranno raccolte per mezzo di due questionari, uno da distribuire tra gli interpreti e il secondo per i clienti di Dualia. I questionari interrogheranno gli interpreti riguardo la propria carriera di interpreti telefonici, riguardo la tecnica di interpretazione telefonica e i suoi vantaggi, difficoltà e fattori di stress. Ai clienti verrà invece richiesto il

grado di comodità del servizio, la soddisfazione e la relazione con gli interpreti. Il fine ultimo è quello di creare un quadro il più completo possibile dell'interpretazione telefonica, dal punto di vista di chi la studia, di chi fornisce il servizio e di chi ne fruisce. La conoscenza di tale modalità può infatti apportare grandi miglioramenti sia a chi fornisce il servizio di interpretazione telefonica, ovvero l'interprete, che potrà mostrare quali sono le proprie necessità per garantire una interpretazione di buona qualità, sia da parte di chi ne usufruisce, ovvero il cliente, che potrà non solo venire a conoscenza di comportamenti che agevolano l'interprete nello svolgimento del suo lavoro, ma potrà anch'egli esprimere le proprie necessità per fornire un servizio di qualità e quindi ottimizzare la collaborazione con l'interprete. Infine ne potranno beneficiare anche i formatori di interpreti, i quali avranno la possibilità di trarre ispirazione anch'essi dalle necessità degli interpreti per creare corsi di interpretazione telefonica più accurati e aderenti alla realtà.

CAPITOLO 1

1.1 TECNICHE DI INTERPRETAZIONE: UN BREVE EXCURSUS STORICO

Le métier d'interprète, tel que le conçoit notre société moderne, est de création relativement récente. Mais la fonction d'interprète a toujours existé, car la parole a de longtemps précédé l'écrit (van Hoof 1962: 9)

A differenza della traduzione, scritta e quindi di più semplice trasmissione ai posteri, l'interpretazione ha come caratteristica principale quella dell'oralità, ed è dunque più complicato risalire alle sue origini. Le informazioni che possediamo al riguardo sono infatti scarse o addirittura inesistenti, dunque la nostra conoscenza della storia dell'interpretazione si basa spesso su ipotesi (Riccardi, 2003). Come sottolinea Van Hoof nella citazione iniziale, una di queste è che l'interpretazione sia tanto antica quanto lo è il linguaggio parlato. Fortunatamente qualche reperto che attesta l'esistenza di interpreti nella storia è pervenuto fino ai giorni nostri. Le prime testimonianze che possediamo dell'interpretazione risalgono al terzo millennio a.C., e si tratta di iscrizioni sulle tombe dei principi di Elefantina che fanno riferimento all'uso degli interpreti nella società Egizia per fini commerciali (Kurz, 1985). Sappiamo inoltre che all'interno dell'Impero Romano e nell'Antica Grecia si utilizzavano gli interpreti a scopi commerciali e per relazionarsi con le popolazioni vicine. I Greci, a differenza dei Romani, disprezzavano il plurilinguismo: le lingue straniere erano considerate inferiori e non degne di essere apprese. Essi dunque si vedevano obbligati a ricorrere spesso ad interpreti. All'interno dell'Impero Romano esistevano interpreti professionisti, stipendiati dallo Stato, che lavoravano nella pubblica amministrazione o nell'esercito. I Romani non erano contrari alla varietà linguistica, di fatto gran parte della popolazione parlava più di una lingua oltre al latino, tra cui il greco e alcune lingue locali. Nonostante ciò il latino manteneva il proprio status di lingua superiore e spesso si utilizzavano interpreti che traducevano verso il latino per questioni puramente formali (Kellet Bidoli, 1999).

I grandi conquistatori della storia, tra cui Carlo Magno, Cristoforo Colombo o Hernan Cortés, erano affiancati da interpreti, spesso membri della popolazione locale, per poter comunicare con gli autoctoni. Emblematica e controversa è la figura della *Malinche*, o Doña Marina, che fece da guida e interprete per Cortés durante la conquista del Messico, grazie alla sua conoscenza di lingue locali tra cui la lingua degli Aztechi e dei Maya, a cui presto aggiunse la conoscenza dello spagnolo. (Kellet Bidoli, 1999; Riccardi, 2003) La Malinche, definita ‘gli occhi e le orecchie di Cortés’ nella letteratura spagnola, è considerata una figura determinante nella conquista del Messico; dai messicani è invece ricordata come una traditrice del proprio popolo (Riccardi, 2003). Un altro esempio molto interessante di interpreti nella storia è quello della “Recopilación de los Reynos de las Indias”, in particolare tutto il “Titulo Veinte y nueve, De los Interpretes”; si tratta del Codice legislativo in vigore sotto la corona di Carlo II dei Regni della Spagna che stabiliva norme legislative riguardo la figura dell’interprete ai tempi dei Re Cattolici, e illustra chiaramente l’importanza di questo mestiere dedicandovi un intero titolo, con descrizione delle procedure di selezione, di prove di abilità, mansioni, procedimenti fino a stabilire pene per mancanze o errori commessi dall’interprete, pene per i procuratori che non considerano o non rispettano il lavoro svolto dell’interprete e addirittura il tariffario, sostanzioso, da seguire per pagamento di prestazioni di esso nei tempi stabiliti.

La modalità di interpretazione utilizzata nell’antichità era per lo più quella del *liason interpreting* o interpretazione di trattativa: “L’espressione ‘interpretazione di trattativa’ indica in italiano qualsiasi tipo di d’interpretazione che avvenga su base dialogica senza l’ausilio di un impianto tecnico [...] e senza una tecnica specifica di presa d’appunti [...]” (Riccardi, 2003: 3.5)

La prima grande svolta nell’interpretazione avvenne soltanto a inizi novecento. L’interprete divenne una professione riconosciuta e con l’avvento del nuovo secolo nacquero nuove modalità di interpretazione. Fino alla prima guerra mondiale le modalità esistenti erano quelle

dello *chuchotage*, una interpretazione simultanea sussurrata nell'orecchio della persona per cui si traduce, e la già nominata interpretazione di trattativa o *liaison interpreting*. La prima modalità moderna ad emergere è stata l'interpretazione consecutiva, che venne applicata inizialmente dopo la prima guerra mondiale, nello specifico durante la conferenza di pace di Parigi nel 1918 e in seguito all'interno della Società delle Nazioni (Riccardi, 2003). In tale periodo infatti gli interpreti si trovarono a dover affrontare un ambiente di lavoro totalmente nuovo e crearono dunque un sistema di annotazione come supporto per la propria memoria (Kellet Bidoli, 1999). Con l'avvento di nuove organizzazioni internazionali, quali ad esempio l'Organizzazione Internazionale del Lavoro, aumentò considerevolmente la richiesta linguistica e soprattutto il ventaglio delle lingue richieste. Si rese quindi palese la necessità di una modalità di interpretazione che fosse più rapida e più efficace. Ciò avvenne negli anni Trenta del Novecento, grazie all'applicazione della tecnologia all'interpretazione. Nuove scoperte nell'ambito dell'elettronica, macchinari che permettevano la trasmissione della voce, permisero di creare una nuova modalità di interpretazione: l'interpretazione simultanea. L'interpretazione simultanea fu sperimentata per la prima volta nel 1928 al VI Congresso del Comintern, con apparecchi pesanti e ingombranti che reggevano i microfoni ed erano privi di cuffie. L'apparizione delle prime cabine avvenne soltanto nel 1933, sempre all'interno del contesto del Comintern, e la prima interpretazione simultanea multilingue avvenne nel 1935 al XV Congresso Nazionale di Fisiologia durante il discorso di Pavlov che fu interpretato in inglese, francese e tedesco. Vale la pena sottolineare che al principio l'interpretazione simultanea non era propriamente una modalità che destava fiducia, anzi, gli interpreti stessi ammettono che con tale modalità gli oratori non avevano alcuna possibilità di ascoltare (e quindi controllare) la traduzione, e gli interpreti erano titubanti riguardo la propria resa perché non ancora abituati a tale modalità. Proprio per questo motivo le organizzazioni, tra cui

l'ONU stessa agli inizi, continuarono a preferire l'interpretazione consecutiva rispetto alla simultanea (Kellett Bidoli, 1999).

La seconda grande svolta nella storia dell'interpretazione avvenne con il Processo di Norimberga, tenutosi da novembre 1945 all'ottobre 1946. Fu in quell'occasione che l'interpretazione simultanea riuscì ad acquisire dignità e ad essere riconosciuta finalmente come modalità di interpretazione, anche grazie ai miglioramenti nella tecnologia utilizzata. Questa tappa storica segna l'inizio della moderna interpretazione di conferenza (Kellett Bidoli, 1999). Da allora, il numero crescente di organizzazioni internazionali (Organizzazione Mondiale del Commercio, NATO e tutte le tappe antecedenti l'attuale Unione Europea) e la frequenza sempre più alta con cui si sono programmati eventi di carattere internazionale, hanno portato a un uso crescente dell'interpretazione simultanea, anche grazie all'evidente vantaggio di ordine temporale ed economico di una modalità di interpretazione che permette una traduzione in più di una lingua contemporaneamente. La richiesta crescente ha portato a un conseguente miglioramento considerevole, sia nella tecnica che nella tecnologia. (Riccardi, 2003)

Da allora la tecnologia ha fatto passi da gigante e ha promosso la sperimentazione di nuove modalità. L'interpretazione simultanea oggi non è più l'ultima frontiera dell'innovazione, ha ceduto il passo a un'altra modalità piuttosto recente ed ancora alquanto controversa: l'interpretazione a distanza, o *remote interpreting*, nella quale l'interpretazione avviene senza che interprete e oratori si trovino nello stesso luogo in cui sta avvenendo la comunicazione. Le pagine a seguire saranno dedicate a capire precisamente che cosa si intende quando si parla di interpretazione a distanza.

1.2 L'INTERPRETAZIONE A DISTANZA O REMOTE INTERPRETING:

DEFINIZIONI

L'interpretazione a distanza o *remote interpreting*, è una modalità di interpretazione secondo la quale, come è intuibile dal nome stesso, l'interprete svolge il proprio compito in un luogo che non è condiviso con uno dei due oratori o con entrambi. Nonostante questa sia la caratteristica principale dell'interpretazione a distanza non è l'unica, e spesso è riduttivo definire tale modalità solo come interpretazione che avviene a distanza.

La letteratura accademica infatti spesso non distingue la interpretazione a distanza in modalità dialogica e l'interpretazione a distanza in ambito di una conferenza. Spesso ci si riferisce a una o all'altra, dando per scontato che una definizione includa tutte le modalità di interpretazione a distanza esistenti. Ad esempio, Moser-Mercer e Mouzourakis si riferiscono all'interpretazione a distanza solo in ambito di conferenza e trattano quindi di una modalità di interpretazione in cui l'interprete è distanziato da oratori e dal pubblico o da uno dei due, ed è posizionato in una cabina in una stanza a parte rispetto alla sala conferenze (Moser-Mercer, 2005b: 74; Mouzourakis 2006: 46). Anche Riccardi (2003:117) definisce l'interpretazione a distanza solo come interpretazione di conferenza, essa afferma infatti che "l'interpretazione a distanza è una tecnica derivata dalla simultanea" e fa riferimento specifico all'ambito della conferenza.

Come abbiamo già detto però, considerarla solo come interpretazione a distanza in ambito di conferenza risulta una definizione parziale, dal momento che essa può avvenire anche in modalità dialogica in ambito di una trattativa commerciale o di una qualsiasi situazione comunicativa che coinvolge due interlocutori, sempre grazie all'uso di tecnologia per il supporto audio-video. Ai fini del presente elaborato è necessario ricorrere a una definizione di interpretazione a distanza che si concentri soprattutto sulla modalità dialogica, e pertanto consideriamo la definizione che fornisce Ko (2006: 0) la più appropriata per il nostro scopo.

“Remote interpreting refers to the mode of interpreting in which the interpreter and the people being interpreted for (i.e. the clients) do not meet face-to-face and interpreting is conducted via media such as the telephone, the Internet, videoconferencing and other forms of telecommunications technology that can enable interpreting to take place.”

Come vediamo, le caratteristiche principali attribuite da Ko all'interpretazione a distanza sono che interprete e clienti non si incontrano di persona e che quindi l'interprete deve avvalersi di una serie di tecnologie (telefono, Internet, tecnologie per la videoconferenza ecc..) per poter fornire il servizio. A seguire, Ko scende nel dettaglio per quanto riguarda i contesti in cui viene fatto uso dell'interpretazione a distanza e descrive la modalità in cui viene effettuata:

“Remote interpreting is becoming increasingly popular on the global interpreting market, particularly for community interpreting in the consecutive mode. For instance, it is widely used in community interpreting settings such as police interviews, medical consultations, immigration interviews, and for many kinds of enquiries.” (Ko, 2006: 0)

Senza dimenticare che l'interpretazione a distanza può essere adottata in contesti molto vari e con modalità di interpretazione che passano dalla consecutiva breve alla simultanea, in questa tesi ci concentriamo sulla definizione fornita da Ko, in quanto la consideriamo come la più appropriata per la ricerca che condurremo nel presente elaborato.

Una volta definita l'interpretazione a distanza o remote interpreting, possiamo iniziare ad enumerare i tipi di remote interpreting esistenti. Con questo obiettivo abbiamo deciso di adottare la divisione creata da Korak (2012), la quale distingue anzitutto tra due macro categorie: *video conference interpreting* e *telephone interpreting*, che si distinguono principalmente per il mezzo utilizzato, ma non solo. Vediamo nel dettaglio come si definiscono queste macro categorie.

1.2.1 Video conference interpreting/ video mediated interpreting

Questa modalità di interpretazione avviene a distanza con l'ausilio di tecnologia audio-video. Korak per cominciare elenca la tecnologia necessaria affinché tale tipo di interpretazione

possa avere luogo: un sistema di videoconferenza che includa tecnologia di ricezione dati (videocamera, microfono ecc...), apparecchi per l'elaborazione/invio dei dati (computer ad alta velocità con scheda per videoconferenze) e apparecchi di riproduzione dei dati (schermo, casse ecc..). In seguito, Korak (2012: 1.1) differenzia le modalità in cui l'interpretazione in video conferenza può essere effettuata:

- 1) RI when interpreters are present at the conference venue and interpret external speakers' contributions, e.g. words of greeting (see Braun et al. 1999: 293).
- 2) RI when a conference is held at two venues (A and B) which are connected to one another via tele-conference. The interpreters are either present at venue A or at venue B and interpret from there (see Braun 2004: 89; Heynold 1998: 324ff.).
- 3) RI with two conference venues (A and B) whereby the interpreters are present neither at venue A nor at venue B but interpret from a location C. This is also called tele-interpreting (see Braun et al. 1999: 293; Braun 2004: 89).
- 4) RI at a conventional conference whereby the interpreters do not work in the conference room, but in another room. This form of interpreting is highly disputed (see Braun 2004: 89f.).

Braun e Taylor (2011) dal canto proprio fanno una distinzione a sé, ovvero, non includono l'interpretazione in video conferenza come sottocategoria dell'interpretazione a distanza (come si è deciso di fare nella presente tesi, adottando la definizione di Korak) bensì distinguono tra *remote interpreting* e *video conference interpreting*. Con la prima Braun e Taylor fanno riferimento a un tipo di interpretazione in cui l'evento avviene in un luogo in cui sono presenti sia l'interlocutore A che l'interlocutore B e l'interprete presta il proprio servizio da una seconda location in cui si trova da solo, attraverso un sistema di video connessione. Mentre, sempre secondo la definizione di Braun e Taylor, nella *video conference interpreting* interlocutore A e interlocutore B si trovano in due luoghi diversi e l'interprete si trova assieme ad uno di essi.

Ad ogni modo non ci soffermeremo su questa modalità di interpretazione, dal momento che ai fini di questa tesi la modalità che più ci interessa è l'interpretazione telefonica, che ci accingiamo a definire.

1.2.2 Interpretazione telefonica

Possiamo definire l'interpretazione telefonica come l'antenata dell'interpretazione di videoconferenza. Si tratta infatti sempre di una modalità di interpretazione a distanza che può essere effettuata con le stesse modalità di partecipazione della interpretazione di video conferenza, ma con tecnologia diversa e, se vogliamo, più obsoleta.

Nella letteratura accademica troviamo svariate definizioni di interpretazione telefonica, la più basilare è quella di Kelly (2008: XIII), la quale nel proprio articolo, la definisce come

“Interpretation that is provided via telephone”

Andres e Falk (2009) nella propria definizione di interpretazione telefonica aggiungono un passaggio rispetto a Kelly e fanno menzione della modalità di interpretazione utilizzata nella interpretazione telefonica:

“Telephone interpreting (TI) can be defined as bilateral interpreting over the phone.” (Andres e Falk, 2009:2)

Secondo tale definizione quindi l'interpretazione telefonica avviene in modalità bilaterale.

Successivamente è necessario prendere in considerazione la definizione che ci viene fornita da Lee nell'articolo “Telephone interpreting-seen from the interpreter's perspective” del 2007:

“Telephone interpreting refers to situations in which the interpreter works over the telephone, without seeing one or either of the two primary parties in the communicative event. The interpreter may be physically present in the same venue as one of the two parties, may be located at one venue while the two primary parties are in the same one, or

else each of the three parties, including the interpreter, may be at a separate location. Telephone interpreting in this paper is closely linked with community interpreting in general, which serves to assist immigrants and other language minorities in their access to the services provided by the host countries.” (Lee, 2007: 231)

Lee individua tre caratteristiche molto importanti, che consideriamo necessario sottolineare in quanto fondamentali per quel che riguarda questa tesi:

- la tecnologia utilizzata, ovvero il telefono.
- La collocazione dell'interprete, che può trovarsi: nello stesso luogo di uno dei due interlocutori mentre l'altro è distante; distante rispetto a entrambi gli interlocutori, i quali si trovano nello stesso luogo; distante rispetto a entrambi gli interlocutori, i quali a loro volta si trovano in due luoghi diversi.
- La correlazione che spesso esiste tra interpretazione telefonica e *community interpreting* (anche se l'interpretazione telefonica non è usata esclusivamente in questo ambito)

Le caratteristiche individuate da Lee sono un progresso rispetto alle definizioni precedenti, eppure la descrizione di interpretazione telefonica non è ancora completa. Vi sono infatti peculiarità di tale modalità che non vengono menzionate e che risultano fondamentali per descriverla. González Rodríguez (2015) ne coglie le specificità che la distinguono dalle altre modalità di interpretazione:

- La percezione monosensoriale, ovvero l'interprete non vede gli interlocutori e il suo unico *input* comunicativo è l'audio.
- La vastità dei temi trattati nelle interpretazioni telefoniche e il breve tempo che ha l'interprete per adattarsi alla situazione comunicativa

- L'asimmetria dei ruoli: si può ipotizzare che di frequente una delle due parti sarà in posizione più debole (vittima del furto, paziente ammalato) e l'altra più forte (poliziotto, medico..)
- Lo stato di tensione perenne: l'interprete che risponde al telefono deve essere pronto a far fronte a situazioni molto diverse tra loro, da una semplice procedura burocratica, a un incidente di traffico, a un caso di violenza su una donna, a un'emergenza ospedaliera e molte altre.

González poi prosegue elencando una serie di requisiti dell'interprete telefonico, tra cui: una solida preparazione ed esperienza previa come interprete bilaterale, dal momento che l'interprete dovrà poter compensare la mancanza di presenza sul luogo utilizzando al meglio le risorse a sua disposizione, e la capacità di comprendere e adattarsi rapidamente alla situazione comunicativa.

Dal momento che viene menzionata la *community interpreting* sembra opportuno darne una definizione e descrivere tale modalità.

1.3 COMMUNITY INTERPRETING

A mio parere non è possibile affrontare il tema dell'interpretazione telefonica in modalità dialogica tralasciando totalmente il concetto di *community interpreting*, dal momento che l'azienda su cui si concentra questo elaborato lavora con l'interpretazione telefonica principalmente in ambiti socio-sanitari, nei quali intervengono i *community interpreters*. È pertanto rilevante capire che cosa si intende per *community interpreting* e qual è il ruolo dell'interprete che decide di lavorare in questa modalità.

Community interpreting è definito da Niska (2002) come:

“Interpreting between a service provider and a client who do not master each others’ languages. It is usually conducted within public or private institutions, in legal, health, education, labor market, and social service settings.”

Si tratta di una definizione base che descrive l’evento comunicativo: due soggetti, un cliente e un *service provider*, messi in comunicazione da un interprete.

Il ruolo dell’interprete è sempre quello di mettere in comunicazione due lingue e due culture, eppure in questa modalità di interpretazione è particolarmente accentuato il fattore culturale: il *community interpreter* si trova a mettere in relazione persone che differiscono nel *background* sociale e culturale, nella religione, nello status sociale, e nel livello di istruzione. Trovandosi di fronte a così tante diversità, l’interprete spesso deve andare oltre il proprio ruolo di canale attraverso cui passa il messaggio. A volte sono necessari chiarimenti culturali, spiegazioni, rese del messaggio che aggiungano dettagli, che ne tralascino o che riassumano quanto detto (Wadensjö, 2002). Il messaggio deve essere tagliato e ricucito in modo che l’altra persona lo possa intendere, senza però tradirne il significato originale. Esiste un grande dibattito sui limiti del ruolo del *community interpreter*, e sulla sua neutralità: l’interprete può aiutare la persona che ha davanti? Roberts (1999) sottolinea infatti che una delle caratteristiche del *community interpreter*, che lo distingue da altri tipi di interpreti è l’assistenza che fornisce alle persone per cui interpreta, perché spesso il fatto di lavorare per immigrati e rifugiati, primi (anche se non unici) fruitori del *community interpreting*, ha rafforzato il suo ruolo di mediatore e assistente. Niska, senza addentrarsi nel dibattito, differenzia il ruolo primario, secondario, terziario e ultimo dell’interprete: anzitutto l’interprete è il canale attraverso cui passa il messaggio, secondariamente il chiarificatore, poi il mediatore culturale e infine l’*advocate*. Gli ultimi due ruoli però (soprattutto il ruolo di *advocate*, aggiungerei) sono piuttosto controversi.

A sua volta la *community interpreting* si può dividere in vari sottogruppi: *public service interpreting*, *medical interpreting*, *legal interpreting* (Roberts 1997) Ai fini di questo elaborato prendiamo in considerazione principalmente la *public service interpreting*, ovvero l'interpretazione fornita all'interno dei servizi pubblici quali sanità pubblica, comuni, servizi per gli immigrati, per le donne etc.

L'azienda Dualia, all'interno della quale si è svolta la ricerca di cui tratteremo nei seguenti capitoli, fornisce il proprio servizio di interpretazione telefonica anche ai servizi pubblici, quindi possiamo dire che i suoi interpreti in alcuni casi agiscono come *community interpreters* oltre ad essere interpreti telefonici.

Una volta definita l'interpretazione a distanza e le sue due principali sottocategorie, vale a dire l'interpretazione di video conferenza e l'interpretazione telefonica, e dopo aver esplorato il campo della *community interpreting*, si vuole ora incentrare l'attenzione sull'interpretazione telefonica, che è il tipo di interpretazione che si intende analizzare in questa tesi.

1.4 IMPLEMENTAZIONE DELL'INTERPRETAZIONE TELEFONICA : LE ORIGINI

1.4.1 Australia

L'Australia nel XX secolo iniziò ad attrarre grandi masse migratorie; a seguito della seconda guerra mondiale aveva infatti bisogno di aumentare la propria popolazione per incrementare la produzione industriale, per potenziare le proprie possibilità di difesa, indebolite durante la Seconda Guerra Mondiale, e infine per una mera questione di crescita della popolazione, che si era bloccata durante la Grande Recessione degli anni Trenta (Ozolins, 1998). Con una politica migratoria aggressiva, il Ministro dell'Immigrazione cercò all'inizio di attrarre immigrati dal Regno Unito, in modo da uniformare linguisticamente la popolazione australiana. Ma ebbe scarso successo dal momento che anziché immigrati dal Regno Unito si

trovò ad accogliere profughi dell'Europa dell'Est, le cosiddette DP (*Displaced Person*). La politica migratoria prevedeva un contratto di lavoro di due anni per queste persone e l'obbligo di accettare un impiego nel luogo in cui fosse loro assegnato, di modo da non entrare in competizione con la popolazione locale. Inoltre si adottò una politica di assimilazione degli immigrati, che dovevano essere integrati il più possibile con la popolazione locale. Venivano quindi loro offerti corsi di inglese sulle navi che li portavano in Australia ed essi venivano fatti alloggiare tra la popolazione locale. L'Australia dal canto proprio trasse grandi benefici economici dalla nuova forza lavoro, e i flussi migratori continuarono a crescere negli anni Cinquanta e Sessanta. L'interpretazione e la traduzione sino ad allora erano state considerate solo soluzioni temporanee, giacché agli immigrati veniva insegnato l'inglese e si pretendeva da essi che lo imparassero, ma dal momento in cui la massa di immigrati diventò ingente, l'accesso ai servizi nazionali iniziò ad essere problematico. Funzionari e medici bilingue si improvvisarono traduttori e interpreti, alcuni di loro intraprendendo una vera e propria carriera da interpreti, ma era necessaria una soluzione sistematica a un problema che sussisteva. Inoltre le traduzioni e interpretazioni del Ministero di Immigrazione venivano affidate a immigrati bilingue. (Ozolins, 1998). Finalmente, nel 1973, il Ministero riconobbe le necessità linguistiche dell'Australia in un documento ufficiale. Nello stesso anno nacque il primo servizio di interpretazione telefonica, *l'Emergency Telephone Interpreting Service, ETIS*, che doveva garantire “general access to telephone interpreting, for the cost of a normal telephone call, and was particularly aimed at dealing with emergency situations, critical police or medical situations, accidents and life threatening case.” (Ozolins, 1998:3)

Inizialmente il servizio fu stabilito solo a Sydney e a Melbourne, con 8 lingue offerte per 24 ore, per poi crescere gradualmente sia nel numero di lingue offerte, sia nel volume di chiamate, sia nella varietà di casi affrontati.

Il cosiddetto TIS, *Translation and Interpreting Service* si è mantenuto un servizio pubblico, offerto dal Ministero dell'Immigrazione e del Controllo delle Frontiere. Tra i servizi di *phone interpreting* offerti c'è quello dell'*immediate phone interpreting*, interpretazione telefonica che avviene attraverso un operatore telefonico che richiede i dati necessari per accedere all'interprete, oppure troviamo quello del *ATIS Voice, automated immediate phone interpreting* che utilizza una tecnologia di riconoscimento vocale per attivare automaticamente la connessione con l'interprete della lingua parlata, e il *pre-booked phone interpreting* ovvero l'interpretazione telefonica su appuntamento.

1.4.2 Stati Uniti

A seguire vennero gli Stati Uniti, dove l'interpretazione telefonica venne implementata più tardi, nel 1981. Fu grazie a un ufficiale di polizia della California, Jeff Munks, e a un collega del *Defense Language Institute*, Michael McFerrin, se si iniziò a offrire il servizio di interpretazione telefonica anche negli Stati Uniti. I due infatti fondarono una associazione no profit, inizialmente chiamata CALL, Communication and Language Line, poi Language Line Services e infine Language Line Solutions, principalmente con l'obiettivo di ovviare a una difficoltà con cui si scontravano nella loro quotidianità lavorativa, ovvero la barriera linguistica. Language Line negli anni seguenti è cresciuta in maniera esponenziale, fino a diventare una vera e propria azienda che si è inserita nel mercato linguistico e in questo modo ha potuto ampliare il proprio ambito lavorativo: se in principio infatti si limitava alle sole centrali di polizia, in seguito si è espansa anche al settore sanitario. Dopo Language Line, a partire dagli anni novanta, iniziarono a nascere altre aziende fornitrici del servizio di interpretazione telefonica, anche grazie ai prezzi delle chiamate che si ridussero notevolmente e alla crescente domanda di interpreti dovuta alle grandi ondate migratorie che investirono gli Stati Uniti in quegli anni. Il proliferare di queste aziende portò nel corso degli anni alla ricerca di miglioramenti per differenziarsi, tra cui si può includere la rapidità della connessione

all'interprete o la qualità dell'interpretazione, o ancora la specializzazione in alcuni ambiti. Si arrivò addirittura al punto che alcuni ospedali o grandi aziende decisero di aprire i propri call centers per l'interpretazione telefonica (Kelly, 2008).

A differenza dell'Australia in cui è il settore pubblico il responsabile dei servizi linguistici, gli Stati Uniti gestiscono l'interpretazione telefonica solo tramite aziende private, il che ha significato una consistente concorrenza al ribasso dei prezzi e aumento delle combinazioni linguistiche, non per niente secondo lo studio condotto da Kelly & DePalma del 2009, nove delle quindici aziende di interpretazione telefonica più grandi per fatturato hanno sede negli Stati Uniti, con alla testa Language Line Services. Un forte impulso all'interpretazione per i servizi pubblici (o *community interpreting*) negli Stati Uniti è stato dato dalla legislazione, in particolare dall'*Executive Order (EO) 13166* secondo il quale qualsiasi struttura che riceveva fondi federali doveva rispettare le condizioni di non discriminazione linguistica verso le persone *LEP (Limited English Proficiency)*, nello specifico le strutture sanitarie, per poter offrire uguale accesso a tutti. (Chen et al. 2007)

1.4.3 Europa

Per quanto riguarda l'Europa non abbiamo grandi testimonianze dell'avvento dell'interpretazione telefonica nel Vecchio Continente. L'interpretazione remota in videoconferenza è stata sperimentata all'interno della Commissione Europea negli anni Novanta (Moser-Mercer, 2003), ma ben poco spazio negli articoli accademici è riservato al fenomeno dell'interpretazione telefonica. Ciò che sappiamo è che la sua implementazione è relativamente più recente rispetto a Stati Uniti e Australia. Negli anni Ottanta-inizio Novanta si iniziarono a creare i primi servizi di interpretazione telefonica, in principio pubblici, nei Paesi Bassi e in Svezia. Nel Regno Unito si sperimentò il servizio per la prima volta nel 1990 con un progetto sperimentale nel Royal London Hospital della capitale (Mikkelson, 2003) il servizio era nato come organizzazione no profit, come negli Stati Uniti (Ozolins, 2012).

Abbiamo inoltre notizie di Alphatrad, azienda francese che forniva servizi di interpretazione telefonica principalmente a imprese private. Per avere una idea della distribuzione del mercato attuale prendiamo in considerazione lo studio di Kelly e DePalma (2009), secondo cui delle sei aziende che forniscono il servizio di interpretazione telefonica non statunitensi, solo quattro sono europee: Manpower Business Solutions (Olanda), Thebigword Group (Regno Unito), Semantix (Svezia) e ISM Interprétariat (Francia). Ad ogni modo l'articolo menziona anche aziende spagnole, italiane, e tedesche che si sono quasi qualificate tra le maggiori del mondo, e sottolinea che il settore dell'interpretazione telefonica è in crescita.

1.4.4 Spagna

La Spagna negli anni Ottanta cessò di essere un paese di emigrazione per trasformarsi in destinazione di immigrazione. Cachón (2002) sottolinea che a partire da quel periodo storico possiamo dividere tre fasi migratorie: una prima fase che si concluse nel 1985 caratterizzata da immigrazione da altri paesi europei; una seconda fase che va dal 1986 al 1999 che si contraddistinse per i grandi cambiamenti sociali spagnoli di quell'epoca e per il benessere economico diffuso, caratteristiche che attirarono nuovi flussi migratori da diverse aree quali ad esempio il Nordafrica. Infine una terza fase che si avviò nel 2000 in cui la società spagnola raggiunse il milione di immigrati e iniziò a porsi il problema dell'inserimento di queste persone nella società.

L'amministrazione pubblica spagnola non era pronta ad affrontare un tale flusso di immigrati e si trovò impreparata di fronte alle nuove necessità di questi gruppi, perciò si implementarono una serie di soluzioni ad hoc, tra le quali però, come fanno notare Abril Martí & Martín (2011), poche implicavano l'impiego di interpreti professionisti. Le soluzioni adottate spaziavano da personale bilingue, ad associazioni di volontariato che fornivano servizi di interpretazione, a interpreti ad hoc (membri della famiglia, immigrati, etc..). In Andalusia ad esempio, una delle regioni spagnole a più alta concentrazione di immigrati e

una delle principali mete turistiche del paese, per ovviare alla difficoltà di comunicazione con non ispanofoni si firmò un accordo di collaborazione tra unità sanitarie locali e una ONG. Eppure nel lungo termine tale collaborazione risultò problematica, dal momento che non solo gli interpreti non erano professionisti e non erano presenti in caso di emergenza, ma non c'era nemmeno modo di verificare le reali abilità degli interpreti, trattandosi di volontari.

A tale proposito è essenziale ricordare quanto detto da Roat, riferendosi alla comunicazione in ambito sanitario:

“Communication is the absolute heart of medical practice. Studies have shown that more than 70% of the information on which physicians base their diagnoses comes from the history and physical exam. Anything that compromises the quality of the communication between patients and physicians represents a threat to the quality of the care provided.”
(Roat, 2005)

Per non parlare dei costi della sanità, che senza una adeguata comunicazione possono crescere in maniera significativa.

Tornando alla situazione spagnola, le due soluzioni possibili secondo Abril Martí & Martín (2011) sono assumere interpreti free lance o dipendenti, attraverso agenzia o con una selezione interna, o utilizzare l'interpretazione remota con l'ausilio della tecnologia, cioè l'interpretazione telefonica. La prima soluzione è stata adottata in alcuni ospedali della Comunità Valenciana, con l'assunzione di interpreti free lance o l'appalto del servizio di interpretazione ad aziende private. Mentre l'interpretazione telefonica ha una storia relativamente recente ed era un servizio poco conosciuto e scarsamente offerto dalle agenzie di traduzione e interpretazione spagnole. García Luque (2009) sostiene che, all'epoca del suo studio, delle 343 agenzie di traduzione e interpretazione spagnole intervistate, il 57% non conoscesse l'interpretazione telefonica, mentre le agenzie che avevano affermato di fornire abitualmente tale servizio sono state soltanto 10.

Si tratta quindi di un servizio che si è iniziato a conoscere meno di dieci anni fa, e che attualmente in Spagna è dominato da alcune grandi imprese, tra cui spiccano Interpret Solutions e Dualia. Su quest'ultima precisamente, e sugli interpreti che lavorano al suo interno, si concentrerà questo elaborato.

1.5 INTERPRETAZIONE TELEFONICA: UNA MODALITÀ CONTROVERSA

L'interpretazione telefonica può essere considerata ad oggi una modalità piuttosto controversa e ancora molto discussa. Alcune critiche che le vengono mosse hanno una base scientifica, ad esempio la difficoltà per l'interprete a rinunciare all'input visivo. Nell'interpretazione telefonica infatti l'interprete può contare solo sull'input audio per la comprensione del messaggio, perdendo quindi una serie di componenti extra-linguistici, la cui assenza contribuisce ad accrescere nell'interprete una condizione di stress, che potrebbe ripercuotersi sulla qualità dell'interpretazione, come sottolineano Riccardi *et al.* (1998: 2):

“Greater dependence on linguistic elements and greater concentration on what is being said may cause a more stressful situation liable to impair the performance of the interpreter in remote interpreting [...]”

Non è soltanto la mancanza di elementi extra-linguistici a preoccupare; anche la sensazione dell'interprete di non poter gestire i turni di parola e il senso di isolamento che deriva dal fatto di operare in un ambiente diverso rispetto agli interlocutori, possono condurre a una mancanza di motivazione e avere conseguenze negative sulla produttività dell'interprete (Moser-Mercer, 2003). A questo argomento Kelly (2008) obietta che l'interprete professionista formato nell'interpretazione telefonica riesce a prescindere dagli input visivi e a utilizzare al meglio il senso dell'udito, dal momento che è il senso su cui fa affidamento (come d'altronde nel caso di interpreti ciechi). González Rodríguez (2015) a sua volta sottolinea l'importanza dell'ascolto attivo in questa modalità, e mette in evidenza anche la

centralità delle voci interpretate, che sono fonti di informazioni non solo sulla provenienza e sul livello culturale delle persone, ma anche sul loro stato emotivo. González dimostra dunque che il linguaggio non verbale, la cui assenza è fortemente criticata nell'interpretazione telefonica, può comunque essere comunicato attraverso un mezzo semplice come la voce.

È da notare inoltre che alcuni interpreti considerano vantaggioso non vedere o non essere visti: per chiarezza riportiamo due testimonianze tratte dal libro di Kelly (2008: 85-86)

“Because of my skin color and racial tensions in my native country, when I was an on-site interpreter, many people would second-guess my interpretation or simply try to speak broken English instead of allowing me to interpret. Since starting work as a telephone interpreter, I have not experienced those inconveniences, and I feel that I can provide better interpretation services as a result of the lack of tension surrounding my race. Over the phone, my race is essentially invisible to the other parties.”

“I live in an area where our ethnic community is very close-knit. When I worked as an in-person interpreter, I became aware of information that created conflicts of interest and difficulties for me. For example, if I knew that a man in our community had a sexually transmitted disease, he would live in fear that I might disclose this information, and I might be afraid if a friend or relative had a relationship with this person. As these instances became more commonplace for me, I became too compromised and resigned from my position. Later, I became a telephone interpreter, and it's a world of difference. Not having to worry about these issues gives me peace of mind and freedom from worry about my responsibilities to my community that I did not have as an on-site interpreter.”

Come sostiene Kelly, non è stato dimostrato che la mancanza di input visivi abbia dirette ripercussioni sulla qualità dell'interpretazione, e al contempo le testimonianze degli interpreti telefonici ci portano a pensare ai vantaggi del non vedere-non essere visti che talvolta possono esistere in alcune situazioni.

L'interpretazione telefonica, inoltre, è stata percepita da alcuni come una sorta di minaccia all'interpretazione presenziale (Swaney,1997), da altri come interpretazione di qualità inferiore e come una modalità di interpretazione la cui diffusione è necessario contrastare,

soprattutto in ambito giuridico, a causa della sua presunta scarsa qualità (Vidal, 1998). Esistono altri articoli in cui si dà per scontata una perdita di qualità nell'interpretazione telefonica (Minz, 1998). Eppure questi tre articoli sono basati su percezioni, non su fatti. Wadensjö dal canto suo, nel proprio studio comparativo di interpretazione telefonica e interpretazione presenziale pone un presupposto interessante ed opposto (1999:1):

“As a point of departure, I assume that the interpreter's being there or being on the phone is not necessarily decisive for the quality of performance, in terms of adequacy or exactness of translation. Neither type of interpreting seems, in and by itself, to guarantee better quality. Irrespective of working mode, interpreters' performance is dependent on their knowledge of the working languages and of the subject matter, their skill, experience and current form. Moreover, as is evident from empirical studies (e.g. Wadensjö 1998), the outcome of interpreters' work is dependent on the primary participants, on their mutual relations, on how they relate to the interpreter and on their communicative style.”

Kelly nel tentativo di scindere tra quelli che sono pregiudizi e la realtà, sfata il mito per cui la qualità dell'interpretazione telefonica debba essere inferiore: gli interpreti dipendono spesso dalle aziende che forniscono questo servizio, e vengono formati e seguiti in maniera rigorosa; inoltre, alcune delle aziende di interpretazione telefonica più grandi degli Stati Uniti registrano sistematicamente le chiamate di modo che a qualsiasi lamentela possa seguire un controllo della registrazione e un'eventuale segnalazione e ammonizione all'interprete.

Come fa notare Gracia-García (2002), e come abbiamo notato dalle critiche sopra riportate, le opinioni riguardo questa modalità sono molto polarizzate: da una parte troviamo i sostenitori, che spesso sono anche fornitori del servizio, mentre al polo opposto gli accademici e gli interpreti professionisti che mostrano diffidenza verso questa modalità. La bibliografia di studi empirici sull'interpretazione telefonica è piuttosto scarsa, sia perché si tratta di una modalità relativamente recente, sia perché, come spesso accade negli studi di interpretazione, non è facile poterla studiare da vicino, per questioni di privacy o perché gli interpreti non

sono inclini ad accettare di essere osservati e registrati. Esistono vari articoli di opinione però con scarse basi concrete, basati su miti e stereotipi che ostacolano un serio dibattito professionale (Ozolins, 2012)

Tra gli articoli che riportano l'esito di studi empirici sull'interpretazione telefonica è necessario menzionare lo studio di Oviatt e Cohen (1992) i quali hanno condotto una ricerca comparativa su dialoghi telefonici, metà dei quali avvenivano con un interlocutore giapponese, uno americano e un interprete e l'altra metà solo tra interlocutori giapponesi e americani che comunicavano tra loro direttamente in inglese. L'obiettivo della ricerca era iniziare a studiare le caratteristiche delle chiamate interpretate per eventualmente creare in futuro un sistema di interpretazione telefonica automatica.

Il risultato è un corpus di 48 chiamate registrate e trascritte, che sono state studiate dal punto di vista linguistico-comunicativo, analizzando, ad esempio, fenomeni come l'uso della prima o terza persona, il tasso di risposta a interrogazioni indirette in chiamate interpretate e non, i malintesi, le false partenze, ecc.. e dal punto di vista del ruolo dell'interprete, considerando, ad esempio, se egli prende l'iniziativa per aggiungere informazioni che già possiede quando gli vengono richieste, aggiunge od omette informazioni, se esistono sottodialoghi (dialogo tra l'interprete e uno solo degli interlocutori) solo in inglese o giapponese e quanto durano. Infine vengono studiati i dettagli più tecnici, ovvero la durata della chiamata, numero di parole ecc...Secondo gli autori, i risultati mettono in evidenza che nelle chiamate interpretate, l'interprete diventa un vero e proprio membro attivo della conversazione, e si impegna in prima persona per raggiungere l'obiettivo di una comunicazione efficace tra le parti, gestendo le informazioni e regolando il flusso del dialogo.

Il secondo studio che è necessario menzionare è quello di Wadensjö (1999). Anche essa effettua uno studio comparativo tra un dialogo interpretato presencialmente e un dialogo

interpretato al telefono. I dialoghi si sono svolti entrambi in una centrale di polizia, hanno coinvolto gli stessi interlocutori e riguardavano lo stesso caso. Wadensjö si concentra all'inizio sul paragone tra le due modalità di interpretazione: enumera i pro dell'interpretazione telefonica per poi trattare i tre aspetti che vengono menzionati ogni volta che si tratta di interpretazione telefonica: la riservatezza, la sensazione di emarginazione, e la comunicazione non verbale. Per quanto riguarda la riservatezza, Wadensjö sostiene che l'interpretazione telefonica sia un'arma a doppio taglio: da un lato, rassicurante in quanto l'interprete e gli interlocutori non si possono identificare, prevenendo situazioni di imbarazzo, dall'altro può anche portare a resistenze da parte degli interlocutori a fidarsi dell'interprete. Riguardo la sensazione di emarginazione degli interpreti, Wadensjö sottolinea il caso di una interprete che si è rifiutata di interpretare telefonicamente per rifugiati traumatizzati in cura da psichiatri, poiché la considerava una situazione limite in cui l'interprete è a rischio di burn-out. La presenza fisica, in questo caso particolare, permetterebbe all'interprete di poter confrontarsi con lo psicoterapista in modo da non dover gestire da solo le emozioni provocate da situazioni così difficili. D'altro canto, come sottolinea l'autrice, non sempre la presenza è una garanzia di considerazione, spesso l'interprete presenziale infatti viene ignorato ed emarginato. Infine l'autrice tratta in maniera abbastanza approfondita l'aspetto della comunicazione non verbale: il doversi basare solo su una fonte audio è considerato un grande svantaggio dal momento che risulta più difficile per l'interprete comprendere quello che gli interlocutori dicono e, di conseguenza, emergono problemi sia di traduzione sia di gestione dei turni. I silenzi sembrano essere particolarmente problematici al telefono, in quanto l'interprete risulta confuso: la reazione è spesso quella di ripetere quanto detto per verificare che l'altro interlocutore lo abbia udito, oppure assicurarsi di essere ancora connesso alla chiamata. Come evidenza Wadensjö, ad ogni modo, è possibile ovviare facilmente a questi

inconvenienti se gli interlocutori sono consci che l'interprete deve essere informato riguardo la comunicazione non-verbale in atto.

Il terzo studio è quello effettuato da Rosenberg (2005), il quale critica i due studi precedenti considerandoli molto limitati e con conclusioni generali che danno per scontato che tutte le interpretazioni telefoniche siano uguali. Egli fa notare inoltre che non è ancora possibile formare interpreti telefonici professionisti perché manca una descrizione accurata del ruolo e delle abilità richiesta a tale figura professionale. Rosenberg basa le proprie osservazioni sull'esperienza professionale di 1876 chiamate interpretate che divide in tre tipi.

Il primo tipo, che rappresenta la maggioranza delle chiamate (55%), è costituito da conversazioni in cui tutti e tre i partecipanti si trovano in luoghi diversi, e sono le meno problematiche per gli interpreti in quanto tutti i partecipanti si trovano nelle stesse condizioni, ovvero non vedono l'altro interlocutore. L'interprete risulta comunque svantaggiato, in quanto i due interlocutori principali sanno di cosa tratterà la conversazione, mentre egli ne è ignaro. Il secondo tipo di chiamate è costituito da quelle in cui i due interlocutori principali si trovano faccia a faccia e comunicano con un telefono in modalità vivavoce con l'interprete (39% delle chiamate). Simili chiamate sono difficili da interpretare per la cattiva qualità del suono. L'ultimo tipo è costituito da chiamate effettuate da interlocutori faccia a faccia che si passano l'auricolare del telefono. Anche se la quantità di chiamate interpretate di questo tipo è esigua (3,7%), queste sono le più difficili in quanto non sono triadiche bensì conversazioni a due tra interlocutore 1 e 2 e interprete. Per concludere Rosenberg insiste sulla necessità di ulteriori studi in questo ambito, soprattutto per quanto riguarda l'impatto dei cambiamenti di capo semantico da una chiamata all'altra, la mancanza di un quadro di riferimento comune e le differenze tra i dialetti di una stessa lingua che possono influire sulla performance dell'interprete. Inoltre invita gli accademici a non pubblicare dichiarazioni parziali sulla

presunta scarsa qualità dell'interpretazione telefonica prima di aver effettuato ulteriori studi su questa modalità di interpretazione.

Ko (2006) ha effettuato uno studio empirico sull'interpretazione telefonica nel quale ha coinvolto sei interpreti che hanno interpretato telefonicamente otto sessioni simulate della durata di tre ore ciascuna, per un totale di ventiquattro ore di interpretazione telefonica in quattro settimane. L'obiettivo dello studio era effettuare una ricerca a lungo termine sull'interpretazione telefonica. Ko, con la propria ricerca, è riuscito a dimostrare che la diffusa idea dello stress e dell'eccessiva stanchezza dell'interprete associata all'interpretazione a distanza è in realtà una questione di esercizio. Gli interpreti infatti hanno affermato che nelle ultime sessioni riuscivano a concentrarsi comodamente per 45-60 minuti, mentre nelle prime sessioni il margine di concentrazione variava tra i 15 e i 30 minuti. Allo stesso modo, dalla prima sessione all'ottava, migliora considerevolmente la reazione dell'interprete alla mancanza di input visivi, che nell'ultima sessione non vengono più considerati un fattore che influisce sulla buona riuscita dell'interpretazione. Ko ha attestato inoltre la grande importanza dell'uso di tecnologia appropriata per l'interpretazione telefonica, dimostrando che a seconda dell'apparecchio utilizzato dagli interpreti si registravano livelli più o meno alti di comodità nel lavoro. Egli sottolinea che gli interpreti coinvolti hanno tutti dimostrato un'attitudine positiva verso l'interpretazione telefonica: la hanno accolta come una nuova modalità di interpretazione, cosa che li ha spinti a cercare diverse soluzioni alle difficoltà, senza paragonarla continuamente alle modalità di interpretazione da loro conosciute. Ha concluso infine che l'interpretazione telefonica per essere di qualità e per non risultare faticosa richiede formazione, pratica e apparecchiatura adeguata, e ha aggiunto che non si tratta di una modalità necessariamente più stressante o faticosa rispetto all'interpretazione presenziale, bensì soltanto diversa.

Infine è importante menzionare lo studio effettuato da Lee sull'interpretazione telefonica dal punto di vista degli interpreti nel contesto australiano. Lee ha sottoposto ventinove interpreti di coreano NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) a un'intervista telefonica di quindici minuti, con l'intento di contribuire a definire il ruolo dell'interprete telefonico. Gli interpreti coinvolti sono divisi in varie categorie, dettate dallo stesso NAATI, ovvero interpreti para-professionisti (*Paraprofessional Interpreter is considered to have competence in interpreting general conversations*) e interpreti professionisti (*Professional Interpreter, which is the first professional level, is capable of interpreting across a wide range of subjects including specialist consultations.*). I parametri da lei presi in considerazione sono: il profilo professionale dell'interprete, la pratica come interprete telefonico rispetto alla pratica totale di interprete, l'opinione dell'interprete riguardo i vantaggi della professione e le sfide, e infine la percezione del ruolo dell'interprete telefonico all'interno del *community interpreting* in Australia.

I risultati presentati da Lee mostrano che una modalità come l'interpretazione telefonica, ritenuta spesso vantaggiosa e conveniente, ha in realtà ripercussioni negative sugli interpreti. Metà degli intervistati, infatti, si dichiara insoddisfatto, non la considera una professione prestigiosa e ha considerato di smettere di lavorare come interprete telefonico. Per quanto riguarda i vantaggi della professione gli interpreti sembrano apprezzare il non dover viaggiare e poter lavorare da casa; tuttavia, come fa notare Lee, gli svantaggi o "sfide" come le definisce la autrice, sembrano essere molte di più, tra cui problemi tecnici (la chiamata si interrompe, la qualità del suono è scarsa, etc...), l'irregolarità delle chiamate, interpretazioni troppo semplici e ripetitive, e infine la scomodità fisica del lavorare al telefono. Dai questionari inoltre emerge una confusione diffusa sul ruolo dell'interprete: i professionisti infatti si attengono in maggioranza al ruolo dell'interprete come "canale attraverso cui passa il messaggio", mentre il 90% degli interpreti para-professionisti ha dichiarato di mediare e di

fornire spiegazioni al fine di facilitare la comunicazione. Questa confusione sul ruolo dell'interprete viene riflessa anche nell'utilizzo misto di prima e terza persona singolare durante l'interpretazione, mentre la norma per gli interpreti professionisti sarebbe quella di interpretare in prima persona singolare. Durante l'interpretazione telefonica invece, viste le circostanze particolari legate al tipo di interpretazione, si fa uso della terza persona singolare per chiarezza o per facilitare la comunicazione.

Lee conclude con un'osservazione che vale la pena di prendere in considerazione (2007: 249):

“Given that telephone interpreting is a valuable service in a multicultural society, it deserves attention as a professional domain in the interpreting industry and in interpreter education. Telephone interpreting requires strong professional ethics as well as interpreting skills, including interpersonal and communication skills.”

Questa affermazione è degna di nota poiché Lee restituisce dignità all'interpretazione telefonica affermando che è necessaria una maggiore considerazione professionale per questa modalità e un'ulteriore formazione, oltre allo sviluppo di abilità specifiche. La autrice esprime poi il desiderio di sviluppare protocolli appropriati per la comunicazione via telefono e una descrizione dettagliata dei limiti dell'interpretazione telefonica e del ruolo degli interpreti telefonici, che possono aiutare a migliorare la professione.

Ora che abbiamo fatto un excursus generale sull'interpretazione telefonica, sulla storia, la modalità di interpretazione, le critiche e gli studi su di essa possiamo immergerci nella realtà della azienda Dualia, all'interno della quale è stata sviluppata la ricerca alla base di questo elaborato.

CAPITOLO 2

DUALIA

“Quando hablamos de atender a un paciente que tiene un problema empezamos a trasladar el concepto de calidad y de calidez. ¿Por qué? Porque cuando alguien llega a un hospital y tiene un problema y no se entiende, está más nervioso, más estresado, tiene más ansiedad. Los sanitarios están igual porque no pueden atenderle. Cuando tú le pones un pringanillo y al médico otro y a través de un intérprete empiezan a comunicarse, la gente se relaja. Yo siempre he dicho que el primer efecto de Dualia, cuando las personas no se entienden y se ponen el pringanillo, es una sonrisa. Siempre es una sonrisa.”

Jesús Mari Pérez, Responsabile commerciale di Dualia

2.1 DUALIA: LA STORIA

La idea di creare una azienda di interpretazione telefonica, quello che è oggi Dualia, è nata da una necessità concreta. Nel 2002 uno dei membri fondatori, il quale lavorava in un'azienda di montaggio di macchinari industriali, doveva viaggiare di frequente per lavoro e non sapendo le lingue, spesso si scontrava con barriere linguistiche che non sapeva come risolvere. Le soluzioni possibili per ovviare a questo problema erano tre: imparare le lingue; avere a disposizione personale bilingue in loco che aiutasse nei lavori e al contempo fungesse da interprete, idea che però può essere valida per le grandi aziende ma che risulta problematica per le piccole e medie imprese che tentano l'internazionalizzazione; infine una terza soluzione era quella di viaggiare all'estero con un interprete presenziale, opzione non sempre attuabile a causa dell'ingente costo della trasferta dell'interprete. Da uno dei soci nacque l'idea di poter chiamare la sede in Spagna e che qualcuno per telefono aiutasse traducendo verso la lingua straniera. Alla fine del 2002 Diego Ramírez, Jesús Mari Pérez e Juan Carlos Cuesta decisero che l'idea di una azienda di teleinterpretazione poteva funzionare, quindi brevettarono il binauricolare, un auricolare con doppio microfono e doppia cuffia che permetteva ai clienti di

comunicare tra loro faccia a faccia senza la scomodità di dover passare il telefono e con il vantaggio di non dover utilizzare il vivavoce.

Una volta deciso di attuare il progetto i tre soci si resero conto che avrebbero avuto bisogno di conoscenze ed esperienza che essi non possedevano e pertanto decisero di affidarsi ad una azienda che promuoveva l'avvio di nuove imprese, la quale fornì loro un consulente aziendale e un tirocinante per sei mesi, e inoltre una piccola somma come capitale iniziale. Il consulente aveva il compito di avviare l'impresa e di insegnare ai tre soci come gestirla, mentre lo scopo del tirocinante era quello di fare ricerca sul mondo dell'interpretazione telefonica. Grazie alla ricerca effettuata dal tirocinante i tre soci vennero a conoscenza dei diversi tipi di interpretazione telefonica praticati nel mondo e soprattutto i luoghi in cui era già stata implementata: il caso dell'Australia, del Canada, del Regno Unito e degli Stati Uniti. I casi più interessanti e che più attirarono l'attenzione dei tre soci furono quelli di Australia e Stati Uniti. All'epoca però l'interpretazione telefonica avveniva principalmente via telefono fisso, cosa che permetteva poca mobilità al servizio. Il prodotto più innovatore che notarono fu il telefono con doppia cornetta che utilizzava l'azienda statunitense Language Line, che



comunque permetteva una mobilità limitata.

Dualia trasse ispirazione da questo prodotto condividendone l'idea di fondo, ovvero che due persone che non parlano la stessa lingua possano comunicare attraverso un interprete. Al contempo però, con l'idea del doppio auricolare migliorarono questo prodotto fornendogli più mobilità e la capacità di poter essere utilizzato in qualsiasi ambiente.

Nel 2003 Dualia mosse i primi passi, stabilendo la propria sede inizialmente in un locale provvisorio a Mondragón, nei Paesi Baschi, e iniziando a dare forma al progetto aziendale, creando un prodotto/servizio di interpretazione attraverso telefono cellulare, diretto al dipartimento import export delle aziende o alle aziende che volevano internazionalizzarsi. Iniziarono a prodursi i biauricolari e si creò un call center (Cisco) che potesse permettere all'azienda di gestire le chiamate e passarle agli interpreti. A questo punto i tre soci, prendendo atto della propria mancanza di conoscenze specifiche in materia di traduzione e interpretazione, si affidarono a due agenzie specializzate operanti in città vicine. In questo modo riuscirono a creare una rete di interpreti che lavorassero come free lance per Dualia. Il prodotto era completo, mancava solo la parte della vendita. Gli studi di mercato si erano rivelati molto positivi e i tre soci iniziarono a vendere il prodotto con l'ottimismo di chi pensava che sarebbe andato a ruba tra le aziende. La realtà purtroppo era diversa e come qualsiasi azienda agli inizi, Dualia si trovò di fronte a molte difficoltà. Il mercato era interessato al prodotto eppure le aziende non erano disposte immediatamente a investire parte del proprio capitale in esso. Inoltre, vendendo un prodotto innovativo, Dualia si trovò di fronte a potenziali clienti che non comprendevano bene di cosa si trattasse, ignorando quindi che fosse una risposta a una reale necessità. Ad ogni modo Dualia iniziò a vendere, seppure poco, e iniziò a fornire i primi servizi di interpretazione telefonica. Al principio le lingue offerte erano circa 10/12, tra cui lingue più tradizionali quali inglese, francese, tedesco ecc. più alcune lingue che allora erano novità sul mercato (cinese, russo, ecc.), con un'attesa di

circa sei minuti per mettersi in contatto con un'interprete delle lingue tradizionali e per le lingue più nuove inizialmente era necessario un appuntamento con sei/otto ore di anticipo. Il feedback iniziale fu molto positivo: le aziende sembravano soddisfatte del prodotto, il servizio era considerato buono e se ne sentiva realmente il bisogno. Dualia vide quindi che era possibile penetrare il mercato e insistette con le proprie visite commerciali. Contemporaneamente cercò di rivolgersi ad associazioni di categoria per poter avere accesso a una distribuzione più ampia. Il problema principale a cui dovette far fronte Dualia all'epoca era quello della mancanza di un interlocutore all'interno delle aziende a cui il prodotto veniva offerto: il servizio era nuovo e sconosciuto e ciò talvolta provocava reazioni di scetticismo, altre volte semplicemente non si sapeva bene a chi dirigere l'offerta, se ad alcuni dipartimenti specifici o al direttore generale.

Nel frattempo Dualia ampliò il proprio pacchetto servizi grazie a un suggerimento esterno: la necessità linguistica non si presentava soltanto quando un membro dell'azienda andava all'estero e si trovava faccia a faccia con l'interlocutore straniero, bensì spesso esisteva il bisogno di chiamare un'azienda con sede all'estero con cui non si poteva comunicare a causa dell'ostacolo linguistico. Grazie all'acquisto di tecnologia molto costosa per l'epoca, Dualia riuscì ad aggiungere al proprio pacchetto servizi anche la chiamata all'estero. L'azienda cliente di Dualia poteva infatti richiedere un'interprete per effettuare una chiamata in Cina, in Germania ecc. e lo stesso servizio veniva fornito all'opposto: se una filiale cinese o tedesca o un cliente straniero chiamava dall'estero l'azienda spagnola, questa poteva mettere in attesa la chiamata e inserire un'interprete di Dualia all'interno. In questo modo Dualia riusciva a coprire tutte le necessità di comunicazione orale con l'estero di una azienda. All'epoca però evitò di entrare nel mercato della traduzione perché la necessità era già stata coperta.

Nel 2004 Dualia si trovò in un momento di *empasse*: si rese conto che le piccole e medie imprese, a cui fino ad allora era stato proposto il prodotto, potevano avere un consumo

limitato di esso, e quindi esistevano delle scarse prospettive di aumento del volume delle chiamate e quindi di aumento del profitto.

La svolta giunse nel 2007 quando uscì la notizia che un ospedale di Murcia aveva assunto due interpreti part-time per assistere pazienti stranieri. Tale notizia fece riflettere i soci sul fatto che Dualia poteva offrire una soluzione migliore a quell'ospedale, con più lingue, senza la necessità di interpreti presenziali e con costi più ridotti: se l'ospedale infatti spendeva 18000 euro l'anno, Dualia poteva offrire il servizio con più combinazioni linguistiche per 10/12000 euro l'anno. I soci allora decisero di considerare anche l'ambito sanitario, oltre agli ambiti di trasporti internazionali e fieristico in cui all'epoca stava cercando di vendere il servizio. Elaborarono quindi un'offerta per l'ospedale che si mostrò piuttosto interessato.

In ambito sanitario Dualia iniziò ad avere più successo rispetto all'ambito aziendale. Ciò si deve al fatto che, come fa notare Jesús Mari Pérez, responsabile commerciale di Dualia, una azienda che decide di aprire una filiale all'estero cerca di risolvere l'ostacolo linguistico in maniera sistematica assumendo personale che sappia entrambe le lingue e possa agire da intermediario tra la sede e la filiale, eliminando quindi alla base la difficoltà della barriera linguistica. Per un ospedale la situazione è differente, infatti ad una struttura ospedaliera si recano spesso pazienti con lingue sempre diverse, perciò risulterebbe impossibile risolvere il problema in maniera sistematica attraverso personale bilingue. Quest'ultima soluzione può essere adottata in alcune situazioni sporadiche, eppure sussisterebbe il problema della grande varietà linguistica dei pazienti. Tale varietà risulta di complessa risoluzione persino con interpreti presenziali: se una zona ha una forte immigrazione cinese o rumena, ad esempio, potrà assumere interpreti presenziali per le visite ma sussisterà il problema del pronto soccorso per cui ci sarà necessità linguistica in orari non d'ufficio e ci saranno lingue diverse.

Nel momento in cui Dualia realizzò che gli ospedali avevano questo tipo di necessità e che essa poteva apportare una buona soluzione, ha iniziato a lavorare in ambito sanitario. Nel cambiare il proprio target di clientela però Dualia si trovò a dover cambiare le caratteristiche del servizio offerto. Tre erano le caratteristiche principali che avevano bisogno di essere modificate per adattarsi all'ambito sanitario: le lingue offerte, l'orario di lavoro e l'accesso al servizio.

Per quanto riguarda le lingue, Dualia si trovò a dover aggiungere lingue meno usuali quali l'arabo, il rumeno ecc. perché erano le lingue richieste negli ospedali e nei centri di salute locali. Si trovarono quindi di fronte alla difficoltà di trovare interpreti professionisti in lingue meno comuni e meno conosciute.

Anche le necessità orarie erano cambiate: per le visite mediche l'orario d'ufficio normale (dalle 8 alle 18) era sufficiente, però in questo modo restavano scoperte tutte le emergenze. Dualia decise quindi di creare due fasce orarie: la fascia oraria d'ufficio, ovvero da lunedì a venerdì dalle 8 alle 18 e la fascia 24 ore, che includeva dal lunedì al venerdì dalle 18 alle 8 e i fine settimana e i festivi 24 ore.

Infine l'ultima questione da risolvere era quella dell'accesso. I medici infatti non potevano chiamare Dualia dal proprio numero di telefono cellulare personale: i numeri di telefono devono essere registrati per poter essere riconoscibili dal centralino. In quel momento dunque, Dualia prese la decisione di "pacchettizzare" il servizio, ovvero offrire il servizio sottoforma di pack, per questioni di marketing e di praticità. Il pack Dualia contiene: un telefono cellulare da cui è possibile chiamare solo Dualia, un biauricolare, una serie di copriauricolari di ricambio (per rispetto delle norme igieniche), le istruzioni per utilizzare il servizio e i codici che permettono di accedere alle lingue.

Questi tre cambiamenti permisero a Dualia di rispondere alle necessità di ospedali e centri di salute locali. Il servizio offerto era inoltre semplice e di facile accesso.

I primi contratti di Dualia con ospedali vennero firmati nei luoghi di maggiore necessità, o per immigrazione o per turismo: qualche ospedale in Andalusia, alcuni a Valencia e a Madrid. Da subito si notò la differenza che esisteva tra il lavoro con ospedali e piccole e medie imprese: in media, una piccola impresa infatti aveva un consumo che normalmente si aggirava sui 200/300 euro annui, mentre un ospedale aveva un consumo di 10/12000 euro annui, a parità di sforzo per Dualia per vendere il prodotto. Inoltre, come evidenzia il responsabile commerciale, in ambito sanitario si deve far fronte a situazioni spesso critiche e la pubblica amministrazione è meno disposta a rischiare. Non si tratta più infatti di un'indicazione a un turista ma dello stato di salute delle persone, senza contare che un miglioramento della comunicazione in ambito sanitario è sinonimo di risparmio sulle finanze pubbliche (se medico e paziente possono comunicare facilmente è più probabile che si risparmino esami inutili), di meno stress per il personale dell'ospedale che sa come risolvere il problema della barriera linguistica, e infine è associato a meno errori nelle cure, e un migliore servizio per il paziente straniero. Il maggiore cliente che Dualia riuscì ad ottenere, che continua a essere il suo cliente principale è *Salud Responde* che si occupa di tutto il servizio sanitario andaluso (da ambulanze a ospedali a centri di salute locali). Fu un traguardo importante per Dualia, però al contempo un cliente estremamente esigente: i tempi di attesa per gli interpreti infatti si dovettero ridurre, e gli inconvenienti con le interpretazioni non possono essere più di 13 all'anno. Queste esigenze spinsero il servizio a migliorare le proprie prestazioni per soddisfare il cliente.

Sempre nel 2007 Dualia iniziò quindi a lavorare con sempre più ospedali, più grandi e con più fondi a disposizione. Contemporaneamente avviò collaborazioni anche in ambito sociale (servizi di aiuto per le donne e servizio di assistenza per gli immigrati) in cui esisteva non

tanto la necessità di un servizio 24 ore bensì una grande varietà linguistica. Il bisogno non era così urgente e così vitale come negli ospedali, ma era comunque percepita la necessità di un professionista a disposizione che potesse tradurre in condizioni non sempre facili.

Un altro ambito oltre al sanitario e al sociale si presentò a Dualia come potenziale cliente con una impellente necessità di servizio di interpretazione telefonica: si tratta dei numeri di emergenza, quali ad esempio il 112. Dualia offrì ai questi numeri lo stesso servizio che a suo tempo aveva offerto alle aziende per le chiamate entranti dall'esterno: quando arrivava una chiamata al centralino di emergenza, l'operatore poteva mettere l'utente straniero in attesa, chiamare Dualia e inserire direttamente un'interprete nella conversazione. Tutto ciò fu un ulteriore stimolo a migliorare la tecnologia con cui lavorava Dualia, per poter fornire un servizio rapido e di qualità e soprattutto fu necessario ampliare il numero degli interpreti per assicurare celerità nella risposta al telefono.

Nel 2009/2010 cambiò la direzione all'interno di Dualia e si prospettarono alcuni cambiamenti nelle modalità di lavoro dell'azienda. Quest'ultima all'epoca era in contatto con varie università e vari accademici di interpretazione, i quali si occupavano di fornirle consulenze professionali: essi fecero notare a Dualia che nonostante il servizio di interpretazione telefonica fosse molto apprezzato, all'interno dell'azienda non era stata sviluppata una maniera per misurare la qualità dell'interpretazione. La qualità era, e continua ad essere, una caratteristica fondamentale del servizio di Dualia, ma fino ad allora non c'era stato modo di verificarla. Inoltre, poiché la gestione degli interpreti era stata delegata a due agenzie, finiva per risentirne la rapidità del servizio e la mancanza di un contatto diretto con gli interpreti. A partire dal 2010 Dualia decise quindi di creare e gestire internamente la propria rete di interpreti e di interrompere la propria dipendenza dalle agenzie di traduzione e interpretazione con cui fino a quel momento aveva collaborato. Si optò per la assunzione diretta di personale qualificato che potesse al contempo essere responsabile

dell'organizzazione e gestione degli interpreti e responsabile della qualità dell'interpretazione. Dapprima la ricerca di un professionista con un minimo di esperienza nel campo avvenne nelle facoltà di traduzione e interpretazione, ma senza successo. L'inconveniente fu che l'interpretazione telefonica non era una disciplina insegnata a livello accademico e nessuno aveva sufficiente esperienza nel campo per poter essere responsabile degli interpreti



telefonici. La ricerca quindi si concentrò all'interno, tra il ventaglio di interpreti a disposizione e la scelta si orientò su uno degli interpreti più abili di Dualia: Gabriel Cabrera Méndez, il quale tuttora riveste il ruolo di responsabile degli interpreti e della qualità dell'interpretazione e ha il compito di cercare nuovi interpreti e formarli. Questa evoluzione permise a Dualia di ampliare la rete di interpreti, le cui conseguenze furono una maggiore varietà di lingue, e una maggiore rapidità.

Un altro progresso che avvenne nello stesso periodo fu quello dell'immagine di Dualia.

Il suo target era cambiato, il prodotto e il personale si erano adattati, e si rendeva necessario un cambiamento di immagine. Il logo precedente, una scritta su sfondo nero con la i di Dualia verde era stato creato con l'idea di vendere un prodotto di innovazione tecnologica. Dualia ora voleva riaffermarsi come azienda che operava in ambito sociale, cercando un'immagine più vicina alle persone e meno tecnologica. Da qui nacque il nuovo logo Dualia, su sfondo verde e non più nero.

La scritta "vamos a entendernos" esplicitava sia la natura del servizio che la sua nuova vocazione sociale, e divenne parte del logo che venne impresso su tutti i pack. Venne poi

modificato anche il sito web, sempre con l'obiettivo di manifestare il suo ruolo di impresa con finalità anche sociali.

Dopo un ulteriore momento di emparse nel 2008, in cui sembrava che l'azienda sarebbe andata in perdita, nel 2009 iniziò un periodo di sviluppo positivo per Dualia: riuscì infatti a concludere contratti con nuovi ospedali, ne recepì le necessità e adattò il proprio modo di lavorare alla pubblica amministrazione, non solo nella fornitura servizio ma anche nelle offerte commerciali. Nella legislazione spagnola infatti un ospedale ha autonomia decisionale di spesa al di sotto della soglia degli 8000 euro (quindi senza necessità di giustificare la spesa a livello della Comunità Autonoma, e senza concorso pubblico). Riducendo il numero di minuti e la varietà di lingue, Dualia riuscì ad offrire quindi ad ospedali minori un pacchetto che rientrava perfettamente entro questa cifra e che risultò per questi una soluzione ideale.

Da allora Dualia è cresciuta molto. Purtroppo non è stata immune alla crisi economica internazionale e dal 2012 al 2015 ha sperimentato un freno nella propria crescita, che fino al 2011 era stata continua. Con la crisi infatti non era facile acquisire nuovi clienti, specie nel settore della pubblica amministrazione e alcuni hanno dovuto ridimensionare il proprio utilizzo del servizio.

Ad ogni modo in questi anni Dualia è riuscita a mantenere i propri clienti, con un volume di chiamate consistente, risultando essere una delle principali aziende di interpretazione telefonica in Spagna. Inoltre collabora con università, con workshop e conferenze, e con centri di innovazione tecnologica.

2.2 DUALIA: SERVIZI OFFERTI

Dualia come abbiamo già visto è un'azienda di origine recente, nata nel 2002, con l'idea di fornire un servizio di interpretazione telefonica a servizi pubblici e aziende che potessero averne bisogno. Il servizio offerto da Dualia è ben rappresentato dal suo prodotto principale: il pack Dualia.

Esso contiene:

- un telefono cellulare da cui è possibile effettuare chiamate solo al numero per gli interpreti di Dualia e al servizio clienti;
- un binauricolare brevettato di modo che i due interlocutori che si trovano faccia a faccia possano utilizzare ciascuno un auricolare e avere ognuno il proprio microfono nel quale poter parlare, in modo che la conversazione sia il più possibile scorrevole e l'audio per l'interprete sia il migliore possibile;
- copriauricolari igienici;
- le istruzioni per accedere al servizio con tanto di elenco delle lingue e codice corrispondente.

Le lingue attualmente offerte da Dualia sono 51, e ogni lingua può essere offerta solo in orario di ufficio (ovvero dalle 8.00 alle 18.00) o anche in orario 24 ore (dalle 18 alle 8, inclusi fine settimana e festivi). A seconda della necessità ogni cliente può creare il proprio piano di consumo personalizzato, con combinazioni linguistiche, orari, minuti, e numero di pack



diversi.

I servizi pubblici (ospedali, comuni, servizi di assistenza a vittime di violenza di genere ecc.) che costituiscono i clienti principali di Dualia, quando decidono di acquistare il servizio di interpretazione telefonica possono acquistare un certo numero di pack (che varia in base alla necessità e anche in base alle dimensioni della struttura), oppure possono decidere di non acquistare telefoni o binauricolari e accedere direttamente al servizio dal telefono della struttura. In tal caso è necessario registrare tutti i numeri di telefono da cui possono arrivare chiamate per usufruire del servizio. Oltre a ciò, alle aziende viene fornito un certo numero di minuti annuali e una serie di combinazioni linguistiche tra le cinquanta offerte da Dualia. Ogni combinazione linguistica può essere acquistata solo in orario di ufficio oppure anche in orario 24 ore, quest'ultima opzione è di solito quella prediletta da servizi come i call centers per le emergenze o i reparti di pronto soccorso. I servizi pubblici normalmente al momento dell'acquisto del servizio hanno già dei fondi stanziati a tale fine; spetta ai responsabili commerciali di Dualia indirizzare i clienti su quanto potrebbe essere il volume di consumi, quali sono le variabili e su come fatturare i minuti (solitamente se un cliente sfora con i minuti gli vengono fatturati l'anno seguente come extra, e se invece ne ha utilizzati meno di quanto previsto gli si può restituire il denaro corrispondente o aggiungerglieli ai minuti che acquisterà per l'anno seguente). Oltre a ciò i clienti hanno anche accesso a una pagina web di Dualia in cui possono controllare il proprio consumo di minuti totali, l'andamento dei consumi e le lingue più richieste.

Una volta acquistato il servizio di interpretazione telefonica, qualsiasi dipendente del servizio pubblico può avere accesso al servizio di Dualia. La procedura è piuttosto semplice: l'operatore (o il medico o l'assistente sociale ecc..) chiama dal proprio telefono con numero registrato o dal telefono del pack il numero 9025, a cui risponde una segreteria automatica che lo guida attraverso la procedura della chiamata: anzitutto chiede di digitare il codice della

lingua richiesta (i codici sono contenuti nelle istruzioni del pack), viene poi richiesto di scegliere se si tratta di una chiamata in cui l'interlocutore straniero si trova faccia a faccia con la persona che sta effettuando la chiamata (nel qual caso si digita l'1) o se la chiamata è per un altro numero di telefono, quella che nel gergo di Dualia viene definita "chiamata a tre" ovvero una chiamata in cui tutti, sia gli interlocutori principali sia l'interprete, si trovano in luoghi diversi (nel qual caso si digita il 2). Nel caso in cui si digiti l'1, e dunque i due interlocutori siano faccia a faccia il cliente viene messo in attesa e in meno di trenta secondi l'interprete si inserisce nella conversazione. Nel caso in cui si digiti il 2, quindi che la chiamata sia una chiamata a tre, al cliente viene richiesto, dopo il codice della lingua, il numero di telefono della persona con cui vuole comunicare e in seguito viene inserito subito l'interprete il quale è il responsabile dell'inoltro della chiamata: l'interprete infatti, digitando lo 0, dà avvio alla chiamata.

Per i call centers di emergenza (quali il 112) lo svolgimento della chiamata è leggermente diverso. Si tratta di una chiamata in cui i due interlocutori principali e l'interprete si trovano in tre luoghi diversi, ma funziona comunque come se si trattasse di una chiamata con gli interlocutori faccia a faccia. Solitamente l'operatore riceve la chiamata di un utente straniero e lo mette in attesa, nel frattempo chiama il 9025, numero di Dualia e inserisce l'interprete nella conversazione come se si trovasse faccia a faccia con l'interlocutore straniero.

Una volta che entrambi gli interlocutori principali e l'interprete sono inseriti nella chiamata, l'interpretazione telefonica può avere inizio.

Nel caso in cui la chiamata si interrompa per qualsiasi motivo, il sistema Dualia fa in modo che lo stesso interprete possa riprendere la chiamata interrotta. Nel caso in cui ciò accada infatti solitamente il cliente richiama nell'arco di pochi secondi e richiederà di nuovo la stessa

lingua; il sistema in questo caso riconosce che la persona è la stessa e chiama di nuovo lo stesso interprete che era intervenuto nella chiamata precedente.

2.3 DUALIA: GLI INTERPRETI

Il cuore pulsante di Dualia sono senza dubbio i suoi interpreti. Come abbiamo già accennato precedentemente, Dualia al principio si appoggiava a due agenzie di traduzione per la creazione di una rete di interpreti, ma dal 2010 in poi ha deciso di creare la propria rete di interpreti interna con cui lavorare, affidando a Gabriel Cabrera il compito di selezionare e formare gli interpreti, oltre a vigilare sulla qualità dell'interpretazione.

Dualia richiede ai propri interpreti di essere professionisti: questo implica avere un titolo di studio superiore, ovvero una laurea in traduzione e interpretazione o simili (possedere un master in “Interpretación para los servicios públicos” è un apprezzato valore aggiunto), o in caso di lingue per cui è più difficile trovare interpreti laureati, i candidati devono avere esperienza di lavoro dimostrabile e referenze. Oltre a ciò viene richiesto agli interpreti di essere free lance e avere uno stile di vita che sia compatibile con la possibilità di rispondere a chiamate da interpretare durante la giornata in un luogo tranquillo e silenzioso. Dualia infatti non lavora con interpreti dipendenti, bensì solo con liberi professionisti che vengono pagati a seconda dei minuti di chiamate che interpretano ogni mese, più un extra per la disponibilità. I professionisti che lavorano con Dualia, nel rendere il proprio servizio, devono rispettare certi requisiti:

- I. precisione e completezza delle informazioni che vengono trasmesse, senza aggiungere, omettere o sostituire nessuna informazione;
- II. riservatezza, ovvero nessuna informazione può essere rivelata a meno che gli interlocutori non diano il proprio consenso o che si tratti di una questione legale;
- III. imparzialità, ovvero l'interprete non può esprimere opinioni o pareri personali;

- IV. rispetto della dignità degli interlocutori, che l'interprete tratterà in maniera educata e rispettosa, anche in caso in cui venisse insultato;
- V. conoscenza della cultura e delle lingue verso cui interpreta
- VI. professionalità come interprete
- VII. sviluppo ulteriore delle proprie capacità di interprete e delle abilità linguistiche
- VIII. advocacy della parte più debole nella conversazione, in questo caso dell'immigrato o del turista, in modo che sia trattato in modo adeguato.

L'interprete inoltre, secondo Dualia ha il ruolo di trasmettere il messaggio, spiegare il messaggio (vale a dire deve essere vigile per poter evitare malintesi nella conversazione e spiegare eventuali concetti che possono creare confusione), e mediare tra le due culture, fornendo spiegazioni su concetti connotati culturalmente.

Rispetto alle modalità di condurre l'interpretazione, Dualia detta alcune semplici norme aziendali che incoraggia a rispettare. Tra queste, al primo posto, il presentarsi all'inizio della chiamata: "Dualia, buenos días soy xxxxx, ¿en qué puedo ayudarle?"; a seguire Dualia raccomanda ai propri interpreti, per questioni di chiarezza e semplicità, di interpretare in terza persona. Se nell'interpretazione presenziale la raccomandazione è quella di usare la prima persona singolare infatti (tranne in casi particolari, come cambiamenti di *footing* da parte dell'interprete), nell'interpretazione telefonica utilizzare la prima persona singolare potrebbe confondere le parti coinvolte. Grazie alla terza persona l'interprete può intervenire per chiedere spiegazioni, per farsi ripetere una frase che non ha sentito o per fornire chiarimenti culturali, senza dover utilizzare formule complicate come "adesso parla l'interprete". L'interprete, in tale modo, reclama il proprio ruolo di esperto culturale, non solo di canale linguistico, e anche se non è quanto viene raccomandato a livello accademico, ai fini pratici risulta molto efficace.

Un interprete con i requisiti adeguati e che superi il test di interpretazione telefonica a cui viene sottoposto dal responsabile degli interpreti, può entrare a far parte della rete degli interpreti di Dualia, e viene inserito nell'elenco delle chiamate. Il sistema di chiamate funziona nella seguente maniera: da quando il cliente digita il codice della lingua richiesta, la chiamata viene inoltrata da una centralina automatica al primo interprete, ovvero l'interprete "premium". Se egli non risponde entro 20 secondi (circa quattro squilli) la chiamata "salta" al seguente interprete, con lo stesso meccanismo: gli vengono dati venti secondi di tempo per rispondere altrimenti viene passata all'interprete seguente, e avanti così fino a quando un interprete risponde. Per questo motivo è importante che l'interprete non abbia la segreteria telefonica attivata, dal momento che la essa potrebbe inibire il sistema della centralina.

Una lingua può avere un numero maggiore o minore di interpreti, a seconda della richiesta, e per ogni lingua esiste almeno un interprete "premium" ovvero il primo interprete a cui arriva la chiamata. Esiste una rotazione tra gli interpreti di Dualia per cui gli interpreti a cui arriva per primi la chiamata cambiano periodicamente. Ci sono poi condizioni particolari che Dualia si riserva di negoziare con i singoli interpreti, con alcuni che lavorano solo di giorno, e altri che lavorano solo nell'orario notturno e festivi. Non tutti gli interpreti infatti lavorano di notte, dal momento che non tutti riescono a svegliarsi in piena notte ed essere immediatamente reattivi per interpretare, e oltretutto perché in questa fascia oraria le chiamate sono principalmente emergenze, a volte molto gravi, e non tutti sono in grado di affrontare simili situazioni.

Il responsabile degli interpreti, quando viene interrogato sulle difficoltà dell'interpretazione telefonica, è solito rispondere che spesso, nell'ambito dei servizi pubblici in cui lavorano gli interpreti di Dualia, la difficoltà è soprattutto quella di riuscire a mantenere i nervi saldi. A differenza di altri ambiti, in cui l'interprete deve prepararsi sulla terminologia specifica e sui possibili temi che potrà affrontare, nell'interpretazione telefonica è impossibile prevedere da

dove arriverà la seguente chiamata, quindi più difficile ipotizzare l'ambito in cui avverrà l'interpretazione. Però, secondo Gabriel Cabrera, quello che realmente provoca stress all'interprete non è tanto il non sapere chi chiamerà, quanto il conflitto tra le parti al telefono. Gli utenti di Dualia sono persone con un problema di grado più o meno grave: i casi possono variare da persone che non riescono a comunicare con un operatore per chiedere un appuntamento con il medico, a casi in cui si assiste alla morte di una persona. Le situazioni di emergenza possono alterare molto le condizioni emotive, sia della persona che chiama, sia dell'operatore, tanto che a volte ci si trova a interpretare tra due persone che urlano, come testimonia Gabriel Cabrera. In tali condizioni, più che la correttezza terminologica, viene valorizzata la rapidità dell'interprete e la sua capacità di mantenersi calmo e neutrale. L'interprete deve essere pronto a fare fronte a qualsiasi tipo di situazione si trovi dall'altra parte del telefono. Per questo motivo l'interpretazione telefonica, soprattutto quella per i servizi pubblici come nel caso di Dualia, è atipica. Un esempio di ciò è che la classica rappresentazione dell'interprete come *gatekeeper* di Wadensjö, ovvero l'interprete che gestisce i turni degli interlocutori, in questo ambito specifico si applica, ma solo in certa misura: infatti sull'interprete prevale il cliente (che può essere un operatore, un assistente sociale, un medico ecc.) il quale è il vero responsabile della chiamata. Se il cliente interrompe l'interprete, questi deve sottostare a quanto gli viene detto. Per facilitare la collaborazione tra interpreti e operatori di call center o assistenti sociali che gestiscono situazioni particolarmente delicate (ad esempio, chiamate al numero di emergenza per l'assistenza a donne vittime di violenza, o chiamate al numero di emergenza per altre condizioni critiche e urgenti) Dualia ha deciso di collaborare con i propri clienti e creare dei protocolli di lavoro, che possano guidare l'interprete nella propria richiesta di informazioni all'utente.

2.3.1 Gli interpreti: protocolli di lavoro

L'idea del protocollo nasce da una necessità specifica dei clienti di Dualia. Alcuni call center, soprattutto il numero delle emergenze 112 e il numero di assistenza a donne vittime di violenza 016, in passato hanno mosso critiche agli interpreti di Dualia e al loro modo di rendere il servizio. Di fronte a tali critiche si è compreso che questi numeri avevano necessità di azioni particolari da parte dell'interprete e si è deciso di concordare una serie di linee guida da seguire ogni volta che la chiamata proviene da uno di questi numeri:

-112:

Il 112 in Spagna è il numero di emergenza generica, che può inviare polizia, ambulanza, vigili del fuoco, soccorso alpino eccetera. Come si intuisce, la chiamata che proviene dal 112 è una chiamata di emergenza che si caratterizza per la rapidità. Il 112 infatti, per conservare un certo standard di qualità deve mantenere le chiamate sotto una certa soglia di secondi e deve poter rispondere a quante più chiamate possibili. Aggiungere un interprete nella conversazione ovviamente allunga i tempi, ed è per questo che agli interpreti si chiede di essere i più veloci possibile e di rispettare alcune linee guida concordate dal responsabile degli interpreti di Dualia e dal responsabile del call center che riceve le chiamate di emergenza in quello che viene definito protocollo di lavoro.

Poiché, come abbiamo detto, requisito fondamentale è la rapidità, è necessario dare la priorità ad alcune informazioni vitali: che cosa è accaduto e che cosa succede alla persona che chiama. Se la persona che chiama si dilunga in spiegazioni è bene che l'interprete la interrompa, sempre in modo educato, cercando di trarre solo le informazioni principali. L'interprete inoltre deve lasciarsi guidare dall'operatore di modo da fornirgli solo le informazioni di cui ha bisogno. Si richiede inoltre pazienza ed educazione con gli utenti

anche se spesso il 112 è vittima di scherzi telefonici. In questo modo le chiamate si sono rivelate più veloci ed efficaci, ed è aumentato il grado di soddisfazione del cliente.

-016

In Spagna lo 016 è il numero di assistenza a donne vittime di violenza di genere. Quando gli interpreti di Dualia iniziarono a lavorare con questo numero, istintivamente tendevano a comportarsi con lo stesso protocollo applicato al 112, e quindi a trattare tutte le chiamate come chiamate di emergenza; le operatrici però non apprezzarono la maniera in cui gli interpreti agivano e si lamentarono del modo di interpretare. Il responsabile degli interpreti a seguito di questi reclami richiese di poter incontrare il gruppo di operatrici del 016 per creare un protocollo specifico per gli interpreti. La prima cosa che era necessario comprendere era il tipo di servizio che fornisce lo 016 alle vittime e ai loro familiari: lo 016 si preoccupa di informare e assistere le vittime di violenza di genere in vari ambiti tra cui accoglienza per le vittime, assistenza sociale, questioni lavorative, consulenze giuridiche, iscrizione a corsi di spagnolo, eccetera. A differenza del 112, molto spesso lo 016 non si pone l'obiettivo di agire urgentemente, se è necessaria azione immediata la chiamata viene deviata alla polizia o all'ambulanza. Una volta compresa la necessità delle operatrici, è stato possibile redigere una serie di linee guida che formano il protocollo di azione dello 016.

L'interprete in una chiamata con lo 016 non deve in nessun momento chiedere l'identità della donna o i dati personali. La chiamata infatti è e deve restare totalmente anonima, senza che sia possibile ricondurla alla donna in nessun modo. Un altro dato che non può essere fornito e che quindi l'interprete non deve chiedere è la collocazione geografica precisa: solo nel caso in cui l'operatrice lo richieda si può domandare la provincia in cui si trova la donna, per poterla indirizzare ai servizi di assistenza locali. L'interprete non può farsi coinvolgere emotivamente nella conversazione, evitando la tentazione, spontanea in alcuni interpreti, di manifestare

solidarietà con la persona chiamante. È necessario ricordare sempre che è l'operatrice dello 016 che guida la conversazione. Dalla norma di non farsi coinvolgere emotivamente nella conversazione deriva quella di non mettere pressione alla donna in nessun momento (ad esempio se l'operatrice chiede: 'vuole sporgere denuncia?' L'interprete non può tradurre 'vuole sporgere denuncia, vero?'). La maggiore differenza che si riscontra tra il 112 e lo 016 è che lo 016 vuole che si traduca tutto, ogni minimo dettaglio che viene raccontato dalla donna. Per le lingue meno comuni, tipo il berbero, quando l'interprete si interpone nella chiamata la donna tende a sentirsi rassicurata e come conseguenza inizia a raccontare tutto quanto le è successo: se nel 112 la raccomandazione è quella di estrapolare solo le informazioni principali, nello 016 ogni dettaglio è potenzialmente importante e la donna può dare libero sfogo alle proprie emozioni senza limitazioni di tempo. Inoltre, all'interprete è richiesto di collaborare con le operatrici nel segnalare una serie di dettagli che possono essere rilevanti e che egli può cogliere, come ad esempio se la persona cambia improvvisamente il modo di comportarsi (prima parla molto e d'improvviso si zittisce o dà risposte brevi), dal momento che potrebbe essere un segnale che è arrivato qualcuno a casa e la donna non si sente più libera di parlare; o se la donna parla in modo incoerente o dice cose insensate (potrebbe essere sotto l'effetto di alcool o droghe); oppure se nella chiamata si sentono rumori di sottofondo, ad esempio la respirazione di un'altra persona (qualcuno potrebbe essere in ascolto della chiamata in un'altra stanza) o una porta che sbatte o semplicemente che si apre eccetera. Tutti questi dettagli apparentemente insignificanti devono essere riferiti all'operatrice, è importante che l'interprete non salti a conclusioni ma lasci che siano le assistenti sociali o le operatrici a capire che cosa sta accadendo.

Da quando è stato stabilito e messo in pratica il protocollo, il livello di soddisfazione del 016 è cresciuto moltissimo, ed è cresciuta anche la domanda di interpretazione telefonica, dal momento che ora risulta più facile lavorare con gli interpreti.

1.4 DUALIA: PROSPETTIVE FUTURE

Parallelamente all'ambito socio-sanitario, Dualia ha cercato di ampliare i settori in cui opera, però con scarso successo: il settore privato sembra essere ancora molto difficile da penetrare. Altri settori in cui Dualia sta tentando di inserirsi sono quello della scuola, del turismo, dei trasporti internazionali e dei call centers privati. La strategia adottata è stata la stessa applicata al settore sanitario, ovvero quella di capire le necessità del settore e di cercare di adattarsi a esse. Nonostante ciò non sempre si è riusciti ad avere successo, come è accaduto ad esempio nel settore turistico. L'ipotesi che avanza il responsabile commerciale di Dualia è che la necessità non sia così vitale come nel settore socio-sanitario.

Un ulteriore settore in cui Dualia non è ancora riuscita a penetrare è quello giudiziario. Jesús Mari Perez, responsabile commerciale di Dualia, afferma che in Spagna si tratta di un settore che da sempre lavora con interpreti presenziali, quindi anche se è stato manifestato grande interesse per l'interpretazione telefonica non esiste una vera e propria necessità. Inoltre il settore ha adattato le proprie procedure legali all'interpretazione presenziale, pertanto una transizione all'interpretazione telefonica richiederebbe un cambiamento di mentalità più che di mezzi. Le tecnologie per effettuare una video interpretazione infatti sono già disponibili, un computer e una buona connessione internet sarebbero sufficienti per poter inserire un interprete in un interrogatorio, e il risparmio in termini di tempo e di costi sarebbe significativo, dal momento che l'interprete non si dovrebbe spostare. Ci sarebbero vantaggi anche in termini pratici: il fatto che l'interprete non veda il sospettato, o che il sospettato non possa vedere l'interprete, in certi casi può risultare un beneficio non trascurabile. Nonostante ciò il settore giudiziario sembra essere legato alle proprie abitudini e restio al cambiamento.

Per il proprio futuro Dualia prevede di mantenere i propri clienti in ambito sanitario, e pensa che il servizio non varierà moltissimo. In ambiti che, come abbiamo già detto, sono meno vitali come ad esempio nel settore turistico prospetta come potenziale concorrente i software

di traduzione automatica, eppure non crede che essi possano essere applicati in settori tanto importanti come l'ambito sanitario. L'evoluzione del servizio probabilmente verterà sul modo di accedere al servizio (attraverso smartphone con videocamera, tablet, smartwatch ecc...) e sulla tecnologia utilizzata.

CAPITOLO 3

LA RICERCA

L'idea di una tesi sull'interpretazione telefonica nasce da un periodo di tirocinio effettuato nell'azienda Dualia grazie alla borsa di studio *Erasmus Placement*. Durante tale tirocinio ho avuto modo di comprendere e imparare come lavora un interprete telefonico, grazie alle lezioni tenute dal responsabile degli interpreti Gabriel Cabrera Méndez sia nella Scuola di Lingue e Letterature, Traduzione e Interpretazione di Forlì, sia all'Universidad Autónoma de Barcelona. In questi workshop l'attenzione si è incentrata sulle capacità che deve sviluppare un interprete telefonico, sulla modalità di interpretazione telefonica di cui si sono analizzati pro e contro, e sulle casistiche che un interprete telefonico si trova di frequente a gestire. La reazione degli studenti è spesso quella di cercare di mettere in relazione questa modalità con quelle che già conoscono, ovvero l'interpretazione più "tradizionale" (simultanea e consecutiva) che si apprende all'università. Eppure vi sono differenze nelle modalità, nelle difficoltà, nei fattori di stress e in altre caratteristiche. Quanto appreso in questi workshop si è poi consolidato con l'assistenza ad alcune chiamate reali di interpreti telefonici e infine con la pratica di interprete telefonica che ho avuto l'opportunità di fare. Ho potuto sperimentare io stessa quanto diversa fosse l'interpretazione telefonica da quello che avevo appreso fino a quel momento nell'università: l'interpretazione telefonica infatti potrebbe avvicinarsi in alcuni casi alla pratica della consecutiva, caratterizzata da turni medio-lunghi e presa di note, o in altri casi alla *community interpreting*, in cui l'interprete si inserisce in un dialogo ed è mediatore tra le due parti, eppure non si colloca perfettamente né in una né nell'altra categoria. L'interpretazione telefonica è una modalità a sé, e in quanto tale dovrebbe essere insegnata e studiata.

A questa esperienza pratica ha fatto seguito l'idea di un elaborato di tesi sul tema dell'interpretazione telefonica. La ricerca bibliografica sull'interpretazione telefonica e su quella a distanza ha evidenziato come l'ambito accademico abbia ancora molte riserve riguardo l'interpretazione telefonica: a volte viene apertamente contrastata, come nel caso degli interpreti NAJIT (Vidal, 1998; Swaney 1997; Mintz,1998) mentre da altri viene accettata, ma con riserve, che in genere riguardano la necessità di turni più brevi nell'interpretazione a distanza per non affaticare eccessivamente l'interprete, o il bisogno di ulteriori ricerche sulle sue esigenze visive o sullo stress psicologico che gli provoca tale modalità (Moser-Mercer, 2003).

Queste opinioni sono risultate in contrasto sia con le percezioni avute di questa modalità durante il tirocinio, ovvero di un servizio utile che potrebbe fare risparmiare tempo prezioso in casi di emergenza, sia con i risultati raggiunti dall'azienda Dualia, che lavora per varie centinaia di clienti nell'ambito dei servizi pubblici in tutta Spagna, i quali, come sostiene il responsabile commerciale di Dualia, spesso colgono l'occasione per ribadire quanto sia utile il servizio e si dichiarano soddisfatti.

È possibile che l'interpretazione telefonica sia stata giudicata sulla base di pregiudizi e falsi miti, come sostiene Kelly (2008), oppure dietro queste critiche c'è davvero una seria preoccupazione per la qualità dell'interpretazione e non solo una paura che l'interpretazione telefonica possa sostituire la presenziale?

Nel caso in cui queste critiche fossero basate su una preoccupazione reale degli interpreti per la qualità del servizio offerto, come si può ovviare a tale inquietudine? Che cosa pensano coloro che richiedono il servizio di interpretazione telefonica?

Sono stati questi interrogativi la scintilla che ha acceso l'interesse per l'interpretazione telefonica e la motivazione principale che ha spinto ad avvicinarsi ai fornitori diretti e agli

utenti di questo servizio, cioè gli interpreti e i clienti di Dualia, per cercare di comprendere il loro punto di vista sull'interpretazione telefonica. Si è deciso quindi di elaborare due questionari (la forma che si è ritenuta più appropriata per raggiungere il maggior numero di persone possibile) e diffonderli tra interpreti e clienti di Dualia, utilizzando il canale offerto dal personale che lavora in Dualia, per investigare la relazione esistente tra interpreti e clienti, le esigenze di entrambe le parti, le difficoltà, i vantaggi dell'interpretazione telefonica e altri punti che verranno a seguito presentati.

3.1 I QUESTIONARI

Si sono preparati due questionari, indirizzati a due categorie diverse: il primo un questionario per gli interpreti, il secondo per i clienti di Dualia. Affinché la ricerca fosse significativa si è voluto diffondere il questionario il più possibile tra i fruitori diretti dell'interpretazione telefonica, quindi, nel caso dei clienti di Dualia, si tratta di operatori di call centers, medici, operatori sanitari, assistenti sociali eccetera. A queste persone ci riferiremo definendoli "clienti". I questionari sono stati creati, per quanto possibile, con risposte chiuse. Si sono utilizzati quattro formati di risposte chiuse nel questionario: risposta sì / no; risposta a scelta multipla; risposta con una valutazione numerica da 1 a 6, in cui 1 sempre corrispondeva alla valutazione più bassa e 6 corrispondeva a quella più alta; e infine risposta che richiedeva di indicare quanto frequentemente avveniva quanto formulato nella domanda. La limitazione del numero delle domande a risposta aperta è dovuta principalmente a due considerazioni di ordine pratico: 1) le domande aperte richiedono più sforzo da parte dei soggetti coinvolti, quindi interferiscono con la rapidità del questionario e possono risultare un deterrente per i soggetti che partecipano totalmente su base volontaria; 2) le risposte a domande aperte sono più difficili da catalogare e quindi possono risultare di difficile valutazione al momento dell'analisi dei questionari. Essendo d'altro canto ben consapevoli che un questionario siffatto poteva essere in qualche modo "guidato" e perciò col rischio di risultare meno sincero, si è

cercato di ovviare a questo inconveniente in vari modi: fornendo varie opzioni, soprattutto quelle che si consideravano più plausibili a seguito della ricerca bibliografica, e fornendo la opzione “altro”. I questionari poi, una volta costruiti, sono stati discussi sia con la docente relatrice di questo elaborato, sia con il responsabile degli interpreti di Dualia, sia con il direttore di Dualia, e modificati di conseguenza, di modo da accertarsi che potessero risultare sia mirati nella ricerca, sia comprensibili al pubblico. Nella progettazione dei questionari inoltre si è tenuta in considerazione la facilità di analisi e la comparabilità, cercando quindi per quanto possibile, di organizzarli con sezioni parallele e schematiche.

3.1.1 Questionario per i clienti di Dualia

Il questionario per i clienti include diciotto domande chiuse e una sola domanda aperta, in cui si chiedeva di che cosa si occupasse l'azienda, e per renderlo più agevole è stato diviso in quattro sezioni:

1. domande sulla formazione per utilizzare l'interpretazione telefonica;
2. domande relative alla relazione utente-interprete;
3. domande sul livello di soddisfazione;
4. domande di tipo amministrativo
5. una ultima domanda di riepilogo che richiede la soddisfazione generale rispetto al servizio.

Per la sua diffusione, il questionario è stato affidato ai responsabili commerciali di Dualia, Jesús Mari Pérez, Juan Carlos Cuesta e Diego Ramírez, i quali hanno inviato i questionari a circa settanta enti, tra aziende unità sanitarie locali, comuni, call centers ecc., con la richiesta che venisse diffuso tra i fruitori diretti dell'interpretazione telefonica, quindi a medici, operatori, assistenti sociali, dipendenti comunali così via. Non c'è modo di sapere precisamente a quanti soggetti sia realmente arrivato il questionario dal momento che Dualia

è in contatto con grandi enti e non ha avuto modo di diffonderlo in maniera capillare, se non per qualche eccezione di assistente sociale con cui era in contatto diretto; una volta che l'ente ha ricevuto il questionario poteva decidere di diffonderlo al proprio interno. Si presume che il questionario sia arrivato ad almeno un centinaio di operatori. Dal momento che la diffusione non è stata del tutto controllabile, l'aspettativa di partecipazione è stata sempre molto bassa, mantenendo la riserva che nel caso la partecipazione fosse stata troppo scarsa, lo studio si sarebbe concentrato solo sul punto di vista degli interpreti, prendendo come traccia lo studio di Lee (2007).

Il formato in cui è stato diffuso inizialmente è stato il formato web di Google Form. In seguito alla segnalazione da parte di alcune aziende della difficoltà ad accedere ai questionari, si è cambiato il formato del questionario ed è stato diffuso via e-mail un documento pdf compilabile.

L'aspettativa di partecipazione come già detto è stata sempre molto bassa. L'ipotesi iniziale riguardo il questionario per i clienti era che le risposte fossero positive, sia per quanto riguarda l'utilità del servizio, sia per quanto riguarda il costo e la professionalità degli interpreti. Ci si aspettava però che questa positività fosse dettata anche dal non aver mai lavorato con interpreti presenziali, quindi una percezione positiva dovuta principalmente all'impossibilità di paragonare i due tipi di servizio.

Si ritiene ora opportuna una esposizione della costruzione di questo questionario, degli obiettivi di ogni sezione e dell'analisi di alcune domande che richiedono un'ulteriore spiegazione potendo essere a volte gli obiettivi non immediatamente intuibili.

Sezione 1: Formazione per utilizzare l'interpretazione telefonica

Il primo quesito è: gli operatori che fruiscono del servizio di interpretazione telefonica sanno accedere al servizio?

La risposta attesa è che la grande maggioranza, se non la totalità, degli intervistati confermi di sapere accedere al servizio e che siano abbastanza esperti nell'uso dell'interpretazione telefonica. E' cura di Dualia infatti, al momento dell'offerta commerciale, di includere nel pacchetto anche la formazione dei nuovi clienti.

La seconda domanda serve per capire come e che tipo di formazione all'uso dell'interpretazione telefonica abbiano avuto i clienti; se la loro formazione all'utilizzo degli strumenti forniti, sia frutto dell'intervento diretto di personale Dualia attraverso corsi di formazione, se sia avvenuto tramite l'aiuto di altri colleghi o se semplicemente sia fatto risalire alla lettura delle istruzioni contenute nel pack è un elemento di primaria importanza nel valutare la qualità del servizio offerto.

Si indaga poi, nella terza domanda se prima di avere accesso all'uso dell'interprete telefonico ci fosse stata una precedente esperienza di lavoro con interpreti. Un'esperienza previa di lavoro con interpreti presenziali può infatti rappresentare un'arma a doppio taglio: un vantaggio dal momento che una persona che ha già lavorato con un interprete conosce le dinamiche di una conversazione interpretata, ma al contempo uno svantaggio, essendo l'interpretazione telefonica è una modalità a sé, in cui non possono essere trasferite le dinamiche dell'interpretazione presenziale.

Nella quarta domanda viene richiesto ai clienti il grado di frequenza d'uso dell'interpretazione telefonica, e grado di difficoltà/scomodità di lavorare con un interprete. Le due cose sono strettamente correlate: una persona che trova molto scomodo o difficile comunicare attraverso un interprete sarà meno portata a utilizzare il servizio e, d'altra parte, chi utilizza poco il servizio non si familiarizzerà tanto facilmente con la comunicazione interpretata.

Partendo dalla considerazione che il miglioramento del servizio non può che iniziare, sia per gli interpreti che per i fruitori del servizio, dalla identificazione delle problematiche, nella

quinta domanda si è chiesto di valutare da uno a sei quanto fossero scomodi alcuni aspetti del dover svolgere il proprio lavoro attraverso un interprete, tra cui alcuni relazionati a problemi tecnici (*gli auricolari non funzionano bene; non c'è copertura*) e altri collegati a caratteristiche specifiche della modalità di interpretazione (*non sapere quando si deve parlare; l'interprete non vede ciò che l'utente sta indicando, eccetera..*)¹ L'ideale sarebbe stato lasciare la possibilità di rispondere esprimendosi liberamente senza dover sottostare a categorie pre-fornite, ma questo avrebbe reso poi impossibile una corretta raccolta e valutazione degli esiti.

Sezione 2: Relazione utente-interprete

Nel questionario si è parlato di “utenti” per definire i fruitori del servizio di interpretazione telefonica, cioè medici, assistenti sociali, operatori dei call centers, dipendenti comunali eccetera.

Questa sezione si pone come obiettivo quello di verificare il comportamento dell'interprete dal punto di vista degli utenti. Inoltre viene chiesto agli utenti quale siano a loro giudizio gli aspetti più o meno utili dell'interpretazione telefonica. Per la costruzione di questa parte ci si è basati parzialmente sulle norme di comportamento per gli interpreti suggerite da Dualia e parzialmente su quanto si considera importante nella condotta di un interprete telefonico, nella relazione con il fruitore del servizio.

Le aspettative che riguardano questa sezione erano di una risposta positiva (dal 3 in su) per quanto riguarda la relazione con gli interpreti. Dal contatto con i clienti si aveva infatti la percezione di un generale riscontro positivo in questo settore mentre le eventuali critiche erano prevedibili soprattutto riguardo la tecnologia, ad esempio gli auricolari che non sempre funzionano bene (a volte perché male utilizzati), e poi l'impossibilità da parte dell'interprete

¹ Si veda “questionario per i clienti” in Appendice

di vedere ciò che i due interlocutori indicano e di partecipare fisicamente all'evento comunicativo. Per quanto riguarda i protocolli di lavoro l'esito atteso era che venissero considerati molto utili (dal 4 in su) poiché il protocollo viene costruito e personalizzato con ogni singolo cliente e poi diffuso tra gli interpreti, di modo che quando l'interprete viene messo al corrente che la chiamata giunge da quel cliente immediatamente cambia il proprio *modus operandi* per adattarlo al protocollo appropriato.

La prima domanda della sezione è strutturata come domanda chiusa in cui viene richiesto quanto spesso viene applicato quanto previsto dal protocollo di comportamento da parte degli interpreti, e vengono fornite in ordine crescente le seguenti opzioni: *mai; a volte; spesso; quasi sempre; sempre*. A seguire sono descritti tutti i tipi di comportamento che un interprete dovrebbe mettere in pratica tra cui:

Presentarsi all'inizio della chiamata, che ad alcuni potrà sembrare una formalità ma a mio parere è parte della professionalità dell'interprete;

Dimostrarsi pazienti con gli utenti e ripetere tutte le volte che è necessario, in quanto una caratteristica fondamentale dell'interprete telefonico è il saper mantenere la calma e non spazientirsi quando gli si chiede di ripetere, elemento che, considerando le difficoltà auditive che possono verificarsi nelle chiamate telefoniche, è un punto assai rilevante;

Richiedere ulteriori informazioni riguardo la situazione poiché spesso le chiamate provengono da persone che hanno già chiamato in precedenza e possono richiedere ad esempio a che punto è l'ambulanza, o a volte è l'ambulanza stessa a chiamare per avere indicazioni riguardo il luogo preciso da cui proviene la chiamata. In casi simili non sempre l'interprete è informato riguardo il fatto che i due interlocutori hanno già avuto contatti previ. L'inserimento di questa norma di comportamento è basata sull'esperienza di casi specifici in cui vari interpreti vengono coinvolti in una stessa situazione e ogni interprete non è al

corrente di quanto si è stabilito nelle chiamate precedenti. Una simile situazione può confondere l'interprete, pertanto sarebbe buona norma che fosse informato dal cliente riguardo quanto si è detto nelle chiamate precedenti. Poiché questo però per vari motivi non è sempre possibile, deve essere iniziativa dell'interprete, per la buona riuscita della chiamata, informarsi sulle comunicazioni precedenti;

Lasciare parlare gli interlocutori e se si deve interrompere farlo in maniera ordinata ed educata. Si fa riferimento in questo caso al concetto suggerito da Wadensjö del ruolo di *gatekeeper* dell'interprete. Al telefono la gestione dei turni infatti può risultare più complicata per la mancanza di sguardi e gestualità. L'interprete può fare affidamento solo sulla componente verbale per organizzare il flusso della conversazione, ed è importante che egli lo faccia per assicurarsi la migliore qualità dell'interpretazione, cercando al contempo di farlo nella maniera più ordinata ed educata possibile;

Avere un ritmo accettabile (essere rapidi quando necessario), questo perché ovviamente nelle chiamate di emergenza, la rapidità dell'interprete è vitale;

Aggiungere commenti che possono risultare utili ai fini della chiamata (non si comprende l'utente, parla sottovoce, non parla la mia lingua eccetera..), i clienti spesso fanno affidamento sulle conoscenze dell'interprete per ricevere informazioni non strettamente connesse alla traduzione ma che possono essere fondamentale ai fini della comunicazione. Capita a volta che l'utente non riconosca la lingua dell'interlocutore straniero e in tal caso l'interprete viene interpellato non per fornire la traduzione ma per capire la lingua da richiedere nel servizio di interpretazione. Un altro esempio sono le informazioni richieste dalle operatrici del 016 riguardo i rumori di sottofondo, le porte che si aprono, o riguardo le persone che parlano in maniera priva di senso forse perché sotto l'effetto di sostanze quali droga o alcol;

Fornire informazioni rilevanti riguardo la cultura dell'utente straniero, si è deciso di includere questo comportamento degli interpreti poiché nei servizi di pubblici, soprattutto negli ospedali o nei servizi sociali, si entra in contatto con culture che hanno un modo di percepire il corpo, le malattie, la morte e la vita, le relazioni tra i sessi, spesso molto diverse dalla percezione spagnola e in generale occidentale, e l'interprete è l'unico mezzo che i clienti hanno per comprendere questa visione del mondo. Per avvalorare il ruolo chiave dell'interprete come mediatore culturale, il responsabile degli interpreti di Dualia è solito raccontare quanto accadde a una delle interpreti di mongolo: l'interprete ricevette una chiamata di un'assistente sociale che stava seguendo una famiglia di etnia mongola, e le disse che voleva prendere da parte il bambino piccolo della famiglia per parlare con lui perché il bambino presentava alcune macchie blu sul fondoschiena e l'assistente sociale sospettava che fosse vittima di abusi. L'interprete, di origine mongola le chiese se si poteva permettere di fare un chiarimento culturale, e aggiunse che le macchie blu sul fondoschiena dei bambini sono una caratteristica dell'etnia mongola, sono chiamate macchie mongoliche o macchie blu della Mongolia, sono congenite e comuni tra i bambini di quella etnia, e normalmente scompaiono con la crescita. Una osservazione simile previene un grande shock culturale e rimuove alla radice un problema che potenzialmente avrebbe potuto rivelarsi altamente dannoso per l'intera famiglia. Con l'inclusione di questo punto quindi si vuole investigare quanto questa abilità degli interpreti venga utilizzata ed apprezzata.

L'ottavo interrogativo è volto a indagare il grado di utilità dell'uso dei protocolli concordati tra clienti e interpreti, con una numerazione che va da 1 a 6, essendo 1 il valore più basso e 6 il valore più alto.

Le ultime due domande di questa sezione riguardano quelli che i clienti considerano i vantaggi e gli svantaggi dell'interpretazione telefonica. Anche queste due domande avrebbero

rispecchiato meglio l'opinione dei clienti se formulate lasciando la risposta aperta, ma per le ragioni di cui sopra si è deciso di non farlo.

Si sono quindi formulate delle ipotesi di vantaggi e svantaggi possibili, basandosi sulla bibliografia e su quanto viene detto nei workshop tenuti dal responsabile commerciale di Dualia, che poi i clienti devono valutare utilizzando sempre valori dall'1 al 6, con 1 misura minima (di vantaggio o svantaggio) e 6 misura massima (di vantaggio o svantaggio).

I vantaggi che si sono suggeriti sono stati:

- la rapidità nel contatto con l'interprete e quindi nella soluzione del problema linguistico;
- la facilità d'uso del servizio;
- l'accesso possibile in qualsiasi momento e situazione;
- la professionalità degli interpreti.

Gli svantaggi elencati sono invece:

- la dipendenza dal funzionamento della tecnologia (il vivavoce, gli auricolari, la linea telefonica con interferenze ecc.);
- il non poter vedere l'interprete e che l'interprete non possa assistere personalmente alla conversazione;
- la durata della chiamata che è maggiore;
- una traduzione che non sembra fedele a quello che dice l'utente straniero o il cliente.

Sezione 3: Livello di soddisfazione

La terza sezione si occupa di verificare il livello di soddisfazione del cliente riguardo la professionalità degli interpreti, sempre valutandoli in ordine crescente da 1 a 6. L'obiettivo di questa domanda è ovviamente quello di verificare quale sia la valutazione degli interpreti da

parte dei clienti, e se questi ultimi sono soddisfatti del servizio reso dagli interpreti, a prescindere da altre possibili critiche che non concernono l'interpretazione.

L'ipotesi di riposta è che la media sia abbastanza o molto soddisfatta (dal 4 in su), poiché è proprio in questo settore che in precedenza la azienda ha ricevuto elogi per il proprio servizio.

Sezione 4: Domande amministrative

La quarta sezione la sezione è di compilazione facoltativa, dal momento che si tratta di domande amministrative, a cui forse non tutti potevano saper rispondere: si tratta di domande che richiedono di cosa si occupa l'azienda, e come è giunta a conoscenza del servizio di interpretazione telefonica fornito da Dualia. Queste domande commerciali sono mirate a capire la natura e la provenienza dei clienti di Dualia. E' una valutazione che riveste importanza soprattutto in chiave futura per potere orientare le strategie di sviluppo e crescita non solo della azienda ma anche della tipologia di servizio offerto

Dalle domande amministrative ci si aspetta una partecipazione più limitata, visto che si tratta di domande facoltative. La partecipazione ai questionari verrà probabilmente in gran parte da unità sanitarie locali e call centers che gestiscono le emergenze, alcuni comuni (servizi per gli stranieri) e qualche assistente sociale. È probabile che le aziende siano venute a conoscenza dell'esistenza dell'interpretazione telefonica primariamente tramite concorso pubblico o tramite visita commerciale, che sono le due forme in cui Dualia si è fatta conoscere. Ugualmente, però forse in misura minore, può essere conosciuta attraverso altre aziende che utilizzano il servizio.

Tra le domande amministrative si sono aggiunte inoltre domande che richiedono se, a giudizio degli utenti e considerato il tipo di servizi che fornisce l'azienda, fosse indispensabile utilizzare l'interpretazione telefonica o se avrebbero potuto lavorare anche con interpreti presenziali, magari disponibili 24 ore su 24 o sarebbe stato possibile operare con entrambi i

tipi di interpretazione. L'ipotesi dietro tale domanda è che si tenda a preferire l'interpretazione telefonica perché più economica, mentre si potrebbero utilizzare anche interpreti presenziali.

Si è posta quindi una domanda di particolare rilevanza, cioè se i clienti pensano che la assistenza linguistica presenziale in alcuni casi possa apportare un'interpretazione di maggiore qualità.

Questo è l'eterno dibattito in corso nel mondo accademico dell'interpretazione e la domanda si è formulata precisamente per poter capire che cosa ne pensano i clienti di tale questione, per avere chiaro se concordano con coloro che dicono che l'interpretazione presenziale assicura maggiore qualità o se pensano che l'interpretazione telefonica possa essere altrettanto valida. Come, in sede di stesura del questionari, è stato sottolineato da alcuni membri del personale di Dualia, esiste però una reale difficoltà nella comprensione dei termini "interpretazione telefonica" e "interpretazione presenziale" da parte dei clienti, e la confusione è tale che anche solo parlare di "interpretazione" può essere fuorviante. Dualia infatti per riuscire a descrivere il servizio che fornisce si è dovuta definire una azienda di "teletraducción" ovvero traduzione a distanza, anche se realmente si tratta di interpretazione. Ancora una volta ci troviamo di fronte al problema dell'interprete come figura sconosciuta dai più, che deve presentarsi come traduttore perché le persone possano riconoscere il suo compito principale.

Questa domanda si è poi sviluppata in altre due domande:

- a) in quali situazioni l'interpretazione presenziale può essere considerata più adatta rispetto alla telefonica, e si sono fornite delle situazioni-tipo, quali i casi in cui l'interlocutore straniero sarebbe più rilassato e più tranquillo con un interprete presenziale, o in cui grazie a quest'ultimo l'interpretazione sarebbe più rapida e fluida, o situazioni nelle quali la connessione telefonica non è buona o infine

situazioni in cui l'interprete dovrebbe poter vedere il volto e il linguaggio non verbale della persona. Si presume che le situazioni più indicate saranno quelle in cui la connessione telefonica non è buona e quelli in cui l'interprete dovrebbe poter vedere il volto della persona, ma in generale in tutte queste situazioni l'interpretazione presenziale dovrebbe essere preferita.

- b) Quali sono le motivazioni di soddisfazione del cliente riguardo il servizio di interpretazione telefonica, e si sono fornite delle possibili risposte: perché i costi sono limitati rispetto all'interpretazione presenziale, per la rapidità e immediatezza del servizio, per la professionalità degli interpreti, per la buona qualità del servizio di interpretazione o altri.

L'ipotesi formulata è che la risposta sarà sbilanciata verso il costo dell'interpretazione, che normalmente è considerato il suo più grande vantaggio.

Da ultimo, e come riepilogo dell'intero questionario si è domandato il grado di soddisfazione da 1 a 6 riguardo il servizio di interpretazione telefonica in generale. Si prevede un livello di soddisfazione medio-alto, una media del 4 in su.

3.1.2 Questionario per gli interpreti di Dualia

Nel questionario per gli interpreti di Dualia, trattandosi di colleghi con maggiore conoscenza specifica della materia e un particolare coinvolgimento negli argomenti inerenti lo studio, ci si è concessi una maggiore libertà: il questionario infatti è più lungo, si tratta di ventisette domande divise in sei sezioni:

1. profilo professionale;
2. formazione;
3. relazione con l'utente;
4. ruolo dell'interprete;

5. difficoltà/fattori di stress;
6. prospettive future.

Nella sua elaborazione si sono lasciate più domande aperte rispetto al questionario per i clienti. È stato progettato in tale modo poiché l'aspettativa di partecipazione degli interpreti era più alta rispetto all'aspettativa di partecipazione delle aziende, e quindi ci si è posti meno il problema di un questionario rapido e di minor impegno per il partecipante. Gli interpreti di Dualia infatti si erano già prestati a studi per le tesi, mostrando una grande disponibilità alla collaborazione, e inoltre, in questo caso si è concordato che i dati possano essere utilizzati anche da Dualia per migliorare il servizio fornito. Come conseguenza, la partecipazione a tale questionario potrebbe comportare quindi anche un potenziale miglioramento nelle loro condizioni di lavoro.

La diffusione del questionario è stata più semplice in questa categoria rispetto ai clienti. Gli interpreti di Dualia infatti hanno un forum creato su Google Groups specificamente per loro per potersi scambiare dubbi, informazioni e curiosità sull'interpretazione telefonica, ma anche su altri tipi di interpretazione e sulla traduzione. Accedendo all'interno di questo gruppo è bastata una mail per poter raggiungere circa 60 interpreti.

Inoltre nessuno ha trovato il formato problematico ed è stato possibile ricevere tutte le risposte sul questionario di Google Forms, a differenza dei questionari inviati ai clienti.

L'aspettativa di partecipazione, come già detto era quindi abbastanza alta, anche considerando che gli interpreti potevano essere sollecitati più volte per e-mail confidando in un rapporto di amichevole colleganza, a differenza dei clienti, con i quali il comportamento che si è mantenuto è stato sempre professionale e non si è voluto insistere più del necessario.

Il questionario per gli interpreti ha una maggiore varietà di temi rispetto a quello dei clienti, quindi ogni sezione è caratterizzata da una ipotesi che il questionario ha la funzione di verificare o smentire.

Sezione 1: Profilo professionale

L'obiettivo di questa prima parte è quello di creare un quadro degli interpreti che lavorano per Dualia e di capire se e in che modo l'età, la combinazione linguistica e la conciliazione con altri lavori possono influire sulla percezione dell'interpretazione telefonica e sul rendimento di un interprete. Le domande poste sono di carattere personale, non strettamente correlate all'interpretazione telefonica: si è richiesta l'età dell'interprete; la combinazione linguistica con cui lavora per Dualia; da quanto tempo lavora per l'azienda e infine se ha un altro lavoro oltre a quello di interprete telefonico e quale.

L'ipotesi riguardo questa sezione è che la maggioranza degli interpreti abbia tra i 30 e i 40 anni, dal momento che gli interpreti che lavorano per Dualia devono essere liberi professionisti, quindi avere la partita iva e una serie di clienti per cui lavorare, e tutto ciò richiede una certa carriera lavorativa alle spalle, ma allo stesso tempo devono essere persone abbastanza flessibili e perciò abbastanza giovani e con una discreta previsione di attività lavorativa ancora per il futuro, da potere e volere imparare una modalità nuova, che ad oggi non è insegnata nelle università.

Riguardo le combinazioni linguistiche l'ipotesi è che siano molto varie, come d'altronde è rispecchiato dall'offerta linguistica di Dualia.

Si ipotizza inoltre che non lavorino per Dualia da moltissimo tempo, dato che l'azienda è relativamente recente.

E' ovvio attendersi che la totalità di interpreti affermerà di avere un altro lavoro oltre all'interpretazione telefonica, vista l'instabilità della domanda di interpretazione telefonica, e

che la maggioranza lavorerà come traduttore, visto che tra tutte quelle indicate nel questionario è l'unica che si può svolgere da casa e quindi risulterebbe la più facile da conciliare con l'interpretazione telefonica.

Ci si aspetta infine che la grande maggioranza degli intervistati lavori anche come interprete per i servizi pubblici, che è in un qualche modo lo sviluppo naturale di un interprete telefonico.

Sezione 2: Formazione

La seconda sezione si propone non solo di capire quale sia stato il percorso formativo di un interprete che lavora come interprete telefonico, ma anche quale tipo di formazione e quali aspetti di essa l'interprete abbia considerato più utili al momento di applicarli alla propria professione, attraverso una valutazione da 1 a 6 del grado di utilità. L'interprete viene poi interrogato riguardo quali aspetti della professione sono stati tralasciati dalla formazione, e infine si indaga sulla formazione continua, che all'interno di Dualia avviene per mezzo del gruppo di interpreti in Google Groups. In quella sede l'interprete può infatti porre domande o sollevare dubbi o raccontare aneddoti di quanto gli è capitato, o sollevare un dibattito riguardo il comportamento dell'interprete. Attraverso le esperienze degli altri tutti possono essere formati. La domanda è quindi se l'interprete ritiene utile poter interagire con i colleghi, e per concludere la sezione gli viene chiesto se crede che sarebbe opportuno interagire di più con i colleghi.

Le aspettative sono che la maggioranza degli interpreti sia laureata, dal momento che è uno dei requisiti di Dualia per le lingue più conosciute, e che la maggioranza di essi abbia un titolo in traduzione e interpretazione. Ci si aspetta però anche che l'istruzione universitaria seppur utile non abbia impartito insegnamenti fondamentali agli interpreti telefonici, dal momento che come abbiamo detto le modalità insegnate sono simili ma non del tutto uguali, e sarebbe

quindi necessario iniziare a studiarla come modalità a sé; è verosimile che risulti più utile la formazione specifica impartita all'interno dell'azienda, anche se limitata nel tempo.

Per quanto riguarda gli insegnamenti universitari che più possono risultare utili nel lavoro di interprete telefonico si tratterà probabilmente delle modalità che più si avvicinano a questa, quindi l'interpretazione consecutiva e l'interpretazione in ambito di servizi pubblici o *community interpreting*. Diversamente, invece, gli insegnamenti potenzialmente utili nell'interpretazione telefonica che non vengono impartiti nell'università sono moltissimi, partendo dalla modalità stessa di interpretazione telefonica, o la gestione di una situazione complicata in cui le due parti sono agitate, l'organizzazione del flusso della conversazione attraverso il telefono, la pazienza, la cortesia, tra le altre. Le aspettative in questa domanda sono di risposte abbastanza ampie, considerando che si tratta di una domanda a risposta aperta.

Infine per quanto riguarda le domande sulla formazione continua è prevedibile che gli interpreti riterranno utile uno scambio di informazioni ed esperienze con i colleghi, ma si ipotizza che la maggioranza non richieda una maggiore interazione tra colleghi, visto che è già possibile comunicare in qualsiasi momento attraverso un'e-mail, e oltre a ciò una continua interazione del gruppo potrebbe arrivare ad essere fastidiosa ed eccessiva in alcuni casi.

Sezione 3: Relazione con gli utenti

Anche nel questionario degli interpreti si è parlato di "utenti" riferendosi ai fruitori del servizio di interpretazione telefonica, cioè medici, assistenti sociali, operatori dei call centers, dipendenti comunali eccetera.

Affinché l'interpretazione telefonica possa funzionare al meglio è essenziale una buona collaborazione tra interpreti e utenti: che, cioè, gli utenti sappiano come utilizzare il servizio e che gli interpreti siano competenti nel proprio lavoro. Allo stesso modo in cui nel questionario

per i clienti si chiedeva di valutare i comportamenti dell'interprete, in questa sezione si chiede di valutare i comportamenti dell'utente, per quanto riguarda la capacità di utilizzare il servizio.

La prima domanda è stata strutturata in modo da essere analoga alla domanda posta nel questionario dei clienti: vengono descritti alcuni dei possibili comportamenti degli utenti e gli interpreti devono indicare con quanta frequenza accade ciò scegliendo tra *mai; a volte; spesso; quasi sempre; sempre*.

- Il primo comportamento descritto è *“forniscono all'interprete tutte le informazioni necessarie”*. È necessario infatti per la buona riuscita della chiamata che il cliente indichi da dove sta chiamando (pronto soccorso, ambulatorio, 112, 016 eccetera..), che lingua parla l'interlocutore straniero e gli dia un minimo di informazioni visive, se la persona è fisicamente davanti al cliente, o dia le informazioni che ha inteso telefonicamente (*“sembra che ci sia un'emergenza”*, eccetera).
- Il secondo comportamento descritto è *richiede la lingua corretta*, con corretta si intende ovviamente la lingua parlata dall'interlocutore straniero. Non è sempre facile per una persona che non conosce le lingue distinguere ad esempio il russo dal polacco o dall'ucraino, per questo spesso gli operatori richiedono una lingua che più o meno si avvicina alla lingua parlata dalla persona e si lasciano guidare dagli interpreti. Questo però provoca una grande perdita di tempo prezioso nella chiamata. L'ideale sarebbe utilizzare la tecnologia di riconoscimento vocale per riconoscere la lingua.
- La terza situazione descritta, sempre all'interno della stessa domanda è se *l'utente cerca di parlare in modo chiaro e esprimersi al meglio possibile con frasi brevi*; spesso gli interpreti non sono di madrelingua spagnola e in alcuni casi certi accenti spagnoli o un'eccessiva rapidità d'eloquio potrebbero metterli in difficoltà. Inoltre è

importante che gli utenti mantengano le frasi brevi in modo da facilitare gli interpreti al momento di tradurre.

- Infine l'ultimo comportamento degli utenti descritto è se *rispettano i turni di parola*; la chiamata infatti potrebbe risultare molto caotica nel caso in cui l'utente cercasse di interrompere l'interprete mentre parla, e potrebbe quindi compromettere la buona riuscita della chiamata.

Per quanto riguarda questa prima domanda con opzioni multiple, si parte dal presupposto che l'utente non dia sempre tutte le informazioni necessarie all'interprete, spesso per mancanza di tempo, e debba quindi essere l'interprete a richiedere le informazioni che considera necessarie per svolgere l'interpretazione al meglio. È probabile che accada inoltre che l'utente non richieda la lingua corretta, spesso per quello che riguarda le lingue di uso meno frequente infatti gli operatori o comunque coloro che non lavorano con le lingue non sappiano ben distinguere una lingua dall'altra. Gli utenti che sapranno utilizzare al meglio l'interpretazione telefonica probabilmente saranno quelli che sapranno parlare lentamente e con frasi brevi per permettere agli interpreti di svolgere il proprio lavoro, e saranno anche quelli che cercheranno di rispettare i turni di parola per quanto possibile: molto dipende da quanto viene utilizzato il servizio (e quindi da quanto sono abituati gli utenti a lavorare con interpreti telefonici).

Segue poi una domanda generale per verificare come l'interprete crede che sia percepita la propria presenza nella conversazione con un interlocutore straniero. L'obiettivo è quello di verificare la relazione che si stabilisce tra interprete e utente: spesso infatti l'interprete viene scavalcato, soprattutto nelle lingue più comuni (l'inglese ad esempio) dove gli interlocutori hanno un livello di lingua sufficiente da permettere loro la comprensione ma non la produzione di un messaggio. Si trovano quindi nella condizione di comprendere quello che l'interlocutore straniero sta dicendo ma gli rispondono attraverso l'interprete.

Nella seconda parte di questa sezione si sono poste alcune domande riguardo l'uso, la creazione e l'implementazione dei protocolli: ad esempio, quanto spesso gli interpreti utilizzano i protocolli nelle chiamate, e nel caso in cui l'interprete non lavori con i protocolli se abbia desiderio di farlo; se crede che i protocolli migliorino la qualità del lavoro dell'interprete e infine suggerimenti di miglioramento dei protocolli stessi.

I protocolli, come si è già visto nel capitolo precedente, sono una risorsa di grande utilità, sia per i clienti che per gli interpreti. Gli interpreti infatti, una volta che il protocollo è stato stabilito, sanno come comportarsi e non hanno dubbi al riguardo. I clienti, grazie ai protocolli, riescono a ottenere le informazioni necessarie, nell'ordine in cui le necessitano.

È prevedibile quindi che i protocolli siano apprezzati dagli interpreti, in quanto forniscono loro una idea di come si devono comportare a seconda della provenienza della chiamata. La domanda sul miglioramento dei protocolli è molto ampia e risulta difficile fare delle previsioni.

Sezione 4: Ruolo dell'interprete

È fondamentale che l'interprete telefonico professionista sia cosciente del proprio ruolo per poter svolgere il proprio lavoro al meglio: deve quindi conoscere le caratteristiche che gli vengono richieste in questa professione, e deve sapere quali sono i confini delle proprie funzioni. Per verificare quindi quali siano le caratteristiche più importanti dell'interprete telefonico se ne sono elencate alcune, chiedendo agli intervistati di esprimere il loro parere.

Le caratteristiche elencate si possono dividere in due categorie:

- capacità che si possono apprendere, esercitare e sviluppare in un corso universitario e
- qualità personali, di più difficile sviluppo.

Tra le capacità che si possono apprendere a livello accademico troviamo: memoria; conoscenza eccellente delle lingue di lavoro; precisione nel trasferire il messaggio; conoscenza di terminologia specifica; capacità di collaborazione; rapidità nella risoluzione dei problemi.

Tra le qualità personali, che non possono essere insegnate e che il professionista deve sviluppare per conto, lavorando principalmente sul proprio carattere, troviamo la pazienza e l'adattabilità.

Per concludere ci sono caratteristiche che si collocano a metà strada, dal momento che vengono insegnate quando si impartiscono le linee guida di comportamento dell'interprete, ma che devono poi essere sviluppate da ciascun interprete per conto proprio e a seconda del carattere: ad esempio l'imparzialità e l'empatia, che sono state inserite di proposito per scoprire a quale delle due gli interpreti danno più importanza; e infine l'autocontrollo.

Tutte queste caratteristiche, in realtà, si possono considerare come importanti in un interprete telefonico; la domanda si propone di suggerire il grado di rilevanza di ognuna di esse.

Viene poi posta una domanda che riguarda situazioni complicate, in cui all'interprete viene chiesto di agire al di là del proprio ruolo di canale di trasmissione del messaggio. La prima situazione-tipo che viene fornita è una in cui l'interprete nel corso della chiamata rileva l'attuarsi di una situazione di ingiustizia. In tale caso l'interprete deve intervenire? La difficoltà di tale domanda consiste precisamente nel mettere l'interprete di fronte alla propria duplice natura, di essere umano e quindi solidale con gli altri esseri umani, ma al contempo di professionista imparziale, che non si fa carico di dare giudizi e prendere decisioni.

La seconda situazione proposta è sempre dello stesso tipo, ovvero se l'interprete debba prendersi la responsabilità di spiegare all'interlocutore straniero come funziona il sistema di istituzioni o il sistema ospedaliero spagnolo. Ancora una volta si pone il dubbio se l'interprete

debba comportarsi da semplice canale di trasmissione del messaggio o da assistente degli interlocutori.

Infine l'ultima situazione proposta è se l'interprete debba intervenire se si rende conto che c'è un malinteso in atto tra le due parti.

Questa domanda si rifà parzialmente a quanto sosteneva Niska (2002) indicando i ruoli dell'interprete come strutturati a piramide: alla base troviamo il ruolo di canale attraverso cui passa il messaggio, poi nel gradino appena superiore quello di chiarificatore del messaggio, e negli ultimi due gradini sulla cima della piramide il ruolo di mediatore culturale e *advocate*. Mentre il ruolo di base dell'interprete è chiaro, non è sempre chiaro se, e quando, l'interprete debba essere anche mediatore culturale e *advocate*.

Un interprete che abbia a cuore la propria imparzialità dovrebbe evitare di intervenire personalmente anche nel caso in cui pensi che stia avvenendo una ingiustizia; allo stesso modo dovrebbe limitarsi al proprio ruolo e non spiegare all'interlocutore come funziona il sistema di istituzioni e/o il sistema ospedaliero spagnolo. Per quanto riguarda il malinteso tra le due parti è invece compito dell'interprete evitare che ciò accada, dal momento che il vero obiettivo dell'interprete è che la comunicazione possa avvenire senza intoppi.

L'ultima domanda della sezione esula dal ruolo dell'interprete per concentrarsi sulle situazioni in cui l'interpretazione telefonica può non essere ritenuta la modalità più adatta da utilizzare. Nella letteratura infatti spesso si accusava l'interpretazione telefonica di essere utilizzata in contesti inadeguati. Si sono elencate quindi una serie di situazioni in cui l'interpretazione presenziale potrebbe essere più indicata, e si è lasciata la possibilità agli interpreti di indicare tutte quelle che considerano meno adatte all'applicazione dell'interpretazione telefonica, e di indicarne altre oltre a quelle proposte. Le situazioni elencate sono: interrogatori della polizia; emergenze (112, 016); situazioni nelle quali

l'interlocutore parla una lingua franca e non la propria lingua; situazioni nelle quali l'interlocutore straniero ha un accento molto marcato; situazioni nelle quali uno dei due interlocutori non riesce a parlare bene a causa di ragioni varie (per esempio la balbuzie, o difficoltà respiratorie ecc.); situazioni nelle quali uno dei due interlocutori o entrambi parlano molto rapidamente; situazioni in cui la chiamata si prolunga per molto tempo; o altro ancora. In tutte queste situazioni si possono usare entrambi tipi di interpretazione, con risultati migliori o peggiori.

Sezione 5: Difficoltà/ Fattori di stress

L'interpretazione telefonica, come già menzionato nel primo capitolo, è una modalità controversa, che si ritiene molto stressante per l'interprete, ed è quindi una modalità da cui molti accademici prendono le distanze. Grazie alla possibilità di entrare in contatto con persone che lavorano utilizzando tale modalità, si è potuto approfittare dell'opportunità per domandare quali caratteristiche dell'interpretazione telefonica percepiscono come più o meno stressanti, e quali sono le difficoltà percepite.

Nella prima domanda, riguardante i fattori causa di stress, vengono elencate una serie di caratteristiche o possibili disfunzioni dell'interpretazione telefonica che possono provocare stress nell'interprete. Tra le disfunzioni si sottolineano: non sentire bene una delle due parti durante la chiamata; sovrapposizione di voci; rumore ambientale; la chiamata che si interrompe; la necessità di ripetere la traduzione varie volte; difficoltà nella gestione dei turni a causa di continue interruzioni da parte degli interlocutori.

Le caratteristiche dell'interpretazione telefonica come possibile elemento di particolare stress, si riferiscono principalmente al fattore di incertezza a cui l'interprete è sottoposto quando lavora in questa modalità, in particolare: il non sapere l'origine della chiamata seguente; il fatto di non conoscere bene il tema o l'ambito della chiamata; non sapere quanto tempo durerà

la chiamata; che si tratti di un'emergenza; che la chiamata interrompa l'interprete mentre stava facendo altro; e infine che si tratti di una chiamata notturna.

Su quest'ultima eventualità ci si è voluti particolarmente soffermare, in quanto si tratta di chiamate che per l'orario in cui arrivano, l'imprevedibilità, e le condizioni di lavoro dell'interprete si possono considerare tra le più complicate da gestire. Inoltre, come fa notare Gabriel Cabrera, le chiamate notturne sono quelle che richiedono più calma e freddezza da parte dell'interprete, perché si tratta, nella quasi totalità dei casi di emergenze. La difficoltà, aggiunge, non è tanto quella terminologica (che caratterizza principalmente le chiamate diurne), quanto la durezza dei casi affrontati.

Si è quindi interrogato l'interprete riguardo la difficoltà di concentrazione nelle chiamate notturne, e riguardo la loro opinione sulla frequenza dei malintesi nelle chiamate notturne rispetto alle chiamate diurne (avvengono più o meno spesso).

Si è voluta infine prospettare una serie di difficoltà dell'interpretazione telefonica rispetto ad altre modalità di interpretazione che ogni interprete può valutare in scala crescente da 1 a 6. Tale elenco include la velocità delle interazioni; possibili tensioni/difficoltà tra i due interlocutori o tra un interlocutore e l'interprete; incertezza riguardo il tema da interpretare; assenza totale di linguaggio non verbale visivo; difficoltà rispetto alle capacità comunicative degli interlocutori; mancanza di considerazione per non essere presente fisicamente; difficoltà nella gestione dei turni; dipendenza dal funzionamento della tecnologia (vivavoce, auricolari dell'utente, linea telefonica con interferenze ecc.); terminologia.

Realmente tutti i fattori di stress e le difficoltà elencate sono considerate importanti in simile misura, risultando alla fine difficile prevedere quali saranno considerati i più rilevanti a parere degli interpreti.

Sezione 6: Prospettive future

Per completare il quadro dell'interprete telefonico si è deciso di dedicare una sezione alle prospettive professionali future di ogni interprete. Questa sezione, come la prima, investiga su un ambito meno generico e più strettamente soggettivo. Le domande vertono sulle previsioni professionali di ognuno: la prima domanda chiede se l'interprete ha mai pensato di lasciare la professione di interprete telefonico. Vengono elencate 4 possibili opzioni: no; non ci ho mai pensato; sì, però alla fine ho deciso di continuare; o sì, credo che in futuro smetterò e infine altro. La domanda seguente è strettamente collegata alla precedente e richiede le motivazioni di un'eventuale risposta positiva, presentando come al solito, una serie di possibili opzioni: eccessivo stress; reperimento di un altro lavoro; stipendio insufficiente se paragonato con il carico di lavoro; non mi piace il lavoro di interprete telefonico; o altro.

Questa domanda tiene conto dello stile di vita che impone l'interpretazione telefonica e la sua sostenibilità: un alto tasso di abbandono e un gran ricambio (volontario) di interpreti, può infatti essere sintomo di un rischio di burn-out che la professione può comportare, oppure può essere sintomatico di una professione che non viene considerata prestigiosa o non sufficientemente remunerativa a fronte dell'impegno che implica. All'opposto invece, un tasso di abbandono della professione ridotto è sintomo di soddisfazione degli interpreti per quanto riguarda il lavoro svolto, o la remunerazione appagante, o la facilità nel conciliare questa attività con altre.

L'ultima domanda del questionario è di carattere generale e riepilogativo: che cosa pensano gli interpreti dell'interpretazione telefonica? In questo modo si dà ai partecipanti al questionario la possibilità di esprimere la propria opinione ed eventualmente aggiungere questioni che non sono state coperte nel questionario.

Queste sono le caratteristiche salienti e le motivazioni alla base dei due questionari che sono stati costruiti e sottoposti a più di 100 enti e 60 interpreti. I questionari sono stati inviati il 13 gennaio 2016 e si sono date circa tre settimane di tempo per rispondere.

Nel prossimo capitolo ci si concentrerà su quelli che sono stati i risultati di ognuno dei questionari, cercando di verificare se vengono confermate o corrette le ipotesi formulate riguardo ogni sezione o singole risposte. Nelle parti in cui non vi erano ipotesi si spera di poter dare un contributo di apprendimento, basato sulla singolare e importante esperienza di questa modalità non così frequente di interpretazione.

CAPITOLO 4

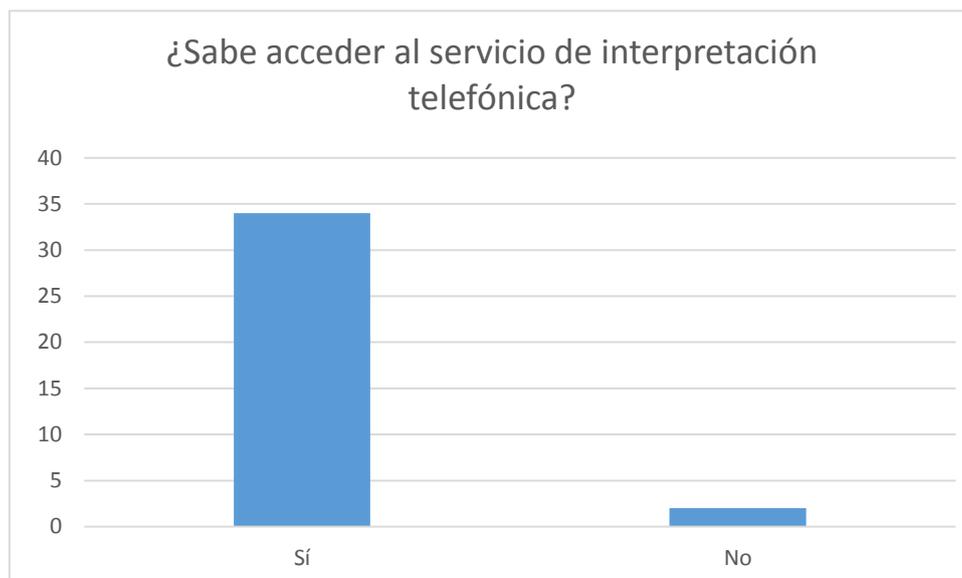
PRESENTAZIONE E ANALISI DEI RISULTATI

I questionari compilati sono stati 67, di cui 31 compilati da interpreti telefonici che lavorano per Dualia e 36 da operatori di call center, operatori sanitari, assistenti sociali, e dipendenti della pubblica amministrazione, che in generale cataloghiamo come clienti di Dualia. Per quanto riguarda la partecipazione degli interpreti si è mantenuta circa entro le aspettative, e considero il 50% di partecipazione soddisfacente. È opportuno sottolineare che il risultato è stato raggiunto non senza sforzi: gli interpreti sono stati sollecitati varie volte sia attraverso mail che attraverso messaggi via chat affinché compilassero i questionari. La partecipazione dei clienti è stata più scarsa se paragonata a tutte le persone che hanno ricevuto i questionari, al contempo però è opportuno sottolineare che non si è insistito con i clienti per la compilazione del questionario: nel testo dell'email con cui si è distribuito il questionario, i responsabili commerciali hanno scritto che si trattava di uno studio interno di Dualia per il miglioramento della qualità del servizio. I clienti quindi sono stati incentivati alla partecipazione con la possibilità di migliorare il servizio.

Ora ci si dedicherà all'esposizione dei risultati del questionario diffuso tra i clienti di Dualia, e al commento dei risultati ottenuti, sezione per sezione.

4.1 QUESTIONARIO PER I CLIENTI DI DUALIA: RISULTATI

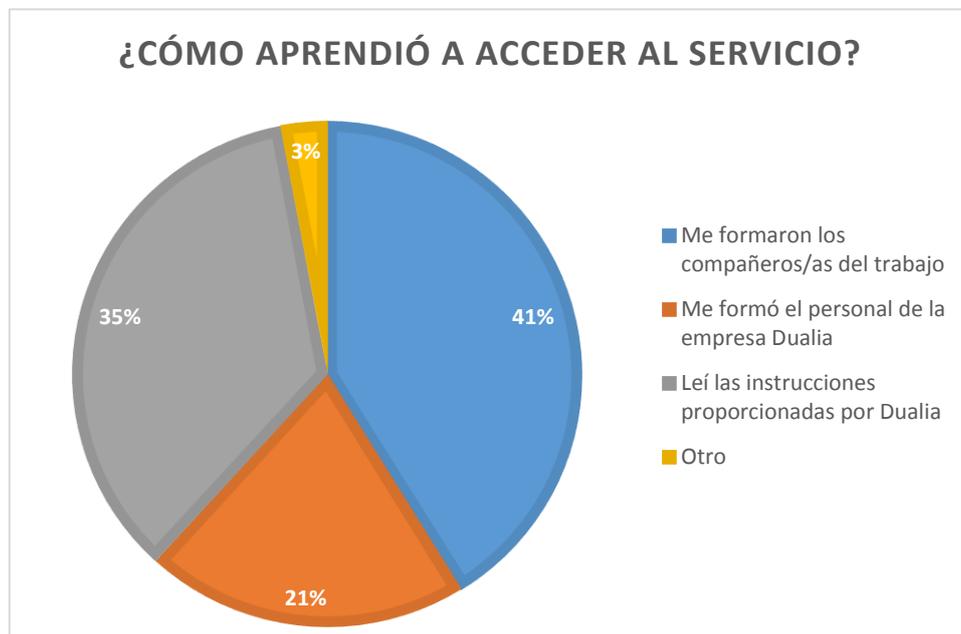
Come anticipato nel terzo capitolo, la prima sezione di questo questionario, ovvero la sezione sulla formazione per l'utilizzo dell'interpretazione telefonica, si prefiggeva come obiettivo quello di capire se i clienti sanno utilizzare l'interpretazione telefonica, quanto la utilizzano e quanta familiarità esiste nell'usarla. Una netta maggioranza di persone, il 94,4% degli intervistati, hanno affermato di saper accedere al servizio di interpretazione telefonica, mentre solo un 5,6% ha dichiarato di non saper utilizzare il servizio. Si tratta di 2 persone, di cui una dichiara di lavorare (o aver lavorato in precedenza) con interpreti presenziali, per cui è lecito ipotizzare che l'intervistato, avendo a disposizione sia interpretazione telefonica che



presenziale, utilizzi la presenziale.

Il risultato in generale ha pienamente rispettato le aspettative, in quanto ero cosciente che le persone che avrebbero dedicato tempo al questionario erano i diretti fruitori del servizio; è comunque significativo che le poche persone che non sanno accedere al servizio abbiano ugualmente deciso di rispondere alle domande a cui potevano, ciò indica un alto grado di considerazione del servizio di interpretazione telefonica. Il 41, 2% di essi è stato formato dai

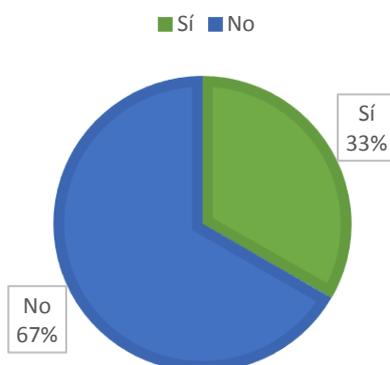
colleghi di lavoro, mentre solo il 20,6% è stato formato direttamente dal personale di Dualia, che effettua visite commerciali nelle aziende per spiegare come funziona il servizio. Infine il 35, 3% dei partecipanti dichiara di aver imparato come accedere al servizio grazie alle istruzioni fornite all'interno del pack Dualia. L'azienda, interpellata al riguardo, si dichiara comunque soddisfatta, dal momento che anche se la formazione diretta giunge solo a una minoranza di persone, la formazione è efficace anche in altri modi, da parte dei colleghi o attraverso le istruzioni, confermando che l'approccio al sistema è di natura abbastanza



semplice e di facile apprendimento. Ciò che realmente importa è che coloro che hanno bisogno di utilizzare il servizio lo sappiano fare.

Soltanto il 33% delle persone intervistate ha lavorato con interpreti presenziali, mentre la maggioranza, il 67% non aveva mai lavorato con interpreti presenziali prima di utilizzare l'interpretazione telefonica: ciò significa che non è strettamente necessario sapere come si lavora con un interprete per poter accedere all'interpretazione telefonica.

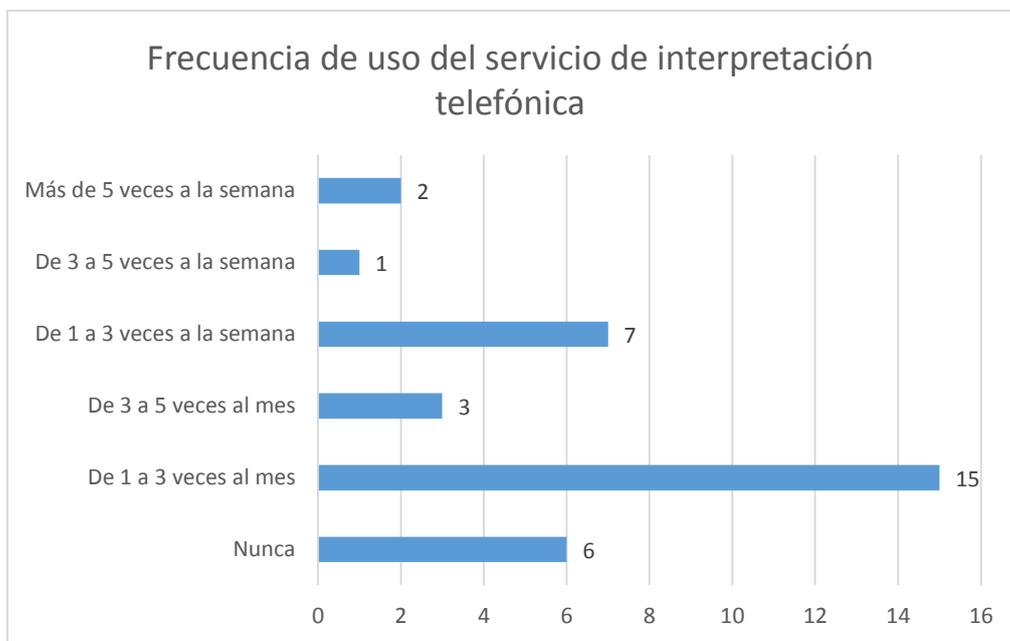
¿HABÍA TRABAJADO CON INTÉRPRETES, PRESENCIALES O NO, ANTES DE UTILIZAR LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA?



Appena più della metà di coloro che lavorano o hanno lavorato con interpreti presenziali considerano utile lavorare con questi ultimi, soprattutto poiché percepiscono che l'interpretazione è più fluida, o percepiscono che la persona si sente più rassicurata e tranquillizzata dalla presenza di un interprete e infine considerano importante che l'interprete possa vedere il volto e il linguaggio non verbale visivo utilizzato dalla persona. Merita segnalazione il fatto che la maggioranza di coloro che dichiarano di aver già lavorato con interpreti in passato appartengono al settore dei servizi per la violenza di genere, perciò possiamo dedurre che il settore dei servizi per le donne maltrattate sia un settore in cui l'uso dell'interpretazione è già da tempo consolidato. Nonostante abbiano lavorato con interpreti presenziali si dichiarano soddisfatti del servizio di interpretazione telefonica: la media dei voti al servizio generale di interpretazione telefonica, solo da parte di questo gruppo di persone è di 4,5 su 6, quindi un risultato piuttosto positivo, se contiamo che la media generale dei voti è stata di 4,9 su 6.

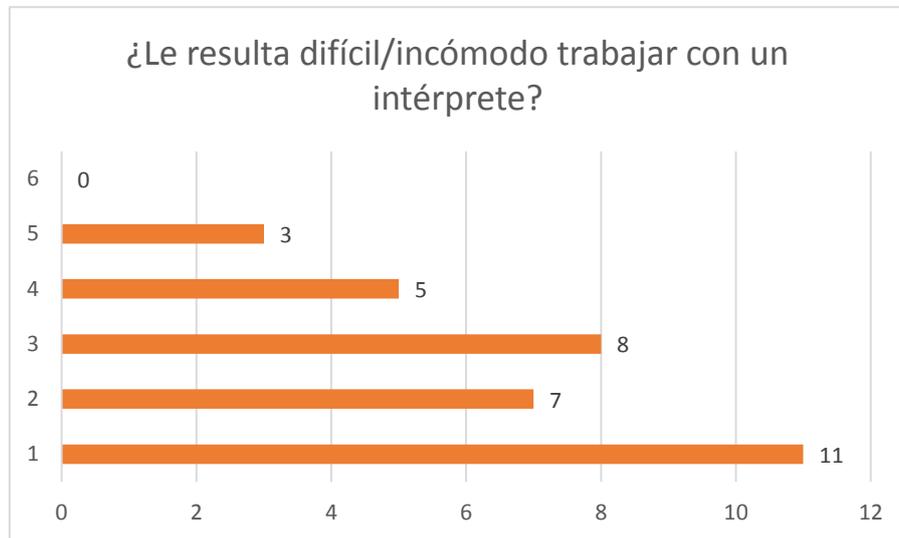
Per quanto riguarda la frequenza d'uso del servizio il 52,9% delle persone, quindi la maggioranza fa un uso dell'interpretazione piuttosto sporadico, ovvero da una a cinque volte al mese. Il 23,5% di essi hanno dichiarato di utilizzarlo invece a cadenza settimanale, da una a

cinque volte la settimana. Una quantità esigua di persone, circa il 5,9% dei partecipanti al questionario hanno dichiarato di accedere al servizio di interpretazione telefonica più di cinque volte la settimana. Un dato significativo e soprattutto totalmente inaspettato è che il 17,6% ha dichiarato di non accedere mai al servizio. Per cercare di comprendere ulteriormente il dato ho incrociato le informazioni ottenute in modo da comprendere le motivazioni sottostanti a una simile risposta: si tratta di 6 persone, delle quali 2 sono le persone che avevano dichiarato di non saper utilizzare il servizio. Di queste 6 persone, 2 lavorano con interpreti presenziali è quindi probabile che questa sia parte della spiegazione per un mancato utilizzo dell'interpretazione telefonica.



Per quanto riguarda la media del grado di difficoltà riscontrato nel lavorare con interpreti telefonici è di un 3,5 su 6, più alta rispetto alla media del grado di difficoltà riscontrato da tutti in generale che è 2,4 , e questo è un altro dato che pare significativo nel tentare di comprendere per quale motivo queste persone non utilizzano il servizio di interpretazione telefonica. Ad ogni modo è giusto sottolineare che quelle che possiamo avanzare sono soltanto ipotesi delle motivazioni sottostanti; come già detto in precedenza non ci si aspettava

un dato di una simile consistenza per questa risposta, e quindi non ci si è preoccupati di inserire nel questionario una domanda che interrogasse ulteriormente riguardo il perché queste

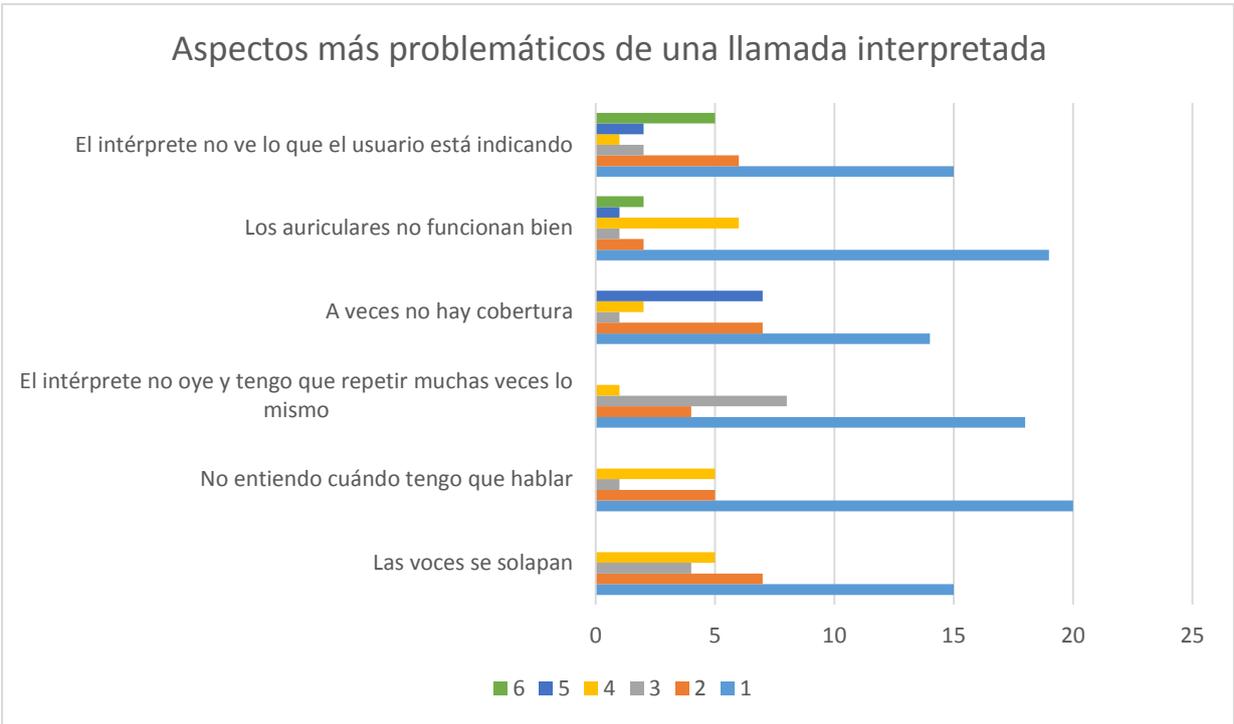


persone non usino mai il servizio.

Gli intervistati sembrano essere a proprio agio nello svolgere il proprio lavoro attraverso un interprete, forse perché si sono abituati o forse perché dal principio l'interprete non è stato considerato un disturbo nella conversazione. Quando gli viene richiesto infatti di dare un voto da uno a sei al proprio grado di difficoltà riguardo lo svolgimento del proprio lavoro attraverso un interprete, il 76,5% quindi una chiara maggioranza, valuta inferiore a 3 il grado di difficoltà, mentre solo un 23,5% considera la difficoltà dal 4 in su. È inoltre interessante analizzare la maggioranza relativa, il 32,4% che ha risposto 1, mentre nessuno ha valutato la difficoltà al livello massimo, ovvero 6. La media totale della difficoltà di dover svolgere il proprio lavoro attraverso un interprete da 1 a 6 è circa un 2.5, da qui dunque rileviamo un livello di agio abbastanza diffuso nella collaborazione con gli interpreti.

Per quanto concerne gli aspetti delle chiamate interpretate considerati più problematici, tra le possibilità elencate quella che è stata percepita come più difficile è che l'interprete non possa vedere ciò che l'utente sta indicando: nonostante sia l'aspetto che ha il picco più alto nella votazione 6, la media sul totale è comunque molto bassa (2,5 su 6); in altre parole, nonostante sia stato considerato come la componente più problematica della chiamata interpretata, rimane comunque a un livello di problematicità scarso, pertanto risulta essere più un piccolo disturbo rispetto a una vera e propria mancanza in questa modalità.

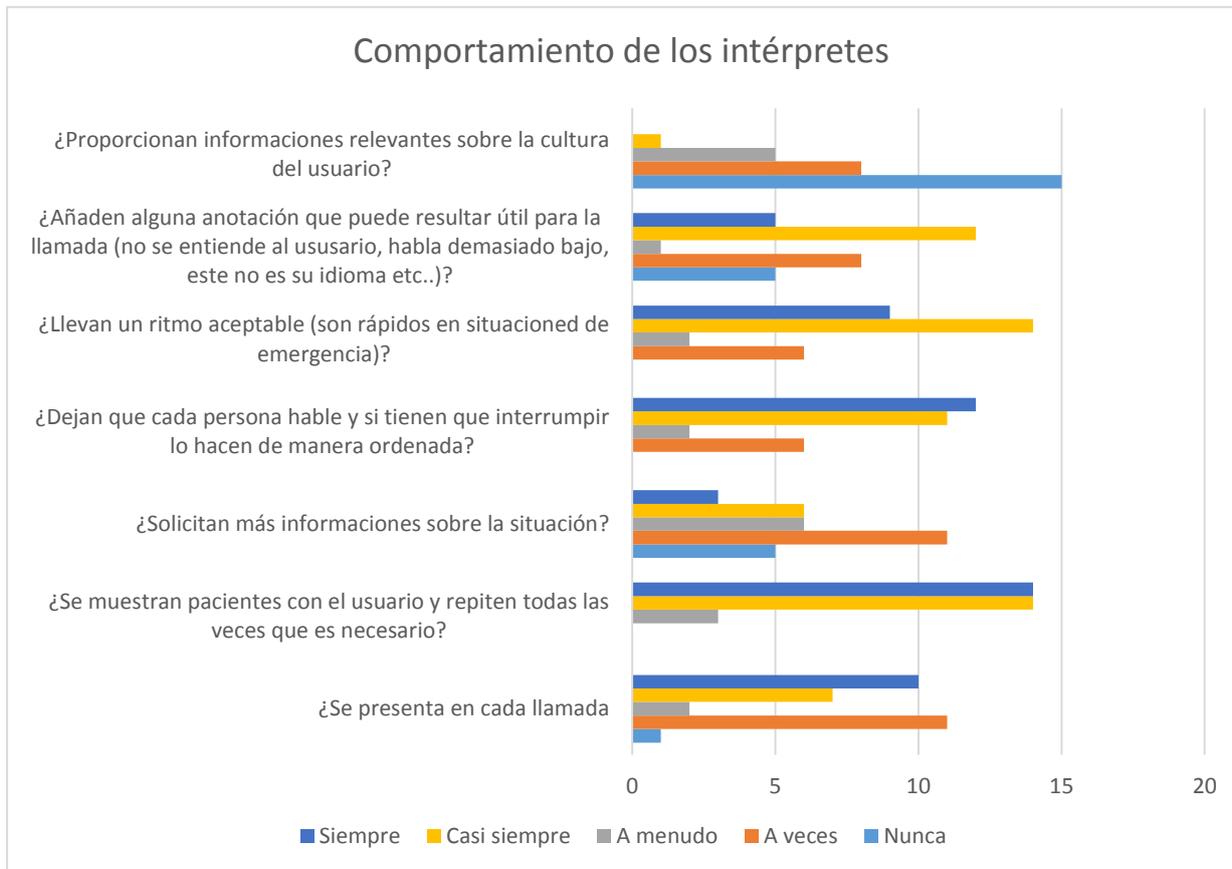
A seguire, il secondo problema evidenziato dagli intervistati è che talvolta c'è mancanza di copertura telefonica, con un 2.4 di media. Ad ogni modo, come già detto, le votazioni sono molto basse, questa parte quindi non sembra né essere un problema per il cliente né quindi



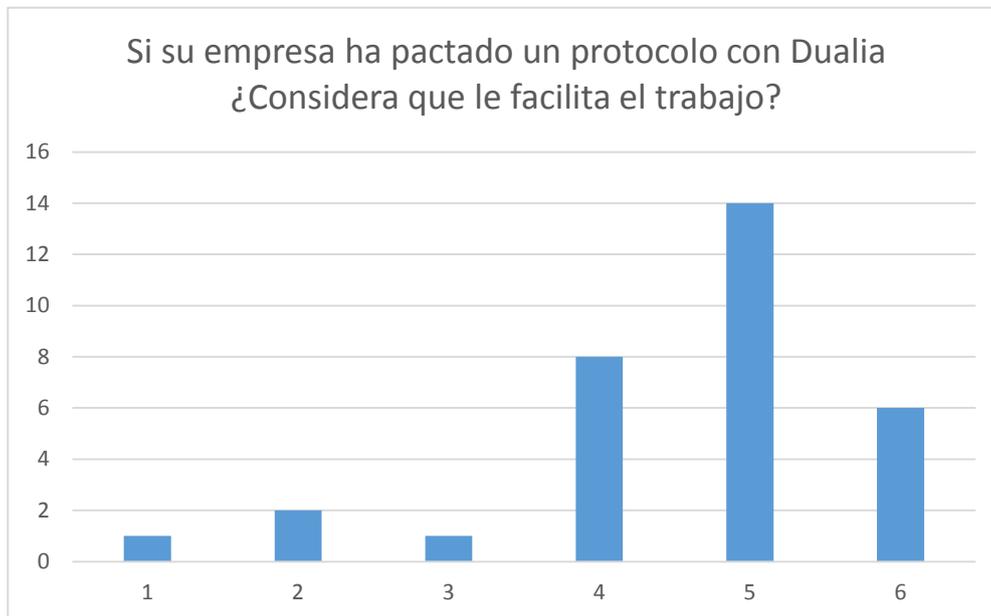
essere una preoccupazione per Dualia.

La sezione della relazione tra utente e interprete tratta dell'interpretazione telefonica e degli interpreti telefonici dal punto di vista degli utenti. Gli utenti infatti attraverso questa sezione possono esprimere quello che pensano riguardo la maniera di agire degli interpreti. Nella prima domanda, come si è già presentato nel capitolo precedente, si è chiesto agli utenti se gli interpreti mettono in pratica alcune norme di comportamento che l'interprete telefonico dovrebbe seguire, sia per protocollo di Dualia che per buona pratica di interpreti telefonici. Da tale domanda è risultato che gli interpreti si dimostrano sempre o quasi sempre pazienti con gli utenti e ripetono tutte le volte che è necessario; questo è il risultato che ha avuto più risposte positive, e può essere considerato un fattore favorevole perché segnale di cortesia e disponibilità da parte degli interpreti, che fanno parte della loro professionalità. Un'altra norma di comportamento che gli interpreti sembrano seguire è la rapidità, quando necessaria: 23 persone infatti sostengono che gli interpreti reagiscono bene quando gli viene richiesta una certa celerità in situazioni di emergenza. Altrettante persone pensano che gli interpreti lascino parlare gli interlocutori e se devono interrompere lo fanno in maniera ordinata ed educata. I comportamenti meno rispettati, o che tendono ad essere rispettati con una frequenza alta, sono quelli di presentarsi all'inizio della chiamata e aggiungere commenti che possono risultare utili ai fini della chiamata, ad esempio se la lingua selezionata è quella dell'utente, se non lo si comprende quando parla eccetera. La presentazione all'inizio della chiamata ha una spiegazione abbastanza semplice: l'interprete all'inizio di chiamata sta aspettando di essere messo al corrente della provenienza esatta della chiamata e della situazione, pertanto nel dubbio che si tratti di una emergenza o di un'altra situazione in cui bisogna agire con rapidità, l'interprete taglia sulla formula di presentazione iniziale. Anche se non dovrebbero, poiché Dualia richiede ai propri interpreti che utilizzino una formula di cortesia nel rispondere alle chiamate, possiamo comprendere che gli interpreti possano avere fretta di capire che cosa sta accadendo. Per quanto riguarda i commenti che attengono all'interlocutore, non sempre sono

richiesti e non sempre sono necessari, pertanto possiamo considerare normale che ciò avvenga solo a volte e non sempre. La domanda riguardo la richiesta di ulteriori informazioni ha ricevuto risposte molto varie; d'altro canto l'interprete richiederà ulteriori informazioni soltanto nel caso in cui non gli vengano fornite tutte le informazioni che egli considera necessarie per svolgere bene l'interpretazione, quindi non è del tutto negativo che si dica che ciò non accade, o accade poco frequentemente, poiché significa che gli interpreti spesso si trovano in condizioni di poter lavorare o con poche informazioni, o gli viene fatto un breve quadro completo della situazione a inizio chiamata, anche se ancora una volta molto dipende dall'urgenza della chiamata. Infine pare interessante notare che il comportamento che accade meno frequentemente è che l'interprete fornisca informazioni rilevanti sulla cultura dell'utente. Ancora una volta si tratta di un intervento sporadico dell'interprete, che avviene solo secondo necessità, eppure la maggioranza delle persone hanno sostenuto che non è mai accaduto, pertanto possiamo dedurre che il ruolo del mediatore culturale è marginale

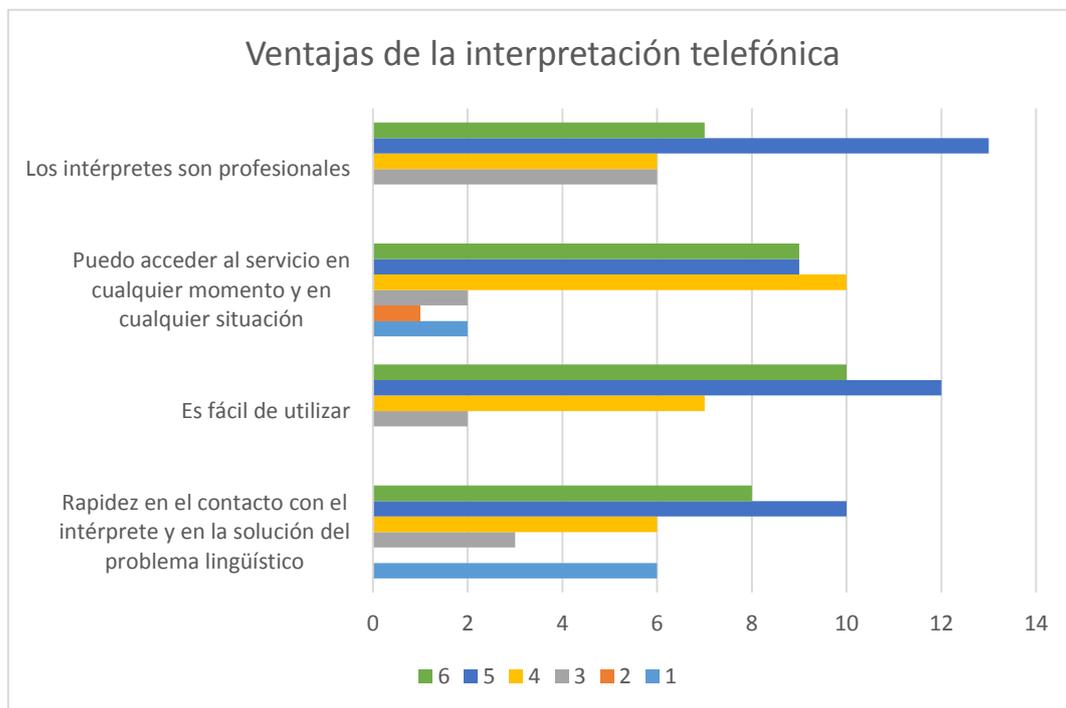


I protocolli sono percepiti come molto utili dai clienti, la media della valutazione infatti è di un 4,6 su 6. Ciò rispetta pienamente le aspettative, come già detto infatti i protocolli vengono concordati da Dualia con i singoli clienti, quindi si creano delle linee guida ad hoc per



interpreti.

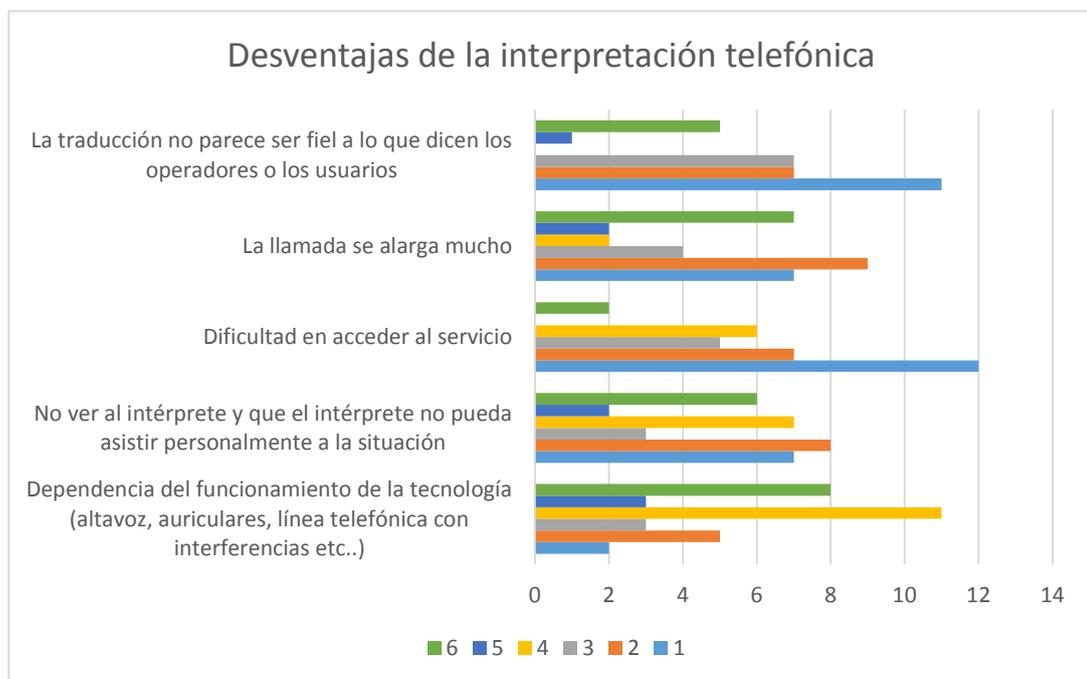
Infine per quello che riguarda i vantaggi e gli svantaggi dell'interpretazione telefonica ancora



una volta il quadro generale si rivela favorevole: i vantaggi hanno infatti ricevuto votazioni più alte rispetto agli svantaggi, il che significa che questo servizio è considerato più vantaggioso che svantaggioso. Il primo vantaggio emerso è che si tratta di una modalità facile da utilizzare, e a seguire c'è la professionalità degli interpreti. Quest'ultimo è un dato estremamente positivo, sintomo che all'interno di Dualia si è curata molto la qualità dei professionisti e viene riconosciuta la professionalità degli interpreti dalle persone che vi lavorano. Gli ultimi due vantaggi, che comunque hanno punteggi superiori al 4, quindi più positivi che negativi, sono la possibilità di accedere al servizio in qualsiasi momento e luogo, e infine la soluzione rapida del problema linguistico.

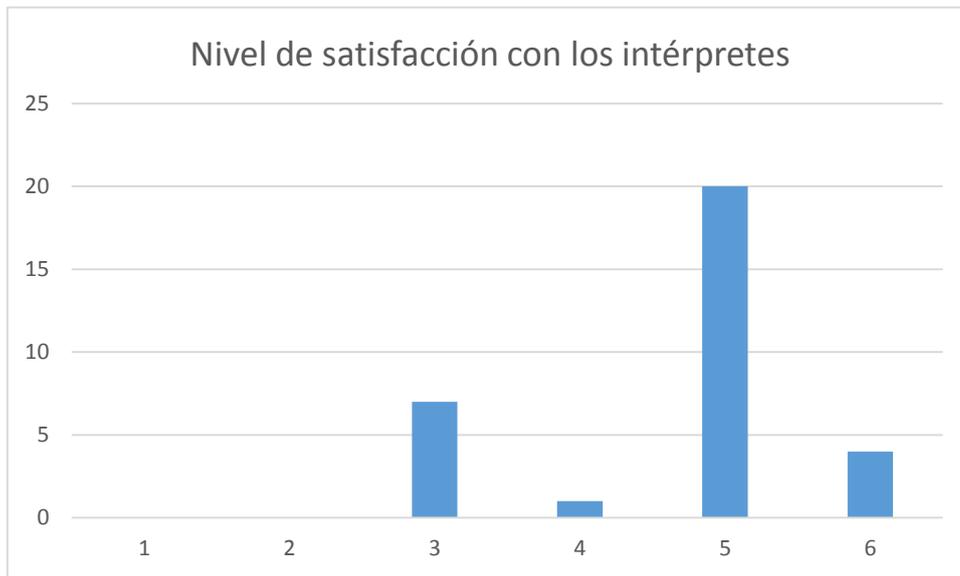
È importante sottolineare che lo svantaggio che è percepito come più significativo non riguarda direttamente la modalità di interpretazione: infatti si tratta del dover fare affidamento sul funzionamento della tecnologia, tra cui auricolari, il vivavoce, la linea telefonica eccetera.

Sorge spontanea dunque la domanda: con un miglioramento puramente tecnologico si potrebbe ovviare a quello che viene percepito come lo svantaggio principale dell'interpretazione telefonica? La risposta data dai partecipanti rispetta le aspettative, ovvero che il problema più grande percepito fosse di una tecnologia tuttora inadatta a coprire le distanze create tra interprete e cliente. Il secondo inconveniente dell'interpretazione telefonica, menzionato spesso anche dalla letteratura e motivo di scetticismo da parte di molti accademici è il non poter vedere l'interprete e che egli non possa assistere personalmente alla situazione comunicativa. Ciononostante la misura di svantaggio è limitata, su una base di 6



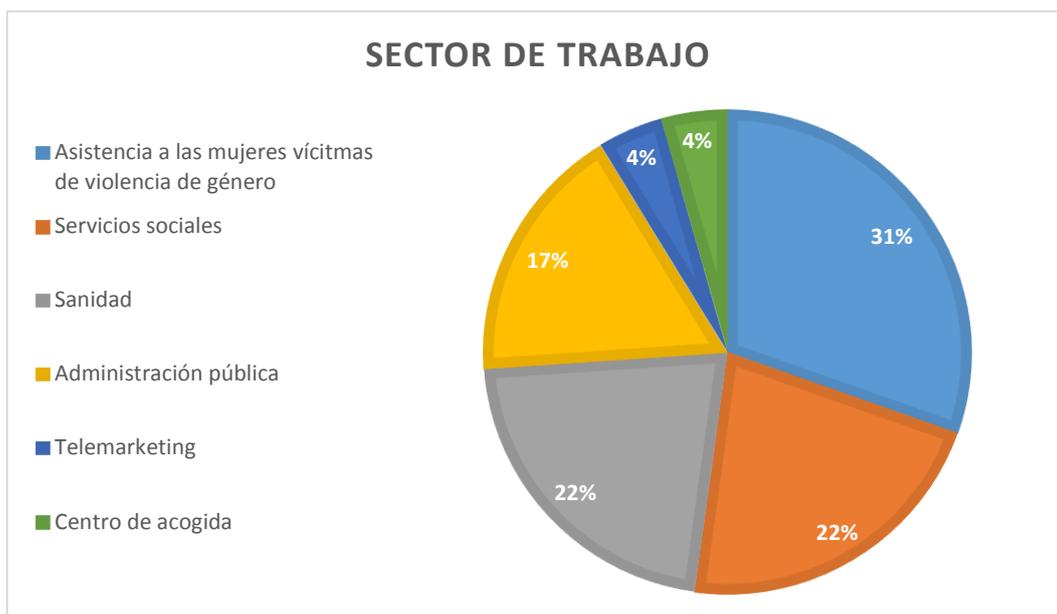
come massimo svantaggio, tale inconveniente è stato valutato in media 3,2, appena oltre la metà. Un altro inconveniente, caratteristico non solo dell'interpretazione telefonica ma dell'interpretazione bilaterale in generale è che la conversazione dura molto più a lungo, in questo caso si tratta della chiamata; tale svantaggio è stato valutato in media 3,1, quindi anch'esso con una valutazione limitatamente negativa. Infine vi sono i fattori che sono appena percepiti come svantaggi (ovvero hanno ricevuto una valutazione dal 2,6 in giù) e si tratta della infedeltà della traduzione e infine la difficoltà nell'accedere al servizio.

Estremamente positivo è il risultato sulla soddisfazione del cliente riguardo gli interpreti, di media risulta essere infatti un 4,6 (sempre su base 6), con il 62,5% che ha valutato gli interpreti come 5 su 6. Tale risultato non disattende le aspettative, che infatti avevano

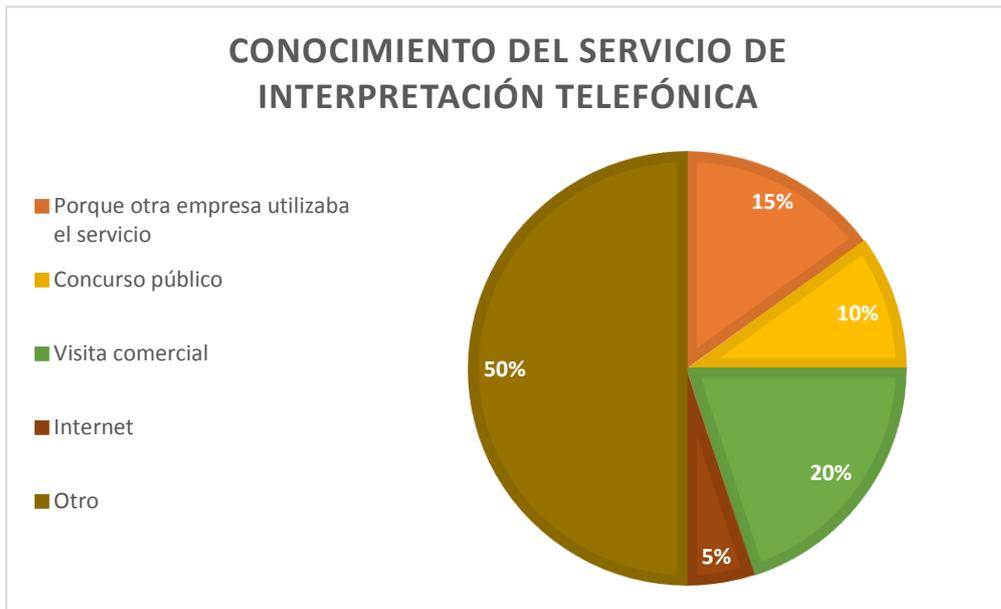


ipotizzato un voto positivo.

Come si era previsto nel capitolo precedente, nelle domande amministrative c'è stata meno partecipazione: solo il 63,9% degli intervistati ha risposto alla domanda riguardo il settore di lavoro dell'ente. La maggioranza dei partecipanti lavora per enti che si occupano di assistenza alle vittime di violenza di genere (7), o per servizi di assistenza sociale (5) e sanità (5), infine troviamo pubblica amministrazione (4), call centers (1) e centri di accoglienza (1). Meno persone ancora hanno risposto alla domanda seguente, che interrogava su come l'ente è venuto a conoscenza del servizio di interpretazione telefonica fornito da Dualia; d'altronde la bassa partecipazione era stata anche qui prevista, dal momento che non tutti sanno come ciò è avvenuto.



Solo il 35% degli enti sono venuti a conoscenza di Dualia in modo diretto, ovvero attraverso pubblicità su Internet (5%), visita commerciale (20%) o concorso pubblico (10%). Il resto dei partecipanti che hanno risposto aveva conosciuto Dualia perché un altro ente utilizzava il servizio (15%) o in altri modi (50%). Il personale di Dualia ha tratto le conclusioni di dover potenziare la pubblicità e in generale le vie alternative per farsi conoscere, dal momento che non sembrano essere molto efficaci.



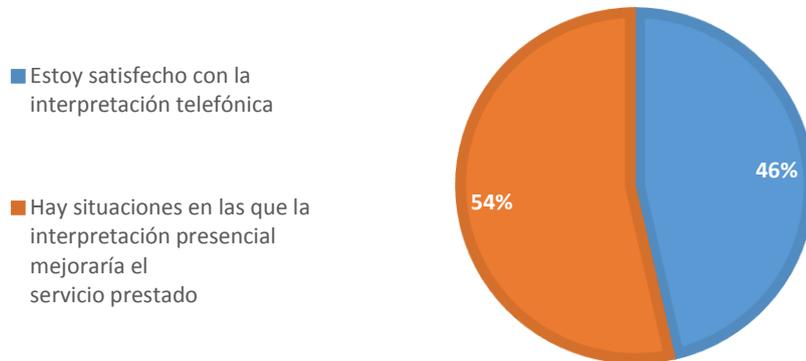
Da ultimo i clienti sono stati interrogati riguardo le differenze tra interpretazione telefonica e interpretazione presenziale. Anzitutto gli è stato chiesto se l'ente per cui lavorano avesse mai espresso interesse a lavorare con interpreti presenziali: il 56,6% degli intervistati hanno sostenuto che l'ente per cui lavorano non aveva simili interessi, mentre il 26,6% dei partecipanti hanno risposto che sarebbero interessati a conciliare interpretazione presenziale e interpretazione telefonica. Il 13% ha ammesso di non sapere rispondere o ha affermato di



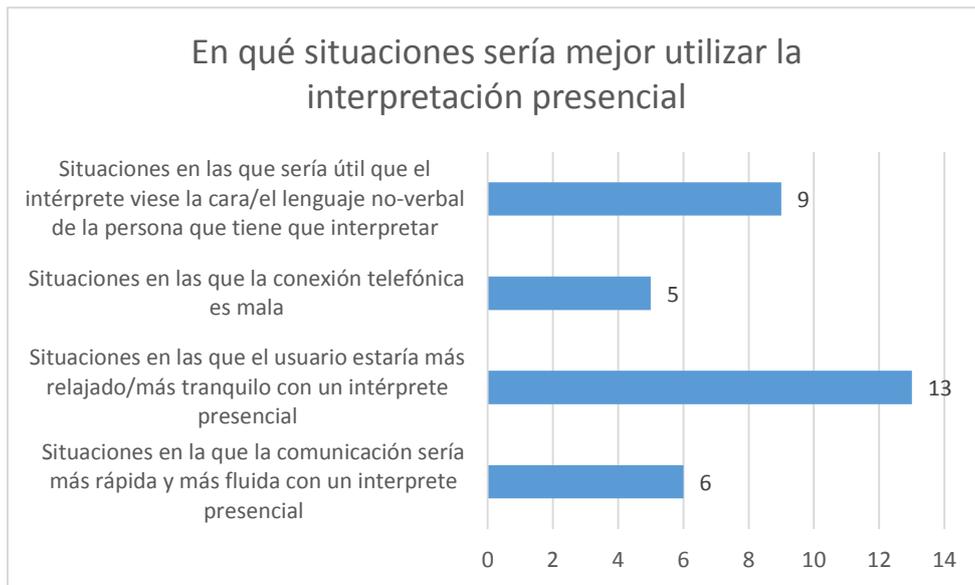
possedere già entrambi i servizi.

Dopo aver domandato ciò, si è chiesto al cliente se crede che in alcuni casi l'assistenza linguistica presenziale sia di maggiore qualità: gli intervistati di fronte a questa domanda si sono divisi quasi a metà, con il 53,6% degli intervistati che sostiene che in alcuni casi l'interpretazione presenziale migliorerebbe il servizio fornito dall'ente, e il 46,4% si dichiara soddisfatto dell'interpretazione telefonica.

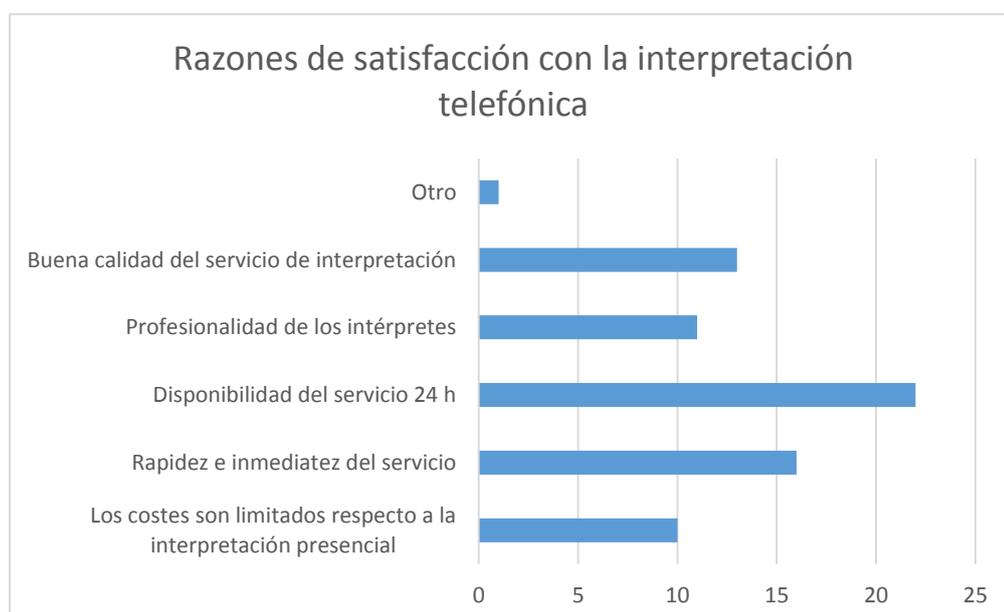
¿CREE QUE EN ALGUNOS CASOS LA ATENCIÓN IDIOMÁTICA PRESENCIAL APORTARÍA UNA MAYOR CALIDAD?



La motivación principal por la que l'interpretazione presenziale migliorerebbe il servizio fornito, a detta del 76,5% dei partecipanti, è che l'utente si sentirebbe più rilassato e più tranquillo con un interprete presenziale; il 52,9% degli intervistati ha sostenuto che sarebbe vantaggioso che l'interprete riuscisse a vedere il volto e il linguaggio non verbale delle persone che devono interpretare. Meno rilevanti sono considerati i casi in cui l'interpretazione sarebbe più scorrevole con un interprete presenziale o infine i casi in cui la connessione telefonica non funziona bene.

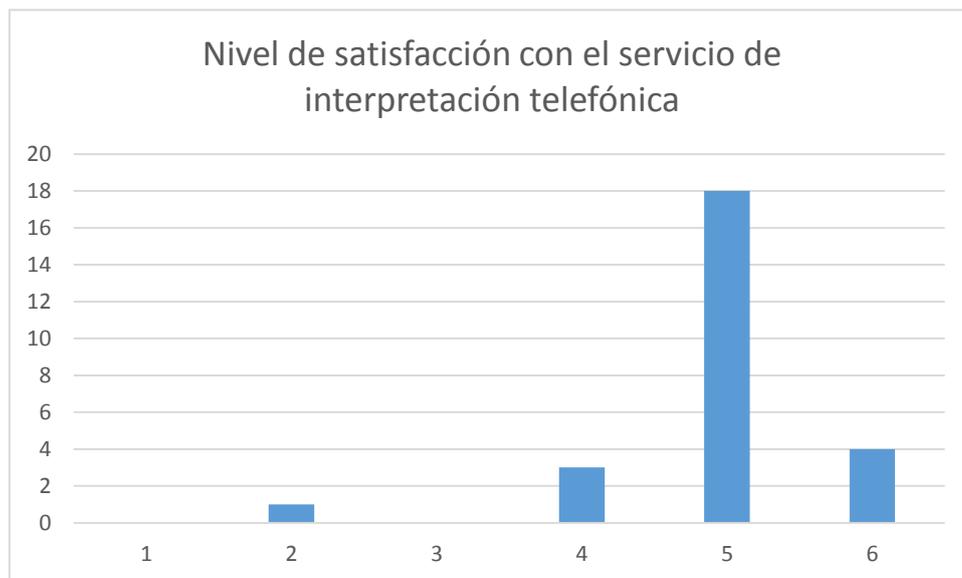


D'altro canto le caratteristiche dell'interpretazione telefonica che più sembrano soddisfare i clienti sono la disponibilità del servizio 24 ore (78,6%), la rapidità e immediatezza del servizio (57,1%), e la buona qualità del servizio di interpretazione come terza caratteristica. Sorprendentemente i costi ridotti di questo tipo di servizio non hanno riscosso tanto successo, come si era ipotizzato all'inizio. Probabilmente ciò è dovuto al fatto che i fruitori del servizio sono lavoratori dipendenti che non si devono preoccupare del bilancio di una azienda. Le domande sulle differenze tra l'interpretazione telefonica e presenziale mostrano quindi che il cliente valorizza come positiva la presenza fisica di un interprete nella conversazione ma non



la ritiene del tutto indispensabile, né ai fini della qualità né ai fini della riuscita.

L'ultima domanda riepilogativa riguardo il servizio di interpretazione telefonica mostra un risultato ancora una volta estremamente positivo: con una media di 4,9 su 6 e il 69,2% dei partecipanti che hanno valutato il servizio con un 5 su 6, il servizio di interpretazione telefonica fornito da Dualia si riconferma come estremamente utile e soddisfacente per i clienti, rispettando le aspettative formulate nel capitolo precedente.



4.1.1 Conclusioni

In generale possiamo affermare che i clienti che hanno partecipato al questionario sanno utilizzare il servizio di interpretazione telefonica, anche se l'uso è sporadico. Lavorare attraverso un interprete sembra essere un inconveniente limitato che non interferisce più di tanto nell'attività dei lavoratori e anche se esistono delle problematiche nell'interpretazione telefonica non sono percepite dal cliente come molto gravi. I clienti intervistati si mostrano in generale ampiamente soddisfatti del servizio, hanno una buona relazione con gli interpreti, che considerano professionali, accurati e un aiuto nella chiamata non solo linguistico. Emerge quindi un quadro estremamente favorevole del servizio di interpretazione telefonica fornito da Dualia.

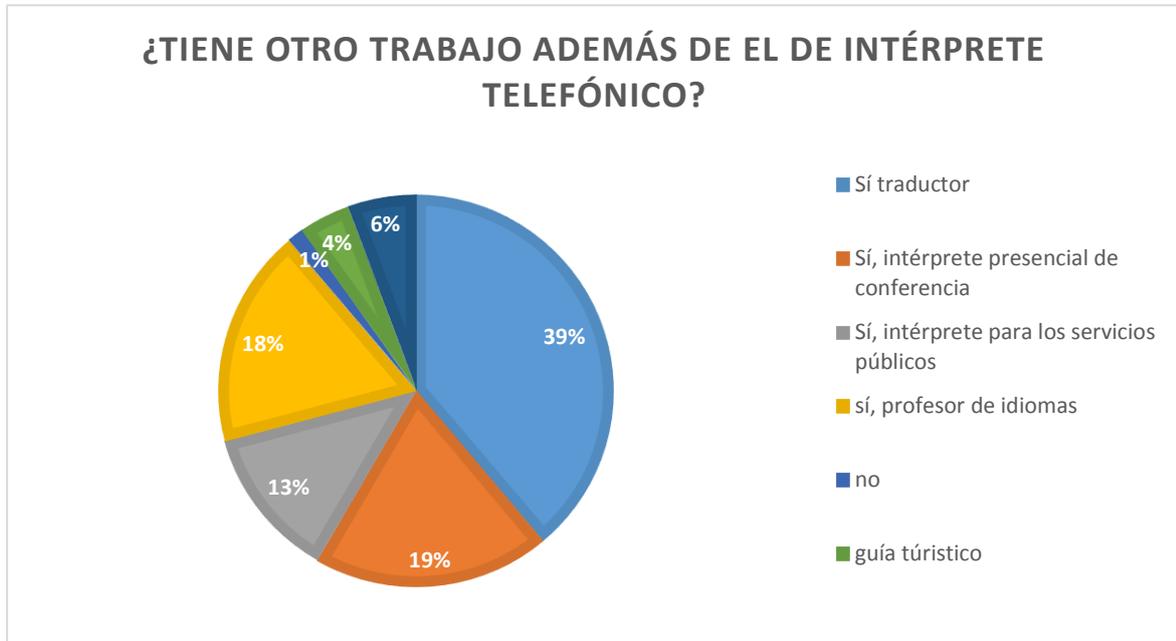
Nel trarre conclusioni dai risultati analizzati è però necessario anche sottolineare che il servizio di interpretazione telefonica era da molti sconosciuto prima che venisse introdotto da Dualia in Spagna (come quanto affermato dal responsabile commerciale Jesús Mari Pérez nel precedente capitolo), quindi si tratta di un servizio che ha iniziato da poco ad avere competizione con cui confrontarsi. Dieci anni fa si trattava di una novità che copriva un bisogno reale e percepito, ora è entrato a fare parte delle soluzioni sistematiche adottate per ovviare al multilinguismo all'interno di una società. Dualia, secondo la sottoscritta ha quindi avuto il grande merito di aver saputo rispondere a una necessità all'epoca urgente; ora che il servizio fa parte del bilancio preventivo di molti servizi pubblici, credo che sia necessario progredire ulteriormente, migliorando la qualità del servizio offerto.

4.2 QUESTIONARIO PER GLI INTERPRETI DI DUALIA: RISULTATI

I risultati del questionario degli interpreti, una volta conclusosi il periodo di raccolta dei dati, sono stati inviati al responsabile degli interpreti di Dualia Gabriel Cabrera Mendez, alla professoressa di interpretazione italiano-spagnolo, nonché relatrice del presente elaborato María Jesús González Rodríguez, e alla professoressa Nicoletta Spinolo, la quale ha lavorato per un periodo all'interno di Dualia. Si è quindi organizzata una chiamata Skype in cui ci siamo riuniti tutti e abbiamo commentato i dati più rilevanti che destavano più attenzione. Da tale chiamata si sono tratti spunti di riflessione che verranno in seguito presentati, assieme ai risultati dei questionari.

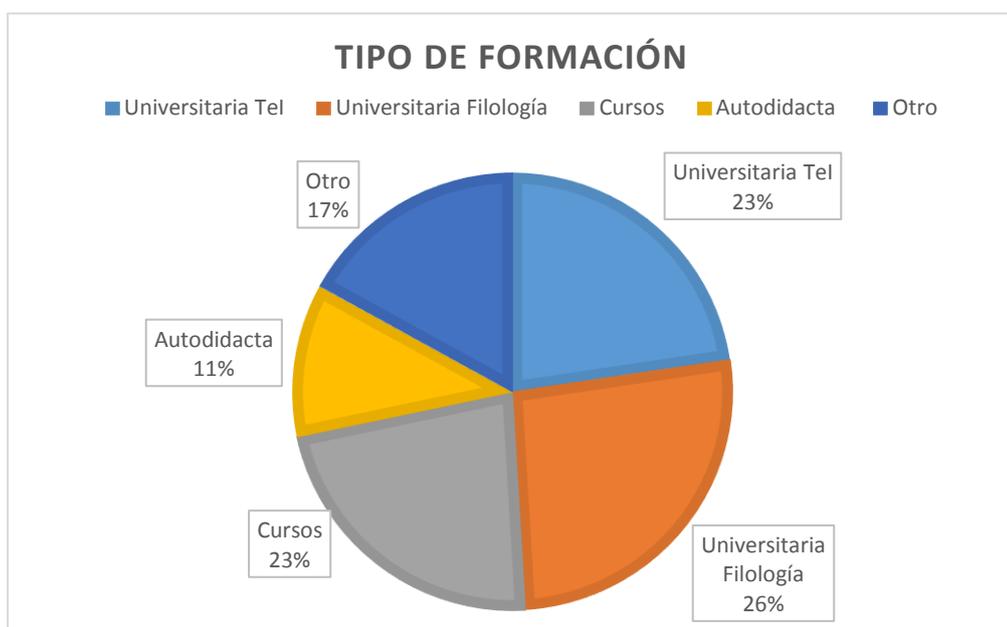
Come si è già preannunciato, il questionario degli interpreti è più lungo e corposo rispetto a quello destinato ai clienti. Alcune sezioni tra cui la prima ad esempio (il profilo professionale dell'interprete) sono utili principalmente per confrontare i dati linguistici, l'esperienza professionale, o l'età con altri dati e quindi capire le motivazioni sottostanti ad alcune risposte che sono state fornite dagli interpreti. Oltre ad essere utili per il confronto, questi dati ci permettono di creare un profilo dell'interprete-tipo di Dualia: l'interprete medio di Dualia ha circa quarant'anni, come d'altronde era stato previsto dal momento che Dualia lavora con interpreti freelance che hanno già la partita IVA e una carriera affermata; la sua combinazione linguistica include in media due lingue e lavora con Dualia, in media, da circa sei anni. Oltre a essere interprete telefonico, ha un altro lavoro, molto probabilmente come traduttore. Infatti, la quasi totalità degli interpreti che hanno preso parte al questionario (28 persone su 31 intervistati) lavora come traduttore oltre a collaborare con Dualia: era prevedibile dal momento che è la professione che risulta essere più compatibile con il lavoro di interprete telefonico, dato che il lavoro è autogestito e si può interrompere e riprendere a seconda delle necessità e spesso è svolto in casa, quindi in un ambiente tranquillo senza rumori di sottofondo. Meno persone lavorano come interpreti di conferenza e come interpreti per i

servizi pubblici (rispettivamente 14 e 9 persone), professioni meno frequenti poiché meno compatibili con l'interpretazione telefonica. Per concludere vi sono interpreti che lavorano



anche come professori di lingua (13 persone) e guide turistiche (3 persone).

Per quanto riguarda la formazione, meno persone di quelle che ci si aspettava hanno conseguito la laurea in traduzione e interpretazione (soltanto il 23%) mentre più persone sono laureate in filologia (26%), hanno frequentato dei corsi (23%), sono autodidatti (11%) o



hanno avuto un percorso di studi non strettamente attinente al tema (17%).

È interessante notare che 5 interpreti, alla domanda riguardo la sufficienza della formazione universitaria sempre su base 6, con 1 come voto minimo e 6 come voto massimo, abbiano

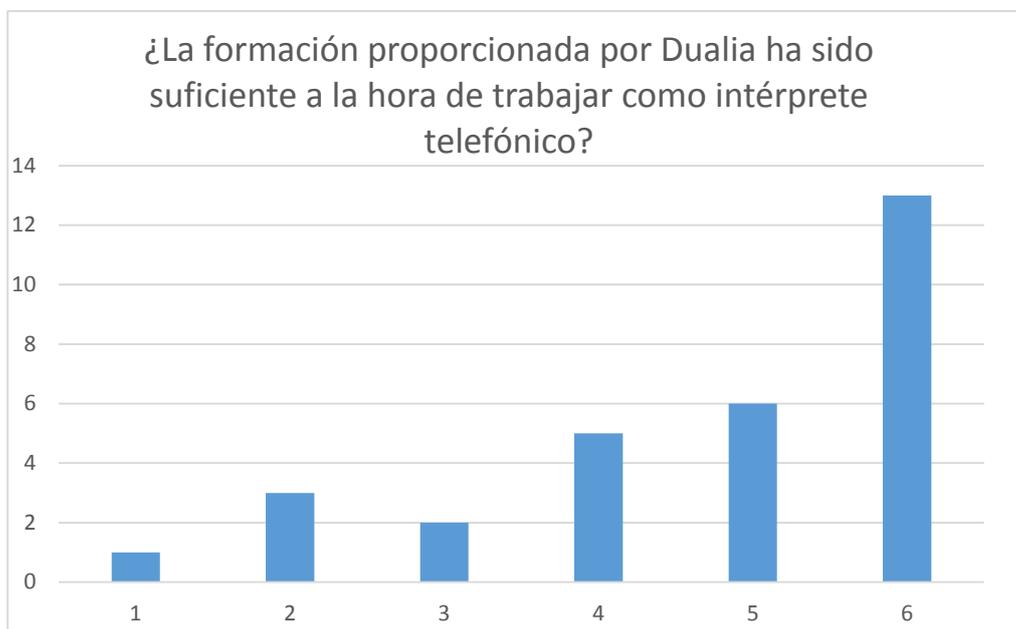


dato la valutazione minima di 1, ovvero l'hanno dichiarata totalmente insufficiente.

Tale risposta era prevedibile per persone che non hanno ricevuto una formazione specifica riguardante l'interpretazione, eppure controllando i dati si può verificare che 2 di questi interpreti sono laureati in traduzione e interpretazione. Nel commentare i dati con gli esperti di interpretazione telefonica, ad alcuni è parso ovvio che parte degli interpreti considerassero la propria formazione totalmente inutile al momento di lavorare come interpreti telefonici, dal momento che l'interpretazione telefonica nello specifico non viene insegnata nei corsi di traduzione e interpretazione. Altri invece, tra cui la sottoscritta, hanno considerato che sembra piuttosto estremo affermare che tutto quanto si apprende nei corsi accademici di interpretazione è inutile, dal momento che la presa di note e l'interpretazione bilaterale

vengono insegnate e non sembrano totalmente inutili come tecniche. Questa affermazione è sostenuta anche da quanto pensano gli interpreti, 10 dei quali sostengono che le tecniche di interpretazione (tra cui presa di note, gestione dei turni, memorizzazione ecc.) sono una risorsa che è tornata utile quando sono diventati interpreti telefonici professionisti.

La formazione fornita all'interno dell'azienda Dualia, invece, è stata nel complesso ritenuta positiva: si tratta di un risultato prevedibile dal momento che la formazione fornita all'interno

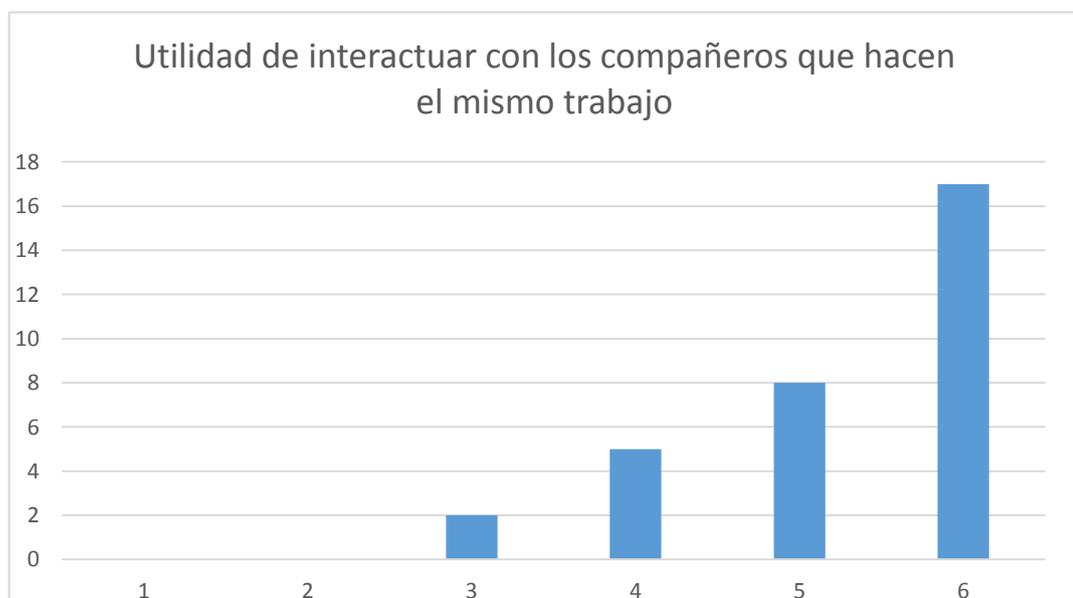


dell'azienda è molto più specifica rispetto a quella universitaria, seppure più limitata nel tempo.

Alla richiesta di quali aspetti dell'interpretazione telefonica non sono stati trattati nella formazione e si considera che sarebbe necessario trattare, gli interpreti, i quali avevano l'opportunità di scrivere ciò che volevano dal momento che la risposta è stata lasciata aperta, hanno richiesto a maggioranza più formazione su tre argomenti principali: gestione dello stress, psicologia e gestione della mancanza di informazioni non verbali.

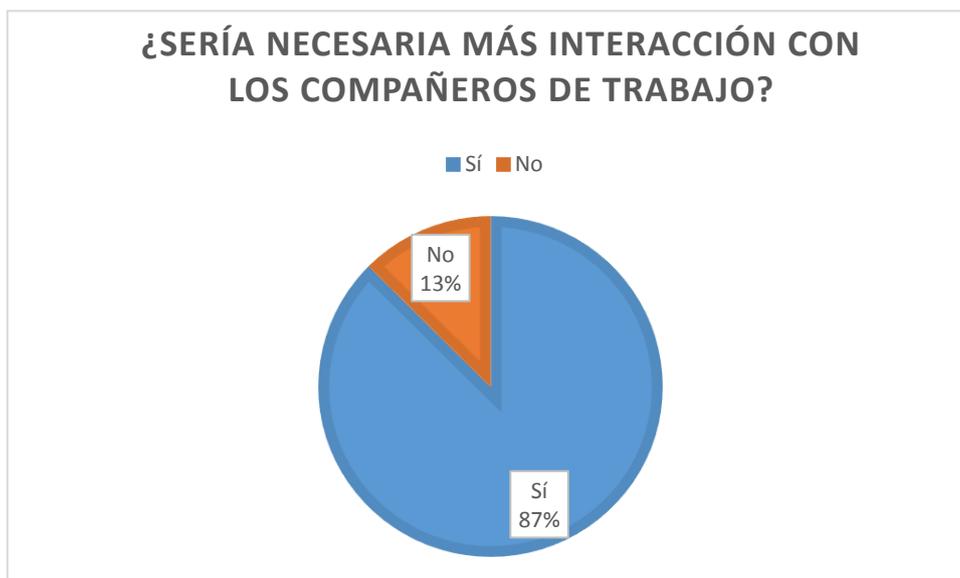
Di fronte a simili richieste ci si è interrogati sul background e sulla formazione che avevano ricevuto gli interpreti che le avevano espresse. Secondo alcuni degli esperti di interpretazione telefonica infatti coloro che lavoravano come interpreti per i servizi pubblici o come interpreti di conferenza avrebbero già dovuto ricevere una formazione sulla gestione dello stress e dovrebbero già essere abituati allo stress derivato dall'interpretazione. Altri invece sostenevano che il tipo di stress inteso dagli interpreti non era quello dovuto alla tensione per dover interpretare bensì si trattava di stress emotivo legato alla situazione specifica, che in alcuni casi può risultare psicologicamente impegnativa da gestire. Che si tratti di un tipo o un altro di stress potrebbe incidere sul tipo di azioni che Dualia deciderà di implementare in risposta a questa richiesta, pertanto potrebbe risultare interessante discutere di questo risultato con gli interpreti.

Risultato meno sorprendente è stato che gli interpreti abbiano valutato positivamente l'interazione tra colleghi, intesa come una sorta di formazione permanente. Ci si aspettava



infatti che gli interpreti ritenessero utile scambiarsi esperienze di lavoro e consigli.

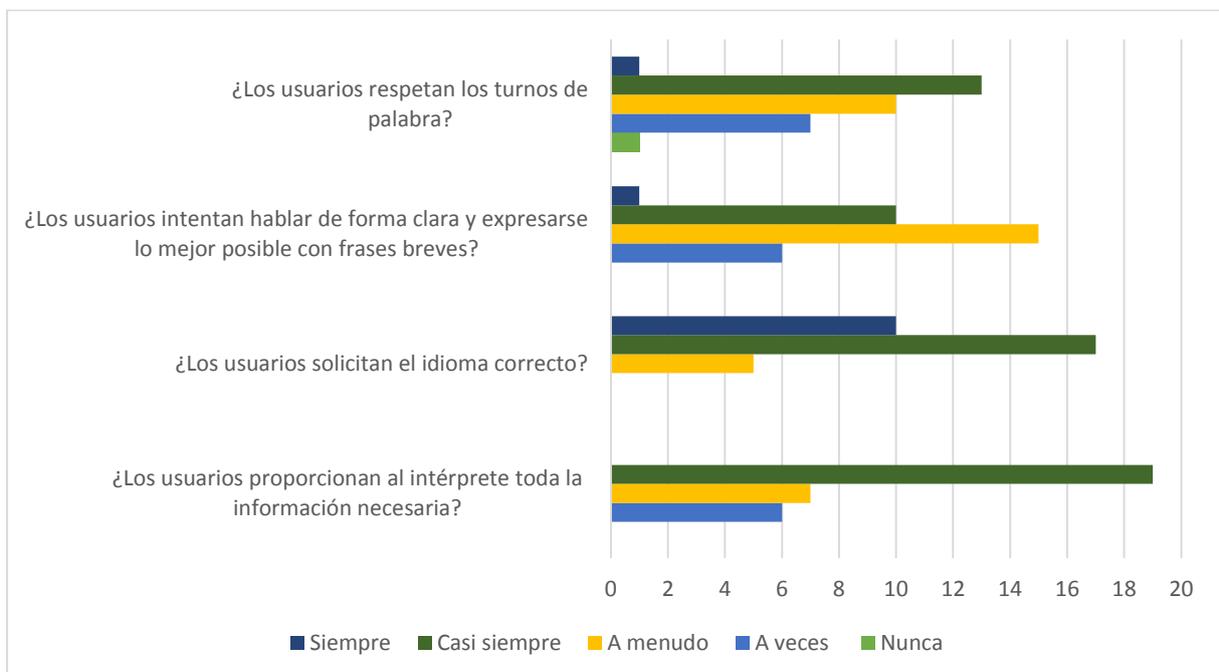
Il risultato seguente è stato più inatteso, infatti la maggioranza degli intervistati sembra richiedere ulteriori occasioni di comunicazione con i colleghi oltre a quelle già esistenti (28 interpreti). Simile risultato è stato inaspettato dal momento che gli interpreti hanno un forum ad essi dedicato, nel quale hanno la possibilità di restare in contatto continuamente tra loro. Gabriel Cabrera, responsabile degli interpreti, ha commentato che spesso coloro che apportano contributi al forum sono un gruppo limitato di persone e forse si tratta esattamente di coloro che hanno risposto in maniera affermativa alla domanda. Ad ogni modo questo è un altro punto su cui possiamo solo formulare ipotesi di motivazione, e sarebbe necessario domandare agli interpreti che cosa secondo loro può significare questo risultato.



La sezione seguente si occupa della relazione tra l'interprete e l'utente, valutando sia i comportamenti dell'utente, sia i protocolli di lavoro concordati tra clienti e interpreti. Nel complesso la relazione utente interprete vista dal punto di vista dell'interprete appare abbastanza positiva, gli utenti sembrano rispettare le necessità dell'interprete al momento di lavorare. È anche necessario riconoscere che il questionario è stato molto guidato nelle scelte,

e sarebbero quindi necessari ulteriori studi per comprendere quali sono i reali problemi dell'interprete nel relazionarsi con gli utenti.

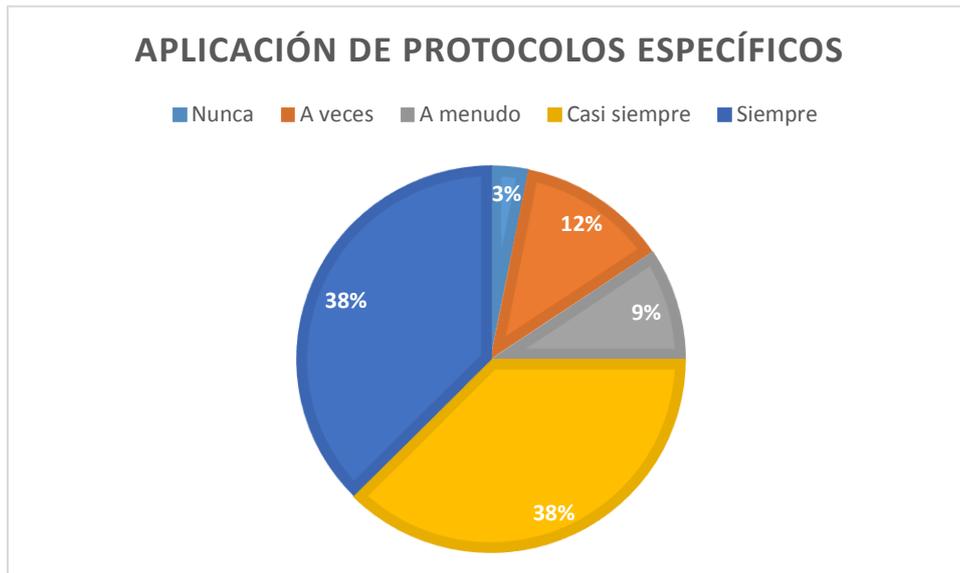
Nel seguente grafico si presenta la frequenza con cui gli utenti agiscono in modo tale da facilitare gli interpreti nel loro lavoro: come è possibile notare non ci sono picchi estremi di mai o sempre, le risposte si sono mantenute spesso nei termini più neutrali di a volte, spesso, o quasi sempre. Si tratta di un risultato al contempo positivo e negativo: positivo, poiché indica che in generale gli utenti non ostacolano eccessivamente gli interpreti con i propri comportamenti durante le chiamate; negativo, poiché indica che alcuni utenti devono ancora imparare a collaborare con gli interpreti per un'ottima riuscita della chiamata interpretata.



La stragrande maggioranza degli interpreti si sente molto importante o indispensabile nella conversazione, il che significa che gli interpreti percepiscono di essere valorizzati dal cliente, cosa molto importante per la motivazione professionale dell'interprete e incentivo a continuare il proprio lavoro e a migliorarsi. Gabriel Cabrera, nel commentare questo risultato ha aggiunto che spesso molto dipende dalla lingua di lavoro: egli sostiene infatti che gli

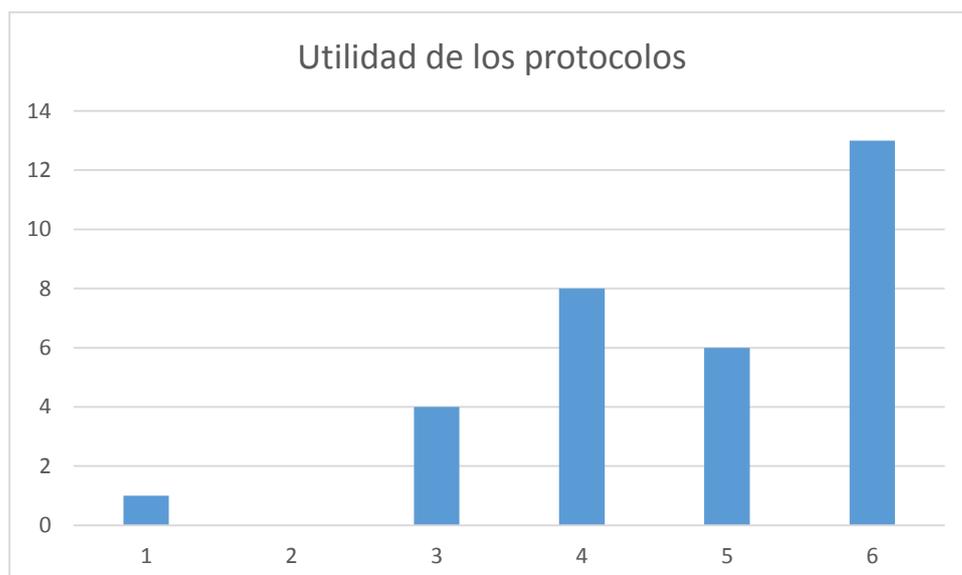
interpreti di inglese ad esempio si sentano molto sottovalutati, mentre gli interpreti di arabo ad esempio siano percepiti come più indispensabili.

Successivamente, la sezione si concentra sui protocolli e sulla loro utilità: gli interpreti nel complesso sembrano soddisfatti dei protocolli, probabilmente perché forniscono loro una



linea guida di comportamento. Una vasta maggioranza degli interpreti ha affermato di utilizzare sempre o quasi sempre protocolli al momento di interpretare: probabilmente si riferiscono al protocollo generale di Dualia per l'interpretazione telefonica (vedi capitolo 2) e non ai protocolli specifici concordati con i singoli clienti, dal momento che i clienti che hanno un protocollo specifico sono limitati.

Oltre a lavorare con i protocolli gli interpreti dimostrano di apprezzarne l'utilità: il 79% di



coloro che non li utilizzano ha affermato che vorrebbe farlo, e quando gli è stato chiesto di valutare quanto facilitano il loro lavoro da 1 a 6 i voti sono stati positivi, con 13 persone che hanno valutato come 6 l'utilità dei protocolli.

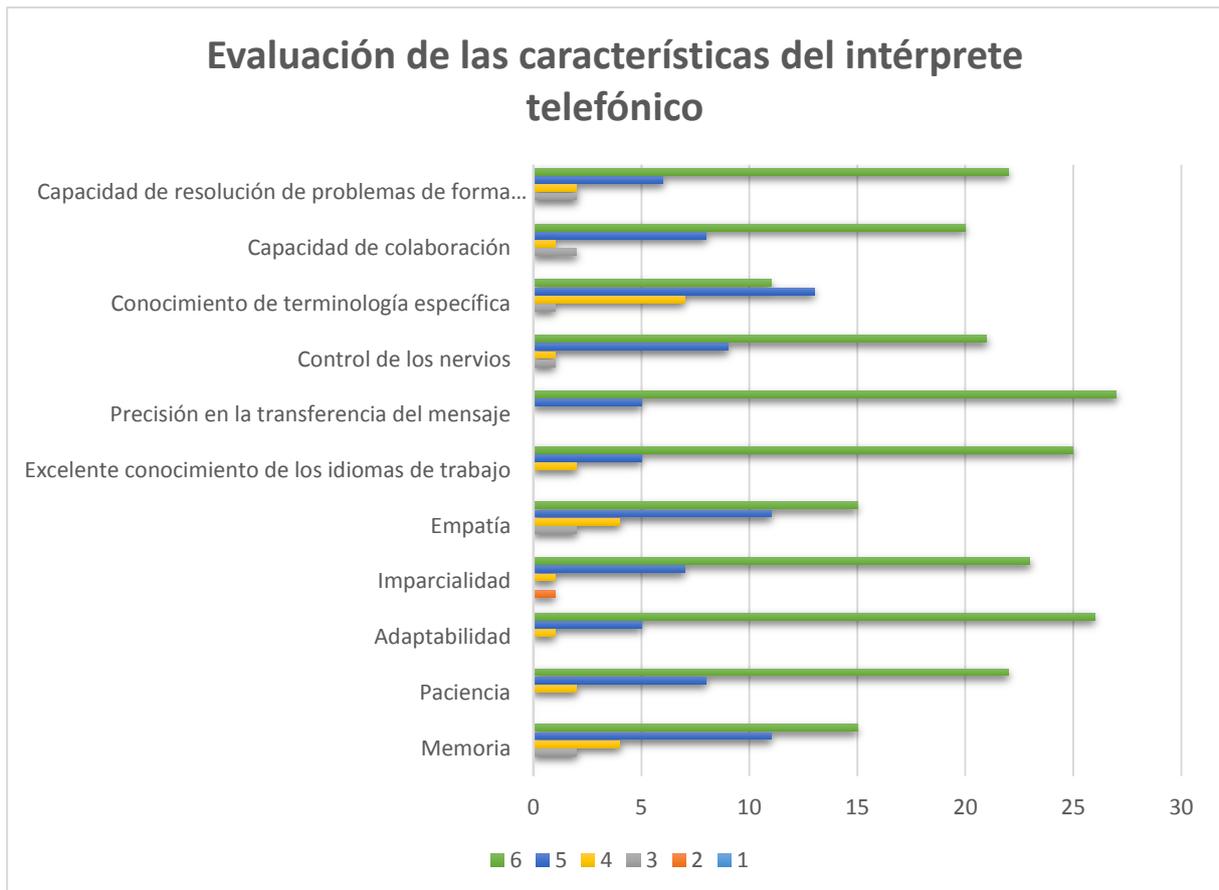
A conclusione della parte dedicata ai protocolli, si è lasciata la libertà agli interpreti di esprimere la propria opinione sui protocolli e sugli eventuali miglioramenti possibili. Le risposte sono state varie, e alcune di grande interesse. Alcuni hanno richiesto più coinvolgimento degli interpreti nella redazione dei protocolli, o perlomeno una approvazione degli interpreti previa all'implementazione; altri hanno richiesto che si aggiungessero ai protocolli glossari terminologici; altri ancora hanno richiesto dimostrazioni video, per meglio comprendere l'utilizzo dei protocolli. Altri ancora vedono i protocolli come vere e proprie guide di comportamento per gli interpreti telefonici ed esprimono richieste concrete per il miglioramento dei suddetti:

“Recibir protocolos específicos por escrito para inicio y final de llamadas, soluciones comunes a problemas comunes, límites del trabajo del intérprete, cómo manejar y qué contestar en ciertas ocasiones en que los llamantes esperan más de lo que nos corresponde.”

Gabriel Cabrera commenta al riguardo che i protocolli vengono negoziati con il cliente prima di essere implementati. Egli si fa portavoce degli interpreti e delle loro necessità e al contempo ne salvaguarda la neutralità, che in questi casi è fondamentale dal momento che è in gioco la responsabilità di vite umane. I protocolli in seguito vengono inviati agli interpreti i quali devono notificare, per ragioni legali, di averne preso visione. All'interno di Dualia non si scarta la possibilità di chiedere il parere degli interpreti prima di rendere definitivo un protocollo, ciononostante si riconosce che ciò potrebbe risultare laborioso, dal momento che gli interpreti avrebbero bisogno di essere coordinati nelle loro necessità e nelle proposte che

vengono avanzate. Sarebbe un miglioramento, ma al contempo risulterebbe comunque difficile o impossibile soddisfare tutti nella creazione di un protocollo comune.

Il questionario prosegue con una parte dedicata al ruolo dell'interprete, mirata a comprendere se gli interpreti sono coscienti dei limiti della propria professione. Tale sezione ha portato alla

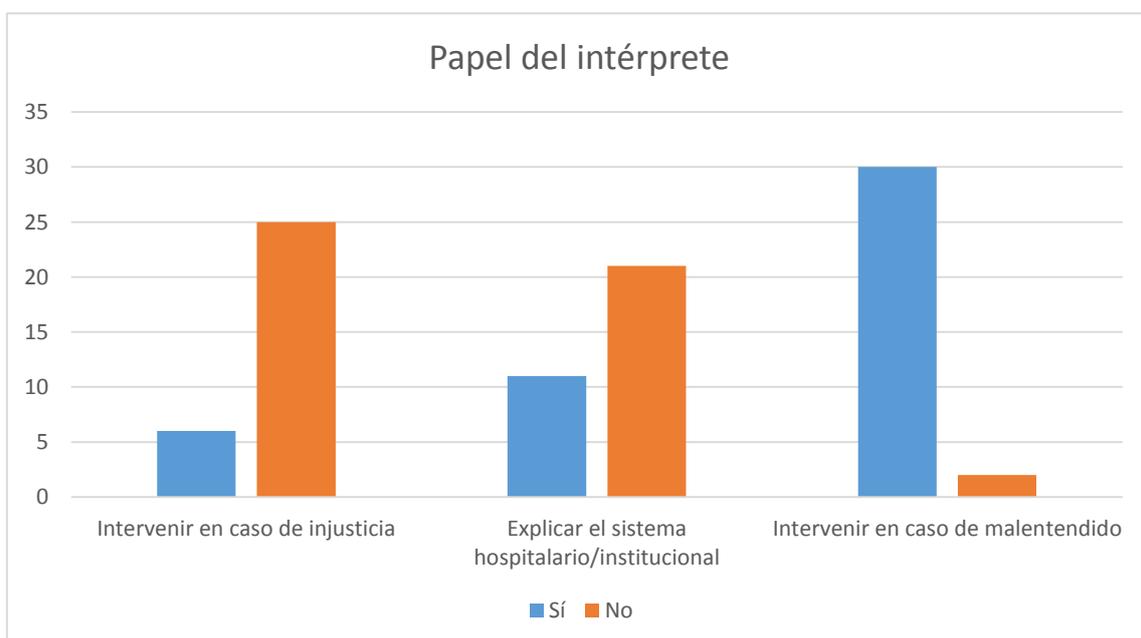


nostra attenzione alcune caratteristiche interessanti del ruolo dell'interprete telefonico. La prima domanda della sezione richiede agli interpreti di valutare da 1 a 6 una serie di caratteristiche, previamente descritte, che la sottoscritta ha considerato importanti in un interprete telefonico.

Tutte le caratteristiche suggerite sono state considerate importanti, anche se alcune in forma maggiore e altre in forma minore: ci si aspettava un risultato simile, dal momento che tutte le

caratteristiche suggerite sono considerate “proprietà” dell’interprete telefonico. Quanto è realmente degno di nota è l’importanza che è stata data ad alcune caratteristiche “intrinseche” delle persone: l’adattabilità ad esempio ha quasi tanta importanza quanto le abilità principali dell’interprete, tra cui precisione nella traduzione del messaggio ed eccellente conoscenza delle lingue di lavoro, o ancora l’autocontrollo ha più rilevanza della conoscenza di terminologia specifica, a riconferma di quanto diceva il responsabile degli interpreti riguardo la difficoltà reale dell’interpretazione telefonica all’interno di Dualia. Da un simile risultato quindi si possono dedurre oltre alle abilità che è necessario che l’interprete telefonico apprenda, quali ad esempio la precisione nella traduzione del messaggio, il pieno controllo sulla lingua di lavoro, o la abilità nella risoluzione dei problemi, anche in certa misura l’attitudine per l’interpretazione telefonica: il grafico mostra infatti che alcune qualità sono state ritenute tanto importanti da poter essere definite come imprescindibili in un interprete telefonico, quali ad esempio la pazienza, l’adattabilità, l’autocontrollo.

Il ruolo dell’interprete è risultato inoltre essere controverso in alcune occasioni: sono stati presentati tre casi in cui non è ben definito il confine dell’azione dell’interprete, e la risposta alla domanda poteva variare a seconda della comprensione di ciascuno del proprio ruolo



professionale.

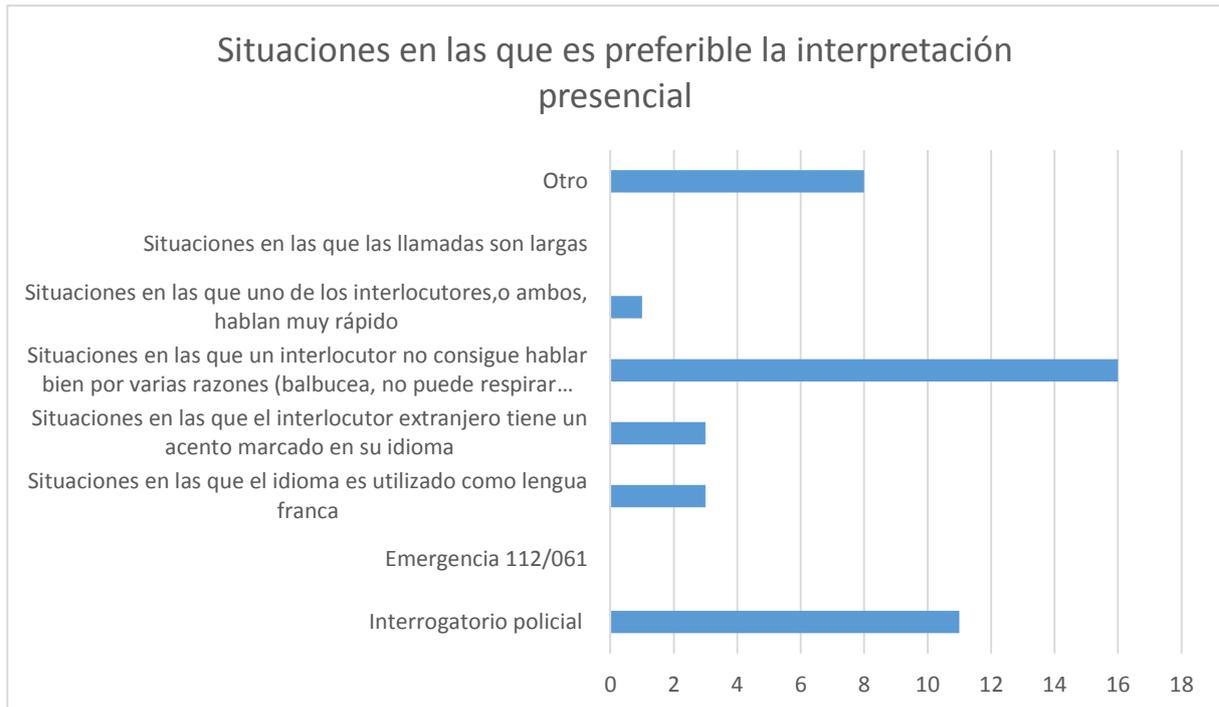
Alla domanda se l'interprete debba intervenire in caso di ingiustizia c'è stata una chiara maggioranza di no; il responsabile degli interpreti Gabriel Cabrera ha commentato dicendo che probabilmente è la conseguenza di una serie di discussioni che gli interpreti hanno avuto nell'ultimo anno e che riguardavano soprattutto i casi di violenza di genere. In più di una occasione infatti si sono trovati a dovere interpretare la dichiarazione di una donna che negava di essere picchiata dal marito, mentre in realtà era vero il contrario; la discussione li ha portati a concludere che l'interprete deve limitarsi al proprio ruolo di canale di trasferimento del messaggio, spetterà all'assistente sociale capire cosa sia vero e cosa no. Gabriel Cabrera sostiene che si tratta appunto di una discussione emersa di recente e che per questo probabilmente la maggioranza è stata così netta; se la stessa domanda fosse stata posta un anno fa forse il dato non sarebbe stato così chiaro.

Nella risposta seguente la maggioranza perde il proprio distacco e il ruolo dell'interprete sfuma i propri confini con quello del mediatore: 11 interpreti sostengono infatti che sia giusto fornire spiegazioni all'interlocutore non ispanofono riguardo il funzionamento del sistema ospedaliero o il sistema istituzionale spagnolo.

Nel terzo caso proposto gli interpreti dimostrano di avere ben compreso il proprio ruolo di chiarificatori del messaggio nel sostenere che è loro compito intervenire in caso in cui ci sia un malinteso in atto.

Per terminare la parte che concerne il ruolo dell'interprete si è chiesto loro se esistono situazioni in cui credono che sia preferibile l'interpretazione presenziale: gran parte degli intervistati ha indicato che in situazioni in cui uno degli interlocutori non riesce a parlare bene (per varie ragioni, perché non riesce a respirare, perché balbuziente eccetera) sarebbe

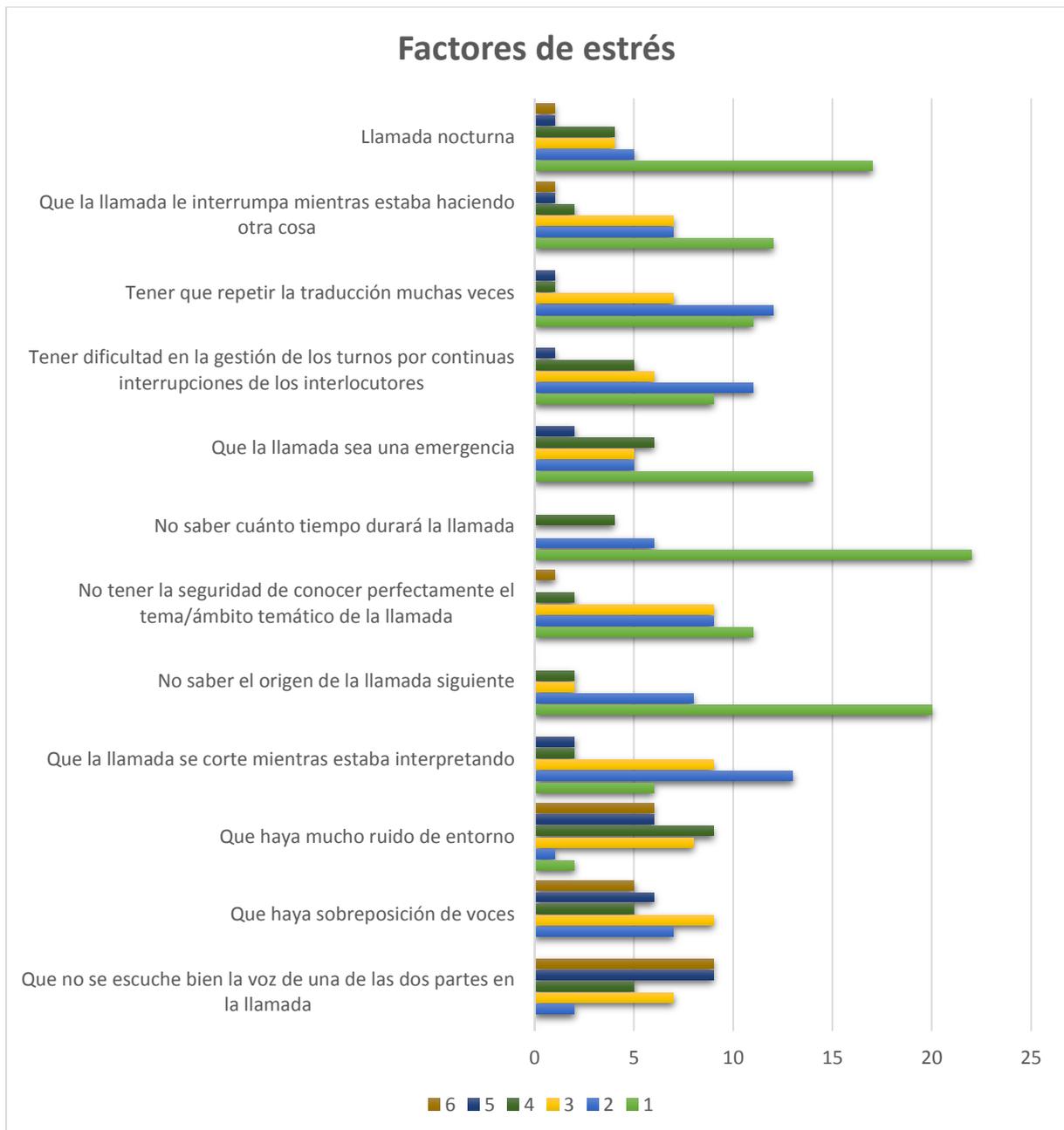
preferibile un altro tipo di interpretazione, e non la telefonica, per ovvi motivi. In secondo luogo l'interrogatorio di polizia è stato indicato come un'altra situazione in cui sarebbe preferibile l'interpretazione presenziale. L'ipotesi dietro questa risposta è che sia più semplice gestire i turni della conversazione e che sia più facile gestire lo stress presenzialmente. Al contempo però, come si è detto in precedenza, l'interrogatorio di polizia interpretato a



distanza avrebbe il vantaggio non indifferente dell'anonimato, sia per l'indagato sia per l'interprete. Alcuni interpreti inoltre, nella opzione "altro" hanno inserito situazioni di violenza contro le donne, probabilmente per l'impatto emotivo che ha sulla donna. D'altro canto alcune situazioni sembrano essere adatte per l'interpretazione telefonica secondo la totalità degli interpreti, ad esempio le situazioni di emergenza del 112 o del 061 (numero di emergenza). In simili situazioni per l'appunto lavora Dualia. Oltre a ciò, non sembra disturbare per nulla gli interpreti dover interpretare per telefono per tempi prolungati.

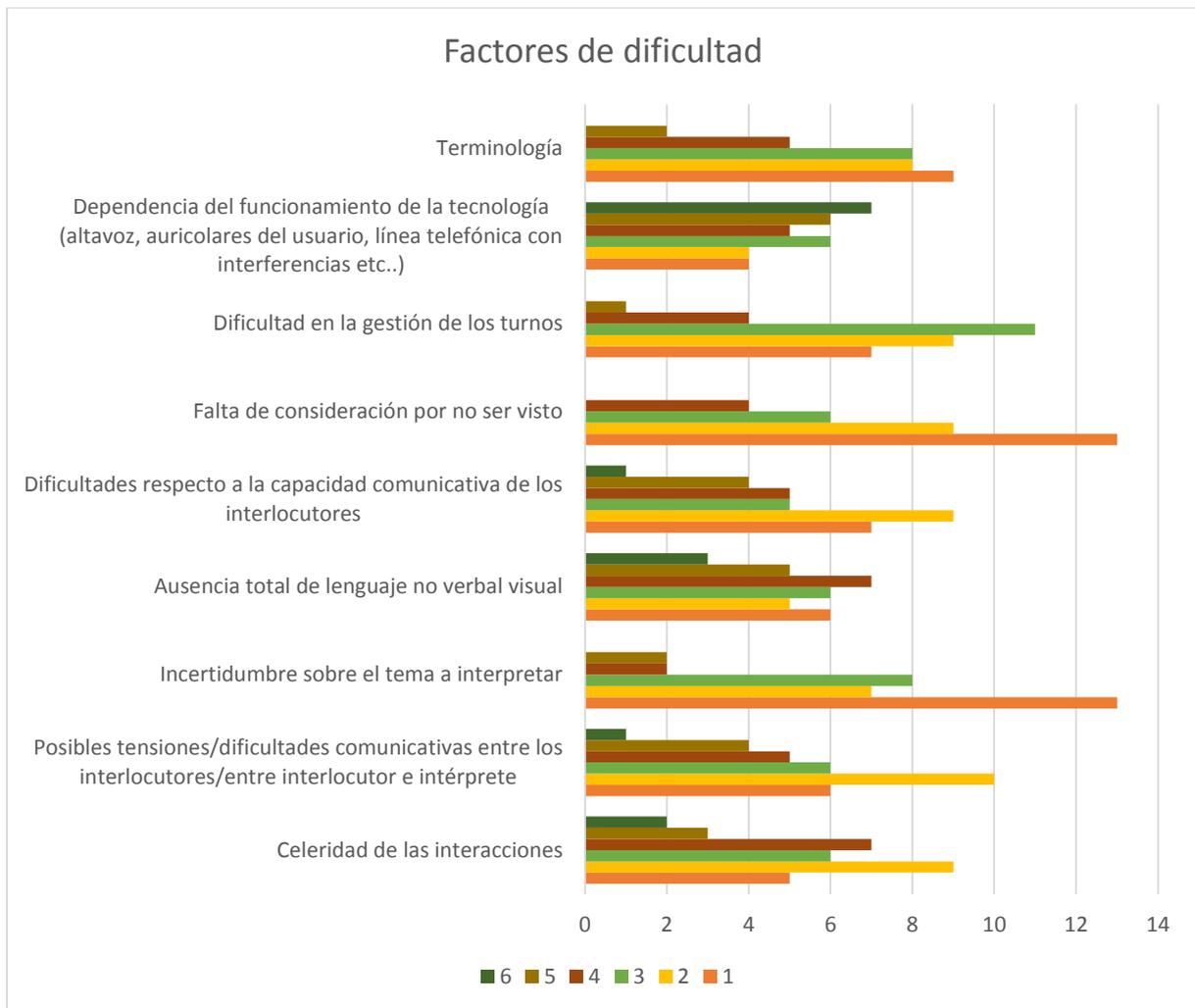
Il questionario tratta poi delle difficoltà e dei fattori di stress. Il grafico che concerne i fattori di stress ci mostra che i picchi più alti, ovvero le risposte che hanno ricevuto una

maggioranza, corrispondono all'1, ovvero al grado minimo di stress. La visione generale del grafico ci fa riflettere sul fatto che i livelli di stress per le situazioni indicate siano piuttosto bassi, in generale. Solo in alcune delle situazioni proposte, una quantità significativa di persone ha indicato il fattore massimo di stress: ad esempio nel caso in cui l'interprete non riesca a sentire bene una delle due parti. Ancora una volta un fattore di stress viene collegato alla tecnologia: ci chiediamo quindi di nuovo se un miglioramento tecnologico non potrebbe risolvere questo problema e apportare maggiore qualità e facilità di uso all'interpretazione telefonica. Altre situazioni che hanno raccolto tassi di stress al di sopra della media sono quelle in cui vi sia rumore ambientale e in cui le voci si sovrappongono. Il resto dei casi non sembrano preoccupare gli interpreti più di tanto: né le chiamate notturne, né il dover far fronte a una emergenza, né l'insicurezza della provenienza della chiamata o del tema della chiamata. D'altro canto la maggioranza degli interpreti ha più di un anno di esperienza in Dualia (e di conseguenza nell'interpretazione telefonica) e sicuramente avranno maturato un'esperienza tale per cui certi aspetti sono stressanti solo all'inizio (come Ko ha dimostrato nel proprio esperimento su piccola scala, è una questione di abitudine a lavorare con questa modalità).



Le risposte alla domanda riguardante i fattori di difficoltà riconfermano ancora una volta che la tecnologia è vista come il maggiore ostacolo a un'interpretazione di buona qualità: 7 interpreti hanno infatti indicato la dipendenza dalla tecnologia come il maggiore grado di difficoltà nell'interpretazione telefonica. Ciononostante anche la mancanza totale di linguaggio non verbale visivo sembra essere un impedimento nell'interpretazione telefonica, anche se in misura minore rispetto alla tecnologia: tale risultato conferma in certa misura le opinioni di alcuni accademici che criticavano questo aspetto come il maggiore svantaggio

dell'interpretazione telefonica. È anche vero che il risultato va mantenuto in prospettiva, non si tratta infatti di una quantità che segnali un livello preoccupante di difficoltà (tre persone hanno valutato la difficoltà come 6, e altre cinque persone hanno valutato la difficoltà come 5) . La celerità delle interazioni è risultata essere anch'essa un fattore di difficoltà, a seguire sono state indicate le possibili tensioni tra gli interlocutori o tra un interlocutore e l'interprete e infine sono emerse le difficoltà dell'interprete rispetto alla capacità comunicativa degli interlocutori. D'altro canto, gli aspetti che non sono considerati difficoltà dagli interpreti sono la mancanza di considerazione per non essere visto, risultato che è riconducibile al fatto che ciò non si verifichi. L'incertezza sul tema da interpretare non sembra consistere una difficoltà per l'interprete e nemmeno la terminologia, come già si era sottolineato in precedenza.

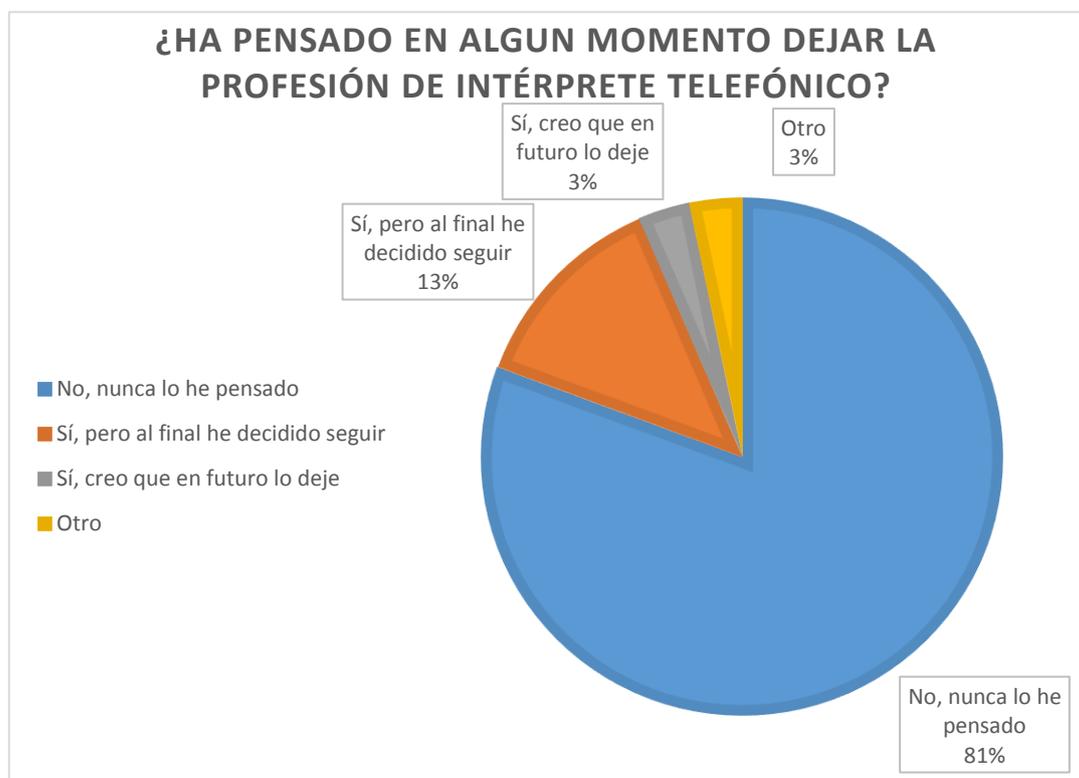


Quello che ci si aspettava fosse più difficile e stressante per gli interpreti, ovvero le chiamate notturne, si è in realtà rivelato tale solo per un numero esiguo di interpreti. La maggioranza di essi (82%, ovvero 23 interpreti) infatti dichiara di non avere difficoltà di concentrazione particolari nell'interpretare chiamate notturne e il 77% dichiara di pensare che la notte non vi sia un rischio più elevato di malintesi nell'interpretazione rispetto ad altri momenti della giornata.

Se si considera questa sezione nel complesso possiamo affermare che il livello di difficoltà e il livello di stress sono piuttosto contenuti negli interpreti, perlomeno nelle situazioni proposte. Questo porta però ad interrogarsi di nuovo riguardo i corsi di gestione dello stress che gli interpreti avevano richiesto nell'ambito della formazione. La presente parte è

un'ulteriore riconferma che lo stress a cui gli interpreti di Dualia sono sottoposti è strettamente collegato alla situazione in cui si trovano i due interlocutori o uno di essi.

L'ultima parte del questionario è stata dedicata alle scelte personali e professionali dell'interprete: alla domanda riguardo il loro futuro come interpreti telefonici, l'81% degli interpreti ha affermato di non aver mai pensato di abbandonare la professione di interprete telefonico, mentre il 13% ha dichiarato di essersi posto la questione ma di aver deciso di continuare comunque. Solo una persona ha dichiarato che in futuro probabilmente smetterà di lavorare in questo settore.



Quando interrogati riguardo le motivazioni dell'eventuale scelta di lasciare la professione di interprete telefonico, due interpreti hanno affermato che si trattava di una scelta dettata dal fatto che avevano trovato un altro lavoro, due hanno affermato che il carico di lavoro era eccessivo se paragonato alla retribuzione, una persona ha affermato che il lavoro era scarso, e altre due persone hanno affermato che il proprio stile di vita era inconciliabile con

l'interpretazione telefonica dal momento che avevano avuto da poco un figlio. I dati esprimono positività degli interpreti verso questa professione, un lavoro che la maggioranza non ha intenzione di abbandonare. Ciò è sintomo di soddisfazione professionale degli interpreti. Tale soddisfazione è stata poi ribadita nell'ultima domanda che chiedeva a ogni persona la sua opinione riguardo l'interpretazione telefonica: gli interpreti con le loro risposte hanno espresso non solo grande soddisfazione per il lavoro svolto, ma hanno dimostrato anche di essere coscienti della necessità dell'interpretazione telefonica in alcune situazioni:

“Quizás no sea la forma más cómoda de interpretar pero si es una modalidad totalmente necesaria en situaciones de emergencia”

“Es un buen trabajo. Siento que estoy haciendo una buena labor humana. Me gustaría tener más trabajo, para ganar más dinero y dedicarme a ello por completo y no tener la necesidad de compaginarlo con otro trabajo.”

“Me encanta la inmediatez de la interpretación telefónica y la facilidad con que podemos ayudar a comunicarse a dos personas que se encuentran lejos de nosotros y a veces también lejos entre sí. Me siento muy realizada con el trabajo de intérprete telefónico, disfruto y aprendo con cada llamada.”

Altri interpreti forniscono lucide analisi dell'interpretazione telefoniche che si ritiene significativo riportare:

“La interpretación telefónica es una modalidad de interpretación que hoy en día ya se ha establecido como una herramienta útil para cubrir el vacío que existía antes de su aparición. Además con los avances tecnológicos se está mejorando la calidad de los medios utilizados y rebajar las interferencias. Cada vez más los interlocutores y los actores involucrados saben gestionar la conversación mucho mejor que antes. Por lo tanto, pienso que es una herramienta muy valiosa para cubrir la demanda de servicios lingüísticos a distancia en situaciones donde un intérprete no está físicamente presente o cuando esa posibilidad no es una opción al necesitar los servicios lingüísticos solo durante unos cuantos minutos y por lo tanto el desplazamiento de un intérprete se hace más costoso. El papel de un intérprete telefónico va ser muy importante en el futuro próximo en nuestra sociedad.”

4.2.1 Intervista agli interpreti riguardo i questionari

Dopo aver riflettuto sui risultati dei questionari e averli analizzati, sia singolarmente che con l'aiuto degli esperti, il responsabile degli interpreti di Dualia ha presentato la possibilità di intervistare una rappresentanza simbolica degli interpreti di Dualia (quattro interpreti) per chiarire alcuni dei risultati più sorprendenti del questionario e per domandare la loro opinione riguardo tali risultati. Si è considerata tale opportunità estremamente utile e si è quindi effettuata l'intervista. A tale intervista hanno partecipato anche il responsabile degli interpreti di Dualia Gabriel Cabrera e la professoressa e relatrice del presente elaborato María Jesús González Rodríguez, in qualità sia di professoressa che di interprete e ricercatrice, oltre a quattro interpreti di Dualia e alla sottoscritta.

La intervista è stata strutturata in modo tale da essere abbastanza rapida e si è cercato, nei limiti del possibile di lasciare che gli interpreti esprimessero la propria opinione, privi da condizionamenti: i questionari infatti sono stati molto guidati e in questa occasione si è cercato l'opposto, ovvero che essi avessero piena libertà di parlare e di dirigere la conversazione. Per creare l'intervista ho ripercorso i risultati del questionario, annotando ciò che più mi incuriosiva e sorprendevo di alcune risposte, per poi proporre agli interpreti il risultato ottenuto e richiedere la loro opinione al riguardo. Revisionando le domande del questionario, la prima risposta che colpiva riguardava la formazione degli interpreti telefonici. Nel questionario si chiedeva se la formazione ricevuta all'università fosse stata sufficiente per lavorare come interpreti telefonici e 5 persone, ovvero il 20% del totale, hanno sostenuto che fosse totalmente insufficiente conferendogli un 1 sulla scala da 1 a 6. Alcuni interpreti hanno fatto notare che tale percentuale non era estremamente significativa, si è però poi sottolineato che coloro che hanno risposto con voti più alti non erano molti di più e che nel grafico appariva un picco sull'uno: si è poi inoltre verificato che di queste cinque persone solo due hanno ricevuto una formazione di traduzione e interpretazione, quindi il numero si riduce

abbastanza. Le ipotesi che si sono avanzate sono che queste due persone non avessero le abilità comunicative necessarie per lavorare come interpreti telefonici; dal momento che queste abilità non erano state insegnate loro all'università, essi non le avevano apprese. Gli interpreti hanno evidenziato che essendo una modalità di interpretazione poco abituale, spesso non viene insegnata nelle facoltà e quindi ci si trova di fronte a una modalità sconosciuta; d'altro canto persino la più completa formazione universitaria non riuscirà a coprire tutti gli ambiti e le casistiche dell'interpretazione telefonica, e quindi esiste sempre un'area di conoscenza che rimane scoperta, a cui si può supplire soltanto con l'esperienza sul campo.

Il secondo tema di interesse che si è sottoposto agli interpreti è stata la necessità, da loro espressa, di una ulteriore formazione in gestione dello stress, psicologia e gestione della mancanza di visibilità. Ciò che sorprende è soprattutto la gestione dello stress, perché come si è commentato nelle pagine precedenti, gli interpreti normalmente sono abituati a lavorare in situazioni sotto pressione. Gli interpreti hanno replicato concordando sul fatto che non si tratta di uno stress legato all'interpretazione nello specifico, per la quale tutti hanno ricevuto formazione e hanno esperienza di lavoro, bensì si tratta di un disagio dovuto al fatto che il lavoro irrompe nella loro vita quotidiana, specialmente per coloro che lavorano nell'orario di 24 ore, e si trasforma in un grande elemento di tensione inconscia: le chiamate infatti possono giungere in qualsiasi momento della giornata e anche solo il suono del telefono scatena negli interpreti una reazione di stress. Ad esso bisogna aggiungere poi lo stress contingente della chiamata, ad esempio i problemi relativi alla qualità del suono, alla cattiva gestione della chiamata (operatrici che si sovrappongono all'interprete mentre parla, ecc.) o il tipo di situazione che si presenta quando l'interprete risponde al telefono. Per quanto riguarda la dimensione psicologica, gli interpreti all'interno di Dualia non hanno una forma di sostegno psicologico per i casi che più mettono in difficoltà l'interprete, tra cui situazioni in cui l'interprete viene minacciato personalmente, situazioni in cui qualcuno muore al telefono,

parti o minacce di denuncia da parte di una delle due parti verso l'altra. Il responsabile degli interpreti definisce questi casi come situazioni di stress limite, nelle quali il sostegno di uno psicologo specializzato potrebbe essere un grande beneficio per l'interprete. Una interprete sostiene che nella sua esperienza non è mai arrivata al punto da necessitare l'appoggio di un professionista, bensì ha superato i casi più duri con una semplice condivisione di quanto accaduto con alcuni colleghi che hanno vissuto simili situazioni. Ciò non contribuisce alla creazione di una strategia per affrontare simili casi però aiuta a superare la difficoltà contingente. Un'altra interprete, al contrario, basandosi sulla propria esperienza personale, sostiene che l'idea di un appoggio psicologico per gli interpreti sia positiva. A volte accade infatti che si debbano interpretare più chiamate riguardanti lo stesso caso, quindi il caso si prolunga nel tempo e per l'interprete diventa più complesso il distacco da simili situazioni. Maria Jesús González fa notare che di frequente non viene considerato l'interprete come soggetto per cui potrebbe essere necessaria l'assistenza psicologica, mentre realmente è uno dei soggetti che affronta situazioni di difficile gestione più da vicino e che ne viene in qualche modo coinvolto. L'ipotesi che è possibile avanzare è che la neutralità dell'interprete lo spinga a cercare di reagire in maniera standard a qualsiasi situazione, eppure situazioni come quelle che Gabriel ha indicato come limite, influiscono inevitabilmente sull'interprete in quanto essere umano.

La conversazione ha poi riguardato il contatto e la comunicazione tra interpreti telefonici: gli interpreti infatti come abbiamo visto in precedenza hanno espresso il desiderio di comunicare con maggiore frequenza gli uni con gli altri, eppure non attraverso il gruppo degli interpreti creato su Google Group: essi infatti sentono la necessità di un contatto reale e non virtuale gli uni con gli altri, anche per "poter dare un viso ai nomi delle persone". Grazie agli incontri, gli interpreti potrebbero formare infatti un gruppo più coeso e integrato, che potrebbe permettergli una migliore collaborazione. Oltre a questi incontri "sociali" in cui gli interpreti

possono costruire una migliore relazione tra loro, vengono proposti anche incontri con obiettivi specifici su Skype, una sorta di gruppi di lavoro a cui gli interpreti di Dualia si possono iscrivere per trattare temi specifici, confrontarsi con i colleghi al riguardo e trovare soluzioni comuni.

Si è poi passati a trattare dei protocolli, che vengono valorizzati moltissimo dagli interpreti. I protocolli però si limitano ad alcuni ambiti (violenza contro le donne, emergenze) e per adesso non è stata espressa la necessità di crearne di nuovi: ad ogni modo gli interpreti intervistati segnalano che potrebbe trattarsi di un miglioramento possibile, e che potrebbe essere utile dividere gli ambiti tematici e creare dei protocolli generici per ciascuno di essi con la collaborazione di tutti. Il responsabile degli interpreti al riguardo sottolinea che il protocollo standard di Dualia di apertura e conclusione della chiamata deve la propria creazione alle necessità concrete di trasmettere una immagine coesa di azienda al cliente, e al contempo di gestire al meglio la chiamata. Inoltre la parte che è stata regolamentata è solo la parte che riguarda lo spagnolo, in questo modo ad ogni interprete viene data la possibilità di gestire la comunicazione con la parte straniera come meglio crede, e quindi adattare il discorso alle eventuali differenze linguistiche e culturali dell'utente.

Successivamente si sono consultati gli interpreti riguardo le caratteristiche personali di un interprete telefonico (adattabilità, pazienza, autocontrollo) che sono risultate essere tanto importanti quanto le abilità tecniche. Alcuni di essi hanno relazionato questa domanda ancora una volta alla formazione ovvero hanno sostenuto che a volte si criticano come carenze di formazione alcune carenze che in realtà sono caratteriali. Si è evidenziato molto il valore dell'adattabilità nell'interpretazione telefonica, ma anche in tutte le altre modalità di interpretazione: l'interprete deve infatti sempre sapersi adattare al testo, alla modalità, al mezzo, all'oratore, eccetera. A riprova di ciò il responsabile degli interpreti di Dualia ha affermato che il motivo per cui alcuni interpreti erano stati esclusi dalla rete di Dualia è stato

per la loro incapacità di abituarsi alla modalità di comunicazione e alle situazioni, e perché non sono stati capaci di controllarsi in un momento in cui si trovavano molto sotto pressione. Nella discussione si è messo in evidenza che spesso i neo-interpreti appena usciti dall'università pensano di essere pronti ad affrontare il mondo del lavoro in quanto si sentono tecnicamente preparati, senza considerare che ci sono molte altre componenti che importano oltre alle abilità tecniche apprese.

Un'altra curiosità destata dai risultati riguardava l'opinione di una quantità rilevante di interpreti (45,8%) secondo cui in un interrogatorio di polizia è preferibile l'utilizzo dell'interpretazione presenziale. Una interprete ribadisce che se un interprete presenziale è disponibile, è preferibile all'interprete telefonico, un'altra interprete però riferisce una esperienza personale di interpretazione in un tribunale in cui le erano state fatte pressioni da parte di un accusato e ha affermato di avere smesso di interpretare in tribunale da allora. A seguito della narrazione di questa esperienza ci si è trovati quindi d'accordo nell'affermare che nonostante nell'interpretazione presenziale un interprete abbia più risorse da sfruttare, che rendono il suo lavoro più efficace, l'interpretazione telefonica fa sì che l'interprete sia meno esposto e dunque più protetto in occasioni rischiose come quella sopra descritta.

Infine si è giunti a trattare delle chiamate notturne, nelle quali ci si aspettava che gli interpreti indicassero di avere grandi difficoltà di concentrazione e che ci fossero alte probabilità di malintesi, ma i questionari hanno mostrato l'esatto contrario: gli interpreti non sembrano pensare di avere grandi difficoltà di concentrazione e nemmeno pare che esistano più probabilità di malintesi rispetto alle chiamate in orario diurno. Nel commentarlo durante l'intervista con gli interpreti è emerso in realtà che alcuni ritengono le chiamate notturne più stressanti. Altri hanno fatto notare che molto dipende dalla durata della chiamata: vi sono chiamate brevi che permettono di riprendere sonno dopo averle concluse e chiamate che possono prolungarsi per molto tempo (o chiamate che si possono anche ripetere durante la

notte) che rendono più difficile riprendere il ritmo normale della propria vita. Ad ogni modo il grande vantaggio delle chiamate notturne, come ribadisce Gabriel Cabrera, è che non sono complicate dal punto di vista tecnico: le casistiche della notte infatti sono molto limitate, nella maggioranza dei casi sono emergenze, e la difficoltà principale è l'autocontrollo.

4.2.2 Conclusioni

Il questionario degli interpreti e l'intervista hanno permesso di analizzare più da vicino l'interprete telefonico e si è riusciti a creare un quadro abbastanza nitido di essi, delle loro percezioni e delle loro opinioni riguardo l'interpretazione telefonica.

Emerge una figura di interprete free lance che concilia vari lavori per poter mantenersi come lavoratore autonomo. Gli interpreti telefonici, per quanto abbiano seguito corsi di interpretazione, universitari o meno, completano la propria formazione con l'esperienza sul campo (d'altronde ciò è applicabile a molte, se non quasi tutte le professioni) e apprendono molto dall'interazione con i colleghi, oltre a trovare in essi un sostegno psicologico e un aiuto in caso di difficoltà. Si relazionano bene con i clienti, e sono cortesi ed educati, aspetto fondamentale nel relazionarsi col pubblico, anche se comunque esiste margine di miglioramento nella cooperazione all'interno delle chiamate: sembra necessario che le due parti comprendano meglio le necessità l'una dell'altra, sia attraverso la stipulazione di protocolli concordati, nei quali entrambe le parti avanzano le proprie necessità, sia attraverso l'esperienza di uso del servizio.

Un altro aspetto che si può considerare estremamente significativo, e che è stato evidenziato sia nei questionari che nell'intervista è che l'interpretazione telefonica ha una componente umana molto significativa: l'interprete telefonico è continuamente in contatto, seppure a distanza, con persone, e si trova a dover gestire questioni che le concernono molto da vicino. Spesso si tratta di problemi personali ai quali gli utenti sono molto sensibili, quindi capita di

dover affrontare momenti delicati o di tensione più di frequente rispetto ad altre modalità di interpretazione, che vengono utilizzate in situazioni più asettiche. Ciò ha un doppio risvolto per l'interprete: da un lato, gli interpreti telefonici di Dualia sono un grande aiuto per le persone e possono fare la differenza in un momento critico, ed essi hanno mostrato non solo di essere coscienti di ciò, ma anche di essere motivati precisamente da questo; dall'altro lato, viene continuamente messa alla prova la loro capacità di mantenersi imparziali, come nei casi di violenza di genere o quando una delle due parti fa appello all'interprete non in quanto professionista ma in quanto essere umano e l'interprete è costretto a reagire con freddezza per non essere coinvolto nella situazione. La difficoltà dell'interpretazione telefonica non è quindi meramente tecnica, bensì anche caratteriale: di adattabilità, pazienza e autocontrollo come è stato sottolineato nei questionari.

Nonostante ciò, non mancano le difficoltà tecniche: soprattutto i problemi di audio che possono arrivare a compromettere la qualità della chiamata. Questo, secondo gli interpreti risulta essere il difetto principale di tale modalità, ovvero le difficoltà tecnologiche. Rincuora pensare che la tecnologia e il suo miglioramento potranno apportare molte e nuove soluzioni a tale problema, quindi si può ipotizzare, come d'altronde hanno fatto alcuni degli interpreti all'interno dei questionari, che con gli opportuni miglioramenti, in futuro questa modalità sarà di uso più largamente diffuso.

Malgrado l'interpretazione telefonica, come l'interpretazione per i servizi pubblici, sia considerata di scarso prestigio sociale se paragonata con l'interpretazione di conferenza, gli interpreti del team di Dualia sono motivati e sembrano soddisfatti del proprio lavoro, fattore apparentemente inutile ma essenziale per fornire un servizio di buona qualità.

CONCLUSIONI

Il presente elaborato si è posto come obiettivo principale quello di investigare la modalità dell'interpretazione telefonica sotto distinti punti di vista.

Dapprima si è preso in esame il punto di vista accademico: si è cercato di definire l'interpretazione telefonica così come viene dipinta nella letteratura, non limitandosi solo al mezzo utilizzato ma cercando di darne una definizione come disciplina, ovvero come congiunto di teorie e conoscenze specifiche di una professione plasmate in un quadro metodologico o in un insieme di norme comportamentali che permette di sistematizzare l'esercizio professionale (González Rodríguez, 2014). Si sono poi esaminati gli articoli che promuovevano l'uso di questa modalità e quelli che la criticavano e ne scoraggiavano la diffusione. Successivamente si sono presi in considerazione gli studi empirici riguardanti tale modalità, i quali sono il vero punto di partenza per formarsi una opinione sull'interpretazione telefonica dal momento che le conclusioni di questi studi si basano su dati, che possono essere più o meno significativi. Ci si ritrova d'accordo con Ozolins (2012) il quale sostiene che nella letteratura riguardante l'interpretazione telefonica esiste molto "rumore" ovvero studi basati su pregiudizi il cui obiettivo è quello di screditare l'interpretazione telefonica. Fortunatamente, forse per la maggiore diffusione che l'interpretazione telefonica va assumendo, recentemente gli studi sembrano essere più disposti a prendere in considerazione questa modalità liberandosi dai pregiudizi.

Allo studio bibliografico è seguito un lavoro di ricerca all'interno di una realtà aziendale basca di punta nel settore: Dualia. Grazie alla collaborazione dell'azienda si è potuto comprendere non solo come è nata l'idea di un servizio di interpretazione telefonica, come si è sviluppata negli anni e come si è introdotta nel mercato, ma anche si è avuta la possibilità di entrare in contatto con interpreti professionisti dell'interpretazione telefonica, si è potuto

capire la loro modalità di lavoro e si è studiata la formazione che viene loro fornita in azienda riguardo tale tecnica. Si è stati testimoni quindi del non facile passaggio dalla teoria alla pratica di questa modalità. Ciò è stato di stimolo per cercare di comprendere se realmente l'interpretazione telefonica sia una tecnica considerata utile e facile da utilizzare dai clienti e se gli interpreti si trovassero, o no, a proprio agio nel lavorare in tale modalità. Si è formulato quindi un percorso di ricerca partendo dall'ipotesi che l'interpretazione telefonica come viene praticata all'interno dell'azienda Dualia sia non solo utile e positiva per utenti e clienti, ma anche una modalità a cui gli interpreti si sono abituati, nella quale si sono creati automatismi di interpretazione e che quindi non si tratti più della modalità che provoca un grande stress psicologico agli interpreti, dal momento che essi hanno ricevuto formazione e hanno esperienza sul campo.

La ricerca si è sviluppata attraverso due questionari, uno indirizzato ai clienti e uno agli interpreti telefonici che lavorano con Dualia. La ricerca si è voluta concentrare principalmente sulle eventuali difficoltà incontrate nell'operare con questa modalità, in modo da poter individuare i punti più problematici e fornire proposte di miglioramento del servizio.

Il questionario indirizzato ai clienti, volto a conoscere l'opinione dei fruitori riguardo tale servizio, ha ricevuto una partecipazione alta rispetto alle aspettative, e nei risultati ha rispettato pienamente l'ipotesi iniziale: i clienti sono soddisfatti del servizio e non riscontrano grandi difficoltà né nell'accedervi, né nell'utilizzarlo. Hanno inoltre un'alta considerazione degli interpreti, educati e professionali. Per quanto riguarda la parte più strettamente commerciale, quindi l'uso del servizio e la sua diffusione, è emerso che c'è margine di miglioramento.

Il questionario indirizzato agli interpreti, più ampio ed elaborato, si prefiggeva di conoscere il loro background, il loro percorso di formazione ed eventuali occupazioni parallele

all'interpretazione telefonica, oltre alla loro percezione di tale professione: quali i vantaggi, gli svantaggi, i fattori di stress e i limiti del loro ruolo. Dal questionario degli interpreti sono emerse varie necessità, che sono state in seguito discusse con un gruppo ridotto di esperti di interpretazione telefonica. Anzitutto è stata espressa una carenza nella loro formazione: gli interpreti si avvicinano inizialmente all'interpretazione telefonica senza conoscere pienamente questa modalità e grazie alla formazione ricevuta in azienda e all'esercizio della stessa riescono a operare in questa modalità senza difficoltà o con difficoltà limitate.

Si è inoltre discusso con gli interpreti dell'impatto psicologico che ha su di essi l'interpretazione telefonica: si è visto infatti dai questionari che lo stress che sperimentano non è da attribuire totalmente alla modalità in cui lavorano, alla quale con il tempo si abitua, quanto alla cosiddetta "*tensión de grado cero*" (González, 2015) ovvero alla costante tensione data dal fatto che una chiamata da interpretare può giungere in qualsiasi momento della giornata. Si è poi sviluppata la questione dei "casi difficili" che gli interpreti si trovano a volte a gestire nelle chiamate e che possono avere su di loro un forte impatto emotivo. Tale impatto emotivo coinvolge l'interprete come persona e deve essere controllato affinché non influisca sulla sua professionalità.

Si è giunti poi a discutere del profilo dell'interprete telefonico, il quale non deve essere solo un buon professionista tecnicamente abile ma deve possedere un carattere adattabile, paziente e grande autocontrollo per poter svolgere al meglio questa professione.

Alla luce di quanto emerso si è giunti ad avanzare alcune proposte, che potranno essere in futuro ulteriormente sviluppate in altri lavori di ricerca.

Si vuole proporre innanzitutto la creazione di un percorso di formazione legato all'università specifico in interpretazione telefonica che possa fornire gli strumenti necessari agli studenti per avvicinarsi a questa modalità in maniera più consapevole. Il corso proposto dovrebbe

introdurre gli studenti a questa modalità di interpretazione, affrontandone le caratteristiche principali, evidenziate da González (2015), riportate nel primo capitolo. Partendo da queste il corso preparerebbe lo studente a lavorare sia in chiamate in cui gli interlocutori sono faccia a faccia sia in chiamate in cui gli interlocutori si trovano tutti in luoghi diversi. In questa modalità lo studente verrebbe abituato a una modalità monosensoriale, in cui deve utilizzare al meglio il canale uditivo e gli verrebbero suggerite eventuali strategie per ovviare alle mancanze visive (alcuni suggerimenti sono la gestione dei turni o dei silenzi in interpretazione telefonica). Egli verrebbe inoltre preparato, nei limiti del possibile, a saper gestire situazioni comunicative diverse in ambiti vari, in modo da fornirgli la flessibilità necessaria agli interpreti telefonici. Infine sarebbe istruito a gestire situazioni di conflitto o situazioni personali “delicate”, in modo che una volta completato il corso possa avere i mezzi per approcciarsi con consapevolezza all’interpretazione telefonica.

Per quanto riguarda le proposte di miglioramento per l’azienda Dualia che si sono discusse con gli interpreti si tratta di:

- Dare vita a un servizio di assistenza psicologica agli interpreti: i professionisti possono aiutare con alcuni consigli gli interpreti in modo che essi sappiano come gestire l’impatto emotivo di una chiamata di una morte o simili situazioni che possono risultare traumatiche anche per l’interprete.
- Fornire agli interpreti occasioni di incontro e di scambio: purtroppo per questioni di mancanza di fondi non è sempre possibile organizzare incontri tra gli interpreti. Questo problema è presto risolto grazie alla tecnologia: si possono infatti organizzare momenti di scambio di esperienze attraverso Skype o altra tecnologia di comunicazione video. Inoltre si potrebbero sviluppare anche seminari formativi online con temi specifici.

Si è dunque raggiunto l'obiettivo prefissato di fornire suggerimenti di miglioramento all'azienda Dualia, la quale ha affermato che prenderà in considerazione i risultati della presente ricerca per migliorare la preparazione degli interpreti e le condizioni di lavoro. Si è inoltre fatto un primo passo verso la valutazione metodologica del lavoro degli interpreti telefonici, e sono stati apportati elementi che potrebbero servire come spunti per la formazione.

Nell'entrare in contatto con gli interpreti di Dualia ci si è resi conto che sono professionisti molto motivati, che considerano la interpretazione telefonica una modalità estremamente utile e sanno di svolgere il proprio lavoro anche per aiutare le altre persone in un momento di particolare difficoltà.

Io sono convinta che il futuro dell'interpretazione sia sicuramente l'interpretazione a distanza, pertanto è necessario che le nuove generazioni di interpreti abbiano tutti i mezzi per poter lavorare in tale modalità e fornire un servizio di qualità. Come gli interpreti di Dualia, inoltre, credo che l'interpretazione telefonica sia un aiuto fondamentale, specie in casi di emergenza o in casi in cui ricorrere a un interprete presenziale sarebbe troppo costoso o impossibile. Affinchè non avvenga più che una ragazzina di tredici anni muoia di appendicite, come è accaduto a Gricelda Zamora.

BIBLIOGRAFIA

Abril Martí, M. I. e Martín, A. (2011), “La barrera de la comunicación como obstáculo en el acceso a la salud de los inmigrantes”, In F. J. García Castaño e N. Kressova eds (2011) pp. 1521-1534

Akuete-Penn, C., Cunningham H., Cushman L.F. and Meyer D.D. (2008) “Satisfaction with Telephonic Interpreters in Pediatric Care”, *Journal of the National Medical Association*, vol. 100, pp. 429-434, <http://goo.gl/UP9vAI> (25.02.2016)

Andres, D. e Falk S. (2009), “Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting—Remote and Telephone Interpreting”. In D. Andres e Pöllabauer S. (eds.). 9-27 <https://goo.gl/LtU1qF> (26.02.2016)

Andres, D. e S. Pöllabauer eds. (2009). *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter. Is everything all topsy turvy in your tummy? Health Care Interpreting*, München: Meidenbauer.

Bajaj, L. , Crossman, K. L., Hampers L. C., Roosevelt G. and Wiener E., (2010) “Interpreters: Telephonic, In-Person Interpretation and Bilingual providers”, *Pediatrics*, Vol 125 n 3, pp. e631-e638 <http://goo.gl/C4yvpY> (25.02.2016)

Braun, S. e J. Taylor (2011 a), “AVIDICUS comparative studies - part I: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews”. In S. Braun e J. Taylor eds. (2011), 85-100. <http://goo.gl/z0KkBT> (26.02.2016)

Braun S. e Taylor J. L. (2011 b), “Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research”. In Braun S. e J. L. Taylor eds. (2011), 27-57. <http://goo.gl/U95hdD> (26.02.2016)

Braun, S. e Taylor J. eds. (2011), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*, Guildford: University of Surrey

Brennan, S. ed. (2002), *Proceedings of the 43rd Annual Conference of the American Translators Association*, Alexandria: American Translators Association.

Brunette, L., G. L. Bastin, I. Hemlin, e H. Clarke eds. (2003), *The Critical Link 3*, Amsterdam: Benjamins Translation Library

Cachón, L. (2002) “Migranti imprenditori: il caso spagnolo”, *Impresa & Stato*, 59.
<http://goo.gl/c6BMwf> (26.02.2016)

Carr, S. E. , R. P. Roberts, A. Dufour, D. Steyn eds. (1997), *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Amsterdam: Benjamins Translation Library

Chen A. H., Youdelman M. K. e Brooks, J. (2007), “The Legal Framework for Language Access in Healthcare Settings: Title VI and Beyond”, *Journal of General Internal Medicine*, vol 22: 2, pp. 362-367

Chesher T., Slatyer H., Doubine V., Jaric L., Lazzari R. (2003) “Community Based Interpreting. The Interpreters’ perspective” in L. Brunette, G. L. Bastin, I. Hemlin, H. Clarke eds. (2003), pp. 273-291

Colwell P., Grieshop-Goodwin T., McCarthy M., McNary L. and Swann A. (2009) “Language Access Services Translate to High Quality Health Care. Findings from interviews on language services in Kentucky”, *Kentucky Youth Advocates* <http://goo.gl/WP9w3H> (25.02.2016)

Corpas Pastor G., Seghiri Domínguez M., Gutiérrez Florido R. y Urbano Mendaña M. eds (2015) *AIETI7 Nuevos Horizontes en los Estudios de Traducción e Interpretación*, Geneva: Tradulex

Cunningham, H., L. F. Cushman, C. Akuete-Penn e D. D. Meyer (2008), “Satisfaction with telephonic interpreters in pediatric care”, *Journal of the National Medical Association*, vol 100:4, pp 429-434.

Falbo, C., M. C. Russo e F. Straniero Sergio eds (1999), *Interpretazione simultanea e consecutiva. Problemi teorici e metodologie didattiche*, Milano: Hoepli

García Castaño, F. J. e N. Kressova eds (2011) *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía*, Granada: Instituto de Migraciones.

García Luque, F. (2009), “La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: realidad social y reto pedagógico”, *Redit*, n 3, pp.18-30 <http://goo.gl/UXTvAD> (25.02.2016)

Garzone, G. e M. Viezzi eds. (2002), *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam: Benjamins Translation Library

Goffman, E. (1981), *Forms of talk*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press

González Rodríguez, M. J. (2014), “Formas de mediación en el trabajo de intérprete de escuchas telefónicas”, in Valero Garcés, C. (coord. y ed.) (2014) pp 205-214

González Rodríguez, M. J. e Spinolo, N. (2015) “Interpretación telefónica: aproximación profesional y propuestas formativas” in Corpas Pastor, G., M. Seghiri Domínguez, R. Gutiérrez Florido y M. Urbano Mendaña eds (2015) pp 40-51

González Rodríguez, M. J. (2015), “Interpretar escuchas telefónicas en ámbito judicial: análisis descriptivo y metodología operacional”, *Trans* 19.1, 109-129

Gracia-García, R. (2002), “Telephone interpreting: a review of pros and cons”, In S. Brennan eds (2002) pp. 195-216 <https://goo.gl/vQeWZg> (26.02.2016)

Kellett Bidoli, C. J. (1999), “Aspetti storici dell’interpretazione”, in Falbo C., M. C. Russo e F. Straniero Sergio (eds.) (1999), pp. 3-25

Kelly, N. (2007) *Telephone interpreting: a comprehensive guide to the profession*, Trafford Publishing, <http://goo.gl/RQ8U5k> (25.02.2016)

Kelly, N. (2008), “A medical Interpreter’s Guide to Telephone Interpreting”, *International Medical Interpreter’s Association*, <http://goo.gl/R7j2YU> (25.02.2016)

Kelly, N. e De Palma D. A. (2009), *Top 15 Telephone Interpreting Suppliers*, Common Sense Advisory, <http://goo.gl/Xlsjhf> (26.02.2016)

Ko, L. (2006), “The need for long term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting”, *Linguistica Antverpiensia New Series-Themes in Translation Studies*, N. 5, pp. 325-338 <https://goo.gl/ChBPXD> (25.02.2016)

Korak, C. A. (2012), “Remote Interpreting via Skype- A viable alternative to in situ interpreting?”, *The Interpreters’ Newsletter*, n 17, 83-102

Kurz, I. (1985), “The rock tombs of the Princes of Elephantine. Earliest references to interpretation in pharaonic Egypt”, *Babel*, 31/4, pp. 213-218

Lee, J. (2007), “Telephone interpreting - seen from the interpreters’ perspective”, *Interpreting*, 9:2, pp. 231-251

Leman P. and Williams D. J., (1999) “Questionnaire survey of interpreter use in accident and emergency departments in the UK”, *Emergency Medicine Journal*, Vol 16, pp. 271-274 <http://goo.gl/Sekg2p> (25.02.2016)

Luque Martín, M. (2008) “La interpretación telefónica en España”, *Hermeneus. Revista de Traducción e Interpretación*, n 10, pp. 1-6 <http://goo.gl/SGbx6w> (25.02.2016)

Mikkelson, H. (2003) “Telephone Interpreting: Boon or Bane?”, in L. Pérez González (2003), pp. 251-269

Mintz, D. (1998), “Hold the phone: telephone interpreting scrutinized”, *Proteus*, vol 7, n 1, pp 1-3 <http://goo.gl/wf52PI> (26.02.2016)

Moser-Mercer, B. (2003), *Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters*, <http://goo.gl/cR2T0X> (25.02.2016)

Moser-Mercer, B. (2005 a), “Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task”, *Meta: Translators’ Journal*, vol 50: 2, 727-738

Moser-Mercer, B. (2005 b), “Remote interpreting: The crucial role of presence”, *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, n 81, 73-97 <http://goo.gl/cfj0K2> (26.02.2016)

Mouzourakis, P. (2003), *That feeling of being there: Vision and presence in remote interpreting*, <http://goo.gl/mELXim> (25.02.2016)

Mouzourakis, P. (2006), “Remote Interpreting. A technical perspective on recent experiments”, *Interpreting*, vol 8:1, 45-66

Niska, H. (2002), “Community interpreter training. Past, Present, Future”. In G. Garzone e M. Viezzi (eds.), (2002), 133-144

Oviatt S. L., Cohen P. R. e Podlozny A. (1990), “Spoken Language in Interpreted Telephone Dialogue”, *Computer Speech & Language*, vol 6, n 3, 277-302 <https://goo.gl/MmWIRW> (26.02.2016)

Ozolins, U. (1998), *Interpreting and Translating in Australia: Current Issues and International Comparisons*, Melbourne: National Languages and Literacy Institute of Australia <http://goo.gl/LH2aB5> (26.02.2016)

Ozolins, U. (2012), "Telephone interpreting: understanding practice and identifying research needs", *Translation & Interpreting*, vol 3: 1, 33-47 <http://goo.gl/zh0Dhl> (26.02.2016)

Pérez Gonzalez, L. (2003), *Speaking in Tongues: Language across Context and Users*. Valencia: Universitat de València

Pöchhacker, F. e M. Shlesinger eds. (2001), *The interpreting studies reader*, London: Routledge

Riccardi, A. (2003), *Dalla traduzione all'interpretazione. Studi di interpretazione simultanea*, Milano: Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto

Riccardi, A., Marinuzzi G. e Zecchin S. (1998) "Interpretation and stress", *The Interpreters' Newsletter*, n 8, 93-106

Roat, C. (2005), "Addressing Language Access Issues in Your Practice. A Toolkit for Physicians and Their Staff Members", *California Academy of Family Physicians*, <https://goo.gl/KXcAVY> (25.02.2016)

Roberts, R. P. (1997), "Community Interpreting Today and Tomorrow", in S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour e D. Steyn (eds) (1997), pp 7-26

Rosenberg, B.A. (2005) "Un análisis de la interpretación telefónica", in C. Valero Garcés ed (2005), pp. 243-252

Swaney, I. (1997), "Thoughts on Live vs. Telephone and Video Interpretation", *Proteus*, vol 6, n 2, pp 5-6 <http://goo.gl/eYL80U> (26.02.2016)

Valero Garcés, C. (2003), "Responding to Communication Needs. Current Issues and Challenges in Community Interpreting and Translating in Spain" in L. Brunette, G. L. Bastin, I. Hemlin, H. Clarke eds. (2003), pp. 177-272

Valero Garcés, C. (2014) (RE)considerando ética e ideología en situaciones de conflicto. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones.

Valero Garcés, C. eds (2005), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas/ Translation as Mediation or How to Bridge Linguistic and Cultural Gaps*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones

Van Hoof, H. (1962), *Théorie et pratique de l'interprétation*, München: Max Hueber Verlag

Vidal, M. (1998), "Telephone Interpreting: Technological Advance or Due Process Impediment?", *Proteus*, vol 7, n 3 <http://goo.gl/jJgOqK> (26.02.2016)

Wadensjö, C. (1999), "Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction", *The Translator*, vol. 5:2, pp. 247-264

Wadensjö, C. (2002) "The double-role of a dialogue interpreter", in F. Pöchhacker e Shlesinger M. (eds) (2002), pp. 355-370

Wadensjö, C. (2004) "Dialogue interpreting: A monologising practice in a dialogically organised world", *Target*, vol. 16:1, pp. 105–124

SITI WEB CONSULTATI

Bloomberg Business: Language Line Plans a Roll-Up as Translation Demand Soars

<http://www.bloomberg.com/news/articles/2011-10-14/language-line-plans-a-roll-up-as-translation-demand-soars> (17.08.2015)

Australian Government. Department of immigration and border protection. Phone interpreting

<https://www.tisnational.gov.au/vi/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting> (15.01.2016)

Language Line Solutions. Our History <http://www.languageline.com/company/history/>

(15/01/2016)

Youtube. Taller de Interpretación Telefónica en la FTI de Granada 2014

<https://www.youtube.com/watch?v=JT7JW7CCFwA> (27.01.2016)

Youtube. Protocolo de interpretación telefónica para el 016 y Casas de la Mujer. Dualia

<https://www.youtube.com/watch?v=epKFJgE7szg> (28.01.2016)

APPENDICE

CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES

PREGUNTAS SOBRE EL USO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

A) FORMACIÓN PARA UTILIZAR LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

1. ¿Sabe acceder al servicio de Interpretación telefónica proporcionado por Dualia?

Sí No

2. En caso afirmativo, ¿Cómo aprendió?

-Me formaron los compañeros del trabajo

-Me formó el personal de la empresa Dualia

-Leí las instrucciones proporcionadas por Dualia

-otro.....

3. ¿Había trabajado con intérpretes (presenciales o no) antes de utilizar el servicio de interpretación telefónica?

Sí No

4.¿Cuánto utiliza el servicio de interpretación telefónica?

Nunca

De 1 a 3 veces al mes

De 3 a 5 veces al mes

De 5 a 7 veces al mes

De 1 a 3 veces a la semana

De 3 a 5 veces a la semana

Más de 5 veces a la semana

5. ¿Le resulta difícil/incómodo trabajar con un intérprete? Puntúe de 1 a 6 siendo

1=nada incómodo y 6=muy incómodo

1 2 3 4 5 6

6. ¿Puede indicar los aspectos más problemáticos de una llamada interpretada? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=nada problemático y 6=muy problemático

-Las voces se solapan

1 2 3 4 5 6

-No entiendo cuándo tengo que hablar

1 2 3 4 5 6

-El intérprete no oye y tengo que repetir muchas veces lo mismo

1 2 3 4 5 6

-A veces no hay cobertura

1 2 3 4 5 6

-Los auriculares no funcionan bien

1 2 3 4 5 6

-El intérprete no ve lo que el usuario está indicando

1 2 3 4 5 6

B) RELACIÓN USUARIO-INTÉRPRETE

7. Los intérpretes:

-¿Se presentan en cada llamada?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Se muestran pacientes con el usuario y repiten todas las veces que es necesario?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Solicitan más informaciones sobre la situación?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Dejan que cada persona hable y si tienen que interrumpir lo hacen de manera ordenada?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Llevan un ritmo aceptable (¿son rápidos en situaciones de emergencia)?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Añaden alguna anotación que puede resultar útil para la llamada (no se entiende al usuario, habla demasiado bajo, este no es su idioma etc...)?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Proporcionan informaciones relevantes sobre la cultura del usuario?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

8. Si su empresa ha pactado un protocolo con Dualia, ¿Considera que le facilita el trabajo? Numere de 1 a 6 siendo 1=nada y 6=muchísimo

1 2 3 4 5 6

9.¿Cuáles cree que son las principales ventajas de la interpretación telefónica? Numere de 1 a 6 siendo 1=ninguna ventaja y 6=máxima ventaja

-Rapidez en el contacto con el intérprete y en la solución del problema lingüístico

1 2 3 4 5 6

-Es fácil de utilizar

1 2 3 4 5 6

-Puedo acceder al servicio en cualquier momento y en cualquier situación

1 2 3 4 5 6

-Los intérpretes son profesionales

1 2 3 4 5 6

10. ¿Cuáles cree que son las principales desventajas de la interpretación telefónica?

Numere de 1 a 6 siendo 1=ninguna desventaja y 6=máxima desventaja

- Dependencia del funcionamiento de la tecnología (altavoz, auriculares, línea telefónica con interferencias etc..)

1 2 3 4 5 6

-No ver al intérprete y que el intérprete no pueda asistir personalmente a la situación

1 2 3 4 5 6

-Dificultad en acceder al servicio

1 2 3 4 5 6

-La llamada se alarga mucho

1 2 3 4 5 6

-La traducción no parece ser fiel a lo que dicen los operadores o los usuarios

1 2 3 4 5 6

C) NIVEL DE SATISFACCIÓN

11. ¿Puede evaluar su nivel de satisfacción con los intérpretes de 1 a 6 siendo

1=insuficiente y 6=excelente?

1 2 3 4 5 6

PREGUNTAS ADMINISTRATIVAS

D) TIPO DE EMPRESA

12. ¿A qué se dedica la empresa para la que trabaja?

.....

13. ¿Cómo conoció su empresa el servicio de Interpretación telefónica proporcionado por Dualia?

- publicidad

- porque otra empresa utilizaba el servicio

-concurso público

-visita comercial

-internet

-prensa

-otro.....

14. ¿Cree que su empresa podría trabajar con intérpretes presenciales?

-Sí, me gustaría tener un intérprete presencial disponible 24h

-Sí, sustituyendo el servicio de interpretación telefónica

-Sí, pero compartido con la interpretación telefónica

-No

Otro.....

15.¿Cree que en algunos casos la atención idiomática presencial aportaría una mayor calidad?

-Estoy satisfecho con la interpretación telefónica

-Existen situaciones en las que la interpretación presencial mejoraría el servicio proporcionado

16.Si piensa que en algunos casos la interpretación presencial mejoraría la calidad del servicio que proporciona, nos puede indicar ¿cuáles son estas situaciones?

-Situaciones en las que la comunicación sería más rápida y más fluida con intérprete presencial

-Situaciones en las que el usuario estaría más relajado/más tranquilo con un intérprete presencial

-Situaciones en las que la conexión telefónica es mala

- Situaciones en las que sería útil que el intérprete viese la cara/el lenguaje no-verbal de la persona que tiene que interpretar

-Otro

.....

17. Si está satisfecho con la interpretación telefónica puede indicar ¿por qué?

-Los costes son limitados respecto a la interpretación presencial

-Rapidez e inmediatez del servicio

-Disponibilidad del servicio 24h

-Profesionalidad de los intérpretes

-Buena calidad del servicio de interpretación

Otro.....

18.¿Puede evaluar su nivel de satisfacción con el servicio de interpretación telefónica en general, siendo 1=insuficiente y 6=excelente?

1 2 3 4 5 6

CUESTIONARIO PARA LOS INTÉRPRETES

Cuestionario a difundir entre los intérpretes de Dualia para que puedan expresar su opinión sobre como mejorar la formación de intérpretes telefónicos, para describir su relación con el cliente, lo que consideran o no parte del papel del intérprete telefónico, y los factores de estrés.

A) PERFIL PROFESIONAL

1. Edad:

.....

2. Idiomas con los que trabaja en Dualia (pueden ser varios):

.....

3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como intérprete telefónico?

.....

4. ¿Tiene otro trabajo además de el de intérprete telefónico? En caso afirmativo, indique cuál/cuáles:

-No

-Si, traductor

-Sí, intérprete presencial de conferencia

-Sí, intérprete presencial para los servicios públicos

-Sí, profesor de idiomas

-Otro.....

B) FORMACIÓN

5. ¿Qué tipo de formación ha recibido?

-Universitaria/traducción e interpretación

-Universitaria/ filología

-Cursos

-Autodidacta

-Otro.....

6. Si ha recibido formación universitaria¿Considera que la formación recibida en la universidad ha sido suficiente a la hora de trabajar como intérprete telefónico? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=para nada y 6=fundamental

1 2 3 4 5 6

7. ¿La formación sobre interpretación telefónica proporcionada por la empresa Dualia ha sido suficiente a la hora de trabajar como intérprete telefónico? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=para nada y 6=fundamental

1 2 3 4 5 6

8. ¿Qué habilidades aprendidas en la universidad o en los cursos considera más útiles a la hora de trabajar como intérprete telefónico?

.....
.....

9. Indique cuestiones o aspectos que le parecen importantes en la labor del intérprete telefónico y que no han sido considerados en su formación

.....
.....

10. ¿Es útil interactuar con compañeros/as que hacen el mismo trabajo? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=para nada y 6=fundamental

1 2 3 4 5 6

11. ¿Cree que sería necesario interactuar más con los compañeros del trabajo?

Sí No

C) RELACIÓN CON LOS USUARIOS*:

*Usuario= Médicos, policías, operadores/as del 112 etc.. y cada persona que trabaja para un servicio público/empresa que ha contratado el servicio de interpretación telefónica de Dualia

12. Los usuarios:

-¿Proporcionan al intérprete toda la información necesaria?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Solicitan el idioma correcto?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Intentan hablar de forma clara y expresarse lo mejor posible con frases breves?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

-¿Respetan los turnos de palabra?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

10. ¿Cómo piensa que los usuarios evalúan su presencia en la conversación con una persona no hispanohablante? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=superfluo y 6=absolutamente indispensable

1 2 3 4 5 6

11.¿Trabaja aplicando protocolos específicos?

nunca a veces a menudo casi siempre siempre

12. ¿Cree que los protocolos le facilitan su trabajo? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=para nada y 6=muchísimo

1 2 3 4 5 6

13. ¿Tendría alguna propuesta para mejorar dichos protocolos?

.....

D) PAPEL DEL INTÉRPRETE

13. Evalúe de 1 a 6 las características que un intérprete telefónico debería tener, siendo 1=para nada importante y 6=muy importante

-memoria 1 2 3 4 5 6

-paciencia 1 2 3 4 5 6

-adaptabilidad 1 2 3 4 5 6

-imparcialidad 1 2 3 4 5 6

-empatía 1 2 3 4 5 6

-excelente conocimiento de los idiomas de trabajo 1 2 3 4 5 6

-precisión en la transferencia del mensaje 1 2 3 4 5 6

-control de los nervios 1 2 3 4 5 6

-conocimiento de terminología específica 1 2 3 4 5 6

-capacidad de colaboración 1 2 3 4 5 6

-capacidad de resolución de problemas de forma improvisada 1 2 3 4 5 6

14. Piensa que su papel incluye también:

-¿Intervenir en casos en los que se está llevando a cabo una injusticia en una llamada?

Si

No

-Explicar a la parte no hispanohablante cómo funciona el sistema de las instituciones/sistema hospitalario en España.

Si

No

-¿Intervenir cuando se da cuenta de que hay un potencial malentendido entre las dos partes?

Sí

No

15. Según su opinión ¿Hay contextos o situaciones en las que sería preferible utilizar otro tipo de interpretación (ej: interpretación presencial) en vez de la interpretación telefónica? Indique los contextos en los que piensa que sería preferible otro tipo de interpretación

-Interrogatorio policial

-Emergencia 112/061

-Situaciones en las que el interlocutor extranjero que habla está utilizando el idioma extranjero como lengua franca

-Situaciones en las que el interlocutor extranjero tiene un marcado acento en su idioma

-Situaciones en las que uno de los dos interlocutores no consigue hablar bien por varias razones (balbucea, no puede respirar etc...)

-Situaciones en las que uno de los interlocutores o ambos hablan muy rápido

-Situaciones en las que las llamadas son largas

-Otro.....

E) DIFICULTADES/FACTORES DE ESTRÉS

16. ¿Cuáles son los factores que más estrés le provocan cuando trabaja como intérprete telefónico? Puntúe de 1 a 6 siendo 1=ningún estrés y 6=nivel máximo de estrés

-Que no se escuche bien la voz de una de las dos partes en la llamada

1 2 3 4 5 6

-Que haya sobreposición de voces

1 2 3 4 5 6

-Que haya mucho ruido de entorno

1 2 3 4 5 6

-Que la llamada se corte mientras estaba interpretando

1 2 3 4 5 6

-No saber el origen de la llamada siguiente

1 2 3 4 5 6

-No tener la seguridad de conocer perfectamente el tema/ámbito temático de la llamada

1 2 3 4 5 6

-No saber cuánto tiempo durará la llamada

1 2 3 4 5 6

-Que la llamada sea una emergencia

1 2 3 4 5 6

-Tener dificultad en la gestión de los turnos por continuas interrupciones de los interlocutores

1 2 3 4 5 6

-Tener que repetir la traducción muchas veces

1 2 3 4 5 6

-Que la llamada le interrumpa mientras estaba haciendo otra cosa

1 2 3 4 5 6

-Llamada nocturna

1 2 3 4 5 6

17. ¿Cuáles piensa que son las dificultades principales que presenta la interpretación telefónica con respecto a la presencial o a otros tipos de interpretaciones? Puntúe de 1 a 6 siendo 1 el nivel mínimo de dificultad y 6 el nivel máximo de dificultad.

- celeridad de las interacciones

1 2 3 4 5 6

- posibles tensiones/dificultades comunicativas entre los interlocutores / entre interlocutor e intérprete

1 2 3 4 5 6

- incertidumbre sobre el tema a interpretar

1 2 3 4 5 6

- ausencia total de lenguaje no verbal visual

1 2 3 4 5 6

- dificultades respecto a la capacidad comunicativa de los interlocutores

1 2 3 4 5 6

- falta de consideración por no ser visto

1 2 3 4 5 6

- dificultad en la gestión de los turnos

1 2 3 4 5 6

- dependencia del funcionamiento de la tecnología (altavoz, auriculares del usuario, línea telefónica con interferencias etc..)

1 2 3 4 5 6

- terminología

1 2 3 4 5 6

18. En el caso en que atienda también a llamadas nocturnas, ¿Le resulta más difícil estar centrado en la conversación por la noche?

Sí No Otro

19. ¿Piensa que en las llamadas nocturnas hay más probabilidades de errores/malentendidos?

Sí No Otro

F) PERSPECTIVAS FUTURAS

20. ¿Ha pensado en algún momento dejar la profesión de intérprete telefónico?

Sí, pero al final he decidido seguir

Sí, creo que en futuro lo deje

No, nunca lo he pensado

Otro.....

21. Si ha pensado en dejar la profesión en algún momento,¿puede proporcionarnos las motivaciones?

-Demasiado estrés

-He encontrado otro trabajo

-Sueldo insuficiente comparado con la carga de trabajo

-No me gusta el trabajo de intérprete telefónico

Otro.....

.....

¿Qué opinión tiene sobre la interpretación telefónica?

Agradecimientos

Un gran gran agradecimiento a Dualia, a todos los que trabajan en Dualia (Gabriel, Ladis, Usoa, Diego, Txus, Nahikari, Willy, Amparo y Eider) y a todos los intérpretes de Dualia. Sin vuestro vistobueno, vuestra colaboración y vuestro gran apoyo este trabajo no hubiese sido posible. Gracias por haber sido siempre tan acogedores conmigo, y tan disponibles a mis peticiones.

Un gracias especial va a Ladis por haber decidido compartir el piso conmigo en el periodo que he estado allí, por haber creído mucho en este proyecto, a veces más que yo misma, y por haberme animado en los momentos más difíciles.

No puedo olvidar dar las gracias a todas las personas que me alegran el camino cada vez que voy al País Vasco, y que han hecho que me sienta un poco en casa cada vez que voy: gracias Ana, Santi, Jon, Jaione y, por supuesto Gox, por alegrarme, animarme y acogirme cada vez.

Para terminar quiero dar las gracias a una persona que, aún estando lejos, siempre está cerca, una persona a la que las palabras no rinden justicia: gracias Aitor.

Ringraziamenti

Grazie Susy per aver seguito il mio lavoro di tesi, grazie per le parole di incoraggiamento che hai sempre in serbo per me sin da quando ci siamo conosciute alla triennale, grazie per credere così tanto in me.

Grazie professoressa La Forgia per essersi spesa per la correzione di questa tesi e grazie Nicoletta per avere seguito il mio percorso all'interno di Dualia.

Grazie mamma, grazie papà. A voi è dedicata questa tesi, per il sostegno costante, per i sacrifici che fate per me, per l'amore in ogni gesto e in ogni momento anche quando sono rospa. Siete, ognuno dei due a modo suo, due grandi esempi di vita.

Grazie alla family! Sere, Claudio, Stefi, Ceci; Marco, Alle, Mary e Sara; Matteo e Giulia! E grazie alla big family, zii e cugini, che mi circondano d'amore. Soprattutto grazie a mia nonna Carla, che con la sua positività e i suoi sorrisi sostiene tutta la famiglia.

Grazie alle amiche dell'università, con cui abbiamo iniziato e con cui ho il grande privilegio di concludere questo percorso. Grazie Ele, Margi, Mita, grazie per le sofferenze condivise ma soprattutto per le risate condivise, dentro e fuori dalle cabine!! Conoscervi mi ha fatto comprendere il vero significato dell'unione che fa la forza, e dell'importanza della collaborazione. Grazie per questa preziosa lezione. Grazie Fra per esserti sempre prestata come motivator ufficiale del gruppo, grazie delle risate, delle camomilline, dei fantozzi con tanto di risate sguaiate e citazioni fantozziane, e grazie per i neuroni della stupidità.

Grazie alle amiche di sempre, quelle che ci sono sempre state e sempre ci saranno, quelle che hanno condiviso un cammino e che possono andare lontano, ma non si allontanano mai veramente: grazie Seme, grazie Bea, grazie Giuli, grazie Marti.

Grazie a Robbi-ruzzola, per le chiacchiere, le cantate, e in generale la bella amicizia

Grazie ai conigli, che in quanto conigli sono scappati e si sono sparsi per il mondo portandosi via un pezzo della mia allegria: grazie Stuhu, grazie Fihil, grazie Malù e grazie Nanni. Ma soprattutto grazie Giancarlo che ha accompagnato noi tutti nelle nostre tesi di laurea.

Grazie alle persone che con me hanno condiviso una parte del cammino ma che hanno preso strade diverse, o che si sono dovute allontanare. Grazie per esserci state per un periodo, e per essere state importanti per me.

Chi mi conosce sa che questa laurea è un piccolo sogno che coccolavo sin dal primo esame della triennale. Era l'esame di mediazione tra l'inglese e l'italiano e un compagno di corso di allora per incoraggiarmi prima che entrassi all'esame, mi disse: "dai Leti, che questa è roba tua!". Da allora mi ha sempre accompagnato l'idea che l'interpretazione fosse "roba mia". Ci sono stati ostacoli nel cammino, un test d'ingresso alla magistrale per cui ero sicura di essere tagliata che andò male la prima volta, un test di ingresso la seconda volta, corsi difficili, esami più grandi di me che sembravano impossibili da passare, persone che non hanno creduto in me...Eppure eccomi qua. È una grande soddisfazione poter dire a me stessa che questo volevo e questo ho ottenuto, con grandi sforzi, ma sempre ricordandomi che avevo il privilegio di studiare con passione quello che amo. Senza farmi sconti o cercare scorciatoie ho percorso la strada in cui credevo e oggi sono felice perché questo sogno si stacca dalla stellina a cui lo avevo appeso e diventa realtà.

Grazie a tutte le persone che mi hanno sostenuto nel cammino verso questo traguardo.