

**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

Teoria dell'interpretazione

*L'interpretazione a distanza:*

*analisi di interazioni telefoniche mediate da interprete*

CANDIDATO:

Matteo Paoletti

RELATRICE:

Maria Chiara Russo

CORRELATRICI:

María Jesús González Rodríguez

Nicoletta Spinolo

*Anno Accademico 2014/2015*

*Sessione III*







*Alla mia famiglia*

*e a tutti coloro che, gratuitamente e sorprendentemente, mi hanno accompagnato fin qui.*



*To use the same words is not a sufficient guarantee of understanding;  
one must use the same words for the same genus of inward experience;  
ultimately one must have one's experiences in common.*

*Friedrich Nietzsche*

*The road and the tale have both been long, would you not say so?  
The trip has been long and the cost has been high...  
But no great thing was ever attained easily.  
A long tale, like a tall Tower, must be built a stone at a time.*

*Stephen King*

*The remoteness is not measured by distance.*

*Antoine de Saint-Exupéry*



## Indice

Introduzione	1
Capitolo 1	
L'interpretazione a distanza	5
1.1.L'interpretazione a distanza o <i>remote interpreting</i> : introduzione e definizione	5
1.2 Origini dell'interpretazione a distanza	12
1.3 Principali ambiti di utilizzo dell'interpretazione a distanza	19
1.3.1 Contesto giudiziario	19
1.3.1.1 Il progetto AVIDICUS	22
1.3.1.2 L'uso dell'interprete negli interrogatori di polizia	36
1.3.1.3 La capacità di adattamento degli interpreti a distanza	41
1.3.2 Contesto sanitario	47
1.3.3 Contesto aziendale	62
1.3.4 Contesto istituzionale	67
Capitolo 2	
Gli interpreti professionisti e l'interpretazione a distanza	77
2.1 Concetto di <i>presence</i> , <i>remoteness</i> e <i>alienation</i>	77
2.1.1 Il concetto di presenza ( <i>presence</i> )	78
2.1.2 Il concetto di distanza ( <i>remoteness</i> ) ed estraneità ( <i>alienation</i> )	85

2.1.3 Il ruolo della vista	88
2.2 Implicazioni psicologiche e fisiologiche per gli interpreti a distanza	92
2.2.1 Lo stress in interpretazione simultanea	94
2.2.2 Lo studio di Moser-Mercer	95
2.2.3 Lo studio di Roziner e Shlesinger	98
2.3 Posizioni dei professionisti rispetto all'interpretazione a distanza	106
2.3.1 Posizioni nel settore istituzionale	106
2.3.2 Gli interpreti nel settore giudiziario	108
2.3.3 I funzionari del settore giudiziario	110
2.3.4 Conclusioni dei sondaggi AVIDICUS	114
Capitolo 3	
L'interpretazione telefonica	119
3.1 L'interpretazione telefonica: origini e caratteristiche	119
3.2 La conversazione telefonica	132
3.2.1 Cenni di analisi conversazionale	132
3.2.2 Le aperture	138
3.2.3 Le chiusure	144
3.3 Tratti dell'interazione telefonica mediata da interprete	154

## Capitolo 4

Materiali e metodi	161
4.1 Raccolta dei dati	161
4.1.1 L'azienda Dualia	161
4.1.2 Il protocollo degli interpreti di Dualia	164
4.1.3 Il progetto SHIFT	170
4.1.3.1 I partner	172
4.1.3.2 Obiettivi	173
4.2 Metodi di analisi	173
4.2.1 Convenzioni di trascrizione	174
4.2.2 Parametri utilizzati per l'analisi dei dati	176

## Capitolo 5

Analisi e discussione dei risultati	179
5.1 Prima registrazione	179
5.2 Seconda registrazione	190
5.3 Terza registrazione	200
5.4 Quarta registrazione	211
5.5 Quinta registrazione	221
5.6 Sesta registrazione	237
5.7 Settima registrazione	250

5.8 Ottava registrazione	256
5.9 Nona registrazione	273
5.10 Decima registrazione	290
Conclusioni	315
Bibliografia	329
Sitografia	341
Abstract	343
Resumen	345

## Introduzione

Il presente lavoro di tesi nasce dalla mia forte passione per l'interpretazione telefonica e a distanza. L'interpretazione a distanza, o *remote interpreting*, è una nuova modalità di interpretazione che si sta notevolmente affermando in svariati contesti andando a sostituire la tradizionale forma di interpretazione bilaterale o di trattativa e, in altri casi, il tradizionale svolgimento dell'interpretazione simultanea di conferenza. I fattori che hanno congiuntamente comportato tale cambiamento sono i seguenti: i grandi flussi migratori e la creazione di società sempre più multilingue e globalizzate, la grande crisi economica, i recenti progressi e sviluppi in campo tecnologico, in particolare grazie alla creazione e all'affermazione delle nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione. La passione per l'interpretazione a distanza e, in particolare, per l'interpretazione telefonica, è maturata nel corso di un soggiorno studio a Madrid, nell'anno accademico 2012/2013. In tale occasione, ho avuto la possibilità di contattare e conoscere una delle aziende più rinomate nel campo dei servizi di interpretazione telefonica in Spagna: l'azienda Dualia Teletraducciones. Mi è da subito apparsa evidente la peculiarità di tale modalità interpretativa ed è maturato il desiderio di approfondirne gli studi, al fine di capire se e in che misura tale modalità potesse rappresentare un degno sostituto dell'interpretazione presenziale.

Durante gli studi svolti nel corso di laurea triennale in Mediazione Linguistica Interculturale presso la SSLMIT dell'Università di Bologna, sede di Forlì, ho avuto l'opportunità di apprendere in maniera approfondita gli aspetti teorici e le tecniche dell'interpretazione bilaterale o di trattativa; in seguito al soggiorno a Madrid, ho prodotto un elaborato in occasione della conclusione degli studi in cui, concentrandomi sull'interpretazione telefonica, presentavo i servizi offerti dall'azienda Dualia e analizzavo le caratteristiche principali dell'interprete telefonico mettendoli a confronto con quelle dell'interprete di bilaterale presenziale.

Successivamente, nel percorso di formazione previsto dal Corso di Laurea specialistica in Interpretazione, sempre presso la SSLMIT a Forlì, ho maturato un notevole interesse per l'interpretazione di conferenza, nonché per la figura dell'interprete, per la sua versatilità e per le opportunità professionali e umane offerte da tale ambito lavorativo. Giunto il momento di affrontare la preparazione della tesi di laurea, ho voluto proseguire e approfondire lo studio iniziato precedentemente sull'interpretazione telefonica, considerando

al contempo l'ambito più generale dell'interpretazione a distanza. Sembrava interessante, infatti, servirsi delle nozioni apprese nei cinque anni di studio sulle modalità di interpretazione di conferenza tradizionali per farne un raffronto con un ambito totalmente nuovo agli occhi della maggior parte degli studenti. Per la presente tesi, è stato svolto *in primis* un approfondimento dal punto di vista teorico, passando in rassegna i principali studi e le principali ricerche riguardanti l'interpretazione a distanza. Inoltre, si è affrontata la ricerca anche da un punto di vista pratico attraverso l'analisi di dati reali, al fine di definire e sistematizzare le caratteristiche dell'interazione telefonica mediata da interprete. Il lavoro è stato svolto con la prospettiva e consapevolezza che le nuove modalità di interpretazione saranno sempre più presenti nel mercato del lavoro e che, di conseguenza, anche i neo interpreti saranno chiamati a prestare servizio attraverso l'uso di nuove tecniche rispetto a quelle offerte dal percorso di studi della maggior parte delle Scuole Interpreti italiane ed europee.

In occasione del lancio del progetto Shift (SHaping the Interpreters of the Future and of Today) promosso all'interno del programma Erasmus+ dell'Unione Europea di cui l'Università di Bologna e, in particolare, il DIT- Dipartimento di Interpretazione e Traduzione con sede a Forlì, è partner promotore nonché unità coordinatrice, con il presente elaborato ho voluto fornire un contributo alla prima fase prevista dal progetto. Il progetto Shift si propone, infatti, di analizzare i recenti cambiamenti del mondo del lavoro degli interpreti al fine di creare, sviluppare e, infine, adottare moduli didattici ad hoc per la formazione dei futuri interpreti, rispondendo in questo modo alle richieste odierne del mercato. Il presente elaborato è, quindi, il frutto di un accostamento tra una mia forte passione per la materia e il bisogno reale preso in considerazione dal progetto Shift: la formazione e la didattica per i futuri interpreti nei contesti lavorativi a distanza.

Per la realizzazione del lavoro di vitale importanza è stata la disponibilità e la collaborazione dell'azienda spagnola Dualia, la quale ha fornito le preziose registrazioni di conversazioni reali mediate da interprete, prese in esame in questa sede. Il presente progetto di tesi è stato condotto con la consapevolezza che la tematica presa in esame sia piuttosto ampia e che, considerate le sue origini recentissime, presenta aspetti che hanno appena iniziato a mostrare le loro potenzialità e che, pertanto, richiedono ancora molte analisi approfondite ed esaustive. Con il presente lavoro non si intende esaurire la questione dell'interpretazione telefonica né, a maggior ragione, quella dell'interpretazione a distanza: è

uno studio che non solo vuole passare in rassegna alcune delle principali ricerche condotte in letteratura, ma che si propone anche di fornire un contributo empirico e proposte didattiche che, si auspica, potranno essere spunti per futuri lavori di approfondimento.

Il lavoro è suddiviso in cinque capitoli. Nel primo capitolo verrà fornita una rassegna bibliografica relativamente all'interpretazione a distanza, di cui si definiranno in primo luogo le origini nonché le ragioni che hanno portato al suo utilizzo. In seguito, verranno illustrati gli ambiti ove suddetta modalità è maggiormente richiesta: il contesto giudiziario, sanitario, aziendale e istituzionale. Per quanto riguarda il primo ambito, verranno presi in considerazione e riportati gli studi svolti da Sabine Braun (2007, 2012, 2015), soffermandosi principalmente sui risultati del progetto AVIDICUS, importante progetto europeo che ha per oggetto le interazioni tra utenti di lingua diversa con l'ausilio di interprete in videoconferenza in ambito giudiziario. Verranno inoltre approfonditi aspetti quali il ruolo dell'interprete negli interrogatori di polizia e la capacità di adattamento degli interpreti professionisti alla nuova modalità di lavoro.

Il secondo capitolo verterà sulle principali implicazioni psicologiche e fisiologiche per gli interpreti che lavorano a distanza. In primo luogo, verranno descritti i concetti di *presence* (presenza), *remoteness* (distanza) e *alienation* (estraneità), concetti chiave per l'interprete nella nuova modalità di lavoro. Inoltre, verranno approfonditi il ruolo della vista e la componente dello stress nell'interpretazione simultanea, al fine di cogliere le sostanziali differenze tra la modalità tradizionale e l'interpretazione simultanea a distanza. In secondo luogo, per descrivere le principali implicazioni fisiologiche e psicologiche degli interpreti, verranno riportati i risultati di due studi, rispettivamente di Moser-Mercer (2003) e di Roziner e Shlesinger (2010), entrambi volti ad analizzare i cambiamenti e le esperienze vissute dagli interpreti a distanza. Inoltre, dai suddetti studi verranno presi in considerazione aspetti relativi alla qualità delle rese fornite dagli interpreti in entrambe le modalità di lavoro. Da ultimo, verranno illustrate alcune opinioni degli interpreti professionisti e degli altri soggetti coinvolti relative all'uso di interpretazione a distanza, in questo caso rilevate da Braun (2012) nel corso dei suoi studi.

Il terzo capitolo riguarderà il tema principale del lavoro: l'interpretazione telefonica. Verrà fornito un breve excursus sulle origini del servizio e sugli ambiti ove essa è maggiormente utilizzata, oltre a descriverne la modalità di svolgimento. Seguirà un approfondimento delle principali nozioni dell'analisi conversazionale, in quanto alla base

della conversazione telefonica mediata dall'interprete, nonché la presentazione di alcuni fenomeni relativi ai comportamenti dei parlanti nel caso delle telefonate: le sequenze di chiusura e di apertura. Tali concetti forniranno alcuni dei parametri con cui si analizzeranno i dati di cui si è disposto durante il lavoro. Infine, basandosi sui risultati dello studio di Oviatt e Cohen (1992), si elencheranno i tratti principali delle interazioni telefoniche multilingue, con particolare riferimento al ruolo dell'interprete e alle strategie o tecniche maggiormente utilizzate.

Nel quarto capitolo verrà esposta la descrizione del materiale, ovvero le registrazioni di chiamate tra utenti di lingue diverse con l'ausilio dell'interprete ottenute dall'azienda Dualia, nonché la metodologia utilizzata per la fase di analisi: verranno, pertanto, esposti i principali parametri e considerazioni teoriche che hanno costituito la "lente" con cui osservare i dati.

Nel quinto capitolo saranno presentati e analizzati i risultati emersi dall'analisi delle registrazioni: per ogni registrazione verrà riportata l'intera trascrizione seguita da una dettagliata analisi dei fenomeni rilevati.

Infine, nelle conclusioni, si propongono le considerazioni emerse dai risultati ottenuti dall'analisi e alcuni suggerimenti utili per la futura modalità di insegnamento dell'interpretazione telefonica e a distanza; tali suggerimenti si baseranno sull'osservazione delle prestazioni degli interpreti al telefono, comprendenti errori, lacune, imperfezioni o strategie vincenti. Come già constatato in precedenza, tali considerazioni e spunti offerti vogliono essere la base per ulteriori ricerche in questo ambito, al fine di ampliare l'offerta formativa delle Scuole Interpreti e, di conseguenza, realizzare una combinazione sempre più vincente tra la didattica e le esigenze del mercato del lavoro.

## 1. L'interpretazione a distanza

Nel presente capitolo verrà introdotta e descritta la pratica di “interpretazione a distanza”, con l’obiettivo di chiarire modalità e ambiti d’uso nel mercato odierno dell’interpretazione. In primo luogo, ci si soffermerà sulla nascita dell’interpretazione a distanza e verrà fornita una panoramica storica del suo sviluppo. Successivamente, verranno analizzati gli ambiti in cui l’interpretazione a distanza viene più utilizzata al giorno d’oggi: il contesto giudiziario, il contesto sanitario, il contesto istituzionale e quello imprenditoriale. Oltre alla descrizione delle modalità d’uso, verrà fornita una panoramica sui vari studi condotti con lo scopo di illustrare e sistematizzare questa nuova modalità di interpretazione e studiare le eventuali ripercussioni per gli interpreti<sup>1</sup> professionisti. La disamina terrà conto sia del contesto europeo che del contesto extraeuropeo, con una particolare attenzione a quello statunitense per quanto riguarda l’ambito sanitario.

### 1.1 L'interpretazione a distanza o *remote interpreting* : introduzione e definizione

L’interpretazione è una professione che consiste nel tradurre oralmente il messaggio prodotto in una situazione comunicativa tra parlanti di due lingue e culture diverse, in contesti e modalità differenti. Le prime testimonianze documentarie della professione risalgono al 3000 a.C. in Egitto, quando i principi di Elefantina coadiuvavano i faraoni nelle loro relazioni commerciali con le popolazioni limitrofe grazie alla conoscenza di entrambe le lingue (Kellett 1999). L’interpretazione ha quindi radici lontane nel tempo; negli anni la professione si è sviluppata e diffusa rapidamente, soprattutto recentemente grazie alla creazione di istituzioni internazionali e alla multiculturalità delle nostre società, così come alle possibilità offerte dal mercato di internazionalizzazione delle imprese e anche al proliferare di conferenze, convegni e seminari in tutto il mondo ove è prevista la partecipazione di ospiti stranieri. Al giorno d’oggi, gli ambiti lavorativi ove l’attività di interpretazione è maggiormente richiesta sono il mercato istituzionale e il mercato privato.

L’interpretazione può essere svolta principalmente in quattro modalità, ovvero

---

<sup>1</sup> Nel presente lavoro verrà utilizzato il termine “interprete” per riferirsi sia a interpreti donne che a interpreti uomini. Inoltre, nei casi in cui, per indicare l’interprete, si utilizzerà il pronome personale maschile, esso si riferirà ad entrambi i sessi. A tale proposito, è doveroso sottolineare che numerosi studi e ricerche hanno attestato che la professione dell’interprete è svolta in misura maggiore da donne che da uomini: si può parlare di una femminilizzazione della professione, secondo i risultati della ricerca svolta da Corghi (2015).

simultanea, consecutiva, chuchotage e dialogica<sup>2</sup>, ora diventate cinque se consideriamo l'interpretazione a distanza o *remote interpreting* (per approfondimenti sulla storia e la professione dell'interpretazione, si rimanda a Alexieva 1997; Falbo, Russo e Straniero Sergio 1999; Pöchhacker 2007).

Prima di approfondire l'interpretazione a distanza, è opportuno citare Kellett (1999: 24), che scrisse quasi venti anni fa riguardo quanto segue:

[...] la preoccupante possibilità che la tecnologia renderà obsolete le cabine nelle sale congressi. Gli interpreti potrebbero essere radunati in “cantina” o in edifici separati, perfino distanti alcuni chilometri, creando così una netta separazione fra l'interprete e l'utente. Il collegamento tecnico si effettuerebbe tramite sistemi avanzati di teleconferenza a distanza, con i delegati visualizzati su schermi televisivi giganteschi [...]; secondo Hurdiss-Jones ci si dovrebbe opporre con fermezza a una tale tendenza ma, se analizziamo la nuova tecnica della teleconferenza, ci rendiamo conto che con tutta probabilità tale scenario si verificherà. L'interpretazione tramite sistemi di teleconferenza in termini di costo/beneficio ed efficienza di lavoro è già una realtà in quanto riduce notevolmente i costi di gestione in sala congressi (noleggio sala, cabine e impianti), il costo di trasporto di ingenti quantità di documenti, nonché quello dei partecipanti e degli interpreti. L'informatica renderà il tutto più efficiente, a un costo inferiore, e gli interpreti dovranno adattarsi ad un nuovo ambiente, nuovi metodi di lavoro e di comunicazione interpersonale.

Leggendo oggi queste considerazioni si rimane stupiti del fatto che gran parte di quelle

---

<sup>2</sup> Le quattro modalità di interpretazione differiscono notevolmente l'una dall'altra. Nell'interpretazione simultanea l'interprete lavora in una cabina tramite un apposito impianto che gli consente di ascoltare in cuffia l'audio del discorso dell'oratore; le operazioni di ascolto e traduzione sono, quindi, simultanee in quanto, in contemporanea all'ascolto del testo di partenza, l'interprete produce un testo coesivo e coerente nella lingua di arrivo che viene immediatamente recepito dal pubblico. Diversamente, l'interpretazione consecutiva prevede che l'interprete lavori al fianco dell'oratore, riproducendone nella lingua d'arrivo il discorso normalmente scandito in parti della durata media di cinque minuti, grazie all'uso della memoria e di una tecnica consolidata e personalizzata di presa di appunti. Nell'interpretazione dialogica o di trattativa, invece, l'interprete si trova tra due interlocutori che parlano lingue diverse e, dopo aver ascoltato una parte di discorso, solitamente di breve durata, prodotta da uno dei due interlocutori, la riproduce nella lingua dell'altro e viceversa, traducendo progressivamente il dialogo prodotto tra i due parlanti. Solitamente, in questa modalità viene adoperata, anche se spesso senza il sostegno degli appunti, la tecnica di consecutiva. Esiste, infine, lo *chuchotage*, una tecnica di interpretazione che consiste nel “sussurrare” la traduzione degli enunciati dell'oratore all'orecchio del cliente, senza mai interrompere il testo di partenza.

previsioni si sono ormai avverate. Negli ultimi vent'anni infatti, grazie alla nascita e ai progressi nel campo delle nuove tecnologie o TIC<sup>3</sup>, si sono aperte nuove opportunità per la comunicazione in generale; si pensi ad esempio all'uso sempre più diffuso di telefoni cellulari, ma anche di strumenti come Skype, che permettono di comunicare in tempo reale con un'altra persona, in qualsiasi parte del mondo si trovi, e anche di vederla fisicamente. Di riflesso, anche il mercato dell'interpretazione è cambiato, avvalendosi dell'utilizzo di queste nuove possibilità, principalmente per ragioni economiche, ma non solo e velocizzando e rendendo ancora più immediato il servizio di interpretazione, sia essa intesa come simultanea, consecutiva o dialogica.

Negli ultimi anni si è assistito alla nascita della cosiddetta “interpretazione a distanza”, o *remote interpreting*, una definizione generale che racchiude varie modalità di svolgimento del servizio. Come afferma Braun (2006: 1):

Traditionally, interpreting [...] has been associated with synchronous communicative interaction in which all participants (i.e. interlocutors as well as interpreters) share the same physical environment. However, the ongoing spread of information and communication technologies along with growing multilingualism and efforts of social inclusion [...] has led to changes in communication practices, which have also had repercussions on the practice of interpreting at the beginning of the 21<sup>st</sup> century.

Braun (2015: 1) definisce il concetto di *remote interpreting* in questo modo: “the use of communication technologies to gain access to an interpreter in another room, building, town, city or country”. Un'altra definizione utile che si riferisce all'interpretazione a distanza nel caso dell'interpretazione simultanea è quella fornita da Moser-Mercer (2003: 1), che la descrive come “any form of simultaneous interpreting where the interpreter works away from the meeting room either through a video-conferencing set-up or through a cabled arrangement close to the meeting facilities, either in the same building or at a neighboring location”. L'interpretazione a distanza si è affermata come modalità interpretativa sia nell'ambito delle conferenze (nello specifico, nell'uso dell'interpretazione simultanea) sia nell'ambito

---

<sup>3</sup> Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in acronimo TIC, sono le tecnologie che riguardano i sistemi integrati di telecomunicazione e che permettono ai clienti di creare e scambiare informazioni (Treccani 2016).

dell'interpretazione dialogica (*liaison interpreting* o *community interpreting*)<sup>4</sup> in vari settori come, ad esempio, quello medico, giudiziario o aziendale.

Dato che nel presente lavoro si parlerà spesso di “interpretazione dialogica”, occorre definire questo concetto e descriverne le caratteristiche principali. Wadensjö (1998) propone la seguente definizione di *community interpreting*:

Interpreting carried out in face-to-face encounters between officials and laypeople, meeting for a particular purpose at a public institution is (in English-speaking countries) often termed *community interpreting* [...]. Sometimes *liaison interpreting* is used as a synonymous term [...]. Once performed only by volunteers, *ad hoc* bilinguals, friends and relatives (even children) this type of interpreting has, during the last few decades, been developing into a profession.

(Wadensjö 1998: 49)

Le caratteristiche principali dell'interpretazione dialogica presenziale sono descritte da Braun (2007: 5):

In dialogue interpreting the interpreter is traditionally part of the group of interlocutors, and the delivery mode is mainly consecutive. [...] The interpreter usually keeps pauses between the end of a speaker's turn and the delivery of the target text to a minimum and sometimes even starts his/her rendition while the speaker is still completing his/her turn. Ideally the interpreter should be visible for all interlocutors and should be able to maintain eye contact with the interlocutors to handle turn-taking in this tripartite communication situation.

---

<sup>4</sup> In questo lavoro si utilizzerà la denominazione *community interpreting* o *liaison interpreting* nella sua accezione generale, per fare riferimento all'intera gamma di settori in cui si svolge l'interpretazione dialogica, ossia alla modalità di lavoro in cui l'interprete, coinvolto in una situazione dialogica in cui interagiscono due o più interlocutori, traduce i messaggi di entrambi i partecipanti da e verso le due lingue di lavoro. Tuttavia, l'interpretazione dialogica viene spesso utilizzata anche in riferimento ad alcuni ambiti di lavoro circoscritti, assumendo, pertanto, altre denominazioni. Si pensi a modalità come il *court* o *courtoom interpreting*, l'interpretazione dialogica che si svolge nei contesti giudiziari, l'*escort* o *business interpreting*, nei settori del commercio e del turismo o l'*ad hoc interpreting*, svolta, invece, da persone bilingue non professioniste e senza alcuna esperienza nel campo dell'interpretazione (Russo 2013: 2). Inoltre, “ ‘public service interpreting’, ‘three-cornered interpreting’, ‘dialogue interpreting’, ‘contact interpreting’, and ‘community interpreting’ are all synonyms referring to interpreting provided for social, legal, and health institutions, such as hospitals, medical centers, schools, police stations, immigration offices, and so forth” (*ib.*).

Come già accennato in precedenza, l'interpretazione dialogica avviene dunque in quegli ambiti dove c'è un'interazione diretta tra due interlocutori, diversamente da una comunicazione in cui un oratore si rivolge ad un pubblico presente o addirittura virtuale, come può avvenire con le conferenze o con i webcast. L'interpretazione dialogica è quindi una forma di comunicazione interpersonale diadica, che coinvolge cioè due o più partecipanti che interagiscono tra loro. Anche in questo caso ci aiuta la definizione di Braun (2006: 3), che descrive questo tipo di comunicazione come un'interazione in cui

[...] the primary participants are the interlocutors who interact with each other and continuously find themselves in alternate roles (switching between speaker/ST producer and listener/TT recipient). In bilingual dyadic communication the interpreter normally works in both language directions and in consecutive or (whispered) simultaneous mode.

Tornando all'interpretazione a distanza, occorre specificare meglio la terminologia utilizzata in questo contesto. Il termine *remote interpreting* è una definizione che racchiude le varie modalità di interpretazione a distanza. Vediamo brevemente quali altri termini ricorrono in letteratura.

Con il termine *telephone interpreting* o *over-the-phone interpreting* si fa riferimento a quel tipo di interpretazione a distanza che avviene attraverso l'utilizzo di un telefono (Braun 2015: 1). Con il termine *video remote interpreting* si fa riferimento invece all'interpretazione a distanza in lingua dei segni (*ib.*: 2). Il termine *teleconference interpreting* indica invece le situazioni in cui i due interlocutori (ad esempio, oratore e pubblico, o due diverse aziende, o utente e funzionario pubblico) non sono presenti nella stessa stanza, ma anzi possono addirittura trovarsi in due città diverse, quindi l'uso della tecnologia è necessario per collegare i partecipanti. Lo strumento utilizzato in questo caso non è il telefono, bensì un collegamento audio-video che permette non solo di ascoltare, ma anche di vedere l'interlocutore: da questo deriva l'espressione *teleconference interpreting* o *videoconference-based interpreting*. In questi casi, ci possono essere due possibilità: l'interprete può trovarsi nella stessa stanza di una delle due parti o trovarsi in un altro luogo ancora rispetto all'ubicazione degli interlocutori (*ib.*:2). Alcuni studiosi tendono a separare le due condizioni anche dal punto di

vista terminologico, utilizzando per il primo caso il termine *videoconference interpreting* e per il secondo il termine *remote interpreting* (cfr. Mouzourakis in Buck 2000).

E' chiaro che la differenza tra le due modalità, e di conseguenza tra i due diversi usi, deriva dalle ragioni che portano a scegliere un servizio piuttosto che un altro. Da un lato, infatti, c'è la necessità di creare un collegamento tra gli interlocutori che si trovano nello stesso luogo e l'interprete che si trova in un'altra stanza, in un altro edificio, o addirittura in un'altra città. Dall'altro, invece, c'è la necessità di stabilire una comunicazione tra i due interlocutori (pubblico e oratore o azienda e azienda o utente e funzionario pubblico), che si trovano in due stanze, edifici o città diverse; c'è da tenere in considerazione il fatto che, a volte, queste due modalità possono sovrapporsi quasi a creare un ibrido, come lo sono le conversazioni a tre, in cui non solo l'interprete non è presente nello stesso luogo degli interlocutori, ma gli interlocutori stessi si trovano a loro volta in due ambienti diversi (Braun 2015: 2).

Del termine specifico *teleconference interpreting* fa parte anche il concetto di *webcast interpreting*, che vale la pena menzionare. Il *webcast interpreting* si utilizza quando un oratore produce un messaggio per un pubblico vasto e multilingue e che può essere recepito in varie modalità, come ad esempio in diretta in televisione o in differita in internet tramite canali come youtube. Un esempio potrebbe essere l'intervento di un delegato alle istituzioni europee, il cui messaggio interpretato resta disponibile in rete. Il *webcast interpreting* ha le stesse caratteristiche dell'interpretazione in videoconferenza (gli interlocutori non sono presenti nello stesso luogo e il messaggio viene trasmesso grazie ad un collegamento audio-video), con la differenza che il messaggio prodotto dall'interprete è diretto ad un pubblico vario e sconosciuto, quasi "anonimo" in quanto può essere recepito e ascoltato da chiunque. Inoltre, il messaggio dell'interprete, che normalmente si trova nello stesso luogo dell'oratore, può essere ascoltato dal pubblico in diretta o successivamente in internet, poiché rimane disponibile per un lungo periodo di tempo. Le difficoltà di questo nuovo tipo di interpretazione, che è uno sviluppo piuttosto recente, sono molteplici, come sottolinea Braun (2006: 6):

The major challenge of this scenario is that the audience is not only remote (as in videoconference interpreting) and invisible (as telephone and chat interpreting), but also 'passive' since webcast communication/interpreting is a form of unidirectional

communication. In other words, the interpreter has no access to the audience at all and is therefore deprived of perceiving any reaction or feedback.

A tale riguardo, appare utile fare una precisazione. Si può affermare che la nuova modalità dell'interpretazione a distanza, tenendo conto di tutto quanto è stato scritto fino ad ora, riesce a soddisfare pienamente le esigenze delle due principali tipologie di comunicazione. Da un lato, ciò che in questo lavoro è stato definito "interpretazione dialogica", ovvero la "dyadic communication (e.g. peer-to-peer and small-group communication as well as panel discussions, workshops and seminars)" (Braun 2007: 1), e dall'altro la "monologic or unidirectional communication (e.g. lectures, conferences or TV broadcasts)" (*ib.*).

L'interpretazione a distanza è infatti diventata una pratica utilizzata sempre di più anche nel contesto istituzionale, in occasione di conferenze in cui diversi oratori pronunciano i loro interventi di fronte a un pubblico: in questi contesti, la comunicazione non è bidirezionale come nelle interazioni dialogiche, ma unidirezionale. Mouzourakis (in Buck 2000: 1) usa la denominazione *remote conferencing* per descrivere l'interpretazione a distanza nel contesto istituzionale:

Remote conferencing generally refers to any meeting where all of the participants are not physically present in one place but are linked via video and/or audio. In the specific context of interpreting, this implies that interpreters work in front of a screen without direct view of the meeting room or the speaker. This is different from video-conferencing where the interpreter is still physically present in the meeting room where most delegates are gathered, except for one or more participants who are attending remotely via a video link-up.

Si può dunque registrare una certa trasversalità dell'interpretazione a distanza, in quanto si riscontra un ampio utilizzo sia nel *community interpreting*, sia nel contesto istituzionale. Di conseguenza, questa nuova modalità può essere utilizzata sia nei casi in cui l'interprete debba usare l'interpretazione consecutiva, sia nei casi in cui debba usare l'interpretazione simultanea.

Per quanto riguarda l'interpretazione dialogica a distanza, rispetto alla scelta tra

l'utilizzo della simultanea o della consecutiva, si registra un uso prevalente di interpretazione simultanea nel caso in cui l'interprete sia separato fisicamente da entrambi i partecipanti; in caso contrario, ovvero nel caso in cui l'interprete si trovi fisicamente nello stesso luogo di una delle due parti, si tende ad utilizzare l'interpretazione consecutiva (Braun 2007).

## **1.2 Origini dell'interpretazione a distanza**

In questa sezione verranno ripercorse le origini dell'interpretazione a distanza e le principali ragioni che hanno portato all'utilizzo di questa nuova modalità.

I primi riferimenti all'interpretazione a distanza si ritrovano in alcuni esperimenti svolti negli anni '70, come i test tra New-York e Buenos Aires realizzati in seno all'ONU nel 1978 (Mouzourakis 2006: 45; Moser-Mercer 2003: 2); la Conferenza delle Nazioni Unite sull'esplorazione e l'impiego dello spazio extra-atmosferico per scopi pacifici del 1982 a Vienna, con gli interpreti che lavoravano fuori dall'edificio principale (Andres & Falk 2009: 10); o ancora, l'esperimento nel 1976 in cui si utilizzò il satellite "Symphonie" per collegare il Quartiere Generale dell'Unesco a Parigi con la sede di Nairobi, in cui si sarebbe svolta la diciannovesima conferenza generale dell'organizzazione (UNESCO 1976: 5).

Nel corso degli anni '90 sono stati condotti diversi studi sull'interpretazione a distanza per verificarne la fattibilità tecnica. Tra questi si annoverano: lo studio Beaulieu della Commissione Europea (1995), lo studio dell' European Telecommunications Standards Institute sulla rete di telecomunicazione digitale ISDN<sup>5</sup> per gli interpreti di conferenza (1993), vari esperimenti svolti dalla Commissione e dal Parlamento Europeo nel 1997, 2000 e 2001, (Moser-Mercer 2003: 2) per valutare la qualità e l'efficienza tecnica degli impianti di interpretazione a distanza.

E' soltanto negli ultimi anni che l'uso dell'interpretazione a distanza si è affermato significativamente: i progressi in campo tecnologico hanno infatti permesso la creazione di sistemi di video conferenza meno complessi e con una qualità audio e video molto alta a costi nettamente inferiori rispetto al passato.

Per quanto riguarda, invece, gli inizi dell'interpretazione telefonica, di cui si parlerà approfonditamente più avanti (cfr. capitolo 3), l'anno a cui si fa riferimento è il 1973, anno in cui è stato creato il Telephone Interpreting Service (TIS) in Australia (Braun 2015: 2).

---

<sup>5</sup> Integrated Services Digital Network, o ISDN, è una rete di telecomunicazioni digitale che permette di accedere a servizi diversi, come telefonia, Internet e videoconferenza (Treccani 2016).

Dall’Australia il servizio si è poi espanso fino ad arrivare ai paesi dell’Europa occidentale e agli Stati Uniti tra gli anni ’80 e ’90 (*ib.*). Al giorno d’oggi, negli Stati Uniti si trova una delle imprese di interpretazione telefonica più grandi e redditizie, la AT&T Language Line Service, sempre più presente nei servizi ospedalieri, nel settore giudiziario e nelle aziende pubbliche o private (Andres & Falk 2009: 16).

Oltre allo sviluppo tecnologico e quindi alle nuove possibilità offerte alla comunicazione in generale e alla comunicazione tra persone di lingue diverse in diversi posti del mondo in particolare, ci sono altre ragioni che hanno portato alla diffusione graduale, ma in costante crescita, dell’interpretazione a distanza.

L’utilizzo dell’interpretazione a distanza in ambito giudiziario e medico si deve in primo luogo alla mancanza di interpreti professionisti velocemente reperibili per soddisfare la grande diversità di lingue richieste; questo è dovuto anche allo scarso preavviso che nella maggior parte dei casi è tipico delle richieste di interpretazione in questi ambiti come ad esempio nelle situazioni di emergenza in ospedale o in pronto soccorso (Braun 2015). La grande varietà di lingue per cui si richiede un servizio di interpretazione è dovuta a sua volta ai grandi flussi migratori degli ultimi anni in Europa soprattutto in paesi come la Germania, la Spagna, il Regno Unito, l’Italia e la Francia; nel contesto giudiziario, inoltre, bisogna considerare l’aumento della criminalità transnazionale e del numero di processi e procedimenti giudiziari multilingue (Corsellis 2011: 255, González Rodríguez 2015). Molti procedimenti giudiziari, infatti, proprio a causa dei grandi flussi migratori e degli alti tassi di mobilità transnazionale, costituiscono ormai dei contesti tipicamente bilingui o multilingui, e

[...] timely access to qualified legal interpreters for a wide range of languages, including ‘rare’, ‘lesser taught’ and hardly ever taught languages, is therefore crucial, and videoconference technology is seen [...] as having the potential to ensure this timely access is achieved.

(Braun 2012: 29)

Come sottolinea anche González Rodríguez (2015: 110-111):

[...] la figura del intérprete en ET [escuchas telefónicas] ha salido a relucir a través de cuestiones de gran impacto social, como el terrorismo internacional o el crimen

organizado — narcotráfico, tráfico ilegal de armas, trata de personas, etc.—, fenómenos todos ellos altamente globalizados, causando así una constante preocupación en la comunidad internacional, afanada perennemente en buscar mecanismos y/o crear estructuras de colaboración entre los Estados miembros para frenar o prevenir numerosas actividades criminales. [...] Además, y siempre como consecuencia precisamente de la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), no hay que olvidar que la Justicia se está viendo obligada a una constante revisión de la legislación emanada al respecto para poder afrontar la incesante innovación tecnológica —nuevos soportes, nuevos medios, nuevas formas de comunicación e incluso nuevos delitos.

Il mondo del ventunesimo secolo si trova dunque di fronte a grandi flussi migratori e alla formazione di società multietniche e multiculturali; in questo contesto, l'inglese è stata la lingua che più si è affermata come “lingua franca” per comunicare. Ciononostante, non tutti sono in grado di sostenere in maniera soddisfacente una conversazione in inglese, soprattutto quando ci si trova in determinati contesti con terminologia e registri specifici, in cui oltre ad una competenza linguistica appropriata è necessaria una conoscenza del sistema culturale di riferimento. A questo proposito, soprattutto in territorio statunitense si è iniziata ad utilizzare la denominazione LEP per riferirsi a quelle persone che non possiedono una competenza comunicativa sufficiente nella lingua inglese; letteralmente, LEP è l'acronimo di *limited English proficiency* (Locatis 2000; Fagan 2003; Gany 2007).

La presenza di queste persone in territorio statunitense è aumentata significativamente negli ultimi anni, e spesso sono proprio le *LEP people* ad avere a che fare con i servizi pubblici dello stato, come ad esempio gli ospedali. Per questo motivo gli Stati Uniti hanno dovuto trovare soluzioni affinché tutti, specialmente nel contesto medico, ricevessero un'assistenza adeguata e completa; inoltre, il Titolo VI del *Civil Rights Act* proibisce la discriminazione contro persone con scarso livello di lingua inglese, per questo nel contesto medico “high quality integration is an essential ingredient of optimal patient care” (Fagan 2003: 634).

La questione della disponibilità degli interpreti e del loro costo menzionata precedentemente riguarda anche l'ambito istituzionale. Come suggerisce Mouzourakis (2006:

46), le grandi organizzazioni internazionali sostengono alti costi per i servizi di interpretazione; i vari costi comprendono, ad esempio, la selezione e la gestione di team di interpreti o le spese di viaggio dei freelance per raggiungere la sede dell'organizzazione anche solo per brevi riunioni. Invece, l'interpretazione a distanza permette alle grandi organizzazioni di supplire alla mancanza immediata di interpreti per determinate lingue (soprattutto per quelle definite "esotiche") e di ridurre i costi, consentendo in questo modo un uso ancora più efficiente delle risorse umane e finanziarie a loro disposizione. Si pensi, ad esempio, alle istituzioni europee: in seguito agli allargamenti degli ultimi anni è aumentato il bisogno di interpreti disponibili non solo per le lingue "classiche" dell'Europa occidentale, come l'inglese, lo spagnolo, il francese o il tedesco, ma anche per le lingue dei paesi recentemente entrati a far parte dell'Unione europea, in particolare quindi dei paesi della parte orientale dell'Europa.

Sempre Mouzourakis (*ib.*: 47) suggerisce che se l'uso dell'interpretazione a distanza continuasse ad espandersi, in futuro gli interpreti potrebbero potenzialmente svolgere il loro lavoro in qualsiasi parte del mondo. L'autore azzarda la seguente ipotesi: "in the future, perhaps interpreters could work from one of a dense network of decentralized 'interpreting station' linking all the major cities of the globe" (*ib.*).

Mentre le cause analizzate finora sono piuttosto trasversali, in quanto riguardano tutti gli ambiti di utilizzo dell'interpretazione a distanza, l'ambito giudiziario presenta altre motivazioni specifiche che soggiacciono all'introduzione di questa nuova modalità.

Prima ancora di ragioni legate all'uso degli interpreti, nell'ambito giudiziario si è iniziato ad utilizzare il collegamento in videoconferenza per i seguenti motivi. Normalmente, se il criminale o il detenuto da interrogare si trova in un edificio o in una città diversa rispetto al tribunale o alla stazione di polizia, si utilizza un collegamento a distanza in videoconferenza tra gli interlocutori per ridurre i costi, per ridurre il ritardo che può subire il trasporto dei detenuti da una parte all'altra del paese, e anche per evitare i rischi alla sicurezza pubblica, come le possibilità di fuga del detenuto durante gli spostamenti (Braun 2013: 2).

A queste ragioni si aggiungono poi i casi in cui il detenuto o il testimone non parla la lingua del paese in cui si trova e quindi ha bisogno di un interprete: a questo proposito, entrano in gioco i fattori che si elencavano precedentemente, come la reperibilità, lo scarso preavviso e il bisogno di interpreti di lingue rare o esotiche, fattori che aumentano il numero di casi in cui si deve usare il collegamento in videoconferenza.

L'ambito giudiziario, e nello specifico i tribunali, le prigioni o le stazioni di polizia, è stato il campo in cui l'interpretazione a distanza ha iniziato a prendere sempre più piede "as a means of increasing efficiency in both national and cross-border proceedings" (Braun 2014: 161) e anche "to speed up co-operation, reduce costs or increase security" (Braun 2012: 28). Anche l'Unione Europea si è dimostrata assolutamente a favore dell'uso della videoconferenza nei procedimenti giudiziari, ed ha espresso questa sua posizione attraverso i piani di azione pluriennale in materia di giustizia elettronica. Secondo l'Unione Europea, l'uso della videoconferenza è un mezzo per sostenere e rafforzare la cooperazione e l'assistenza reciproca tra stati nei procedimenti giudiziari, oltre ad aumentare la sicurezza, ridurre i costi e accelerare i tempi (Braun 2012: 29). Rispetto ai piani di azione pluriennale europei, vale la pena nominare l' *European E-justice action plan 2009-2013*, "intended to improve European and national procedures by making use of the possibilities offered by modern technology" (Van der Vils 2012: 11), ora diventato il piano 2014-2018<sup>6</sup>. Nello specifico, il piano d'azione pluriennale prevede quanto segue: a) creare un portale europeo della giustizia elettronica; b) sviluppare l'utilizzo delle TIC per la comunicazione transnazionale tra le autorità giudiziarie e per altre attività specifiche; c) facilitare l'accesso transnazionale ai registri nazionali (*ib.*).

Nell'ambito dell'interpretazione a distanza in campo giudiziario, è doveroso altresì menzionare un'altra tipologia di interpretazione che, anche se non viene descritta esaustivamente nel presente lavoro, è una realtà sempre più presente e utile nei procedimenti giudiziari: l'interpretazione di intercettazioni telefoniche, o *interpretación de escuchas telefónicas* (IET). Questa modalità interpretativa è una sorta di ibrido tra interpretazione bilaterale e intercettazione telefonica, che meriterebbe un capitolo a parte data la sua complessità. Essa comprende, infatti una componente di interpretazione bilaterale presenziale (l'interprete è presente nello stesso luogo dell'agente di polizia), e allo stesso tempo una componente di interpretazione telefonica, anche se la conversazione che avviene per via telefonica non è controllata dall'interprete, che ascolta, riassume e traduce ciò che ascolta dalla conversazione tra due interlocutori. A questo proposito, González Rodríguez (2015: 112) sottolinea che "estamos ante una peculiar fusión de ambas, una especie de coexistencia, se complementan en simbiosis, y será el intérprete de ET el que deberá orquestar las relaciones entre estas dos modalidades de interpretación".

---

<sup>6</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014XG0614%2801%29&from=EN>

Le interpretazioni di intercettazioni telefoniche possono essere definite come segue:

[...] aquellas medidas instrumentales restrictivas del derecho fundamental al secreto de las comunicaciones privadas, ordenadas y ejecutadas en la fase instructoria de un proceso penal bajo la autoridad del órgano jurisdiccional competente frente a un imputado —u otros sujetos de los que éste se sirva para comunicarse— con el fin de, a través de la captación de lo comunicado o de otros aspectos del proceso de comunicación, investigar determinados delitos, averiguar el delincuente y, en su caso, aportar al juicio oral determinados elementos probatorios.

(López Frago in González Rodríguez, *ib.*)

Sottolinea, a questo proposito, González Rodríguez (*ib.*: 112-113):

[...] las intervenciones telefónicas se consideran un medio instrumental para investigar la posible comisión de un delito y a su/s presunto/s autor/es y colaborador/es, pudiendo además ser utilizadas, en su caso, como medio probatorio —es decir, presentan un valor dual por ser fuente de investigación y, a su vez, fuente de pruebas, si queda garantizado el respeto a las leyes procesales.

L'interpretazione di intercettazioni telefoniche svolta in maniera competente e professionale risulta vitale nella collaborazione tra gli stati membri dell'Unione Europea nel tentativo di combattere fenomeni come il terrorismo internazionale o la criminalità organizzata (González Rodríguez 2014, 2015, 2015a).

Tornando ad occuparci dell'interpretazione a distanza in generale in ambito giudiziario, si sottolinea che in alcuni sondaggi svolti da Braun all'interno del progetto AVIDICUS (cfr. capitolo 1 paragrafo 3 sezione 1) in 17 stati membri dell'Unione confermano le ragioni elencate precedentemente a favore dell'uso dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario. L'autrice sottolinea, ad esempio, l'insoddisfazione da parte delle autorità giudiziarie rispetto alla tempistica e alla flessibilità degli interpreti: le autorità sono convinte che questa nuova modalità di interpretazione possa migliorare questi due aspetti (Braun 2012b: 67). Le autorità giudiziarie forniscono poi altre ragioni, tra cui: un uso più efficiente,

pratico e flessibile degli interpreti, la riduzione dei tempi di viaggio e di attesa, l'accesso ad interpreti qualificati anche per le lingue più esotiche, oltre alla considerazione che l'interpretazione a distanza possa essere una modalità più sicura e più rispettosa dell'ambiente (*ib.*).

Inoltre, in generale per tutti gli ambiti occorre fare riferimento alla crisi economica che negli ultimi anni ha sconvolto gli Stati Uniti prima e l'Europa poi, e che ha inevitabilmente avuto ripercussioni anche sul modo di concepire l'erogazione dei servizi di interpretazione. In particolar modo, alcuni studiosi sostengono che i vincoli finanziari imposti dalle istituzioni e dal settore pubblico in seguito alla crisi rischiano di intaccare la qualità dell'interpretazione. Allo stesso tempo, questi vincoli non sempre consentono il rispetto degli standard previsti dalla Direttiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali<sup>7</sup>; si ricorda a questo proposito che la Direttiva prevede, tra le altre cose,

[...] un'assistenza linguistica adeguata e gratuita, consentendo a indagati o imputati che non parlano o non comprendono la lingua del procedimento penale di esercitare appieno i loro diritti della difesa e tutelare l'equità del procedimento.

(Direttiva 2010/64/UE, p. 2)

Si può concludere quindi che la modalità di interpretazione a distanza rappresenti una valida soluzione per far fronte alle ristrettezze economiche degli ultimi anni e per assicurare allo stesso tempo un servizio di interpretazione di qualità (Braun 2014). E' alla luce di ciò che si può affermare anche che l'interpretazione a distanza può essere vista come “an effort to adapt the interpreting profession to the changing needs of its major clients”, (Roziner & Shlesinger 2010: 216), in questo caso l'estremo bisogno di ridurre le spese da sostenere.

Infine, se si considera il contesto istituzionale, c'è anche un motivo pratico che soggiace all'utilizzo dell'interpretazione a distanza. Mouzourakis (2006: 47) parla della mancanza di sale conferenze con un numero di cabine adatto al regime linguistico da utilizzare: si pensi ad esempio all'Unione Europea, ai suoi allargamenti nell'ultimo ventennio, all'aumento delle lingue ufficiali e, conseguentemente, degli interpreti necessari nelle varie riunioni. Per questo, anche in contesto istituzionale si è iniziato a “trasferire” gli interpreti in

---

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:it:PDF>

un ambiente diverso da quello della riunione o della conferenza (Mouzourakis 2006); gli interpreti sono comunque in grado di seguire la conferenza grazie a monitor installati appositamente nelle cabine che riproducono tutto ciò che avviene in sala. Le conseguenze fisiche e psicologiche per gli interpreti di simultanea in questo contesto verranno analizzate in seguito (cfr. capitolo 2).

Corsellis (2011: 256) sottolinea che per le istituzioni, in seguito ai nuovi allargamenti e alle nuove richieste di interpreti, “the costs of developing and putting the hitherto neglected but necessary skills and structures in place must therefore be added to operational budgets”. L’interpretazione a distanza rappresenta dunque una soluzione economica, anche per il contesto istituzionale europeo: “the advent of new technology, such as videoconference technology for interpreting, is seen as providing a potential cost-effective solution” (Corsellis 2011: 256).

### **1.3 Principali ambiti di utilizzo dell’interpretazione a distanza**

Dopo aver fornito la definizione e le caratteristiche dell’oggetto di studio di questo capitolo, e dopo aver elencato le cause che hanno portato alla nascita e all’utilizzo dell’interpretazione a distanza, si passa ora ad analizzare i vari ambiti in cui questa nuova modalità è maggiormente richiesta. La disamina terrà conto di studi svolti per attestare la fattibilità tecnica, la qualità delle interpretazioni e le implicazioni per gli interlocutori in un’interpretazione a distanza; inoltre, verranno presentate le caratteristiche e i problemi specifici di ogni contesto.

#### **1.3.1 Contesto giudiziario**

Come è stato anticipato nella sezione precedente, l’uso di collegamenti in videoconferenza si è consolidato in ambito giudiziario con l’obiettivo di velocizzare i procedimenti giudiziari, aumentare la sicurezza, ridurre i costi, sostenere e rafforzare la cooperazione internazionale (Braun 2012, 2014, 2015).

Nel contesto europeo, le prime strutture e attrezzature per videoconferenza vennero installate all’inizio degli anni novanta in tribunali, prigioni, stazioni di polizia e centri di detenzione al fine di creare un nuovo ambiente virtuale; ciononostante, è solo dall’inizio degli

anni duemila che si assiste ad una vera e propria proliferazione dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario (Braun 2015: 7).

In Europa, gli studi condotti finora in questo ambito presentano una scarsa presenza di dati empirici, fatta eccezione per quelli che prendono in considerazione casi legati all'immigrazione.

Il progetto GDISC<sup>8</sup>, ad esempio, ha condotto uno studio in cui sono state analizzate le interazioni tra funzionari pubblici e richiedenti asilo in cui venivano utilizzati interpreti a distanza. Il progetto ha avuto grande successo e ha ricevuto valutazioni positive, anche se “it is not underpinned by empirical research on e.g. quality of the interpretation and other crucial aspects of the communication taking place in this setting” (Braun e Taylor 2012a: 41).

La considerazione di Braun e Taylor è estremamente rilevante e descrive il problema della maggior parte degli studi svolti finora: spesso la qualità della resa degli interpreti, che dovrebbe essere uno dei parametri principali con cui valutare la funzionalità dell'interpretazione a distanza, rappresenta soltanto un aspetto marginale.

Uno degli studi più significativi nell'ambito dei procedimenti giudiziari è quello di Ellis (2004), che ha avuto per oggetto le interazioni a distanza tra due gruppi di persone: da un lato, il pubblico ufficiale e l'interprete, che si trovano nell'ufficio immigrazione e dall'altro, il rifugiato e il suo avvocato che si trovano in un altro ambiente.

In primo luogo, il fatto che l'interprete non fosse nella stessa stanza del rifugiato è stato un problema non indifferente: questa distanza, infatti, ha impedito la creazione di un rapporto saldo e di fiducia tra interprete e rifugiato, di fondamentale importanza per la buona riuscita dell'interpretazione.

In secondo luogo, la separazione fisica dell'interprete creava difficoltà aggiuntive in termini di gestione di turni conversazionali o per il fatto che il rifugiato non potesse usufruire del servizio di traduzione a vista o dello *chuchotage* qualora necessari.

In terzo luogo, dallo studio si evince che le comunicazioni in videoconferenza avevano una lunghezza più ampia e costavano più fatica agli interpreti rispetto alle comunicazioni presenziali. Inoltre, secondo gli interpreti, in questa modalità la trasmissione del linguaggio non verbale non era sufficientemente efficace e di conseguenza la loro credibilità nei confronti del rifugiato diminuiva.

Infine, gli interpreti che hanno preso parte allo studio ritengono che la

---

<sup>8</sup> GDISC – General Directors' Immigration Services Conference <http://www.gdisc.org/>

videoconferenza favorisca le sovrapposizioni di turni conversazionali, le ripetizioni e le riformulazioni degli enunciati, fattori di ostacolo ad un'interpretazione precisa e accurata (Braun 2015).

Gli interpreti e i partecipanti allo studio hanno accolto di buon grado la modalità di interpretazione a distanza, sebbene non tutti i responsi siano stati positivi. Alcuni sostengono, infatti, che questa modalità non sia la più adatta da utilizzare in casi più delicati e in situazioni complesse dal punto di vista emotivo (per esempio, nel caso di udienze che riguardano abusi sessuali o aggressioni). Ellis e i suoi collaboratori sostengono, dunque, la necessità di approfondire maggiormente le potenzialità e le declinazioni d'uso di questo nuovo tipo di interpretazione (Braun e Taylor 2012a).

Un altro studio interessante è quello svolto dal *Bail for Immigration Detainees* (BID) e dal *British Refugee Council* (2008), che hanno studiato le interazioni a distanza nelle udienze per il rilascio di detenuti stranieri.

I soggetti che hanno partecipato allo studio hanno riscontrato indicativamente i problemi descritti in precedenza: la difficoltà di riuscire a capire e a seguire tutto quello che accadeva nel tribunale a distanza, il dubbio che tutto quello che veniva detto venisse interpretato, oltre ad alcune difficoltà tecniche che a volte impedivano di vedere o capire quello che stava accadendo nell'ambiente della parte collegata in videoconferenza (*ib.*: 44). Per questi motivi, lo studio trae la seguente conclusione: “video hearings must only be used where detainees are consulted about their impact, informed about the process and given a meaningful choice between a video link and an in-court hearing”<sup>9</sup>.

Per quanto riguarda l'ambito giudiziario al di fuori dei paesi dell'Unione Europea, l'interpretazione a distanza si è diffusa soprattutto nei paesi di lingua inglese, come l'Australia, il Canada, la Nuova Zelanda, il Sudafrica e gli Stati Uniti, in particolar modo dalla fine degli anni novanta, con veri e propri sistemi di videoconferenza installati in stazioni di polizia, prigioni e tribunali (Braun e Taylor 2012a: 45).

Nel 2009, lo *United States National Center for State Courts* ha fornito la seguente valutazione riguardo l'uso di videoconferenza nel paese:

States that have integrated videoconferencing into the courtroom report the advantage of expediency in providing language services when no interpreter is

---

<sup>9</sup> ‘Immigration bail hearings by video link: a monitoring exercise by Bail for Immigration detainees and the Refugee Council’, March 2008, p.5

available on-site, and when they use credentialed in-state interpreters, there is no question about the quality of the service. In addition, most of the systems available are portable, mobile, wireless, and fairly simple to incorporate into the existing courtroom network. This method is already being successfully used by courts for arraignments and jail interviews, and the possibilities of additional areas of use are limitless.

(Green e Romberger 2009 in Braun e Taylor 2012a: 47)

Questa valutazione non considera le difficoltà introdotte dalla distanza dell'interprete nello scambio conversazionale; inoltre, l'ottimismo della valutazione sembra scontrarsi con gli avvertimenti degli studiosi rispetto all'utilizzo dell'interpretazione in videoconferenza (Braun e Taylor 2012a).

Per quanto riguarda, invece, la tecnica utilizzata nella modalità di interpretazione a distanza nei paesi extra-europei si registra un uso più frequente di interpretazione simultanea, a differenza della tendenza predominante a livello europeo, in cui si riscontra un maggiore uso di interpretazione consecutiva (*ib.*: 49).

Uno dei lavori più esaustivi e completi sull'interpretazione a distanza nei procedimenti giudiziari è il progetto AVIDICUS svolto da Braun (2008), di cui di seguito si forniscono obiettivi, modalità di ricerca e conclusioni.

### **1.3.1.1 Il progetto AVIDICUS**

Il progetto AVIDICUS - *Assessing Videoconference Interpreting in the Criminal Justice System* - è un progetto nato con l'obiettivo di studiare le caratteristiche e la qualità dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario.

Il progetto è stato coordinato e svolto da Sabine Braun, ricercatrice e docente di interpretazione al CTS (Centre for Translation Studies) dell'Università di Surrey, Regno Unito; al progetto hanno inoltre partecipato altre università e organi pubblici del Belgio, dell'Olanda e della Polonia. Il progetto ha avuto una durata pluriennale e si è svolto in tre periodi successivi: AVIDICUS 1 (2008-2011), AVIDICUS 2 (2011-2013), AVIDICUS 3 (2013- 2015).

Lo scopo principale del progetto AVIDICUS è quello di “assess the viability and

reliability of video-mediated interpreting in criminal proceedings from an interpreting perspective” (Braun e Taylor 2012c: 85). Il progetto si propone, inoltre, di supplire alla mancanza di studi e ricerche esaustive nell’ambito dell’interpretazione a distanza; i risultati ottenuti in passato, infatti, sono l’esito di analisi parziali e, di conseguenza, non sono applicabili in tutti i diversi casi dell’ambito giudiziario (*ib.*).

L’obiettivo di AVIDICUS, dunque, è quello di scoprire se l’interpretazione in videoconferenza rappresenti una soluzione più economica rispetto a quella presenziale e se il suo utilizzo consenta di mantenere alto il livello di qualità della resa (Corsellis 2011).

Il presupposto da cui parte il progetto è che la qualità della resa è imprescindibile per qualsiasi modalità di interpretazione (Braun e Taylor 2012c); per questo motivo, anche nell’interpretazione a distanza è necessario assicurarsi che non si verifichi un calo nella qualità. Pertanto, l’interrogativo di base del progetto AVIDICUS è “whether the interpreting quality that can be achieved in videoconference-based interpreting is sufficient to maintain the quality and fairness of justice” (Corsellis 2006).

Il progetto AVIDICUS ha distinto ed analizzato entrambe le modalità di interpretazione a distanza: la *videoconference interpreting*, in cui i due interlocutori si trovano in due ambienti diversi e l’interprete è solo con uno di loro, e il *remote interpreting*, ovvero quando i due interlocutori si trovano nella stessa stanza e l’interprete lavora a distanza grazie ad un collegamento in videoconferenza (cfr. capitolo 1 paragrafo 1).

Passiamo ora a descrivere la metodologia e i risultati raggiunti nella prima parte del progetto, ovvero AVIDICUS 1.

L’obiettivo era quello di identificare le principali differenze tra l’interpretazione presenziale e a distanza, e per raggiungerlo sono state svolte delle simulazioni di interrogatori tra agenti di polizia e indagati in cui era necessario l’aiuto di un interprete.

Nella parte dello studio svolta a Surrey, le simulazioni sono state preparate tramite degli *script* che davano indicazioni sul caso in questione e sulla modalità di svolgimento della conversazione. Gli *script* prevedevano due ruoli distinti: da un lato, l’agente di polizia, e dall’altro l’indagato. I ruoli sono stati ricoperti da veri e propri agenti di polizia e da partecipanti volontari che svolgevano i ruoli di vittima o sospettato a seconda del tipo di interrogatorio; le lingue di lavoro utilizzate sono state l’inglese e il francese. Agli “attori” era stato indicato di attenersi al copione ricevuto, ma allo stesso tempo erano liberi di cambiare o di improvvisare sul momento, a seconda di quello che sarebbe avvenuto durante lo scambio

comunicativo. Otto interpreti professionisti sono stati chiamati a lavorare come se fosse una situazione reale; gli interpreti non erano a conoscenza del contenuto degli *script* e non avevano ricevuto alcuna formazione in interpretazione in videoconferenza.

Lo scopo delle simulazioni era quello di mettere a confronto le diverse modalità di interpretazione a distanza con l'interpretazione presenziale al fine di stabilirne le principali differenze dal punto di vista delle difficoltà interpretative e della qualità della resa. Le simulazioni comprendevano due tipologie di interrogatorio: l'interrogatorio ad un sospettato di aggressione ai danni di una vittima, e l'interrogatorio ad un sospettato di reato di estorsione.

Inoltre, dato che il progetto era ancora agli inizi, il focus di ricerca si è principalmente concentrato sui primi scambi comunicativi dell'interrogatorio e sulle situazioni che coinvolgevano un numero ridotto di partecipanti (per un approfondimento sui tipi di simulazioni condotte nei tre luoghi di ricerca, sull'analisi e raccolta dei dati e sulla scelta dei partecipanti al progetto, si rimanda a Braun e Taylor 2012c).

Dall'analisi delle registrazioni audio e video delle interazioni emergono alcune considerazioni interessanti di Braun e Taylor (2012c).

In generale, l'uso dell'interpretazione a distanza ha amplificato i problemi tipici dell'interpretazione presenziale in ambito giudiziario: suddetti problemi, come omissioni, distorsioni del messaggio, problemi terminologici o di gestione dei turni, sono stati infatti maggiormente presenti nell'interpretazione a distanza e la differenza si è rivelata statisticamente significativa.

Inoltre, ad essi si sono aggiunte difficoltà strettamente connesse alla modalità di erogazione del servizio, come la mancanza di contatto visivo, problemi di comprensione uditiva, difficoltà nella gestione della comunicazione e una mancanza di rapporto tra interprete e interlocutori a distanza.

Si è notato che queste difficoltà aumentano il sovraccarico cognitivo dell'interprete, visibilmente più affaticato in questa nuova modalità in quanto oltre a svolgere i compiti già complessi dell'interpretazione è costretto a controllare altri fattori.

In aggiunta, è emerso che le difficoltà riscontrate dagli interpreti a distanza tendono a crescere dal punto di vista quantitativo più rapidamente rispetto ad un'interpretazione dialogica presenziale; da ciò si evince che nell'interpretazione a distanza l'interprete si affatica più velocemente, tesi sostenuta anche da Moser Mercer (2003).

Questi primi risultati dunque non sono stati soddisfacenti a confermare l'ipotesi che l'interpretazione a distanza possa essere una buona soluzione dal punto di vista dell'affaticamento degli interpreti e della qualità della resa.

Ciononostante, Braun (2015) ritiene che esistano due condizioni che possono migliorare la pratica dell'interpretazione a distanza.

In primo luogo, occorre una buona formazione sia per gli interpreti che per i funzionari pubblici che si trovano a lavorare con collegamenti in videoconferenza; in secondo luogo, la qualità delle attrezzature utilizzate deve essere ottima e impeccabile, al fine di ridurre al minimo il rischio di problemi audio-visivi durante la conversazione.

Le difficoltà riscontrate nel primo progetto AVIDICUS dunque, sarebbero ampiamente superabili seguendo i due suggerimenti di Braun; le due condizioni poste dalla studiosa hanno rappresentato i punti di partenza per gli studi successivi.

Nel progetto si è riscontrato che i tratti tipici dell'interpretazione dialogica presenziale in ambito giudiziario cambiano nelle due modalità di servizio e che alcuni problemi intrinseci vengono intensificati; per capire come l'interprete possa far fronte a queste difficoltà e per migliorare ulteriormente il servizio di interpretazione a distanza, occorre quindi essere coscienti dei diversi aspetti dell'interpretazione in questo ambito specifico e come essi vengano influenzati dalla modalità a distanza.

La caratteristica più evidente nell'interpretazione giudiziaria o di tribunale rispetto ad altri tipi di interpretazione dialogica è la presenza di un'asimmetria di potere. Ciò deriva dal fatto che, da un lato, ci sono rappresentanti della legge con una profonda conoscenza dell'ordinamento giuridico nazionale e che possiedono un appropriato linguaggio giuridico; dall'altro, ci sono persone che parlano una lingua diversa e che molto spesso non hanno familiarità con il linguaggio e il contesto giuridico del paese in cui si trovano (Braun 2012).

Per questo motivo l'interprete di tribunale, oltre ad avere acquisito le tecniche di interpretazione tramite una formazione specifica, deve avere una profonda conoscenza delle lingue di lavoro e dei vari registri, deve essere consapevole delle sfide etiche e culturali che possono sorgere durante il dialogo, oltre a conoscere appieno il sistema legale sia del paese di origine dello straniero che del paese in cui si svolge il processo o l'interrogatorio; infine, l'interprete deve possedere le capacità necessarie per svolgere correttamente ogni tipo di interpretazione, comprese le strategie adatte a coordinare la comunicazione e a gestire i turni qualora fosse necessario (*ib.*).

A questo proposito, Braun (*ib.*) osserva che, qualora nell'interpretazione dialogica giudiziaria l'interprete venisse sottoposto ad un carico cognitivo eccessivo, come avviene ad esempio quando lavora a distanza, i non pochi aspetti, precedentemente elencati, da tenere sotto controllo potrebbero sfuggire al suo controllo. Di conseguenza, è molto probabile che la produzione del testo di arrivo venga ostacolata, ad esempio, da esitazioni o riformulazioni, andando quindi a minare la qualità, l'accuratezza e la precisione del messaggio.

Il progetto AVIDICUS, d'altronde, ha dimostrato che gli ostacoli ad una comunicazione corretta e scorrevole sono presenti in entrambe le modalità di interpretazione, ovvero a distanza e presenziale, ma nel primo caso sono più frequenti e vengono intensificati (*ib.*).

Un altro elemento che nell'interpretazione dialogica giudiziaria riveste un ruolo molto importante è il numero dei partecipanti e la loro distribuzione, in quanto ciò può influenzare in maniera positiva o negativa l'asimmetria di potere già presente. Ad esempio, nell'interpretazione presenziale è opportuno che l'interprete si sieda esattamente nel mezzo tra i due parlanti, o comunque non troppo vicino alla parte giudiziaria, in modo da non creare l'impressione di essere un "alleato" della giustizia e un "nemico" della vittima o dell'indagato.

Nella nuova modalità, la distanza dell'interprete da entrambi i partecipanti o la distanza di un partecipante e l'interprete dall'altro partecipante compromettono la comunicazione e ciò può avere conseguenze sull'atteggiamento degli interlocutori stessi. E' probabile, ad esempio, che nel caso di *videoconference interpreting*, un testimone che si trova in un edificio diverso da quello dei funzionari della giustizia e dell'interprete si consideri già in partenza la "parte debole" della comunicazione: percepisce infatti la figura dell'interprete troppo distante da lui. Da ciò potrebbe derivare dunque la difficoltà a creare un rapporto di fiducia tra l'interlocutore e l'interprete<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Nel caso di interpretazione di intercettazioni telefoniche o *interpretación de escuchas telefónicas* (IET), la diversa ubicazione degli interlocutori rappresenta ugualmente un aspetto fondamentale della comunicazione. González Rodríguez parla di una "poliasimetría":

[...] el intérprete de escuchas trabaja en una 'poliasimetría' constante, en la cual se consigue sobrevivir sólo si se presta atención a todas esas asimetrías y se establecen relaciones comunicativas individuales con cada una de ellas; la información se interpreta según las personas, las circunstancias, los contextos, las necesidades del momento, etc., y la recepción de dicha interpretación va igualmente calibrada y ajustada según los mencionados parámetros, es decir, que el intérprete, con cada uno de los agentes con los que colabora, deberá establecer relaciones comunicativas para, interpretando, recabar la información para ese agente y seleccionarla para dicho agente. Como se puede inferir, las labores de un intérprete en

Inoltre, per l'interprete la modalità a distanza potrebbe risultare più difficile proprio per il fatto di non essere fisicamente presente nel luogo in cui avviene la comunicazione: è più probabile che abbia la sensazione di non essere più in controllo dell'interazione e quindi di non essere più in grado di gestire l'asimmetria di potere tipica dell'interpretazione di tribunale.

Parlando degli interpreti che hanno partecipato al progetto AVIDICUS, Braun (2012: 270) afferma:

The consensus is that remote interpreting, i.e. the form of interpreting in which the interpreter is separated from all other interlocutors, is the most difficult form of video-mediated interpreting, although the AVIDICUS survey shows that the difference in perception between remote interpreting and videoconference interpreting is not large .

La separazione fisica tra gli interlocutori non ha delle conseguenze soltanto per l'interprete; nella prima parte del progetto AVIDICUS infatti, gli altri partecipanti hanno avvertito il senso di una "reduced social presence" (Braun 2007: 6), come un senso di alienazione rispetto all'evento comunicativo che stava avvenendo (cfr. capitolo 2).

Come ricorda Mouzourakis (2003: 3):

Both task performance and the degree of physical and psychological comfort experienced by the human operator crucially depend on his/her sense of "being there", of *presence*, or the "perceptual illusion of nonmediation" within that virtual environment.

La distanza ha come conseguenza diretta negli interlocutori modi innaturali di parlare e una tendenza a rielaborare le frasi. Di conseguenza, gli enunciati tendono ad essere meno coerenti, come se gli interlocutori, poiché sono separati fisicamente, non fossero mai sicuri che il messaggio si senta e venga recepito adeguatamente (Braun 2012). E' come se gli

---

IET van mucho más allá de la toma de decisiones de tipo lingüístico-cultural, y la mediación se presenta como un valioso recurso a la hora de organizar su propio trabajo.

(González Rodríguez 2014: 210)

interlocutori avessero una sorta di ansia da prestazione, o meglio una paura di non essere sufficientemente compresi; questo, di conseguenza, si declina in “a tendency to over-elaborate and a lower degree of coherence in their utterances” (*ib.*).

In aggiunta, a causa di questa distanza risulta difficile instaurare un rapporto tra interprete e interlocutore, o in questo caso tra interprete e parte assistita (detenuto, imputato, testimone). Braun (*ib.*: 276) sottolinea:

Some interpreters furthermore highlighted the importance of the “human factor”. They pointed out that their presence often has a positive or reassuring effect on the other-language speaker, as they are the only person to share his/her language. All in all, the difficulty in establishing a rapport in video-mediated communication seems to be partially responsible for negative reactions of interpreters to video-mediated interpreting.

Nell’interpretazione a distanza, si tenta di colmare la separazione fisica tra gli interlocutori attraverso l’utilizzo di webcam e schermi, in modo che tutti possano vedere gli altri partecipanti. Sebbene questo possa apparire innocuo, i monitor che riproducono l’immagine degli interlocutori e quella del posto collegato a distanza influenzano la comunicazione più di quanto si possa pensare.

L’informazione visiva e l’aspetto non verbale degli interlocutori sono vitali per la buona riuscita di un’interpretazione, in quanto consentono di recepire adeguatamente il messaggio e di cogliere l’intenzione comunicativa dell’interlocutore.

Per questo motivo, una delle maggiori difficoltà nell’interpretazione in videoconferenza è il fatto che l’interprete ha a disposizione una visuale di per sé limitata dell’ambiente in cui si trova l’interlocutore collegato a distanza. L’interprete deve sottostare all’immagine che gli viene proposta nel video e non può decidere, ad esempio, su quale parte della stanza soffermare il suo sguardo o che interlocutore guardare; non può, dunque, utilizzare al massimo la sua capacità di vista selettiva che gli permetterebbe di cogliere gli elementi non verbali più utili alla comprensione del messaggio e della situazione comunicativa (cfr. capitolo 2).

Inoltre, la trasmissione della componente non verbale degli enunciati potrebbe essere limitata dall’uso della videoconferenza (Braun 2012), ad esempio a causa di interruzioni del

video o di una bassa risoluzione dello schermo.

Questi limiti rappresentano difficoltà significative per l'interprete in quanto, come afferma Moser Mercer (2005: 728):

Research has convincingly demonstrated that comprehension and communication in a monolingual setting usually succeed when listeners integrate information from several sources in an optimal way. [...] The value of multiple sources of information in communication is even more apparent in a bilingual or multilingual setting. Listeners as comprehenders in this situation operate under a variety of constraints such as less than adequate proficiency in the language/culture of the speaker, which may increase the need to integrate information from several sources as information from any one individual source may be inadequate for successful comprehension. Even expert communicators, such as conference interpreters, are not immune to constraints.

L'aspetto visivo è dunque estremamente importante. Per questo motivo, nell'interpretazione a distanza ogni interprete dovrebbe essere in grado di vedere nel proprio monitor tutti gli altri interlocutori e la propria immagine; l'interprete deve comprendere esattamente tutto quello che sta avvenendo nella stanza collegata in videoconferenza, oltre a prendere atto delle reazioni degli interlocutori dopo i suoi interventi. La parte "distante", a sua volta, dovrebbe essere sempre in grado di vedere l'interprete (Braun 2012)<sup>11</sup>.

Si è menzionato il fatto che l'interprete deve avere la possibilità di vedere la propria immagine proiettata sullo schermo. Ciò facilita infatti il controllo da parte dell'interprete dell'efficacia dei segnali utilizzati per gestire la comunicazione e i turni conversazionali (come ad esempio, alzare la mano per indicare all'interlocutore di concludere il proprio turno per iniziare a tradurre il messaggio).

La questione dell'immagine che appare sugli schermi è però ancora più complessa. In primo luogo, per ricostruire fedelmente il messaggio, l'interprete dovrebbe avere anche pieno accesso al movimento delle labbra dell'interlocutore, così come a tutte le sue espressioni facciali che devono apparire in modo chiaro sullo schermo; di conseguenza, "given that it is

---

<sup>11</sup>Occorre ricordare che tale affermazione è valida nel caso di interpretazione in videoconferenza, ma non nel caso di interpretazione telefonica. Infatti, l'elemento che contraddistingue l'interpretazione telefonica è il fatto che l'interprete non ha la possibilità di vedere gli altri partecipanti alla conversazione e viceversa; questa sostanziale differenza con le altre modalità di interpretazione bilaterale verrà discussa dettagliatamente in seguito (cfr. capitolo 3).

essential for the interpreter to recognise gestures, facial expressions and also the speaker's lip movement, the image quality needs to be of highest standard" (*ib.*).

Inoltre, nel caso del *remote interpreting*, è importante la posizione in cui si trovano gli interlocutori. Essi non devono essere distribuiti in modo da guardare soltanto lo schermo con l'immagine dell'interprete, finendo per non guardarsi tra loro: in questo modo infatti si ostacolerebbe la comunicazione tra le due parti (*ib.*: 273). Nell'interpretazione dialogica presenziale, per l'interprete è più semplice favorire un contatto visivo costante tra i due interlocutori attraverso un uso appropriato del linguaggio non verbale.

Nel caso del *remote interpreting*, dunque, la posizione dello schermo su cui appare il volto dell'interprete e la distribuzione degli interlocutori nella stanza deve essere tale da permettere la creazione di una conversazione "a triangolo", come solitamente avviene nell'interpretazione dialogica presenziale.

In aggiunta, va considerato l'aspetto della qualità dell'audio, fondamentale in ogni tipo di interpretazione, a maggior ragione nella modalità a distanza. Come ben ricorda Causo (2011: 201), "in order to comply with technical standards applicable to remote interpreting, the coding equipment must ensure a high sound and image quality and a perfect audio-video synchronization (lip-sync is essential)".

Per assicurare la qualità nel servizio di interpretazione a distanza, è quindi necessario utilizzare un sistema che permetta all'interprete di vedere e sentire accuratamente tutto quello che avviene durante la conversazione, proprio come se fosse lì presente; c'è bisogno di una sincronizzazione perfetta tra le labbra e l'audio dei parlanti e bisogna evitare ritardi di qualsiasi tipo, soprattutto per prevenire un sovraccarico di lavoro per l'interprete a distanza (Braun 2012).

Nella prima parte del progetto AVIDICUS è stato utilizzato un buon sistema audio full-duplex <sup>12</sup>, ciononostante si sono verificate delle perdite d'informazione dovute principalmente al sovrapporsi di parti di conversazione; questo a sua volta era causato da ritardi audio e dalla tendenza degli interlocutori a parlare con toni della voce più elevati e a riformularsi – atteggiamenti ricorrenti nella conversazione in videoconferenza secondo Braun (2012), come già in precedenza evidenziato.

A questa difficoltà si connette un altro problema riscontrato nel progetto AVIDICUS

---

<sup>12</sup> In telecomunicazioni e informatica con il termine duplex (in italiano bidirezionale) si indica una modalità di trasmissione e ricezione di informazioni digitali o analogiche su un canale di comunicazione con caratteristiche tipiche di completa bidirezionalità (Garzanti Linguistica, 2016).

e menzionato precedentemente: la gestione della comunicazione da parte dell'interprete.

Nell'interpretazione dialogica presenziale è l'interprete che gestisce i turni conversazionali, indicando spesso all'interlocutore di interrompere il suo discorso in modo da permettergli di tradurre, ponendo domande se non ha capito il messaggio o l'intenzione comunicativa dell'oratore; l'interprete gestisce, quindi, il flusso della conversazione come fosse un arbitro in una partita di calcio. A questo proposito, appare utile soffermarsi brevemente sul doppio ruolo svolto dall'interprete nell'interpretazione dialogica presenziale, come evidenziato da Wadensjö (in Pöchhacker e Shlesinger 2002). Riferendosi all'interprete nell'interpretazione dialogica, Wadensjö individua due ruoli principali che egli può trovarsi a svolgere durante il suo lavoro.

Il primo ruolo che l'interprete assume è quello di *relayer*: la sua funzione consiste nel ripetere il messaggio ricevuto dall'interlocutore traducendolo accuratamente in un'altra lingua con lo scopo di permetterne la comprensione all'altro partecipante, in altre parole per renderlo più fruibile. Come ha indicato Wadensjö esistono, in merito, quattro tipi di resa che l'interprete può effettuare: estesa, ridotta, sostitutiva o riassuntiva.

La prima modalità, quella della resa estesa (*extended rendition*), consiste nel rendere esplicito il messaggio originale e/o aggiungere ulteriori informazioni e dettagli che possono essere stati sottintesi nella produzione del testo di arrivo. Esattamente opposta è la resa ridotta (*reduced rendition*) che va ad eliminare dal messaggio originale alcune parti ritenute poco utili ai fini della comunicazione, senza però alterarne il significato. Nella resa sostitutiva (*substituting rendition*), invece, l'interprete cerca di rendere più agevole il testo di arrivo stravolgendo o in alcuni casi sostituendo l'ordine di alcuni elementi nel messaggio di partenza. Con la resa riassuntiva (*summarizing rendition*), infine, l'interprete cerca di riassumere nel testo di arrivo, attraverso poche parole, concetti originariamente espressi dall'interlocutore in frasi lunghe e complesse. Quest'ultima modalità viene utilizzata soprattutto quando si vuole riassumere un eventuale dialogo con l'interlocutore, ad esempio, per chiedere informazioni o chiarimenti rispetto ad una battuta precedente (*ib.*).

La seconda funzione che l'interprete può svolgere è quella di *coordinator* (o *gatekeeper*): diversamente da quanto accade nel ruolo di *relayer*, in cui l'unico compito dell'interprete è quello di trasmettere il messaggio, in questo ruolo egli non solo coordina la conversazione stabilendo chi deve prendere il turno di parola o interrompendo l'interlocutore qualora il suo messaggio sia troppo lungo, ma prende iniziativa propria discostandosi

dall'enunciato principale al fine di favorire la comunicazione tra i due interlocutori.

L'interprete può svolgere il ruolo di *coordinator* o *gatekeeper* in due modi. In primo luogo, in maniera implicita: in questo caso egli conduce la conversazione tramite le sue traduzioni che, implicitamente, contengono indicazioni su chi debba prendere il turno di parola successivo. Come afferma Wadensjö, “different kinds of renditions function so as to condition the primary parties” (*ib.*: 364).

In secondo luogo, la funzione di *coordinator* dell'interprete può avvenire in maniera esplicita, ad esempio, tramite richieste dirette poste agli interlocutori (che possono essere richieste di chiarimenti o di un'informazione aggiuntiva riguardo l'enunciato prodotto, o anche sollecitazioni all'interlocutore a proseguire il suo turno conversazionale davanti ad una informazione ritenuta non sufficientemente utile ai fini della comunicazione). Questo tipo di ruolo, inoltre, richiede l'utilizzo dei meta commenti, utilizzati soprattutto nei casi in cui l'interprete debba fornire spiegazioni sull'intenzione comunicativa di un interlocutore, chiarire punti che non sono stati sufficientemente compresi o illustrare le ragioni di un'azione che l'interlocutore sta compiendo nel corso dello scambio comunicativo (*ib.*).

Ritorniamo all'interpretazione a distanza e al progetto AVIDICUS. Se consideriamo l'importanza di quanto è stato descritto riguardo al ruolo di *coordinator*, si può affermare che l'interprete dovrebbe avere la possibilità di assumere questo ruolo anche nell'interpretazione dialogica a distanza. In tale modalità, tuttavia, emergono ostacoli significativi che complicano notevolmente il ruolo dell'interprete impedendo una buona gestione dei turni conversazionali: si pensi, ad esempio, a ritardi nella trasmissione del suono – che spesso causano sovrapposizioni di enunciati diversi – o alla distanza fisica tra interlocutore e interprete, di cui si è scritto precedentemente (Braun 2012).

Ad esempio, basti considerare quanto sia difficile spesso gestire la comunicazione persino in un contesto monolingue e informale, come una chiamata su Skype tra due amici che vivono in città diverse: in molti casi, i ritardi audio e una mancata sincronizzazione audio-video ostacolano la comunicazione e, nonostante la lingua utilizzata sia la stessa per entrambi gli interlocutori, è probabile che la comprensione del messaggio sia solo parziale.

Inoltre, capita frequentemente che, in seguito ad una chiamata su Skype o al telefono, l'interlocutore si senta affaticato, anche fisicamente, poiché ha compiuto lo sforzo aggiuntivo di coordinare la comunicazione e di assicurarsi di aver ricevuto correttamente tutte le

informazioni. Se questo è vero in un contesto monolingue, si deduce che nel contesto bilingue o multilingue la questione sia ancora più complessa, specialmente se si tratta di una comunicazione istituzionale.

La distanza tra gli interlocutori nell'interpretazione a distanza comporta anche un vero e proprio cambiamento della modalità di conversazione.

Si pensi, ad esempio, ad un interrogatorio di polizia. Nel caso in cui tutti gli interlocutori sono presenti nella stessa stanza, l'agente di polizia ha la possibilità di intervenire quando vuole: ad esempio, può usare a suo favore un particolare detto di sfuggita dall'indagato e tradotto dall'interprete, gestendo in questo modo la conversazione a suo favore, per ottenere le informazioni di cui ha bisogno (ovviamente, rispettando i tempi e le modalità dell'interpretazione). Nell'interpretazione a distanza, invece, l'agente di polizia potrebbe non avere le stesse occasioni, a causa di una diversa alternanza di turni conversazionali o di possibili ritardi audio e sovrapposizioni di discorso (*ib.*).

Inoltre, gli interpreti devono adattare le loro competenze e l'utilizzo di strategie alla nuova situazione comunicativa: se nell'interpretazione giudiziaria presenziale gli interpreti di solito traducono dopo aver ascoltato brevi parti dell'enunciato, nell'interpretazione a distanza devono tradurre frasi molto più lunghe per evitare sovrapposizioni o un'alternanza eccessiva dei turni conversazionali. Di conseguenza, gli interpreti che si avvicinano all'interpretazione a distanza dovrebbero farlo solo dopo aver ricevuto una formazione adeguata in memorizzazione e presa d'appunti, per ridurre al minimo le possibilità di perdita di informazione (*ib.*).

Per concludere, nel primo progetto AVIDICUS Braun ha analizzato le principali differenze tra l'interpretazione presenziale e a distanza in ambito giudiziario. Molte delle considerazioni riassunte in questo lavoro sono tuttora oggetto di studio e di ricerca, affinché questa nuova modalità possa essere utilizzata sempre più correttamente e nei contesti ad essa adeguati.

Il primo progetto AVIDICUS si è concluso nel 2011. Basandosi sui risultati ottenuti e considerando il grande bisogno di ulteriori studi e ricerche, è stato avviato in seguito un secondo progetto, AVIDICUS 2, volto ad approfondire i risultati ottenuti e a diffonderli per permettere un uso adeguato dell'interpretazione a distanza nel contesto giudiziario.

Nel secondo progetto sono state riproposte le simulazioni utilizzate nel primo e sono stati utilizzati gli stessi interpreti. A differenza della prima volta, però, gli interpreti erano stati

sottoposti ad una formazione specifica per l'interpretazione a distanza; inoltre, la qualità degli impianti utilizzati era nettamente migliore rispetto a quella dei primi impianti. E' stata quindi analizzata la qualità delle rese tenendo conto di queste due differenze rispetto alle prime simulazioni.

Come afferma Braun, con i risultati ottenuti dallo studio è impossibile “to say without reservation that training, familiarisation and the use of better equipment resulted in a clear performance improvement” (2015: 9).

Sicuramente si sono notati dei miglioramenti in alcune aree: ad esempio, gli interpreti hanno subito meno stress e hanno dovuto compiere una minore quantità di sforzi rispetto al primo studio. Inoltre, sono stati rilevati meno errori dal punto di vista del contenuto e una migliore capacità di risolvere i problemi linguistici sorti durante lo scambio comunicativo. Ciononostante, “problems are still magnified by the videoconference condition despite the initial training, additional experience and the use of better equipment” (Braun 2014: 173).

In seguito, si è approfondito lo studio delle differenze tra le interazioni con interprete presenziale e quelle con interprete a distanza in ambito giudiziario già emerse nella prima parte: dai risultati è emerso che “videoconference interpreting in court seems to entail a reduction in the quality of the intersubjective relations between the participants and a greater fragmentation of the discourse” (*ib.*).

Un terzo progetto, denominato AVIDICUS 3, è attualmente in corso e si concentra sulla “implementation of videoconferencing facilities in legal institutions across Europe in terms of their fitness for the purposes of bilingual proceedings and interpreter integration” (Braun 2015: 9). L'obiettivo è dunque quello di creare delle linee guida per l'utilizzo della videoconferenza in ambito giudiziario sia per i funzionari pubblici che per gli interpreti, al fine di assicurare un'ottima qualità e di conseguenza un buon servizio per tutti coloro che devono usufruirne.

Per concludere, si possono fare due considerazioni generali considerando i risultati del progetto AVIDICUS.

Partendo dal presupposto che, per molti paesi, l'interpretazione a distanza in ambito giudiziario è ormai un dato di fatto e una pratica corrente e non più un'ipotesi, e considerando che il suo utilizzo sembra aumentare esponenzialmente, c'è la necessità, innanzitutto, di inserire nei percorsi formativi dei futuri interpreti dei moduli di formazione *ad hoc* per l'interpretazione in videoconferenza e a distanza in generale, in modo che possano essere

allenati e pronti a fornire delle prestazioni efficienti sul mercato del lavoro.

Il mercato del lavoro è cambiato e gli studenti di interpretazione devono ormai affrontare anche le nuove modalità per svolgere questa professione; per questo è importante che i neo interpreti dispongano di tutti gli strumenti necessari per svolgere il servizio adeguatamente in tutti i contesti lavorativi. D'altronde, il secondo progetto AVIDICUS ha dimostrato che, anche se i risultati non sono stati eccellenti, una formazione previa degli interpreti corrisponde ad un miglioramento della qualità della resa e riduce l'affaticamento.

In secondo luogo, è d'uopo migliorare le condizioni di lavoro degli interpreti a distanza affinché possano prestare il servizio nel miglior modo possibile. Per questo è necessario fare passi avanti nella ricerca nel campo dell'interpretazione a distanza (Braun 2012, 2012a, 2012c, 2013, 2015).

La prospettiva ideale ed auspicabile rispetto all'utilizzo dell'interpretazione a distanza nel contesto giudiziario è quella espressa da Corsellis (2011: 264):

[...] those involved, from legal and language disciplines should be in a sufficiently informed position to decide which method of interpreting is to be preferred, on each occasion the matter arises, without compromising the legal process. They should be able to understand and weigh up the various factors and subsequently justify their decision if necessary.

Da questa considerazione emerge il valore che ha per un interprete potere essere in grado di giudicare la situazione lavorativa e scegliere la modalità di interpretazione che preferisce per svolgere il lavoro. L'interprete dovrebbe essere in grado di effettuare questa scelta a seconda del contesto, tenendo conto delle esigenze dei partecipanti e della componente emotiva della situazione comunicativa. Indubbiamente, in alcuni casi l'interprete deve adattarsi alla situazione in cui si appresta a lavorare: l'interpretazione è un servizio e in quanto tale va fornito secondo le esigenze del cliente e della circostanza lavorativa. Ad ogni modo, che gli interpreti possano avere un maggior grado di libertà di scelta rispetto ai tempi e alle modalità di lavoro è auspicabile ma, come molti professionisti purtroppo sanno, in molti contesti lavorativi è ancora un'eventualità remota.

Studi e sondaggi riportati nel presente lavoro mostrano che, nella maggior parte dei casi in cui è richiesto il servizio di interpretazione, si preferisce considerare l'aspetto più

pratico o economico a scapito di tutto il resto: questo spesso comporta una riduzione della qualità dell'interpretazione, e i primi a risentirne sono coloro che usufruiscono di questo servizio.

### **1.3.1.2 L'utilizzo dell'interprete negli interrogatori di polizia**

Come è stato precedentemente descritto, il progetto AVIDICUS si è concentrato sullo studio dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario attraverso l'analisi di simulazioni di interrogatori di polizia; sono stati utilizzati degli agenti di polizia e degli attori che ricoprivano il ruolo di "indagato" o "vittima", oltre ad interpreti veri e propri che non erano a conoscenza degli *script* degli altri partecipanti.

Occorre ricordare che lo studio ha preso in oggetto una tipologia dialogica particolare che presenta dei tratti formali e di convenzionalità (Braun 2014): quella delle *police interviews* (interrogatori di polizia). Considerata la specificità della tipologia dialogica presa in esame, appare utile analizzarne gli aspetti principali per capire come essi vengano influenzati dall'uso di un interprete a distanza.

La *police interview* può essere definita nel seguente modo:

[...] the fair, objective, authorized and goal-oriented interviewing or questioning of a victim, witness, informer or suspect to gather the qualification, evidence and relevant details of the criminal offence, where the initiative is taken by the interviewer. The interview is a dynamic interaction process with intrinsic and relational aspects.

(Bockstaele 2007, in Rombouts 2012: 138)

A volte, dal momento che l'indagato parla una lingua diversa da quella dell'agente di polizia del paese in cui si trova, si deve ricorrere a un interprete per consentire il corretto svolgersi della comunicazione. L'uso dell'interprete rappresenta un fattore in più che inevitabilmente cambia la comunicazione nelle seguenti modalità.

In primo luogo, è impossibile che si ricrei l'interazione diretta che normalmente si stabilisce tra l'agente di polizia e l'indagato, dato che la conversazione è sempre mediata dall'interprete.

In secondo luogo, le due componenti degli enunciati (la componente verbale e quella non verbale) vengono recepite in due momenti diversi. Ad esempio, mentre il linguaggio non verbale viene colto dall'agente di polizia nello stesso momento in cui l'indagato emette l'enunciato, il linguaggio verbale arriva solo in un secondo momento, in seguito alla traduzione dell'interprete. Si crea quindi una sorta di distacco tra due fenomeni che al momento dell'emissione dell'enunciato avvengono simultaneamente.

Dal momento che è stato menzionato, ci soffermiamo brevemente sul linguaggio non verbale e sulla sua importanza nel contesto comunicativo ed interpretativo. Poyatos (in Pöchhacker e Shlesinger 2002) considera l'enunciato prodotto dai parlanti come un insieme di tre sistemi che interagiscono tra loro: il sistema linguistico, paralinguistico e cinesico.

Con sistema linguistico si intende l'insieme di suoni emessi dal parlante per produrre il proprio enunciato; oltre ai suoni, ogni sistema linguistico comprende le regole grammaticali, le strutture logico-sintattiche e il lessico. Ogni sistema linguistico è accettato, riconosciuto ed utilizzato da una comunità etnica o nazionale.

Per sistema paralinguistico, Poyatos fa riferimento ai diversi tratti relativi alla voce e al messaggio emesso, come, ad esempio, il ritmo, l'intonazione, i suoni che accompagnano il messaggio emesso dal parlante (*ib.*).

Per quanto riguarda il sistema cinesico, o *kinesics*, invece, ne fornisce la seguente definizione (*ib.*: 242):

The conscious or unconscious psycho-muscularly based body movements and intervening or resulting positions, either learned or somatogenic, of visual, visual-audible, and tactile or kinesthetic perception, which, whether isolated or combined with the linguistic and paralinguistic structures and with other somatic and obkectual behavioral systems, possess intended or unintended communicative value.

All'interno del sistema cinesico, poi, Poyatos individua tre principali tipologie di comportamento assunte dal parlante: i gesti (*gestures*), ossia i movimenti compiuti più o meno consciamente con varie parti del corpo (testa, fianchi, braccia); le maniere (*manners*), i modi convenzionali che si utilizzano nella convivenza con gli altri ed, infine, le posture (*postures*), che svelano i sentimenti del parlante, come noia, tensione o interesse verso ciò che viene detto.

Il sistema linguistico, paralinguistico e cinesico costituiscono una struttura indissolubile che deve essere recepita dall'interlocutore nella sua totalità ai fini di cogliere adeguatamente i messaggi durante lo scambio comunicativo.

In merito alle funzioni del sistema paralinguistico e cinesico, Poyatos (*ib.*: 239) afferma:

Paralanguage and kinesics are audible and visible, respectively [...]; there is an important visual aspect of the functions. First of all, paralanguage and kinesics can provide *additional information* to what is being said verbally, by *repeating* what has been said in words [...], by *supporting* it [...], or by *contradicting* it [...]. All this shows – and its importance in interpretation should be apparent – that kinesics can be also an *economy device*, as it “says” something else in the same length of time when it is simultaneous to words, and so can paralanguage.

In seguito alle considerazioni effettuate, si comprende che la componente paralinguistica e cinesica del messaggio ha un'importanza non indifferente in ogni interazione dialogica. Ciò risulta a maggior ragione evidente se applicato allo scambio comunicativo che avviene in un interrogatorio di polizia, in cui ogni sguardo, gesto o più piccolo movimento da parte dell'indagato può essere un indizio utile. Con la presenza dell'interprete, infatti, il linguaggio non verbale viene colto anticipatamente dall'agente di polizia, motivo per il quale è molto probabile che il linguaggio non verbale dell'indagato venga mal interpretato o completamente trascurato (Rombouts 2012).

Oltre all'aspetto della componente non verbale, negli interrogatori di polizia esistono altri fattori da tenere in considerazione. Oltre a ciò, ogni qualvolta che l'agente di polizia si trovi a lavorare con interpreti, dovrà fornire loro un briefing sul caso che sta seguendo in modo che siano al corrente di tutti gli sviluppi e delle persone coinvolte; in aggiunta, chiederà loro di non alterare, durante il servizio, lo schema prestabilito dell'interrogatorio di polizia, che normalmente segue l'ordine preciso di domanda – traduzione – risposta – traduzione (*ib.*).

La presenza dell'interprete nelle *police interviews* comporta dei cambiamenti non solo per gli agenti di polizia, ma anche per gli interpreti stessi. L'interprete che lavora in questo contesto, infatti, ha delle difficoltà diverse da quelle degli altri contesti lavorativi.

Innanzitutto, è fondamentale che egli abbia una buona conoscenza del caso (per questo

è indispensabile il briefing dell'agente di polizia); oltre a ciò, l'interprete deve avere un'ottima conoscenza delle tecniche di interrogatorio utilizzate ed essere capace di rispettare pause e silenzi quando e se necessario.

Precedentemente, è stato scritto che l'interprete deve controllare il flusso della comunicazione e gestire i turni conversazionali durante l'interpretazione dialogica. Sebbene questa affermazione sia valida per tutti i contesti, gli interrogatori di polizia rappresentano un'eccezione; in questi casi, infatti, non dovrebbe essere l'interprete, ma l'agente di polizia a condurre e coordinare la conversazione.

Inoltre, l'interprete deve essere imparziale e deve tradurre tutto quello che viene detto accuratamente. Per quanto riguarda gli enunciati degli agenti di polizia, l'interprete dovrà essere in grado di tradurre la domanda posta rispettando l'intonazione originale e lo stesso ordine di parole dell'enunciato principale. Per quanto riguarda gli enunciati dell'indagato, l'interprete deve essere in grado di riportare le informazioni esattamente nello stesso ordine in cui le ha ricevute (questo implica una buona tecnica e una memoria ben allenata), e deve prestare attenzione quando si ritrova a dover tradurre termini o parti di enunciati fondamentali per stabilire la colpevolezza o l'innocenza dell'indagato.

Durante la conversazione inoltre, l'interprete deve essere in grado di tenere sotto controllo la situazione di stress e di tensione, e allo stesso tempo deve comprendere ed essere capace di gestire le differenze culturali che potrebbero emergere nella conversazione (*ib.*).

Le caratteristiche appena descritte riguardano le interazioni classiche tra un agente di polizia e un indagato con un interprete fisicamente presente; l'utilizzo di un interprete a distanza complica le cose. Dai risultati ottenuti dal progetto AVIDICUS emergono alcune interessanti osservazioni in questo senso (Braun 2012; Rombouts 2012).

La denominazione *videoconference interpreting* comprende le due possibilità in cui si può svolgere questo servizio: l'interprete può essere fisicamente presente con l'agente di polizia, o con la parte imputata. Dai risultati del progetto AVIDICUS risulta che la presenza o meno dell'interprete non è un fattore a cui gli interlocutori sono indifferenti: entrambi gli interlocutori, infatti, sia gli agenti di polizia che gli indagati, vorrebbero avere l'interprete fisicamente con loro. Ad ogni modo, i partecipanti preferiscono la modalità di *videoconference interpreting* alla modalità di *remote interpreting*, in cui l'interprete si trova in un ambiente diverso da quello degli interlocutori: sono convinti infatti che l'interprete debba essere presente almeno in uno dei due ambienti in cui si svolge la comunicazione, per

agevolare la scorrevolezza e il senso di empatia tra partecipanti.

In aggiunta, gli agenti di polizia hanno suggerito l'utilizzo di tre telecamere in modo da poter riprendere contemporaneamente e costantemente i tre partecipanti alla conversazione (agente di polizia, interprete, sospettato); hanno richiesto, inoltre, la possibilità di usufruire di zoom o primi piani sui volti, al fine di agevolare la trasmissione del linguaggio non verbale e delle espressioni facciali.

Gli interpreti che hanno partecipato al progetto AVIDICUS hanno inoltre constatato che, in un'interpretazione di un interrogatorio a distanza, è molto più difficile esprimere empatia verso l'interlocutore, esprimere comprensione o riuscire a cogliere i sentimenti dell'altro: è come se la comunicazione fosse ostacolata da una barriera insormontabile, o da un filtro che blocca tutta la componente emotiva e non verbale del messaggio. Gli interpreti professionisti temono che tutto ciò possa portare a delle comunicazioni sterili, superficiali e soprattutto non adeguatamente accurate.

Per questo e altri motivi, Rombouts (2012) suggerisce che l'uso della videoconferenza sia adatto solo in casi circoscritti e che vada evitato in casi che coinvolgono, ad esempio, traffico di droga, crimini violenti o delitti, così come negli interrogatori che chiamano in causa testimoni instabili o vulnerabili dal punto di vista emotivo, persone che hanno subito un'aggressione o uno stupro, minori d'età e malati mentali.

In linea con i risultati del progetto AVIDICUS, si può quindi concludere con le parole di Rombouts (2012: 142):

The judiciary and the police should evolve and invest in the technical progress and means of communication of the 21st century. This, however, should not be at the expense of many years' expertise and definitely not at the expense of the professional experience the police services gain within the framework of objective, thorough, structural police interviews respecting the democratic judicial process. It is therefore important to remain alert and to adopt a critical attitude when looking to combine new technologies with years of experience in the field.

### 1.3.1.3 La capacità di adattamento degli interpreti

Prima di passare in rassegna gli altri ambiti lavorativi in cui l'interpretazione a distanza viene maggiormente richiesta, verrà approfondito il concetto di adattabilità, o capacità di adattamento degli interpreti, in particolare di fronte a questa nuova modalità.

Il concetto di adattabilità è uno dei cardini della ricerca di Sabine Braun all'interno del progetto AVIDICUS, che apporta un contributo significativo e rappresenta una base per le future ricerche.

Con le denominazioni *adaptation* e *adaptation processes*, Braun (2007: 3) intende "the development of novel strategies and/or the activation and application of strategies most appropriate in the context of the situation (including problem-solving strategies)".

Braun (2006: 10) fornisce un'ulteriore definizione di *adaptability*:

The interpreters' ability to select strategies which they consider to be appropriate for the situation; this involves 'novel' strategies which develop in connection with a new interpreting task and which have not occurred before because the need did not arise; it also involves strategies which are known from other scenarios, and which may be applied very frequently in a particular scenario.

Per riassumere, la capacità di adattamento degli interpreti è intesa come lo sviluppo e l'uso appropriato di nuove strategie per affrontare difficoltà inedite che sorgono nei contesti lavorativi.

Prima di iniziare il progetto AVIDICUS, Braun ha studiato il comportamento degli interpreti e il modo in cui essi affrontano le difficoltà e risolvono i problemi che sorgono nella comunicazione a distanza. Lo studio di Braun (2007) ha l'obiettivo di definire le strategie maggiormente utilizzate dagli interpreti in questo contesto, oltre a stabilire il grado di flessibilità della professione e quindi la capacità di adattare le competenze precedentemente acquisite ai nuovi contesti lavorativi. Lo studio parte dal seguente presupposto: la comunicazione è un processo linguistico e cognitivo che si mette in atto per la comprensione e la produzione di un discorso (van Dijk e Kintsch 1983, in Braun 2007). Sulla base di questa affermazione, Braun si sofferma sul processo di comunicazione applicato al lavoro degli interpreti che si compone di alcune strategie di controllo, o *monitoring strategies*: queste

strategie il presupposto di ciò di cui si parlerà in seguito, ovvero il processo di adattabilità degli interpreti.

Braun definisce il *monitoring* come “an evaluative process in which performance is assessed against a set of requirements, using different types of resources” (Braun 2007: 11). Con *monitoring* dunque, si intende l’insieme di strategie di controllo del processo interpretativo; ciò comprende l’attenzione e le attività richieste agli interpreti per controllare costantemente la correttezza sia della comprensione del testo di partenza che della produzione del testo di arrivo.

Il processo *monitoring* ha dunque l’obiettivo di assicurare la qualità del servizio di interpretazione ed è suddiviso da Braun (*ib.*) in tre momenti:

a) *Anticipatory monitoring*

Questo tipo di controllo avviene in due fasi. In primo luogo, prima della comprensione del testo di partenza, l’interprete si crea aspettative sul messaggio che ascolterà e dovrà decodificare in base alla sua conoscenza del mondo e al contesto comunicativo, oltre che all’andamento della conversazione fino a quel momento. In secondo luogo, l’*anticipatory monitoring* agisce prima della produzione del testo di arrivo: l’interprete pianifica il messaggio che trasmetterà all’interlocutore, preparando il concetto che dovrà esprimere.

b) *Simultaneous monitoring*

Il secondo tipo di controllo avviene in contemporanea con la decodifica del testo di partenza e la codifica del testo di arrivo da parte dell’interprete; in entrambi i casi, l’interprete è attento alla corretta comprensione e produzione del messaggio e interviene nel caso in cui sorgano problemi o difficoltà.

c) *Retrospective monitoring*

L’ultimo tipo di controllo avviene in due momenti distinti. In primo luogo, in seguito alla comprensione del testo di partenza, l’interprete verifica che il messaggio ricevuto corrisponda o meno alle sue aspettative e che sia adatto alla situazione comunicativa. In secondo luogo, il *retrospective monitoring* agisce dopo la produzione del testo di arrivo: l’interprete si assicura che il messaggio prodotto sia conforme alle regole grammaticali e alla situazione comunicativa, oltre ad accertarsi che sia stato recepito in maniera adeguata dal destinatario.

Il *monitoring* può essere quindi definito come un “complex process of optimisation in communication” (Braun 2007: 12), in quanto è volto a migliorare la qualità della

comprensione e produzione di un discorso e, nel caso dell'interprete, la qualità dell'incarico che gli è stato affidato.

Utilizzando questi tre tipi di *monitoring* come parametri, Braun si propone, attraverso il suo studio, di definire il modo in cui gli interpreti si adattano all'interpretazione a distanza: intende scoprire, ad esempio, se utilizzano le stesse strategie dell'interpretazione presenziale, o se ne adottano altre per assicurare la qualità del servizio.

Come già osservato in precedenza, l'interpretazione a distanza rappresenta un ambito lavorativo completamente nuovo e con caratteristiche che esulano dalle tipologie classiche di interpretazione; per questo motivo, è richiesto agli interpreti un cambiamento della modalità in cui normalmente svolgono il loro servizio.

Lo studio del processo di *monitoring* degli interpreti, inoltre, si rivela utile ai fini della creazione di eventuali moduli da inserire nei percorsi universitari dei futuri interpreti, giacché permette di scoprire le necessità di nuove strategie che gli studenti dovranno essere in grado di utilizzare una volta immersi nel mondo del lavoro.

Lo studio svolto da Braun si è concentrato sull'analisi di undici interazioni mediate da interprete in modalità videoconferenza; come nel progetto AVIDICUS 1, sono state create appositamente delle simulazioni dialogiche. Sono stati coinvolti alcuni partecipanti per ricoprire i ruoli previsti dagli *script*, oltre ad interpreti chiamati a lavorare come se fosse una situazione reale.

Per quanto riguarda la tipologia di evento comunicativo delle simulazioni, una parte di esse prevedeva colloqui di lavoro, e l'altra riunioni informative per studenti interessati a trascorrere un semestre universitario all'estero.

Innanzitutto, dall'analisi delle registrazioni audio e video delle interazioni è emersa la stessa tipologia di problemi riscontrata nel progetto AVIDICUS 1: ad esempio, ritardi nella comunicazione, problemi con la qualità audio, sensazione di separazione e alienazione dei partecipanti dal contesto comunicativo. In aggiunta, si è notata sporadicamente un'incoerenza negli enunciati, oltre alla presenza di ripetizioni e sovrapposizioni di turni conversazionali.

Oltre ad identificare le tipologie di problemi inerenti alla modalità di interpretazione a distanza, Braun (2007) ha analizzato il modo in cui gli interpreti si approcciavano a queste nuove sfide attraverso strategie di vario tipo. L'obiettivo del lavoro era anche stabilire se, in seguito al loro utilizzo, la qualità del servizio di interpretazione fosse effettivamente migliorata.

Braun (*ib.*), basandosi sui risultati del suo lavoro, identifica principalmente tre momenti o “stadi” del processo di adattabilità degli interpreti:

a) *Problem discovery and awareness raising*

In questo primo stadio, l'interprete prende coscienza delle sfide che la videoconferenza comporta; inoltre, capisce fin da subito che alcune strategie utilizzate nell'interpretazione dialogica presenziale non sono adatte a questo nuovo contesto.

A questo proposito, si fa riferimento alla modalità classica di gestione della comunicazione o del rapporto con gli interlocutori, che inevitabilmente muteranno nel caso in cui gli interlocutori non siano presenti nello stesso ambiente. L'interprete adotta quindi soluzioni e strategie ad hoc: tali strategie non sarebbero forse adatte ad altri contesti ma, in questo caso, l'interprete è costretto ad agire ai fini di assicurare la qualità dell'interpretazione e il raggiungimento dell'obiettivo principale dello scambio comunicativo, ovvero la trasmissione del messaggio tra i due interlocutori.

Una strategia a cui l'interprete normalmente ricorre in questa prima fase è la risoluzione ad hoc di problemi di gestione dei turni conversazionali. Ad esempio, usa la voce per interrompere l'oratore nel caso in cui il suo messaggio sia troppo lungo o nel caso in cui il linguaggio non verbale non venga immediatamente colto e quindi non sia sufficiente a gestire la comunicazione.

Benché queste strategie possano sembrare a prima vista utili e adatte al contesto dell'interpretazione in videoconferenza, Braun sottolinea che, nelle simulazioni svolte, il loro utilizzo non sempre ha condotto a buoni risultati o alla risoluzione di problemi: al contrario, talvolta i problemi comunicativi sono stati amplificati proprio a causa di un uso inefficace e inadeguato di queste strategie.

b) *Use of global problem-solving strategies*

In questa seconda fase, l'interprete si rende conto di dover adottare strategie diverse dalle precedenti per risolvere in maniera appropriata i problemi che sorgono durante l'interazione. Dall'analisi delle registrazioni delle interazioni in cui l'interprete ricorreva alla tecnica di interpretazione simultanea, si è riscontrata una tendenza a curare in misura minore la produzione del testo di arrivo, al fine di favorire una completa e precisa comprensione del testo originale, molto spesso ostacolata da problemi relativi al funzionamento audio. Per questo motivo, l'interprete ha dovuto dedicare maggiori sforzi alla fase di ascolto rispetto alla fase di produzione.

Un'altra strategia utilizzata dall'interprete è l'inserimento di pause al fine di ridurre il più possibile la simultaneità tra comprensione del discorso di partenza e produzione del discorso di arrivo, affinché la fase di ascolto sia meno ostacolata e riceva più attenzione. Oltre alle pause, molte volte l'interprete preferisce riassumere un concetto del testo di partenza, ai fini di velocizzare il processo di produzione del testo di arrivo. Ciononostante, si è notato che le pause usate dall'interprete hanno creato ulteriori problemi. Gli interlocutori, infatti, pensavano che queste pause indicassero la fine del turno dell'interprete; spesso, dunque, prendevano la parola anche se la traduzione non era ancora terminata. Questo, a sua volta, produceva sovrapposizioni di turni conversazionali e maggiori difficoltà per gli interpreti nella gestione della comunicazione, e quindi un maggiore affaticamento generale per l'interprete.

c) *Global avoidance and preventive strategies*

Nell'ultima fase identificata da Braun, le strategie utilizzate fino a quel momento dall'interprete vengono perfezionate; iniziano, inoltre, ad essere usate in misura preventiva anticipando il sorgere di problemi.

Ad esempio, si è notato che, in seguito ad una maggiore pratica e dimestichezza con la modalità a distanza, l'interprete è in grado di perfezionare la strategia menzionata nella sezione precedente, ovvero la riduzione di simultaneità tra comprensione del testo di partenza e produzione del testo di arrivo, attraverso l'introduzione di pause tra le parti della resa. In questo terzo stadio, l'interprete inizia ad esempio ad usare dei riempitivi, il cui utilizzo non richiede una grande attenzione da parte dell'interprete, in quanto, nella maggior parte dei casi, sono termini o frasi già automatizzate. Oltre a ciò, l'interprete presta più attenzione all'intonazione della frase, in modo che l'interlocutore capisca che il suo turno non è ancora terminato e che quindi non può ancora prendere la parola.

Inoltre, dalle registrazioni si nota una maggiore sicurezza da parte dell'interprete rispetto alle decisioni da prendere: ad esempio, se il testo di partenza comprende informazioni secondarie o non necessarie, l'interprete decide rapidamente di ometterle per agevolare lo svolgimento del compito.

Infine, l'interprete è più deciso e sicuro anche rispetto alla gestione della comunicazione: indubbiamente, questo compito è più complesso rispetto a quello previsto in una situazione presenziale, e quindi richiede all'interprete un maggiore impiego di sforzi. Questa fatica, però, viene ripagata dall'esito di una maggiore scorrevolezza nella

comunicazione in cui si creano meno sovrapposizioni di turni conversazionali.

Braun (2007: 12) afferma che “the findings with regard to adaptation in this interpreting scenario create (moderate) optimism with regard to new and emerging tasks for interpreters”. Il nuovo contesto lavorativo presenta una nuova sfida e richiede nuovi compiti agli interpreti, i quali possono creare nuove strategie di adattamento seguendo una formazione specifica per l’interpretazione a distanza e in seguito ad una consolidata esperienza nel campo. D’altronde, anche l’interpretazione simultanea nacque come risposta ad un’esigenza reale e circoscritta, ovvero la necessità di usufruire di traduzioni in tempo reale durante i processi di Norimberga nell’immediato dopoguerra. I neo interpreti, nonostante non possedessero alcuna competenza o formazione previa in interpretazione simultanea, ma avessero solo una buona padronanza di alcune lingue oltre alla loro lingua madre, dovettero escogitare strategie ad hoc per riuscire ad offrire un buon servizio.

E’ possibile quindi affermare lo stesso per l’interpretazione a distanza? Sulla base dello studio svolto da Braun (2007), potremmo rispondere positivamente. Indubbiamente, occorre considerare che i risultati dello studio riguardano un contesto specifico dell’interpretazione a distanza, quello aziendale, e che quindi non possono essere trasferiti senza un’attenta analisi e riflessione in contesti in cui entrano in gioco altri fattori.

Ad esempio, nel contesto istituzionale l’interprete svolge un ruolo decisamente più “passivo”, in quanto non influisce sui tempi e sull’andamento dell’interazione oratore-pubblico: di conseguenza, ha meno potere sulla gestione della comunicazione (Braun, *ib*). In questo caso quindi, alcune delle strategie precedentemente descritte non potrebbero essere applicate.

Anche Moser-Mercer (2005), riferendosi alla condizione dell’interpretazione a distanza condivide l’opinione di Braun (2007) riconoscendo che gli interpreti possono essere in grado di adattarsi alle nuove condizioni lavorative, ma sottolinea che “they also seem to be paying a price for it in terms of increased fatigue” (Moser-Mercer 2005: 736). Moser-Mercer pone l’accento, dunque, sul fatto che la capacità di adattamento degli interpreti abbia un prezzo: se la fatica richiesta è maggiore, la qualità della resa, di conseguenza, può essere messa a rischio.

Dal punto di vista della formazione dei futuri interpreti, tuttavia, è importante ricordare che “further research into *how* adaptation takes place will provide a useful basis for the design of training methods and resources which facilitate adaptation to new and emerging

tasks” (Braun 2007: 18).

D'altronde, non sarebbe del tutto illogico paragonare il passaggio avvenuto da interpretazione consecutiva a simultanea al passaggio da interpretazione simultanea presenziale a interpretazione “a distanza”. Come nel primo caso, c'è bisogno di ulteriori ricerche e di una formazione specifica per i nuovi interpreti, affinché possano essere pronti e flessibili per soddisfare le nuove richieste del mercato, che non sembra voler “smettere” di utilizzare tutte le possibilità che le tecnologie del ventunesimo secolo offrono e continueranno ad offrire.

### 1.3.2 Contesto sanitario

Dopo aver descritto le caratteristiche dell'interpretazione a distanza in ambito giudiziario (cfr. capitolo 1 paragrafo 3 sezione 1), si propone ora una disamina di un altro ambito lavorativo in cui il servizio di interpretazione è altamente richiesto: il contesto sanitario.

Il settore sanitario, come quello giudiziario, è il contesto lavorativo in cui sono richieste maggiormente le nuove modalità di interpretazione. Nel ventunesimo secolo, i sistemi sanitari dei vari paesi europei ed extra europei hanno dovuto far fronte ad una società sempre più multietnica e multiculturale che ha spinto strutture pubbliche e private a valutare l'ipotesi di utilizzo dell'interpretazione a distanza.

Nel settore sanitario si richiede l'ausilio di un interprete qualora un paziente straniero non sia in grado di sostenere adeguatamente un dialogo con il personale sanitario cui si rivolge. In letteratura, in particolare negli studi di Saint-Louis *et al.* (2003), Gany *et al.* (2007) e Locatis *et al.* (2010), si riscontra l'utilizzo di varie modalità di interpretazione delle quali si fornisce una breve definizione.

In primo luogo, si rileva un vasto uso del *face-to-face interpreting* o interpretazione dialogica presenziale, denominata anche *PCMI - Proximate Consecutive Medical Interpretation* (Locatis *et al.* 2010), in cui l'interprete è fisicamente presente nell'ambiente in cui avviene lo scambio comunicativo, e non sono richieste attrezzature o complementi aggiuntivi per consentire lo svolgersi della comunicazione.

In secondo luogo, l'uso del *TMI - Telephone Medical Interpreting*, denominato anche *RCMI – Remote Consecutive Medical Interpreting*, che prevede l'utilizzo di un interprete che

svolge il lavoro in modalità consecutiva per via telefonica. Questa procedura prevede che l'interprete si trovi in un luogo diverso da quello di medico e paziente e che segua la conversazione in tempo reale al telefono. Molti studi mostrano che il collegamento con l'interprete solitamente avviene attraverso l'utilizzo di telefoni cellulari o cordless. Nella sala visite, il medico e il paziente possono ascoltare la voce dell'interprete in due modi: tramite un telefono vivavoce o tramite l'uso di auricolari (*ib.*).

Simile a quest'ultima è l'interpretazione denominata *VMI - Videoconferencing Medical Interpreting*, in cui l'interprete che lavora a distanza è messo in comunicazione con l'ambiente in cui si svolge l'interazione attraverso un collegamento audio e video.

Da ultimo, si riscontra l'uso di un ibrido tra le due modalità interpretative appena descritte: la modalità denominata *RSMI - Remote Simultaneous Medical Interpreting*. In questo caso, l'interprete lavora a distanza ed è collegato all'ambiente in cui si svolge l'interazione tra paziente e medico tramite un telefono, analogamente a ciò che avviene nel *Telephone Medical Interpreting*; la differenza risiede nel fatto che l'interprete lavora in modalità simultanea e non consecutiva (Saint-Louis *et al.* 2003). L'uso di *RSMI* è stato introdotto recentemente ed è, al giorno d'oggi, prevalentemente diffuso negli ospedali e nelle strutture sanitarie degli Stati Uniti (Gany *et al.* 2007).

Le modalità di interpretazione in ambito medico appena descritte non hanno tutte la stessa frequenza d'uso; dallo studio della letteratura emergono le seguenti considerazioni.

In generale, si riscontra un maggior utilizzo dell'interpretazione via telefono rispetto all'interpretazione in videoconferenza; occorre anche considerare, a questo proposito, che l'interpretazione telefonica in ambito ospedaliero è una modalità utilizzata ormai da molti anni. I suoi inizi risalgono agli anni settanta, con la nascita dell'interpretazione telefonica in Australia (cfr. capitolo 3). Come è stato osservato precedentemente, invece, l'interpretazione in videoconferenza è una pratica piuttosto recente.

In ambito accademico, sono stati effettuati studi anche tramite dizionari volti a verificare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle diverse modalità del servizio di interpretazione; ciononostante, come per l'ambito giudiziario, in ambito sanitario c'è un numero insufficiente di studi empirici con l'obiettivo di valutare la qualità dell'interpretazione (Braun 2015).

Ciò si deve al fatto che, spesso, gli studi finora condotti si sono rivolti ad un bacino di utenti piuttosto ristretto, raggiungendo pertanto risultati non generalizzabili. Inoltre, la

maggior parte degli studi prende in considerazione caratteristiche e problematiche insite a contesti sanitari specifici: anche per questo motivo i risultati non possono essere considerati esemplificativi di tendenze a livello nazionale o continentale.

Sebbene ci sia la necessità di approfondire gli studi svolti e di ampliare i parametri di ricerca utilizzati finora, appare utile considerare ed esaminare le conclusioni tratte da alcuni studi, principalmente statunitensi, poiché permettono un raffronto tra le tre principali modalità di interpretazione: il *face-to-face interpreting*, o interpretazione dialogica presenziale, l'interpretazione telefonica e l'interpretazione in videoconferenza.

Prima di passare in rassegna le conclusioni principali di queste ricerche, si offre una panoramica sulle ragioni che hanno portato all'uso dell'interpretazione a distanza nell'ambito sanitario.

Innanzitutto, occorre considerare i fenomeni migratori degli ultimi anni: moltissime persone hanno iniziato ad usufruire di servizi sanitari offerti da nazioni diverse dal loro paese di origine e, spesso, senza avere una competenza adeguata nella lingua del paese ospitante. Se consideriamo il contesto statunitense, tra le principali zone di provenienza dei cittadini stranieri si rilevano il Messico, i Caraibi, l'America del Sud, oltre a zone come l'Asia, l'Europa, e l'Africa (Saint-Louis et al. 2003).

Locatis *et al.* (2010) sottolineano che nel duemila, la proporzione di residenti stranieri negli Stati Uniti era di uno a cinque; inoltre, solo un quarto di queste persone possedeva una competenza sufficiente nella lingua inglese. L'elevata varietà di lingue richieste, comprendenti occasionalmente, ma non raramente, anche lingue esotiche o minori, ha incrementato in maniera esponenziale e in poco tempo il bisogno di servizi di interpretazione nelle strutture sanitarie. Il rapporto tra costi, domanda e offerta è purtroppo, però, uno dei maggiori problemi dell'interpretazione per i servizi pubblici: le strutture sanitarie, così come avviene nel contesto giudiziario, non possono permettersi di assumere a tempo pieno interpreti competenti in ognuna delle lingue richieste, creando disagi e difficoltà di gestione.

Occorre, inoltre, menzionare un fenomeno piuttosto frequente in molte strutture sanitarie. Per i motivi di costi menzionati, così come per motivi di disponibilità e reperibilità degli interpreti, in non poche occasioni si riscontra la tendenza a ricorrere a interpreti ad hoc: viene chiesto al personale sanitario, ad esempio a medici o infermieri bilingui, di svolgere il lavoro di traduzione. Possono essere chiamati ad interpretare anche parenti o amici del paziente che abbiano una competenza in entrambe le lingue necessarie. Questi "interpreti

improvvisati” non hanno mai ricevuto una formazione adeguata e il più delle volte non hanno esperienza previa (Fagan *et al.* 2003).

Locatis *et al.* (2012: 346) sottolineano: “ad hoc interpreters may not adequately understand technical information providers give and may unintentionally omit parts of the conversation or distort it out of embarrassment”. Gli interpreti ad hoc, infatti, oltre a non avere ricevuto una formazione adeguata in interpretazione, spesso non sono a conoscenza della terminologia necessaria e delle dinamiche tipiche dell’interazione medico-paziente: al contrario, un interprete professionista è in grado di gestire sia difficoltà terminologiche che difficoltà relative alla comunicazione. Nel caso in cui svolgano la funzione di interpreti ad hoc familiari del paziente, la situazione si complica ulteriormente: spesso, nella denominazione “interpreti ad hoc” rientrano figli o nipoti dei pazienti che, essendo immigrati di seconda generazione, sono bilingui. Oltre a non avere le competenze linguistiche adeguate per svolgere un buon lavoro di traduzione, i bambini usati come interpreti sono fonte di omissioni o distorsioni nella traduzione: si pensi alla componente emotiva che inevitabilmente entra in gioco, soprattutto in contesti specifici, come ad esempio quando i bambini si ritrovano ad accompagnare e ad aiutare nella traduzione il proprio genitore ad una visita dall’oncologo o dal ginecologo.

Per questo motivo, la maggior parte degli studiosi concorda sul fatto che l’uso di interpreti professionisti significhi offrire una qualità migliore rispetto all’uso di interpreti ad hoc; questo è accreditato anche dai risultati di studi volti a valutare la soddisfazione dell’utente (Locatis *et al.* 2010; Lee *et al.* 2002; Gany *et al.*, 2003).

Oltre a questi aspetti, Lee *et al.*(2002) affermano:

Using untrained interpreters such as family or ad hoc interpreters seems to be a less acceptable way of overcoming language barriers. Proficiency of such untrained interpreters [...], particularly with the use of medical terminology, is not ensured. In addition, confidentiality issues may exist, especially when using family members.

Rispetto a questo argomento, Kuo e Fagan (1999) dissentono dall’opinione della maggior parte degli studiosi: nel loro studio volto a valutare l’efficacia dei metodi di interpretazione in alcune strutture sanitarie statunitensi, gli autori hanno analizzato le interazioni tra personale di lingua inglese e pazienti di lingua spagnola.

Nelle conclusioni, Kuo e Fagan (*ib.*) affermano che “using family members and friends as interpreters should be more seriously considered despite differences in satisfaction with this modality between residents and patients”. Le ragioni a sostegno di questa tesi, secondo i due studiosi, sono molteplici.

Innanzitutto, attraverso l’uso di interpreti ad hoc si riducono drasticamente i costi per l’assunzione di interpreti professionisti. In aggiunta, i parenti e gli amici accompagnano il paziente alla visita e restano con lui dall’inizio dell’interazione con il personale sanitario: non c’è dunque bisogno di attendere i tempi di arrivo dell’interprete, in caso di interpretazione presenziale, o i tempi di chiamata, in caso di interpretazione telefonica.

Inoltre, parenti o amici del paziente possono assisterlo nelle visite successive e questo rappresenta un altro vantaggio: sono infatti già a conoscenza del caso clinico e riescono in poco tempo ad entrare in confidenza con la terminologia utilizzata e con le necessità del paziente. Questo permetterebbe, secondo Kuo e Fagan, di risparmiare il tempo che normalmente invece si utilizza per i briefing necessari all’interprete prima di iniziare la conversazione, per venire a conoscenza del tipo di caso clinico o della richiesta che si appresta ad interpretare.

Infine, Kuo e Fagan sostengono che il paziente sia meno imbarazzato se ci sono parenti o amici con lui invece di un interprete. Kuo e Fagan (1999) sostengono infatti che “greater levels of comfort were reported by patients who used family members and friends or the physician as interpreters”.

Nonostante i vantaggi considerati da Kuo e Fagan, sembra evidente che, ove possibile, sia auspicabile l’utilizzo di interpreti professionisti, per evitare problemi di traduzione e di confidenzialità tra i soggetti in gioco.

Torniamo ad occuparci delle cause dell’utilizzo dell’interpretazione a distanza nel contesto sanitario; prima di proseguire, però, occorre fare una precisazione sulla presenza della popolazione ispanofona negli Stati Uniti.

Lo spagnolo è una delle lingue più utilizzate per l’interpretazione nei servizi pubblici statunitensi. Come affermano Kuo e Fagan (1999: 547):

The Hispanic population is the fastest-growing ethnic minority in the United States. In 1990, 12.1 million persons aged 18 to 64 years living in the United States who

spoke Spanish as a first language described themselves as speaking English “less than very well.

Tra i madrelingua spagnola residenti negli Stati Uniti, una gran parte ha una competenza limitata nella lingua inglese: questa fetta di popolazione rientra dunque in quella categoria precedentemente definita come *LEP (limited English proficiency)* (cfr. capitolo 1 sezione 2).

La sanità statunitense ha dovuto quindi offrire un servizio sanitario adeguato e, di conseguenza, un servizio di interpretazione, qualora richiesto, anche ai residenti di madrelingua spagnola, affinché fossero messi alla pari degli altri abitanti del paese; questo non è stato semplicemente un compito a cui lo Stato americano doveva adempiere, ma ha rappresentato anche una sfida significativa che le strutture sanitarie statunitensi hanno accettato e a cui hanno tentato di rispondere con le nuove modalità di interpretazione offerte dal progresso tecnologico (Lee *et al.* 2002).

Proseguendo nella disamina delle cause che hanno favorito l'introduzione dell'interpretazione a distanza in ambito medico, occorre ricordare, oltre al risparmio dei costi già menzionato, un risparmio di tempo: molto spesso, infatti, gli spostamenti che l'interprete deve sostenere, per passare da una sala dell'ospedale all'altra, rappresentano un dispendio di tempo non indifferente. Questo danneggia la qualità del servizio sanitario e di conseguenza, riduce la soddisfazione del paziente, stanco e spazientito per i lunghi tempi di attesa (Saint-Louis *et al.* 2003).

L'interpretazione a distanza in ambito medico può avvenire sia in modalità consecutiva che in modalità simultanea. Complessivamente, si riscontra un uso maggiore della RCMi (*Remote Consecutive Medical Interpreting*), in cui l'interprete utilizza la modalità consecutiva, rispetto alla RSMi (*Remote Simultaneous Medical Interpreting*), in cui l'interprete utilizza la modalità simultanea e si collega tramite telefono o videoconferenza (Gany *et al.* 2007).

L'uso di una tecnica piuttosto che un'altra dipende dall'obiettivo da raggiungere: la soddisfazione dell'utente finale, in questo caso, il paziente. La soddisfazione dell'utente rappresenta non solo l'obiettivo del servizio di interpretazione, ma diventa anche un indicatore fondamentale per valutare la qualità del servizio stesso (Lee *et al.* 2002).

Si passeranno ora in rassegna alcuni studi che riguardano l'interpretazione in ambito sanitario, al fine di esaminare la qualità dell'interpretazione a distanza in questo contesto e l'efficacia del servizio rispetto alla soddisfazione dell'utente finale.

Un primo esempio è lo studio svolto da Locatis *et al.* (2010), con l'obiettivo di mettere a confronto i tre tipi di interpretazione maggiormente utilizzati nel sistema sanitario statunitense al fine di stabilirne le principali differenze dal punto di vista qualitativo.

Dai risultati dello studio che ha raccolto le opinioni di interpreti, personale sanitario e pazienti, emerge una netta preferenza per l'interpretazione presenziale, o PCMI (*Proximate Consecutive Medical Interpretation*). I pazienti preferiscono di gran lunga l'interpretazione presenziale poiché la comprensione del messaggio avviene in maniera più diretta e la possibilità di avere fisicamente di fronte l'interprete permette di rivolgersi a lui in qualsiasi momento e con maggiore libertà (*ib.*).

Contro l'uso della RSMI (*Remote Simultaneous Medical Interpretation*) si annoverano, invece, le seguenti ragioni espresse sia da interpreti che da pazienti: i problemi di audio che sorgono con l'uso del telefono, la mancanza di aspetti non verbali e l'ostacolo costituito dagli auricolari in determinati movimenti che i pazienti si trovano a compiere nel corso della visita medica. Si pensi, ad esempio, ad una tipica visita di controllo, in cui il medico chiede al paziente di togliersi i vestiti o di fare certi movimenti con il corpo: il paziente si troverebbe in difficoltà perché avrebbe tra le mani il telefono o gli auricolari per udire la voce dell'interprete, e di conseguenza l'interazione medico-paziente subirebbe un rallentamento.

Infine, anche l'uso del collegamento audio video è ritenuto svantaggioso, in quanto soggetto a problemi tecnici occasionali e perché pone limiti ad un buon contatto visivo tra interprete e utenti.

Un aspetto interessante che emerge dallo studio di Locatis *et al.* è il fatto che le interpretazioni a distanza con l'uso di collegamento telefonico avevano una durata minore rispetto a quelle presenziali. Locatis *et al.* (2010) forniscono tre possibili spiegazioni a questo fenomeno.

In primo luogo, occorre considerare che in alcuni casi il costo del servizio di interpretazione telefonica dipende dalla lunghezza della chiamata: per questo motivo, è probabile che i dottori vogliano essere più celeri per ridurre la durata della chiamata. Questo comporterebbe una maggiore rapidità soprattutto nella prima parte della visita medica, in cui

il medico o l'infermiere tendono ad andare direttamente al punto e a porre domande precise al paziente tralasciando possibili preamboli.

Un secondo motivo è che nell'interpretazione telefonica non c'è la possibilità di un dialogo previo e ravvicinato tra medico e interprete in cui si parli delle condizioni del paziente e del caso clinico in oggetto, come invece solitamente avviene nell'interpretazione presenziale. Questo scambio comunicativo tra medico e interprete, o *briefing*, che avviene prima dell'inizio dell'interazione vera e propria richiede ovviamente minuti in più, che nell'interpretazione telefonica vengono soppressi.

Infine, dalle chiamate analizzate nello studio di Locatis *et al.*, si è notato che il medico tendeva a concludere lo scambio comunicativo non appena prescritto il medicinale o non appena fatta la diagnosi, evitando di porre domande aggiuntive o riducendo allo stretto necessario il tempo dedicato al congedo diminuendo quindi, di nuovo, i costi di servizio.

Considerando le posizioni dei partecipanti alle interazioni analizzate e il livello di soddisfazione dei pazienti, la conclusione a cui giunge lo studio di Locatis *et al.* è la seguente: “when possible in-person interpretation services should be provided by trained interpreters” (*ib.*).

Ciononostante, in letteratura si trovano opinioni che si dissociano dalla considerazione finale di Locatis *et al.*

Ad esempio, nello studio di Lee *et al.* (2002), volto a stabilire la soddisfazione dei pazienti ispanofoni rispetto al servizio di interpretazione in alcuni ospedali statunitensi, la conclusione raggiunta è totalmente opposta: “the high level of satisfaction with telephone interpreters [...] indicates that the physical presence of a trained interpreter in the exam room may not be necessary to provide satisfactory interpretation services” (*ib.*: 645).

Dalle opinioni dei partecipanti allo studio di Lee *et al.*, emerge il fatto che l'interpretazione telefonica può essere funzionale e può soddisfare in maniera adeguata le esigenze degli utenti, soprattutto nei casi di visite brevi e di controllo e nei casi in cui la componente non verbale non sia imprescindibile ai fini della comprensione della comunicazione.

Un altro tipo di studio invece è quello svolto da Fagan *et al.* (2003), per stabilire se e in che misura l'uso di diverse modalità interpretative cambia la durata della visita medica.

Il risultato principale dello studio differisce decisamente dai risultati di Locatis *et al.* (2010): gli autori infatti, concludono che il metodo di interpretazione che comporta una durata

più lunga della visita medica è quello in cui si utilizza il telefono (Fagan et al., 2003). Gli autori sostengono che questo dipenda da fattori che, nello studio di Locatis *et al.*, non si sono verificati. Ad esempio, il tempo necessario per chiamare il numero del servizio di interpretazione telefonica, o attendere in linea che venga reperito l'interprete di cui c'è bisogno; la necessità di ripetere certi enunciati che non vengono recepiti adeguatamente dall'interprete o dagli utenti a causa di problemi audio; infine, la necessità di esplicitare alcuni concetti, sintomi menzionati dal paziente o richieste fatte dal medico dal momento che l'interprete non è in grado di cogliere la comunicazione non verbale degli interlocutori.

Dagli studi menzionati è possibile trarre altre conclusioni.

In primo luogo, le ricerche condotte in ambito sanitario prendono in esame contesti differenti e varie modalità di interpretazione (presenziale, consecutiva a distanza, simultanea a distanza, collegamento via telefono, collegamento via videoconferenza); inoltre, il numero di soggetti che partecipa agli studi, in termini di pazienti, di medici e di interpreti, è spesso troppo limitato affinché i risultati siano scientificamente validi. La presenza di così tante variabili all'interno dei diversi studi è la causa della diversità dei risultati raggiunti, a volte diametralmente opposti.

In secondo luogo, anche per il contesto sanitario è valida la considerazione fatta in precedenza per il contesto giudiziario. Molto spesso negli studi condotti non si considera l'importanza della qualità dell'interpretazione, mentre si preferisce analizzare altri fattori dell'interazione dialogica come ad esempio la durata della conversazione o la soddisfazione del paziente. Nonostante questi fattori siano estremamente importanti, e nonostante risultino utili per stabilire l'efficacia dell'interpretazione a distanza nel contesto sanitario, non si può ignorare l'analisi della qualità delle rese offerte dagli interpreti. Studiare e stabilire la qualità dell'interpretazione è un presupposto imprescindibile per consentire progressi nella ricerca e per ampliare il campo di applicabilità dell'interpretazione a distanza.

Questa considerazione è in linea con la posizione di Braun (2015). Riferendosi all'interpretazione a distanza in ambito medico, afferma: “a number of surveys on user satisfaction have been conducted. However, empirical studies of interpreter performance, quality and interaction are largely absent” (2015: 9).

A questo proposito, menzioniamo la conclusione dello studio di Gany *et al.* (2007: 317):

[...] RSMI could be an important component of a multipronged approach to improving patient satisfaction in the interpreted encounter, but also that much more work needs to be done. Professional interpreters, physicians, and patients need more training and education on how best to facilitate the interpreted medical encounter. Further studies need to be conducted on interpreting modalities, and should examine errors, medical outcomes, and costs.

Anche da parte di Gany *et al.*, dunque, si sottolinea la necessità di ulteriori studi per definire le potenzialità dell'interpretazione a distanza nel contesto sanitario, oltre al bisogno di una formazione adeguata sia per gli interpreti professionisti, che per gli interlocutori che usufruiscono di questo servizio.

Oltre a queste considerazioni, ve ne sono altre valide sia per il settore sanitario che giudiziario. Nella sezione dedicata all'ambito giudiziario si affermava che l'interpretazione a distanza è utile in alcune situazioni circoscritte, e al contrario bisognerebbe evitare il suo utilizzo in altre (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.3.1). Parallelamente, è possibile sostenere che anche la RSMI (*Remote Simultaneous Medical Interpreting*) possa essere utile in casi circoscritti.

Si pensi alle situazioni in cui la privacy del paziente riveste una particolare importanza. Ad esempio, i casi in cui sono coinvolti pazienti con problemi di salute mentale: la presenza dell'interprete in sala potrebbe infastidirli ed agitarli, e la situazione potrebbe diventare pericolosa. O ad esempio, i casi in cui sono coinvolti pazienti che hanno contratto malattie per le quali fornire informazioni dettagliate al medico con l'interprete vicino potrebbe essere fonte di imbarazzo, come ad esempio può avvenire con le malattie veneree (Gany *et al.* 2007: 317).

Oltre al livello di soddisfazione dell'utente finale, occorre considerare anche quali sono le posizioni degli interpreti rispetto ai vari tipi di interpretazione a distanza.

Commentando uno studio svolto da Azarmina e Wallace (2005), Braun (2015: 10) riferisce che gli interpreti professionisti preferiscono: l'interpretazione presenziale o *face-to-face interpreting*, seguita dall'interpretazione a distanza in videoconferenza, e per ultimo l'interpretazione telefonica. Ciononostante, Azarmina e Wallace nel loro studio concludono che “remote interpretation appears to be associated with levels of accuracy at least as good as those found in physically present interpretation” (Azarmina e Wallace 2005 in Braun 2012:

37).

Da questa considerazione emerge un altro aspetto che riguarda le prestazioni degli interpreti nelle nuove modalità di lavoro: l'esistenza di dati discordanti tra la qualità della prestazione valutata secondo parametri oggettivi, e la percezione soggettiva da parte degli interpreti stessi. Solitamente, la qualità valutata con parametri oggettivi è più alta rispetto all'"autovalutazione" dell'interprete (capitolo 2).

Prima di concludere la presente sezione, occorre menzionare altri due studi che appaiono interessanti.

Il primo studio è stato condotto dal Ministero della sanità in Belgio, volto ad attestare la qualità delle interazioni mediate da interprete attraverso l'uso di videoconferenza nel contesto sanitario (Braun 2012).

Lo studio conclude che, per assicurare la qualità dell'interpretazione in ambito sanitario sono necessarie due condizioni. In primo luogo, occorre che gli interpreti abbiano ricevuto una formazione adeguata prima di tentare di svolgere un'interpretazione a distanza; in secondo luogo, occorre che gli interpreti abbiano una certa dimestichezza con le attrezzature e abbiano esperienza previa in campo di interpretazione dialogica.

In aggiunta, lo studio dimostra che, in ambito sanitario, l'interpretazione a distanza presenta dei fattori decisamente più complessi rispetto all'interpretazione presenziale, che possono complicare la comunicazione: la necessità di fare prove audio e video del sistema prima di poter procedere con l'interpretazione, le difficoltà per l'interprete in termini di gestione dei turni, la mancanza del linguaggio non verbale e i problemi con la qualità dell'immagine (*ib.:* 37).

L'ultimo studio svolto in ambito sanitario che menzioniamo verte sulla necessità di una formazione previa degli interpreti.

Lo studio di Saint-Louis *et al.* (2003) ha l'obiettivo di stabilire i vantaggi e gli svantaggi delle modalità di interpretazione utilizzate nel *Cambridge Hospital* a Cambridge, MA, uno dei tre ospedali principali della *Cambridge Health Alliance*<sup>13</sup>.

Nel *Cambridge Hospital*, le modalità di interpretazione maggiormente usate e oggetto dello studio sono quattro: il *face-to-face interpreting* o interpretazione presenziale, l'interpretazione telefonica consecutiva, l'interpretazione in videoconferenza e la RSMI (*Remote Simultaneous Interpreting*), o interpretazione telefonica simultanea.

---

<sup>13</sup> Il *Cambridge Health Alliance* è uno dei sistemi sanitari di Cambridge, Somerville, e di Boston, Massachusetts, così come una delle cliniche universitarie principali della Harvard Medical School.

Nello studio è stata raccolta un'ingente quantità di dati, grazie alla partecipazione di medici, infermieri, pazienti e interpreti professionisti; la modalità di raccolta dati ha previsto l'utilizzo di registrazioni audio e video delle interazioni medico-paziente, oltre ad interviste e questionari somministrati ai partecipanti allo studio (Saint-Louis *et al.* 2003).

Prima di lavorare nella modalità in remoto, gli interpreti che hanno partecipato allo studio avevano ricevuto una formazione specifica per ogni modalità di interpretazione.

Di seguito si propongono le considerazioni relative ad ogni modalità, oltre ai risultati e conclusioni generali dello studio.

In primo luogo, consideriamo la modalità di interpretazione telefonica consecutiva. Dall'analisi delle interazioni in cui è stata usata questa tecnica, è emersa fin da subito l'importanza della qualità dell'impianto audio utilizzato. Inoltre, si è notato che, ai fini di assicurare una maggiore scorrevolezza dell'interazione, è preferibile utilizzare un telefono con vivavoce. In questo modo, infatti, il medico e il paziente non sono costretti a passarsi il telefono cordless di volta in volta; inoltre, si evitano i casi in cui, qualora si usassero gli auricolari, il paziente si possa trovare in difficoltà a compiere gesti o movimenti specifici.

Nello studio sono stati riscontrati dei problemi tecnici durante l'utilizzo dell'interpretazione telefonica, ma in generale emerge il fatto che la modalità sia stata altamente funzionale nel caso di visite brevi e poco complesse, o nei casi in cui l'aver accesso alla componente visiva non fosse fattore di impedimento per una buona prestazione dell'interprete (*ib.*).

Ciononostante, questa modalità presenta anche alcuni svantaggi. Ad esempio, l'utilizzo del collegamento telefonico non è stato particolarmente utile nei casi in cui, nella stanza della visita, fossero presenti altre persone, come ad esempio i parenti del paziente o le infermiere che entravano e uscivano secondo necessità. La presenza di altre persone nella stanza non direttamente implicate nell'interazione e i movimenti delle infermiere hanno prodotto un fastidioso rumore di sottofondo. Ciò non è stato di aiuto né per gli interpreti, che dovevano prestare più attenzione e compiere maggiori sforzi nella fase di ascolto, né per gli utenti, ovvero medico e paziente, perché a volte facevano fatica a recepire adeguatamente le informazioni fornite dall'interprete.

Rispetto a questa prima modalità, la maggior parte dei partecipanti si è comunque ritenuta soddisfatta e considera questa modalità rapida, efficiente e ritiene che in questo modo il paziente possa godere di una maggiore privacy (*ib.*).

In secondo luogo, consideriamo i casi in cui è stata utilizzata l'interpretazione a distanza in videoconferenza. Nella maggior parte dei casi, i pazienti che hanno preso parte allo studio hanno lamentato una mancanza di privacy in quanto si sentivano "osservati" costantemente dalla videocamera; inoltre, hanno osservato che, nonostante lo schermo permettesse di vedere l'interprete, non si è mai stabilito un contatto visivo adeguato tra l'interprete e gli altri partecipanti.

Gli interpreti, dal canto loro, hanno riconosciuto l'utilità degli schermi. Dai questionari somministrati agli interpreti, emerge che avere a disposizione uno schermo in cui si può osservare tutto quello che avviene nella stanza del medico è di grande utilità: gli interpreti affermano infatti che, grazie all'accesso agli aspetti non verbali della comunicazione, si riduce la sensazione di distanza dagli interlocutori.

Dall'analisi dei dati emerge che l'interpretazione in videoconferenza permette una comunicazione scorrevole; inoltre, le prestazioni degli interpreti sono state valutate complete ed efficienti.

Oltre ai vantaggi appena menzionati, l'uso di interpretazione in videoconferenza presenta anche uno svantaggio: dalle registrazioni delle interazioni si nota che i pazienti venivano "distratti" dalla presenza dello schermo nella stanza del medico e che in alcuni casi si sentivano a disagio di fronte alla telecamera, soprattutto quando il medico chiedeva loro di fare determinate cose, come ad esempio spogliarsi per essere visitati (*ib.*).

Prendiamo ora in considerazione l'uso di *RSMI*, o interpretazione telefonica in modalità simultanea. Dall'analisi dei dati e dalle reazioni dei partecipanti si osserva che questa modalità è risultata la più complicata tra quelle sperimentate, soprattutto da un punto di vista tecnico. Secondo gli studiosi, le difficoltà dipendono principalmente da due fattori: "to everyone in our system being unfamiliar with the equipment" e "to the type of equipment that we were using" (*ib.*: 42).

La conclusione a cui si può facilmente giungere dall'analisi di questi dati è che l'attrezzatura utilizzata deve assicurare un'ottima qualità audio e video; inoltre, è fondamentale che gli interpreti e gli altri interlocutori abbiano una familiarità e dimestichezza con tutti gli impianti.

In aggiunta, a differenza dell'interpretazione telefonica consecutiva in cui si utilizza un telefono vivavoce, nell'interpretazione telefonica in modalità simultanea il paziente e il medico indossano degli auricolari. In alcune situazioni, il loro uso può essere un ostacolo allo

svolgimento della visita medica, come è stato descritto precedentemente.

In generale, si può affermare che in alcune circostanze l'uso di questa modalità è altamente sconsigliato. Si pensi, ad esempio, ai casi in cui, insieme al paziente, siano presenti in sala parenti o accompagnatori: in questo caso, dal momento che il medico e il paziente non usano un telefono vivavoce ma gli auricolari, gli accompagnatori resterebbero isolati ed esclusi dall'interazione dialogica. Si pensi poi ai casi di emergenza, dove è importante la rapidità dell'interazione e dove nulla può essere di ostacolo, o ai casi in cui il paziente soffre di problemi mentali, dove l'uso di auricolari potrebbe rappresentare una complicazione per i pazienti che soffrono di allucinazioni uditive (Saint-Louis *et al.* 2003).

Infine, si è notato che, a volte, i medici non riescono ad udire la voce dell'interprete perché si sovrappone a quella del paziente; questo, oltre ad intensificare la confusione e le imprecisioni durante la comunicazione, comporta un aumento della distanza tra medico e paziente.

Per quanto riguarda i riscontri dei partecipanti, i medici e i pazienti sono rimasti complessivamente insoddisfatti dall'uso di questa modalità. Gli interpreti, al contrario, hanno individuato dei vantaggi: a loro parere, la conversazione scorreva piuttosto velocemente, e considerano l'uso della simultanea più efficiente e meno complesso in quanto prevede un minore impiego delle tecniche di memorizzazione rispetto alla modalità consecutiva (*ib.*).

In ultima analisi, prendiamo in considerazione l'interpretazione presenziale o *face-to-face interpreting*. I partecipanti al progetto hanno complessivamente espresso dei giudizi positivi per le seguenti ragioni.

Come è stato descritto in precedenza, in questa modalità l'interprete è fisicamente presente nella sala della visita. Questo rappresenta indubbiamente un valore aggiunto, dal momento che l'interprete può adempiere a dei compiti aggiuntivi: ad esempio, può prestare aiuto al paziente qualora ci fosse bisogno di una traduzione a vista o della compilazione di moduli, e può accompagnarlo nelle eventuali visite successive (*ib.*).

Questa tipologia di interpretazione inoltre non richiede strumenti o componenti aggiuntive e può essere utilizzata in ogni tipologia di visita medica, presentandosi così molto trasversale ed adattabile. L'interprete ha, in aggiunta, pieno accesso all'informazione non verbale: in questo modo, la comunicazione ne trae indubbiamente vantaggi.

Infine, dagli studi emerge che la vicinanza tra gli interlocutori facilita la creazione di un rapporto saldo e di un'empatia tra interprete e paziente.

Nonostante gli aspetti positivi elencati, anche questa modalità presenta degli svantaggi. Innanzitutto, dal momento che l'interprete è presente in sala per tutta la conversazione, la privacy del paziente è decisamente ridotta rispetto alle altre modalità: questo fattore potrebbe essere fonte di imbarazzo per alcuni pazienti.

Oltre a questo, in alcuni casi la presenza di una persona in più nella sala potrebbe comportare un problema di spazi. Saint-Louis *et al.* affermano infatti: “lack of patient privacy and lack of space in the exam room emerged as two disadvantages of face-to-face interpreting” (*ib.*: 50).

Prima di giungere alla conclusione di questa sezione, si procederà ad una breve descrizione delle considerazioni generali a cui è giunto lo studio di Saint-Louis *et al.* (2003), che risultano efficaci nel riassumere quanto rilevato finora in merito all'interpretazione a distanza in ambito sanitario.

Un primo elemento importante riguarda le diverse percezioni dei partecipanti rispetto alle varie modalità di interpretazione che differiscono in base ad alcuni parametri quali *status* (interpreti professionisti, medici, infermieri, pazienti), età, paese di origine e tipo di istruzione.

A detta degli interpreti, un'esperienza pregressa in interpretazione dialogica in ambito sanitario risulta necessaria per poter affrontare le nuove modalità del servizio. In aggiunta, è utile osservare come la distanza fisica dell'interprete, in realtà, non sia un fattore del tutto negativo, in quanto, secondo gli interpreti, porterebbe il medico e il paziente ad avvicinarsi e a guardarsi a vicenda più di quanto avvenga solitamente in un'interpretazione classica (Saint-Louis *et al.* 2003).

Al contrario, i dottori e le infermiere hanno avvertito la mancanza dell'interprete come uno svantaggio, in quanto non consente loro di chiedere consigli linguistici o porre domande specifiche qualora sorgano problemi durante la comunicazione (*ib.*).

I pazienti si sono ritenuti complessivamente soddisfatti perché l'interpretazione a distanza permetteva loro una maggiore privacy. Ciononostante, hanno rilevato problemi relativi all'audio della chiamata, soprattutto nei casi in cui, durante la visita, fossero presenti altre persone e si creassero rumori di sottofondo.

La conclusione che possiamo trarre dai risultati dello studio è che la fattibilità dell'interpretazione a distanza dipende in gran parte dall'esperienza e dalla familiarità degli interlocutori con questa modalità; inoltre, possiamo affermare che la maggior parte dei

problemi tecnici riscontrati nello studio può essere risolta con un miglioramento generale delle attrezzature utilizzate. Ne deriva, dunque, il bisogno di una formazione adeguata di tutti i soggetti coinvolti: interpreti, medici, infermieri e pazienti.

Inoltre, lo studio suggerisce di rivedere le dimensioni della stanza per le visite, al fine di assicurare lo spazio necessario per le attrezzature audio e video dell'interpretazione a distanza (*ib.*).

In conclusione, da queste considerazioni si evince che le nuove tecnologie potranno avere, in futuro, un campo di utilizzo sempre più ampio nel mondo dell'interpretazione e questo non potrà prescindere dalla formazione di tutti i soggetti coinvolti. Inoltre, al fine di migliorare la qualità dell'interpretazione offerta, saranno necessarie ulteriori ricerche in questo ambito (*ib.*), in maniera analoga alle conclusioni tratte dagli studi di Braun (2012) in ambito giudiziario.

Commentando la letteratura di interpretazione in ambito sanitario, Braun (2012a: 37) avalla la conclusione dello studio appena descritto:

The review of mainly remote interpreting in healthcare settings suggests strongly that research and practice in this area have some way to do before it will be possible to ascertain where remote interpreting can be a means of support and how it would have to be done.

### **1.3.3 Contesto aziendale**

Dopo aver descritto il contesto sanitario, e prima di passare in rassegna le caratteristiche del contesto istituzionale, si propone ora una disamina del contesto aziendale ed imprenditoriale. In questo ambito lavorativo, infatti, l'uso di interpretazione dialogica presenziale e a distanza si è da sempre rivelato vitale per garantire il buon esito delle trattative tra aziende appartenenti a paesi diversi.

L'uso di un interprete in questo contesto è legato ai casi in cui i rappresentanti di un'azienda con trattative in corso con soci stranieri richiedano un supporto linguistico, in quanto non possiedono una competenza sufficiente per sostenere una conversazione nella

lingua straniera, specie se si affrontano tematiche specifiche, strettamente legate al commercio o alle dinamiche di acquisto.

Al giorno d'oggi, in Europa è sempre più in voga l'uso dell'inglese come lingua veicolare, soprattutto nel contesto aziendale e manageriale; non sono più isolati i casi in cui i rappresentanti delle aziende europee preferiscono fare a meno degli interpreti ed utilizzare l'inglese come lingua franca. Ciononostante, spesso si è costretti a ricorrere all'uso dell'interprete nei casi in cui si svolgono trattative con aziende provenienti da paesi in cui si parlano lingue rare o esotiche, o dai paesi di determinate zone, come l'oriente o il sud-est asiatico.

Anche in questo ambito, gli studi svolti da Braun (2006, 2007, 2012) sono una ricca fonte di informazioni.

Per quanto riguarda le cause che sottostanno all'introduzione dell'uso di videoconferenza nel contesto aziendale, in maniera analoga agli ambiti precedentemente descritti ritroviamo il criterio economico. Braun (2012a: 38), infatti, afferma:

The advent of ISDN and desktop-based VC solutions had brought the cost of videoconferencing down considerably and had made VC technology an attractive communication solution for smaller companies, allowing them to communicate globally.

L'uso della videoconferenza per facilitare lo svolgersi di trattative aziendali, anche senza la presenza di un interprete, è una pratica che risponde ad un'esigenza della realtà odierna: oggi, infatti, le piccole e medie imprese sono sempre più internazionali e hanno i propri soci e clienti all'estero. Per questo, hanno la necessità di mettersi in contatto con i paesi stranieri seppur aspirando a ridurre i costi e i tempi dei viaggi di lavoro (Braun 2007: 3). In seguito alle conseguenze drammatiche della crisi economica mondiale, questa esigenza appare ancora più urgente.

Braun (2006, 2007, 2012) si è soffermata sullo studio del contesto aziendale per molti anni: i risultati raggiunti nel corso dei diversi studi derivano dall'analisi di interazioni tra rappresentanti aziendali mediate da interpreti attraverso la videoconferenza. Il suo progetto più conosciuto in questo settore specifico è il progetto *ViKiS – Videoconferencing with Integrated Simultaneous Interpretation*, svolto nel 1990.

Il progetto ViKiS nasce da un interesse particolare di Braun per la tipologia conversazionale che comprende scambi in videoconferenza tra piccoli gruppi di persone. Braun ritiene infatti che suddetto ambito sia perfetto per studiare e definire la capacità di adattamento di un interprete al nuovo uso della videoconferenza (cfr. capitolo 1, paragrafo 3).

Prima di definire modalità di ricerca e obiettivi del progetto, si procederà ad elencare le caratteristiche dell'interazione tra piccoli gruppi di persone in videoconferenza. Nelle conversazioni a cui si farà riferimento non è previsto necessariamente l'uso di un interprete, pertanto, le considerazioni effettuate sono valide sia per un contesto monolingue che per un contesto multilingue.

Una prima caratteristica di questo tipo di interazione ristretta prevede l'utilizzo di un computer e di una webcam con posizione fissa, in modo da consentire a due o tre persone di potersi connettere simultaneamente da due posti diversi, laddove per più persone sarebbe necessaria, invece, un'attrezzatura più sofisticata (Braun 2007: 4). L'attrezzatura utilizzata è dunque solitamente piuttosto modesta, in quanto il numero dei partecipanti è ristretto: tale caratteristica comporta, a volte, alcune difficoltà tecniche.

In primo luogo, spesso le immagini che mostrano il volto dell'interlocutore sono troppo piccole e con una scarsa risoluzione. Inoltre, è difficile che si stabilisca un buon contatto visivo tra gli interlocutori per tutta la durata della conversazione: i soggetti coinvolti, infatti, devono costantemente scegliere se guardare in volto gli interlocutori che compaiono sullo schermo davanti a loro, o se rivolgere lo sguardo alla webcam, in modo che la parte collegata a distanza abbia la vera e propria percezione di contatto visivo diretto. Questa esperienza è paragonabile a quella che si verifica durante le videochiamate effettuate tramite programmi quali Skype o simili: se un interlocutore, per tutta la durata della conversazione, concentra lo sguardo verso il volto dell'altro interlocutore che appare sul suo schermo, non stabilirà un contatto visivo diretto. Inoltre, la qualità audio delle interazioni non è sufficientemente elevata, soprattutto quando si rilevano rumori di sottofondo nei rispettivi ambienti dell'interazione (*ib.*).

In aggiunta, non va sottovalutato l'eventuale ritardo audio che, oltre ad ostacolare la comunicazione in quanto costringe gli interlocutori a ripetere i loro enunciati, crea dei momenti di pausa non previsti. Tali pause sono fonte di imbarazzo e lasciano in sospeso la conversazione, tanto da indurre gli interlocutori a riempire questi vuoti il prima possibile: la diretta conseguenza di questo atteggiamento ricorrente è la sovrapposizione degli enunciati

(ib.).

Sofferamoci ora sul progetto della Braun. Il progetto ViKiS, svolto col supporto finanziario del governo tedesco e condotto da Braun dal 1996 al 1998, ha come oggetto di studio le chiamate aziendali tra gruppi di interlocutori tramite videoconferenza con l'utilizzo di un interprete. Come in altri studi descritti in precedenza, il progetto ViKiS ha utilizzato simulazioni di interazioni dialogiche tra membri di aziende, nelle quali si ricorreva ai servizi di interpreti professionisti chiamati ad interpretare come se fosse una situazione reale.

In occasione dello studio, è stata appositamente creata una postazione di lavoro per gli interpreti: in questo modo erano separati dagli altri due interlocutori, che a loro volta non condividevano lo stesso ambiente. Dunque, la modalità di interpretazione a distanza utilizzata era quella precedentemente definita *remote interpreting* (cfr. capitolo 1 paragrafo 1).

La postazione per gli interpreti disponeva di tutte le attrezzature necessarie per consentire all'interprete lo svolgimento del servizio attraverso l'uso della tecnica di simultanea piuttosto che della consecutiva (Braun 2012a: 38).

Nel progetto AVIDICUS e in altri studi condotti in ambito giudiziario, solitamente i partecipanti alla conversazione si dividevano in un numero ridotto (una o massimo due persone) per ogni ambiente coinvolto. Invece, nel progetto ViKiS i partecipanti erano divisi in due gruppi di tre o più persone nei due ambienti messi in collegamento tramite il sistema di videoconferenza.

L'obiettivo principale dello studio era quello di stabilire se e in che modo gli interpreti sarebbero stati in grado di adattare le loro competenze e abilità a questa nuova situazione lavorativa. Lo studio ha preso in esame le registrazioni di undici sessioni di videoconferenza interpretate bidirezionalmente nelle lingue inglese e tedesco; i risultati sono stati raggiunti tramite l'analisi delle registrazioni e delle risposte fornite a questionari ad hoc somministrati ai partecipanti con la finalità di stabilire che tipo di esperienza avessero vissuto (Braun 2012a).

I risultati del progetto ViKiS sono pressoché simili a quelli raggiunti nei principali studi svolti nei due ambiti precedentemente descritti.

In primo luogo, rispetto all'interpretazione presenziale, i partecipanti allo studio hanno riscontrato una maggiore difficoltà nello scorrere della comunicazione e nello stabilirsi di una giusta empatia tra tutti gli interlocutori. Come già osservato in precedenza, la mancanza di empatia sperimentata costringe i partecipanti ad avere una reazione dannosa per la

comunicazione: iniziano, infatti, a produrre enunciati incoerenti e a volte ripetitivi, in quanto non sono più certi che il loro messaggio arrivi fedelmente a destinazione. Oltre a queste complicazioni, indubbiamente, la comunicazione spesso non è favorita dalla scarsa qualità audio dei tipi di collegamento utilizzati (Braun 2012a).

In secondo luogo, gli interpreti partecipanti allo studio hanno notato che l'affaticamento mentale tipico del lavoro di interpretazione compariva in anticipo rispetto a quanto osservato nella modalità classica di lavoro (Braun 2007: 7). Questo, dunque, andrebbe a sostegno della tesi sostenuta da Moser-Mercer (2005), secondo cui nell'interpretazione a distanza gli interpreti si affaticano più velocemente.

Salvo la questione dell'affaticamento, l'opinione complessiva degli interpreti non era del tutto negativa; Braun (2012a: 39) sottolinea infatti che “the interpreters believed that interpreting in this setting was feasible in principle, especially if the sound quality could be improved”.

Nonostante ciò, Braun constata che, considerando l'analisi delle registrazioni in seno al progetto, la qualità dell'interpretazione molto spesso non era all'altezza dei requisiti richiesti. Dall'analisi delle interazioni, infatti, emerge una grande quantità di omissioni, generalizzazioni, imprecisioni, esitazioni e pause. In generale, si può quindi affermare che gli interpreti abbiano prestato poca attenzione alla correttezza degli enunciati prodotti per privilegiare l'ascolto del testo di partenza. E' probabile che, come osservato per l'interpretazione a distanza in ambito giudiziario, questo atteggiamento da parte degli interpreti sia dovuto alle maggiori difficoltà nell'ascolto e nella comprensione del testo originale.

Per quanto riguarda la capacità di adattamento degli interpreti, Braun (2007, 2015) sottolinea che, nella maggior parte dei casi, gli interpreti sono riusciti a far fronte alle difficoltà poste dalla nuova modalità di interpretazione adattando correttamente ed intelligentemente le strategie e le tecniche acquisite nel loro percorso formativo. Contrariamente alle aspettative, gli interpreti sono stati anche in grado di adattare la loro capacità di gestione della comunicazione a questa nuova modalità, nonostante “the interpreters felt they were required to adopt the role of a moderator, which posed a number of ethical problems, and led them to do more coordination than in traditional bilateral interpreting assignments” (Braun 2015: 11).

Per concludere, dalle considerazioni finali degli studi sia in ambito giudiziario che in

ambito sanitario e aziendale, emerge una complessiva convergenza di opinioni. Anche in questo contesto, infatti, basandosi sui risultati ottenuti dal progetto ViKiS, si può affermare che una formazione adeguata e una consolidata competenza professionale consentano agli interpreti di sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per l'interpretazione. Ciò permette di garantire un servizio di qualità, nonostante le difficoltà aggiuntive e le differenze rispetto alle interpretazioni dialogiche presenziali.

E' d'uopo rileggere in quest'ottica la considerazione di Braun (2007: 9), che rappresenta un interessante sbocco per il futuro dell'interpretazione a distanza e per il futuro di molte altre professioni in cui sempre di più si fa un ampio uso di mezzi tecnologici: “communication (including interpreting) has a strategic orientation, and human communicative competence includes a basic *capacity for adaptation* to new, unfamiliar and even ‘adverse’ communicative situations”.

#### **1.3.4 Contesto istituzionale**

Dopo aver passato in rassegna i principali contesti lavorativi in cui l'interpretazione a distanza è maggiormente richiesta, si propone ora una disamina dell'ultimo ambito che il presente capitolo prende in considerazione: il contesto istituzionale. Per contesto istituzionale si intende l'insieme di istituzioni e organizzazioni internazionali createsi e stabilitesi in varie parti del mondo soprattutto dalla fine della seconda guerra mondiale in poi. Tra le organizzazioni internazionali più importanti e in cui il lavoro di interpretazione è maggiormente richiesto, si ricordano, tra le altre, le istituzioni dell'Unione Europea (ad esempio, la Commissione Europea, il Parlamento Europeo o la Corte di Giustizia), l'ONU e le sue agenzie specializzate (ad esempio, la FAO – Food and Agricultural Organization).

Poiché queste organizzazioni coinvolgono esperti, studiosi, delegati e rappresentanti di paesi diversi, il bisogno di usufruire dei servizi di interpretazione è stato percepito basilare e indispensabile fin dal loro inizio. Rappresentanti e delegati di nazioni diverse devono potersi esprimere, studiare e lavorare insieme. Per consentire uno svolgimento dei lavori adeguato e per dare la possibilità a tutti di esprimersi nella propria madrelingua qualora non abbiano una competenza sufficiente in altre lingue veicolari, è quindi richiesto un pronto ed efficiente servizio di interpretazione.

Le principali istituzioni internazionali, sia europee che non, sono nate durante i

difficili ma fondamentali anni del secondo dopoguerra, quando paesi diversi hanno unito le loro forze e conoscenze per molteplici obiettivi. Ad esempio, le istituzioni dell'Unione Europea nacquero per mettere in comune e coordinare la politica economica di alcuni stati; l'ONU, invece, nacque con l'obiettivo primario di mantenere la pace nel mondo. Inoltre, attraverso le sue agenzie specializzate mira al conseguimento di altri obiettivi, come ad esempio la tutela dei diritti dei lavoratori e lo stabilire delle condizioni minime di lavoro con l'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro), lo sradicamento di malattie e il raggiungimento del benessere fisico e sociale per tutti con l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), oltre alla tutela e alla sicurezza dei rifugiati tramite l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati.

Le istituzioni internazionali possono essere considerate la culla dell'interpretazione di conferenza e in particolar modo dell'interpretazione simultanea. Con la proliferazione di conferenze e incontri tra i tanti attori e rappresentanti partecipanti, l'interpretazione simultanea ha sostituito, in numerosi contesti, l'uso dell'interpretazione consecutiva, che veniva invece impiegata molto in passato, nel periodo antecedente alle due guerre mondiali e durante il loro svolgimento (per un approfondimento sulla storia dell'interpretazione, si rimanda a Kellett 1999). Il passaggio da consecutiva a simultanea ha comportato nuove esigenze, di cui prima di tutte una necessità strutturale delle sale adibite a conferenze, che richiedevano uno spazio adeguato alle cabine destinate agli interpreti.

La prassi organizzativa delle cabine per l'interpretazione simultanea non è cambiata molto nel corso degli anni: gli interpreti solitamente si trovavano in cabina, che a sua volta si trovava nella stessa sala dove veniva tenuta la conferenza, e seguivano lo svolgersi della comunicazione traducendo le parole e i concetti dei diversi oratori. Appositi sistemi per interpretazione simultanea più o meno all'avanguardia permettevano il corretto svolgimento del compito: uno o due microfoni, una console per il controllo del volume e dei canali di ascolto, cuffie e un collegamento audio, oltre ovviamente alla cabina insonorizzata.

A questa modalità di interpretazione simultanea classica, però, si è lentamente affiancata una nuova modalità di lavoro: l'interpretazione simultanea a distanza. Fin dagli anni settanta, le organizzazioni internazionali hanno manifestato l'esigenza di collegarsi con altre parti del mondo in occasione dei loro consigli o assemblee generali; per questo, varie istituzioni hanno valutato e studiato la possibilità di usufruire di un collegamento satellitare o di sistemi di videoconferenza con ambienti remoti, così come i dettagli tecnici e i risultati

dell'interpretazione a distanza.

Tra i principali esperimenti, si ricorda l'occasione in cui venne utilizzato il satellite *Symphonie*, che permise il collegamento tra Parigi e Nairobi in occasione della diciannovesima conferenza generale dell'UNESCO (1976), o quello svolto in seno all'ONU (1978) per mettere in collegamento New York e Buenos Aires (Mouzourakis 2006).

In realtà, oltre ad esperimenti occasionali, dagli anni novanta in poi i collegamenti in videoconferenza, e di conseguenza l'uso dell'interpretazione a distanza sono diventati quasi un obbligo per molte istituzioni. Di seguito si elencano le cause principali che hanno portato all'uso della nuova modalità in questo ambito.

Innanzitutto, negli ultimi anni, in molte istituzioni, la richiesta di interpreti è notevolmente aumentata, creando problemi di spazio non indifferenti da risolvere in poco tempo.

Si pensi, ad esempio, alle istituzioni europee. L'Unione Europea promuove fortemente il multilinguismo, prevede ventiquattro lingue ufficiali e la possibilità per tutti i cittadini di leggere documenti e ricevere informazioni nella propria lingua materna: per questo motivo, il lavoro di traduzione e interpretazione nelle istituzioni europee è altamente significativo. Gli ultimi allargamenti dell'Unione Europea, tra cui il più ambizioso è quello ad est che avvenne tra il 2004 il 2007, hanno rappresentato non solo una sfida linguistica, ma anche una sfida logistica, poiché il numero di cabine disponibili era insufficiente rispetto al numero di interpreti richiesti: occorre, dunque, trovare soluzioni dal punto di vista pratico e spaziale (Mouzourakis 2003; Braun 2012).

L'urgente necessità di creare un nuovo assetto per le sale riunioni e le cabine era accompagnata allo stesso tempo dalle molteplici possibilità che le nuove tecnologie potevano offrire: l'unione di questi due elementi ha permesso l'affermarsi dell'interpretazione a distanza anche in ambito istituzionale. Come attestano Roziner e Shlesinger (2010: 215):

The practical need to increase the number of booths, on the one hand, and the impracticability of ensuring that all booths (and all interpreters) are co-present, on the other, pointed to a need to position the interpreters in a space that was physically removed from the conference venue, without incurring harm either to the interpretation (e.g. detracting from the quality of the input) or to the interpreters themselves.

Pertanto, l'interpretazione a distanza rappresentava una soluzione plausibile e realizzabile in seno a molte istituzioni, in particolare per Nazioni Unite e Unione Europea (Mouzourakis 2003).

Prima di proseguire nell'analisi del contesto istituzionale, occorre fare una precisazione. In questo contesto, i termini "interpretazione a distanza" o *remote interpreting* non vanno considerati come è stato fatto fino ad ora (cfr. capitolo 1 paragrafo 1), ovvero come l'interazione tra due partecipanti che si trovano in ambienti diversi mentre l'interprete si trova in un ambiente diverso ancora. Nel contesto istituzionale, con *remote interpreting* si fa riferimento alla modalità di interpretazione in cui gli interpreti lavorano in una stanza diversa da quella in cui si sta svolgendo la conferenza, in cui invece sono presenti insieme oratori e pubblico. Per questo motivo, Mouzourakis (2003) denomina questa modalità come *remote conferencing*, invece di utilizzare la denominazione che descrive l'interpretazione dialogica a distanza, *remote interpreting*. Nel *remote conferencing*, l'interprete vede in volto l'oratore e ascolta le sue parole grazie all'utilizzo di monitor e cuffie e di una cabina insonorizzata, proprio come nella modalità di interpretazione simultanea classica: la differenza risiede nel fatto che la cabina dell'interprete non si trova nella sala in cui avviene la conferenza, e non sempre l'interprete è in grado di avere una visuale completa ed esaustiva della sala conferenze (*ib.*).

Mouzourakis (in Buck 2000) definisce il termine *remote conferencing* come "any meeting where all of the participants are not physically present in one place but are linked via video and/or audio [...]; this implies that interpreters work in front of a screen without direct view of the meeting room or the speaker".

Moser-Mercer (2003: 2) fornisce un'ulteriore definizione di *remote interpreting* in ambito istituzionale:

Any form of simultaneous interpreting where the interpreter works away from the meeting room either through a video-conferencing set-up or through a cabled arrangement close to the meeting facilities, either in the same building or at a neighboring location.

Oltre al problema della mancanza di un numero adeguato di cabine, a cui hanno dovuto fare

fronte le istituzioni per sopperire al bisogno di un maggior numero di interpreti, ci sono altri motivi che sottostanno all'utilizzo dell'interpretazione a distanza nel contesto istituzionale.

Innanzitutto, occorre considerare il problema della disponibilità degli interpreti e dei costi: non sono da sottovalutare, infatti, i tempi e le spese di viaggio degli interpreti freelance che vengono chiamati dalle istituzioni per lavorare a volte anche solo in brevi riunioni (Mouzourakis 2003). Inoltre, per alcune organizzazioni come le Nazioni Unite, che hanno diverse agenzie e sedi in molte parti del mondo, l'interpretazione a distanza rappresenta una buona soluzione permettendo collegamenti efficienti e un miglior utilizzo delle risorse umane a disposizione (*ib.*). Infine, considerando ciò che è stato detto a riguardo del deficit del numero delle cabine necessario, è importante ricordare che l'interpretazione a distanza rappresenta un'ottima soluzione in quanto le sale adibite a conferenza non sempre erano funzionali o adatte alla costruzione di nuove cabine, sia in termini di visibilità per gli interpreti, che in termini di norme di sicurezza (*ib.*).

Indubbiamente, se la qualità del servizio resta immutata, l'interpretazione a distanza per il contesto istituzionale potrebbe preparare il terreno per nuove possibilità di lavoro per gli interpreti. In un futuro, infatti, gli interpreti potrebbero addirittura lavorare dalla propria abitazione, da qualsiasi parte del mondo o perfino da un *hub* o una *interpreting station* decentralizzata e costruita appositamente per accogliere molteplici interpreti che lavorano per clienti diversi. Questa ipotesi è sostenuta e avallata in letteratura da vari studiosi, tra cui Mouzourakis (2006) o Braun (2006).

Ai fini di consentire un uso efficace ed economico dell'interpretazione a distanza, le istituzioni che hanno adottato questa nuova modalità hanno dovuto sostituire l'uso delle connessioni satellitari con l'uso delle linee ISDN, più economiche e con maggiori capacità di trasmissione<sup>14</sup>. In termini di requisiti e standard tecnici, anche l'associazione AIIC<sup>15</sup> si è voluta pronunciare sulla frequenza minima da assicurare nelle trasmissioni, identificando un valore compreso tra i 125 Hz e i 12.5 Hz (AIIC, 2000; Mouzourakis, 2006).

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, il Consiglio Europeo e la DG SCIC

---

<sup>14</sup> "ISDN telephone lines provide an alternative to what is known as POTS ("plain old telephone service"): unlike normal telephone lines restricted to carrying voice information only (in analog form) they can carry voice or data plus connection control information in digital form" (Mouzourakis 2006: 59)

<sup>15</sup> International Association of Conference Interpreters; per maggiori informazioni si rimanda a <http://aiic.net/>

Interpretazione<sup>16</sup> hanno condotto numerosi esperimenti volti a definire le caratteristiche principali dell'interpretazione a distanza. Ci si soffermerà di seguito sugli studi svolti dalla DG Interpretazione.

La DG Interpretazione è il servizio di interpretazione più grande al mondo ed ha l'obiettivo di facilitare e valorizzare la comunicazione multilingue all'interno della Commissione Europea, attraverso l'impiego di interpreti qualificati. Inoltre, la DG Interpretazione è alla costante ricerca di nuove soluzioni tecnologiche per la comunicazione multilingue senza mai perdere di vista l'importanza della qualità delle interpretazioni: per questo motivo, è interessata fortemente allo studio delle nuove possibilità offerte dalle TIC. Le TIC possono infatti svolgere il ruolo di promotrici della comunicazione multilingue e consentire, contemporaneamente, l'avvicinamento tra istituzioni e cittadini, imprese ed amministrazioni locali dei vari paesi dell'Unione Europea (Causo 2012). Le TIC dunque, sottolinea Causo (*ib.*), sono uno strumento utile di cui avvalersi, non solo perché propongono un'alternativa allo svolgimento tradizionale del servizio di interpretazione nelle riunioni o conferenze; allo stesso tempo, infatti, le TIC consentono di aumentare la produttività, ridurre i costi e contribuire alla salvaguardia dell'ambiente riducendo l'inquinamento dovuto agli spostamenti.

Negli ultimi anni, la DG Interpretazione ha condotto studi con il fine di definire quali fossero gli impianti ottimali da utilizzare per l'interpretazione simultanea in videoconferenza. Causo (*ib.*: 201) fa presente che l'interpretazione simultanea:

[...] is a highly and complex activity that requires the interpreter to simultaneously listen, analyze, comprehend, translate, edit and reproduce a speaker's speech in real time, while looking at the speaker to observe the non-verbal signals of his message, as well as the reactions he arouses among the recipients of that message [...].

Per i motivi esposti da Causo, l'interprete di simultanea che lavora a distanza avrà bisogno di strumenti adeguati che gli permettano di ricevere un'immagine chiara dell'oratore e un suono chiaro e pulito delle sue parole; l'interprete deve poter distinguere in maniera appropriata le diverse espressioni facciali dell'oratore, il linguaggio non verbale e gli eventuali cambiamenti nel tono di voce o nella prosodia (*ib.*).

---

<sup>16</sup> La direzione generale Interpretazione (DG Interpretazione – l'ex SCIC) è il servizio d'interpretazione e organizzazione di conferenze della Commissione europea (<http://ec.europa.eu>)

I test svolti dalla DG Interpretazione<sup>17</sup> (2001, 2003, 2005, 2006, 2007) hanno avuto, pertanto, l'obiettivo di stabilire quali fossero gli strumenti adeguati affinché gli interpreti a distanza potessero fornire un'interpretazione di qualità, partendo dal presupposto che “in order to comply with technical standards applicable to remote interpreting, the coding equipment must ensure a high sound and image quality and a perfect audio-video synchronization” (Causo 2012: 201).

Grazie ai vari esperimenti condotti, si dispone di un sistema adeguato nelle sale riunioni della Commissione a Bruxelles, a Lussemburgo e all'*European Commission Food and Veterinary Office* di Grange, Dublino (Causo 2012). Il sistema utilizzato consente l'interpretazione simultanea da e verso quattro lingue per ogni postazione, un numero decisamente alto: si pensi che nel 2005 si è potuto usufruire di un servizio di interpretazione a distanza in ventidue lingue in occasione del Vertice dei Capi di stato e di governo europei nell'Hampton Court Palace (*ib.*: 202).

Nell'esperimento condotto dalla DG Interpretazione nel 2010, anch'esso con lo stesso obiettivo dei precedenti, ovvero stabilire gli standard minimi richiesti per le trasmissioni audio e video, hanno partecipato trentasei interpreti di conferenza. Gli interpreti, dopo aver utilizzato diversi tipi di attrezzature per interpretazione simultanea a distanza, hanno espresso giudizi in base alle diverse qualità audio e video sperimentate. Dai risultati ottenuti, si è potuta creare una lista ad hoc di raccomandazioni e standard richiesti per l'utilizzo di trasmissioni audio e video nel caso della necessità di un collegamento in videoconferenza per un'interpretazione simultanea (Causo 2012; Braun 2015).

Come si ricordava in precedenza, anche l'associazione di interpreti AIIC si è espressa riguardo alle tecnologie per l'interpretazione a distanza, stabilendo alcuni criteri da rispettare ogni qualvolta si utilizzino per l'interpretazione simultanea. L'AIIC stabilisce per gli interpreti che si trovino a lavorare ad una conferenza in modalità simultanea a distanza un limite massimo di tre ore lavorative al giorno; questo suggerimento deriva dall'alto carico cognitivo che questa modalità di interpretazione comporta e che porterebbe l'interprete ad affaticarsi più rapidamente rispetto alla modalità classica di interpretazione (cfr. capitolo 2).

Da ultimo, l'AIIC stabilisce dei requisiti minimi per la qualità audio e video degli impianti utilizzati. L'AIIC specifica che l'interprete dovrebbe sempre avere sul proprio

---

<sup>17</sup> Per maggiori informazioni tecniche sugli standard richiesti e sui requisiti tecnici minimi impiegati nei vari studi, si rimanda a Causo 2012; per informazioni dettagliate sui test svolti dalla DG SCIC e dal Parlamento Europeo, si rimanda a Mouzourakis 2006.

schermo, oltre ad una visuale generale della sala conferenze, un primo piano sul volto dell'oratore, un'immagine che inquadri il pubblico e gli eventuali altri oratori o partecipanti alla conferenza, e infine la possibilità di vedere sullo schermo qualsiasi materiale utilizzato dagli oratori durante la conferenza (AIIC 2000), come ad esempio le presentazioni power point che diventano sempre più parte di conferenze e lezioni.

Nonostante abbia fornito linee guida chiare e specifiche, l'AIIC è piuttosto contraria all'idea dell'interpretazione a distanza, in quanto una “efficient communication in remote conferencing is best served by all interpreters being at the same location as the speakers” (AIIC 2000: 1).

Questa tesi è sostenuta anche da Mouzourakis (in Buck 2000: 2), che ritorna sull'aspetto della comunicazione non verbale:

[...] It has been estimated that 40 percent of the information contained in a speech is conveyed by non-verbal cues. Even the best split screen arrangement and camera work cannot compete with the interpreter simply being able to look around the meeting room at will, picking out whatever cues are relevant to the situation at hand.

Per questo motivo, Mouzourakis (2006) suggerisce l'utilizzo di un impianto video HD<sup>18</sup>, in modo da ricreare nel miglior modo possibile il volto del parlante sullo schermo dell'interprete; Mouzourakis concorda infatti con l'AIIC sull'importanza per l'interprete di avere un primo piano continuo sul volto dell'oratore, in quanto “even under normal interpreting conditions, [...] close-up shots of the speaker projected on a screen or monitor can provide valuable information to the interpreter” (*ib.*: 51).

Oltre a ciò, Mouzourakis (*ib.*), basandosi sugli studi di Mertens e Hoffman, parla del concetto di *TSI - technology supported interpretation*; il TSI è l'idea alla base delle future costruzioni sia di cabine per interpretazione simultanea a distanza che di cabine per interpretazione simultanea presenziale. Mouzourakis (*ib.*: 55) ne fornisce una definizione quando, considerando i risultati di uno studio svolto dal Parlamento Europeo nel 2004, descrive la postazione di lavoro ideale per gli interpreti di simultanea:

---

<sup>18</sup> “High definition (HD) refers to a standard for TV and video, providing considerably more resolution (up to 1920 by 1080 pixels) than ‘standard’ digital (SD) TV (720 by 480 pixels), (Mouzourakis 2006: 59)

[...] information can best be realized through the use of individual, ergonomic, computerized workstations connected to the Internet, installed in an office environment or even within existing booths, and integrating the functions of interpreting console and visual display. These workstations would incorporate a flat 19" screen at approximately 90 cm from the interpreters' eyes, and allow the interpreter to select one or more windows with views of the speaker and podium, as well as partial and panoramic views of the meeting room.

Ad ogni modo, il TSI resta ad oggi un'idea ancora da realizzare, ma può allo stesso tempo considerarsi obiettivo da raggiungere nella costruzione di nuove cabine per gli interpreti di simultanea e nella conduzione dei futuri esperimenti volti a studiare la qualità dell'interpretazione a distanza (Mouzourakis 2006).



## 2. Gli interpreti professionisti e l'interpretazione a distanza

Nel secondo capitolo di questo lavoro proseguiamo l'analisi della nuova modalità di interpretazione descritta nel primo capitolo: l'interpretazione a distanza.

In primo luogo, si propone la disamina di concetti che inevitabilmente sorgono quando si affronta questa tipologia lavorativa: l'essere presenti nel luogo dello scambio comunicativo (*presence*) e l'esserne distanti (*remoteness*), da cui deriva un senso di estraneità (*alienation*).

In secondo luogo, verranno forniti i risultati di alcuni studi volti ad esaminare le implicazioni fisiologiche e psicologiche per gli interpreti che lavorano a distanza, studi che prendono dunque in considerazione stress, affaticamento e qualità della resa, proponendo un raffronto con l'interpretazione classica.

Infine, grazie ai risultati ottenuti da sondaggi di ulteriori studi, si propone un'analisi delle posizioni e delle opinioni degli interpreti professionisti e dei funzionari pubblici rispetto all'interpretazione a distanza.

### 2.1 L'interpretazione e i concetti di *presence*, *remoteness* e *alienation*

Nel capitolo precedente è stata fornita un'ampia analisi dei contesti lavorativi in cui è maggiormente richiesta l'interpretazione a distanza. La differenza principale con l'interpretazione presenziale è il fatto che l'interprete non è presente nell'ambiente in cui avviene lo scambio comunicativo. L'interprete diventa, quindi, un osservatore (in caso di collegamento in videoconferenza) o un ascoltatore (in caso di interpretazione telefonica) esterno all'azione e deve tuttavia adottare le giuste strategie e le tecniche necessarie per diventare un partecipante "interno" alla conversazione, in quanto chiamato non solo a tradurre gli enunciati dei partecipanti, ma anche a gestire e a coordinare la comunicazione.

Considerando questa premessa, è quindi evidente che il compito richiesto all'interprete in questo frangente sia particolarmente impegnativo e richieda sforzi e fatiche aggiuntive. Inoltre, non bisogna sottovalutare come la distanza dal luogo della conversazione rappresenti un ostacolo non solo fisiologico, ma anche psicologico per l'interprete. Prima però di esaminare le conseguenze psicofisiche per gli interpreti che lavorano a distanza, occorre analizzare ed esplicitare alcuni concetti che finora sono stati soltanto menzionati.

### 2.1.1 Il concetto di presenza (*presence*)

E' stato affermato che l'interprete, nella modalità a distanza, non è più "presente" nel luogo dello scambio comunicativo.

Il presupposto per definire adeguatamente il concetto di presenza è fornito da Moser-Mercer (2005: 727):

Research has convincingly demonstrated that comprehension and communication in a monolingual setting usually succeed when listeners integrate information from several sources in an optimal way.

In questa definizione, Moser-Mercer si riferisce a conversazioni monolingue, in cui l'interlocutore, per poter comprendere adeguatamente i messaggi dello scambio comunicativo, deve integrare tutte le informazioni che i sensi di cui dispone riescono a recepire: principalmente, la vista, l'udito, l'olfatto e il tatto.

Si pensi ad una classica conversazione tra due interlocutori che si trovano in uno stesso ambiente: per comprendere adeguatamente il messaggio, i partecipanti hanno a disposizione non solo le parole scambiate, che riescono a sentire, ma usufruiscono anche di una chiara percezione dell'ambiente in cui si trovano, di una buona visuale del volto dell'interlocutore e del suo linguaggio non verbale, oltre ad eventuali contatti fisici durante la comunicazione. Questi aspetti, a prima vista insignificanti, sono in realtà parte integrante dell'informazione e sono, dunque, fondamentali per la buona riuscita di uno scambio comunicativo. La validità di questa constatazione emerge se si pensa alle differenze che intercorrono tra una conversazione tra due persone in uno stesso ambiente e una conversazione tra due persone al telefono: se ci si sofferma un secondo a pensare alle esperienze quotidiane, è possibile rendersi conto di quanto una conversazione in cui si condivide lo stesso ambiente sia più scorrevole, chiara e "reale".

La comunicazione tra interlocutori nello stesso ambiente facilita il contatto visivo tra i parlanti. Inoltre, consente ai partecipanti di recepire una serie di "segnali": gesti, ovvero il modo in cui i parlanti utilizzano braccia e mani per sostenere o esplicitare quello che stanno dicendo; espressione facciale, che comprende i movimenti di occhi, sopracciglia, labbra e fronte del parlante; postura, ovvero la posizione che l'interlocutore assume con la parte

superiore del proprio corpo mentre pronuncia un enunciato (Poyatos 2002; Moser-Mercer 2005).

L'affermazione di Moser-Mercer può essere facilmente applicata anche a conversazioni dove la lingua parlata dai due partecipanti non sia la stessa: in questi casi, a maggior ragione saranno fondamentali tutte le fonti di informazione affinché la comprensione del messaggio avvenga con minori difficoltà possibili e in maniera completa. Per questo motivo, sono estremamente importanti non solo le parole e il contesto comunicativo, ma anche il linguaggio non verbale, i movimenti del corpo, l'intonazione, eventuali gesti e la prosodia dell'oratore.

Applicando queste considerazioni ai casi in cui è richiesta la presenza di un interprete ne deriva che, al fine di svolgere una prestazione adeguata, egli debba, per quanto possibile, avere sempre pieno accesso a queste componenti dello scambio comunicativo. Ciò non riguarda soltanto l'interpretazione dialogica, ma anche l'interpretazione di conferenza in modalità simultanea: si può, infatti, affermare che “seeing a speaker's face makes the spoken message far easier to understand” (Sumbly e Pollack, in Moser-Mercer 2005). La stessa opinione è condivisa dall'Associazione Internazionale degli Interpreti di Conferenza AIIC (<http://aiic.net/page/3590/>).

Definire il concetto di partecipazione dell'interprete allo scambio comunicativo, o “presenza”, può essere d'aiuto per stabilire l'importanza o meno per l'interprete di trovarsi nel luogo dello scambio.

Il concetto di presenza può essere definito come “the subjective experience of being in one place or environment, even when one is physically situated in another” (Witmer e Singer, in Moser-Mercer 2005). Questa definizione potrebbe risultare inconsueta rispetto a quello che normalmente ci si aspetterebbe. La definizione, infatti, oltre ad indicare l'essere fisicamente presenti in un determinato ambiente, include, più in generale, il senso di partecipazione ad un evento, anche quando ci si trovi in un ambiente distante: questa sensazione sembra essere resa possibile dalle nuove tecnologie.

Si pensi, ad esempio, a quando si effettua una chiamata tramite Skype. Pur non essendo fisicamente presenti nello stesso luogo, gli interlocutori riescono a comunicare, ad interagire e a portare a termine una conversazione, proprio come se si trovassero nello stesso ambiente; questo non avviene, ad esempio, in una conversazione che si svolge via telefono, dove il “muro” della distanza tra i due ambienti è insuperabile. Sembra, quindi, che le

possibilità offerte da strumenti che coniugano l'uso di video e audio possano ridurre le connotazioni del concetto di distanza; anzi, sembra che riescano ad aggiungere connotazioni al concetto di presenza, in quanto cambia il modo in cui è stato concepito finora.

La domanda che sorge spontanea è, dunque, la seguente: in quale misura le nuove tecnologie riescono a garantire agli interpreti questa sensazione di presenza, di partecipazione all'evento comunicativo e sono, di conseguenza, in grado di garantire la buona qualità del servizio di interpretazione?

In letteratura, si annoverano alcuni studi condotti con l'obiettivo di definire se la modalità di interpretazione a distanza, attraverso l'uso delle nuove tecnologie, abbia aumentato o diminuito per gli interpreti il concetto di presenza, e più nello specifico, di presenza nel nuovo ambiente di lavoro: l'ambiente virtuale.

A questo proposito, si ricorda che il settore dell'interpretazione non è l'unico in cui, recentemente, si sono creati nuovi ambienti virtuali in cui viene svolto il lavoro. Esistono, infatti, molti altri lavori "a distanza", per cui la tecnologia moderna ha giocato un ruolo fondamentale:

Fire fighters using remotely operated vehicles to handle dangerous situations such as fire in a nuclear reactor; surgeons operating with special miniature tools at the end of a cable equipped with equally miniscule video cameras [...]; remote control of robots engaged in deep sea and volcanic exploration as well as space exploration.

(Mouzourakis 2003: 3)

Torniamo al concetto di "presenza" nell'interpretazione dialogica e di conferenza. L'ambiente virtuale che si crea condiziona il lavoro e la qualità delle rese degli interpreti: dagli studi effettuati, infatti, emerge che la qualità del lavoro degli interpreti dipende imprescindibilmente dalla sensazione di partecipazione all'evento comunicativo (*ib.*).

Afferma, infatti, Mouzourakis (*ib.*):

Both task performance and the degree of physical and psychological comfort experienced by the human operator crucially depend on his/her sense of 'being there', of *presence*, or the 'perceptual illusion of nonmediation' within that virtual environment.

Dagli studi svolti finora e dai questionari rivolti ai partecipanti nel contesto istituzionale, si può notare che gli interpreti si lamentavano del fatto che non si sentissero partecipi, che non fossero sufficientemente presenti nell'ambiente in cui si svolgeva la conferenza. La sensazione di distanza e separazione fisica si esplicitava poi in sintomi particolari, ad esempio in una ridotta capacità di concentrazione e in una maggiore quantità di errori nelle rese (*ib.*). La sensazione di presenza, dunque, non è soltanto un corollario, ma diventa uno dei parametri fondamentali per valutare l'efficienza o meno del sistema di interpretazione a distanza utilizzato.

Con ulteriori studi e ricerche si potrebbero persino definire e creare degli ambienti virtuali differenziati in base al grado di presenza che offrono agli interpreti. In questo modo, nella costruzione di nuovi impianti e cabine per l'interpretazione a distanza, occorrerebbe tenere in considerazione non soltanto il costo dell'impianto e il design tecnico della cabina, ma anche quanto le nuove cabine siano in grado di ridurre la sensazione di estraneità e allontanamento sperimentata dagli interpreti (Mouzourakis 2006).

Rispetto al tema della comunicazione non verbale, strettamente connessa al concetto di presenza, è utile ricordare l'influenza che il *feedback* dell'ascoltatore ha sulla comprensione del messaggio da parte dell'interprete. Nel caso di una conferenza, l'interprete deve essere sempre in grado di osservare i movimenti del pubblico: infatti, attraverso i *feedback* del pubblico, come ad esempio un cenno con la testa in seguito ad una parte complessa del discorso, l'interprete è in grado di assicurarsi che il messaggio tradotto sia adeguatamente compreso. Il pubblico, a sua volta, tiene costantemente sotto controllo i gesti, la prosodia e i movimenti dell'oratore sul palco per comprendere meglio il messaggio: in questo modo, il pubblico integra la componente uditiva che proviene dall'interprete con la componente visiva dell'oratore che è l'originale produttore del messaggio (Moser-Mercer 2005). Tutti gli aspetti, dunque, anche i più insignificanti, possono essere indizi preziosi per completare adeguatamente la comprensione del messaggio.

Si pensi, inoltre, all'importanza dei *feedback* degli interlocutori in una conversazione monolingue: grazie all'uso del linguaggio non verbale, si è in grado di capire il livello di attenzione, noia, interesse o distrazione del proprio destinatario. Il *feedback* è, dunque, uno strumento fondamentale per gli interpreti, che permette loro di verificare che la resa, e di conseguenza i concetti espressi dall'oratore, abbiano raggiunto il pubblico adeguatamente.

Analogamente, attraverso il controllo del *feedback*, gli interpreti verificano la corretta decodifica inferenziale del testo di partenza prima di produrre il testo di arrivo e di avere, in altre parole, tradotto correttamente il senso dell'enunciato evitando controsensi o errori di significato. Moser-Mercer sostiene, a questo proposito, che con il proprio *feedback* il pubblico accetta la resa dell'interprete e implicitamente coglie l'intenzione comunicativa dell'oratore.

Moser-Mercer (*ib.*: 730) sottolinea in questo modo l'importanza del *feedback*:

Feedback processes [...] are crucial to the fast-paced flow of simultaneous interpreting. They are largely responsible for successful semantic anticipation in ongoing discourse without which both the consecutive and simultaneous interpreters' task becomes much more demanding.

Torniamo ora ad occuparci del concetto di presenza per gli interpreti che lavorano a distanza nella modalità di interpretazione simultanea. Prima di passare in rassegna i fattori che creano la sensazione di presenza nell'ambiente virtuale, occorre fare una premessa.

Il semplice fatto di trovarsi a lavorare in un ambiente virtuale causa fin da subito nell'interprete a distanza una divisione dell'attenzione. Da un lato, infatti, una parte della sua attenzione è dedicata a controllare e recepire gli stimoli che riceve dall'ambiente in cui si trova, ovvero la cabina. Dall'altro, l'interprete asseconda gli stimoli che provengono dall'ambiente virtuale, ovvero la sala conferenze in cui si svolge l'incontro. Il grado di presenza dell'interprete nella comunicazione dipenderà dalla sua concentrazione, da quanto egli sia in grado di assecondare gli stimoli che riceve dall'ambiente virtuale, e dai possibili fattori di distrazione presenti nell'ambiente fisico in cui si trova.

Moser-Mercer (2005) divide i fattori che compongono il senso di partecipazione e di presenza dell'interprete in diverse categorie.

In primo luogo, si annoverano i fattori detti di controllo, che comprendono il grado di capacità di influenza dell'interprete sull'ambiente virtuale. Per controllo si intende la capacità dell'interprete di coordinare e gestire la comunicazione, intervenire quando necessario, essere parte attiva nel processo comunicativo. Più controllo riesce ad avere l'interprete sull'ambiente virtuale, maggiore sarà il grado di presenza sperimentato. Occorre specificare che tra queste caratteristiche bisogna anche aggiungere l'essere in grado di anticipare e prevedere quello che sta per accadere nello scambio comunicativo (Held e Durlach, in Moser-Mercer 2005).

In secondo luogo, si annoverano i fattori detti sensoriali: i sensi che solitamente si utilizzano in una conversazione presenziale dovrebbero essere sollecitati analogamente dall'ambiente virtuale ai fini di consentire un'immersione perfetta nella comunicazione in corso. Nell'ambiente virtuale, i sensi dell'interprete più stimolati sono la vista e l'udito; è importante che l'interprete non riceva segnali discordanti dai due sensi al fine di non creare confusione e di richiedere sforzi aggiuntivi per la decodifica del messaggio. Per questo motivo, va assolutamente evitata la mancanza di sincronizzazione tra le labbra e la voce del parlante.

In terzo luogo, Moser-Mercer descrive i fattori detti di distrazione. Questi ultimi provengono dal mondo reale, quindi dall'interno e dall'esterno della cabina; questi fattori devono essere necessariamente ridotti al minimo affinché l'interprete resti completamente isolato e si concentri soltanto sugli input provenienti dall'ambiente virtuale.

Infine, si annoverano i fattori detti di realismo dell'ambiente virtuale, ovvero, quanto l'ambiente virtuale appaia reale per l'interprete al lavoro. Per aumentare il livello di "realtà" dell'ambiente virtuale occorre utilizzare impianti sofisticati che forniscano immagini ad alta definizione, in modo da riprodurre nella maniera più accurata possibile tutto ciò che avviene nella sala conferenze (*ib.*). Paradossalmente, "this realism might [...] also have its drawbacks as some users of VEs have experienced disorientation after leaving the virtual world" (Witmer e Singer, in Moser-Mercer 2005: 732). L'essere troppo immersi in un ambiente virtuale, dunque, potrebbe anche comportare degli svantaggi, in quanto alcuni interpreti potrebbero sentirsi disorientati dopo un'intera giornata passata a lavorare a distanza.

Moser-Mercer fornisce, dunque, una precisa descrizione dei fattori che aiutano gli interpreti a sviluppare e incrementare la loro presenza. Dall'analisi dei risultati di alcuni studi condotti in seno all'ONU, all'UNESCO e alle istituzioni dell'Unione Europea, emerge che raramente gli interpreti riescono a sviluppare un livello adeguato di presenza nell'ambiente virtuale, soprattutto a causa della mancanza di una visuale completa sulla sala conferenze (UNESCO 1976; Moser-Mercer 2003; Moser-Mercer 2005).

Anche per questo motivo, secondo Moser-Mercer (2005) con l'uso della videoconferenza è impossibile replicare al cento per cento lo stesso effetto generato nella comunicazione presenziale. Secondo Moser-Mercer, infatti, alcune parti di informazione e componenti del linguaggio non verbale non possono essere trasmesse tramite l'uso delle TIC; ad esempio, ciò che Moser-Mercer definisce la parte emotiva dell'informazione (*affective*

*information*), ovvero lo status emotivo dei partecipanti alla conversazione, è impossibile da riprodurre e da recepire accuratamente, a meno che non ci si trovi fisicamente nella sala della conferenza.

E' interessante, a questo proposito, notare che, anche nel lontano esperimento svolto in seno all'UNESCO (1976) per mettere in collegamento Parigi e Nairobi attraverso l'uso del satellite *Symphonie*, in occasione della diciannovesima conferenza generale dell'organizzazione, nelle considerazioni rispetto all'interpretazione simultanea si sia rilevato che:

A lack of the supporting and guiding elements which come from presence in the meeting room does make interpreting much more difficult and requires a far greater degree of concentration resulting in either a drop in quality, or a sharp increase in stress and fatigue.

(UNESCO 1976: 31)

La separazione fisica dell'interprete, dunque, comporterebbe una maggiore difficoltà e un maggiore impiego di sforzi per gli interpreti, oltre ad un declino nella qualità delle interpretazioni.

A maggior ragione, appare fondamentale svolgere ulteriori ricerche per approfondire il concetto di presenza e per definire gli standard tecnici adeguati affinché gli interpreti possano sentirsi partecipi dello scambio comunicativo in corso. Il concetto e il grado di presenza rappresentano, secondo Mouzourakis (2006), uno dei punti di partenza per le future ricerche e per il miglioramento degli impianti di interpretazione a distanza. Non solo: approfondire lo studio del concetto di presenza potrebbe condurre ad un “more general approach to RI [*remote interpreting*], embedding RI research within a wider discipline (the study of human performance in virtual environments)” (*ib.*: 58).

Mouzourakis suggerisce che, per aumentare il grado di presenza dell'interprete nell'ambiente virtuale, occorre aumentare le possibilità interattive offerte all'interprete sugli schermi; inoltre, bisognerebbe offrire un campo visivo più ampio in modo da consentire una totale immersione nell'ambiente virtuale. Secondo Mouzourakis (2003: 4), ne consegue che:

The use of sophisticated, necessarily expensive technology, with all its attendant complexity, might help in restoring a certain sense of presence, thus alleviating some of the interpreter's discomfort.

Indubbiamente, l'utilizzo di impianti adatti a soddisfare suddette richieste comporterebbe dei costi di produzione non indifferenti. Alla luce di tutto ciò, sorge spontanea una domanda: come si possono conciliare l'investimento monetario necessario alla modernizzazione tecnologica, con le necessità di risparmio economico che avevano inizialmente spinto la creazione di questa nuova tecnica interpretativa?

### **2.1.2 Distanza (*remoteness*) ed estraneità (*alienation*)**

All'opposto del concetto di *presence* vi è il concetto di *remoteness*, o distanza: con essa si intende la separazione fisica dell'interprete dall'ambiente in cui si svolge la situazione comunicativa. La conseguenza diretta della distanza dell'interprete è la denominata *alienation*, di cui si propone di seguito un'analisi.

La sensazione di *alienation*, o estraneità, è la sensazione registrata dagli interpreti quando svolgono il lavoro nella modalità di interpretazione a distanza (Viaggio 2011; Moser-Mercer 2005; Mouzourakis 2003, 2005).

Una considerazione tratta da un test condotto in seno all'ONU (1999) riportata in Moser-Mercer (2005: 735) aiuta a comprendere meglio che cosa intendano gli interpreti quando si definiscono *alienated*:

Interpreters felt alienated from the reality they were being asked to interpret. They lost their motivation and felt that their performance was not as good as it normally is. This in turn contributed to the stress, anxiety and overall loss of motivation.

Il senso di estraneità, dunque, dipende dalla misura in cui l'interprete si sente più o meno partecipe allo scambio comunicativo a distanza. Più l'interprete si sente presente, minore sarà il grado di estraneità. La considerazione tratta dai risultati del test dell'ONU del 1999 è significativa, in quanto consente di identificare le tre dirette conseguenze della sensazione di estraneità. In primo luogo, sentendosi estraneo alla comunicazione, l'interprete

è meno motivato a svolgere il proprio lavoro. In secondo luogo, l'estraneità comporta un degrado della prestazione dell'interprete; infine, l'interprete è più affaticato e stressato rispetto ad un'interpretazione presenziale.

Queste considerazioni sono accreditate anche da Mouzourakis (in Buck 2000): secondo lo studioso, gli interpreti, oltre a sperimentare un senso di estraneità, che non permette loro di stabilire un'empatia con l'oratore e di essere partecipi in toto all'evento comunicativo, sono vittime di incertezza e insicurezza. Come mostrato in precedenza, infatti, la difficoltà di ricezione dei *feedback* degli interlocutori non permette all'interprete di cogliere se il messaggio sia stato adeguatamente compreso e se il suo lavoro si stia svolgendo in maniera appropriata. Inoltre, secondo Mouzourakis (*ib.*) gli interpreti sperimentano una insufficiente carica adrenalinica e motivazionale; l'adrenalina in corpo prima e durante il lavoro di interpretazione permette ai professionisti di ottenere delle prestazioni migliori, in quanto più attenti e più ricettivi a tutto ciò che succede. L'autore sostiene che, per un interprete, svolgere il proprio mestiere vedendo qualcuno in carne ed ossa al di là del vetro della cabina, qualcuno la cui comprensione dell'evento comunicativo dipende dalla sua traduzione, sia completamente diverso rispetto allo svolgere il mestiere di fronte ad uno schermo che di per sé comporta un distacco con il proprio cliente. Nella modalità a distanza, dunque, implicitamente si riduce il senso di responsabilità dell'interprete e, di conseguenza, si riduce la quantità di adrenalina in corpo: la conseguenza finale coincide con un calo della qualità della resa.

Da queste poche considerazioni effettuate, si può facilmente constatare che le sensazioni degli interpreti sperimentate nella modalità di lavoro a distanza siano indubbiamente fondamentali per la buona riuscita o meno del lavoro e, di conseguenza, per il successo o il fallimento comunicativo<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> A questo proposito, occorre segnalare che, nel caso di IET (interpretación de escuchas telefónicas) o interpretazione di intercettazioni telefoniche, le considerazioni fatte finora non sono applicabili *in toto*. Infatti, l'interpretazione di intercettazioni telefoniche, pur presentando le componenti di distanza e alienazione, non è classificabile secondo i criteri esposti in questa sezione, poiché è un ibrido tra interpretazione bilaterale presenziale (l'interprete si trova sempre con l'agente di polizia) e interpretazione telefonica (l'interprete riassume e traduce ciò che ascolta dalla conversazione in corso tra due parlanti al telefono). In questo caso, però, la comunicazione che avviene per via telefonica è distante e non viene controllata dall'interprete. Sottolinea, a questo proposito, González Rodríguez:

En el caso de escuchas, el intérprete ha de trabajar con una situación comunicativa en la que 'no está', que no le pertenece, que no gestiona, que no controla, que no orquesta, algo absolutamente innatural, o incluso antinatural para un profesional de la interpretación. Para afrontar una situación de este tipo, el intérprete de ET deberá cimentar su trabajo en la llamada 'escucha activa', e invertir gran parte de sus

Anche Mouzourakis (2006) e Moser-Mercer (2005) suggeriscono che la condizione di estraneità e di un senso ridotto di presenza stiano, molto probabilmente, alla base della maggior parte dei problemi che solitamente si riscontrano nell'interpretazione a distanza (Braun 2015: 13).

La mancata condivisione di uno stesso ambiente e un campo visivo decisamente ridotto offerto all'interprete (Mouzourakis 2006), stanno all'origine, dunque, di questa estraneità; essa comporta, a sua volta, una fatica maggiore per gli interpreti, in quanto costretti ad un uso maggiore di risorse per restare concentrati e per produrre un buon testo di arrivo (Moser-Mercer 2005: 735). Ciononostante, le conseguenze della sensazione di estraneità non si esauriscono qui: essa comporta, infatti, un "isolamento" fisico che, secondo Viaggio (2011), potrebbe sfociare in una "psychological and definitely professional isolation".

Oltre a questo aspetto, Viaggio sottolinea che "the ability to interact with participants, conference servicing staff and managers *sur place* is, as we all know, crucial for a smooth, efficient performance of interpreters as a team and, therefore, the service as a whole" (*ib.*: 4). Come è stato notato nelle sezioni precedenti, purtroppo nell'interpretazione a distanza gli interpreti non sempre hanno l'occasione di confrontarsi con gli organizzatori della conferenza e con i vari partecipanti.

Quest'aspetto non va sottovalutato. L'interprete potrebbe essere sempre più portato, infatti, a considerarsi un mero strumento per facilitare la comunicazione, di così poca importanza da essere relegato in un'altra stanza, senza nemmeno essere ritenuto degno di un contatto e un'interazione con gli altri partecipanti al contesto lavorativo: le conseguenze psicologiche di queste considerazioni sono, contrariamente alle aspettative, piuttosto gravi.

E' anche per questo motivo che l'associazione di interpreti di conferenza AIIC rifiuta del tutto l'uso dell'interpretazione a distanza. La posizione di AIIC (2000) appare piuttosto chiara:

The temptation to divert certain technologies from their primary purpose, for example by putting interpreters in front of monitors or screens to interpret at a distance a meeting attended by participants assembled in one place (i.e. tele-interpreting) is unacceptable.

---

energías en explotar esta habilidad al máximo de sus posibilidades, ya que todo —su trabajo, y la propia investigación— parte de ahí.

(González Rodríguez 2015: 112)

AIIC difende gli interpreti professionisti che, dopo aver svolto dei lavori in modalità simultanea, si sono lamentati non solo di effetti fisiologici e psicologici (cfr. capitolo 2 paragrafo 2), ma soprattutto del senso di estraneità e, quindi, della sensazione di non essere utili ai fini della riuscita della comunicazione. Inoltre, va considerato che queste esperienze negative non riguardano casi isolati, ma sono piuttosto trasversali e comuni a un numero elevato di interpreti professionisti: per questo motivo, non si può dare la colpa ad un'organizzazione specifica o a degli impianti tecnici difettosi (Mouzourakis 2006: 52).

Lo stretto rapporto tra la visuale della sala conferenza disponibile per l'interprete e la sua sensazione di estraneità è stato confermato da alcuni test svolti in seno al Parlamento Europeo (2001, 2005): secondo i risultati, il rapporto sarebbe direttamente proporzionale (Moser-Mercer 2005: 753, Mouzourakis 2006: 53). Gli stessi test hanno dato conferma dell'importanza della parte uditiva e della sincronizzazione tra labbra e voce del parlante ai fini di incrementare il senso di presenza dell'interprete; a questo proposito, Mouzourakis (2006: 54) riconosce “an important role for the visual perception of the meeting room as a whole, as well as a complex interrelationship between hearing and vision, under remote interpreting conditions”.

Infine, Mouzourakis (2003) sostiene che dal livello di presenza e di estraneità dipende non soltanto la qualità della prestazione dell'interprete, ma anche il comfort psicologico o fisiologico: di questi aspetti si tratterà successivamente (cfr. capitolo 2 paragrafo 2).

### **2.1.3 Il ruolo della vista**

Dal momento che nelle ultime considerazioni fatte è stato menzionato più volte, si propone di seguito una breve analisi del concetto di “vista”, una funzione importante per l'interprete in qualsiasi modalità venga svolto il lavoro.

Come funziona la vista umana? La risposta a questa domanda sembra scontata, ma in realtà non lo è. Per gli interpreti di conferenza, l'aspetto visivo rappresenta una componente fondamentale del lavoro. L'interprete, infatti, è un essere umano dotato di un cervello e che effettua delle scelte razionali: non è una macchina che traduce automaticamente parole. Durante lo svolgimento del lavoro, l'interprete non solo controlla e coordina le varie componenti che gli permettono di comprendere il testo di partenza e di produrre il testo di

arrivo, ma controlla in maniera del tutto volontaria anche il senso della vista. L'interprete, infatti, durante il lavoro decide di guardare nella sala in cui si svolge lo scambio comunicativo ciò che più gli è funzionale ai fini di una migliore comprensione del testo di partenza e quindi di una produzione migliore del testo di arrivo.

Da ciò ne consegue quanto sia necessario per l'interprete l'essere facilitato in questo compito anche nell'interpretazione a distanza: l'interprete dovrebbe essere in grado di esercitare la propria capacità visiva proprio come se si trovasse nel mondo reale, e non di fronte ad uno schermo, in modo che possa scegliere di guardare gli elementi a lui più congeniali. Assicurando all'interprete la possibilità di "scegliere che cosa guardare", dunque, si agevolerebbe anche la qualità della sua prestazione.

Tentiamo ora di rispondere alla domanda che è stata posta all'inizio di questa sezione. Come funziona la vista umana? La vista ha a disposizione un campo visivo in cui è compresa anche la parte di vista periferica, ovvero la parte esterna del campo visivo; ogni qualvolta si osserva qualcosa su schermi televisivi o su quelli di un computer, la vista periferica viene estremamente limitata (Mouzourakis 2003). E' come se venisse improvvisamente a mancare la sensazione di profondità dello spazio o dell'essere circondati da ciò che si osserva sullo schermo, proprio come quando si va al cinema o si guarda un video sul proprio computer.

L'interpretazione a distanza, dunque, riduce una componente fondamentale della vista umana. Inoltre, Mouzourakis (*ib.*) spiega che nella modalità a distanza, che comporta l'uso di schermi, si elimina completamente un'altra componente integrante della vista umana, ovvero l'effetto di parallasse<sup>20</sup>:

In RI environments another component of depth perception, parallax, the continuous shift in point of view that we experience as we move our head or even our full body relative to an object [...] is also missing.

Questi due aspetti, dunque, vengono a mancare nell'interpretazione a distanza. Ciò sfavorisce questa modalità e, in particolare, compromette il concetto di presenza menzionato precedentemente. Come è stato osservato, infatti, per assicurare una buona prestazione il grado di presenza dell'interprete dev'essere il più alto possibile; purtroppo, la mancanza di due componenti così importanti per la vista umana non gioca a favore del livello di presenza

---

<sup>20</sup> Spostamento angolare apparente di un oggetto quando viene osservato da due punti di vista diversi (Treccani 2016)

sperimentato dall'interprete, che inevitabilmente si sentirà parte di un contesto fittizio, virtuale, e non di un contesto reale.

In aggiunta, è interessante notare un altro aspetto del senso della vista. Generalmente, si concepisce la vista come un senso "passivo": l'atto di "vedere", infatti, viene considerato un processo in cui l'intelligenza umana non svolge nessun ruolo e in cui l'occhio registra semplicemente ciò che ha davanti, lasciando poi al cervello il compito di fornire un senso a quelle immagini. Ciononostante, recenti ricerche in ambito medico hanno smentito questa idea, offrendo un nuovo modello di vista, "fragmented and selective, emphasizing some aspects of reality at the expense of the rest" (Mouzourakis 2003: 3). La vista umana, dunque, è una vista attiva e seleziona ciò che in quel momento l'uomo ha bisogno di vedere. Infatti, Mouzourakis (2006: 57) afferma: "human vision is both active and selective and how we look at the scene depends on the problem we are trying to solve".

L'atto di "vedere" è dunque un processo attivo e non passivo:

Human vision does not work like a video camera, passively recording the details of the world around us; rather, it searches for those essential features which allow it to answer specific questions and deal with urgent problems, especially when survival is at stake.

(Mouzourakis 2003: 4)

Da questa considerazione, si comprendono appieno le difficoltà dell'interprete che lavora a distanza. Diversamente da un'interpretazione presenziale, l'interprete a distanza non gode dell'uso di una vista selettiva e attiva. Infatti, deve sottostare alle immagini offerte dallo schermo e non può usufruire di altri dettagli, parti di realtà o elementi a sua scelta per ricostruire adeguatamente il significato del testo di arrivo (Moser-Mercer 2005).

Purtroppo, le tecnologie di cui attualmente si dispone per supportare un servizio di interpretazione a distanza vengono selezionate "not on the basis of their adequacy for active information searches, but rather on their entertainment value, i.e. whether they can deliver images that 'look good'" (Mouzourakis 2003).

In conclusione, si può affermare che la vista rappresenta una componente importante per gli interpreti. Ciononostante, è anche vero che usufruire della vista non è imprescindibile per svolgere un incarico di interpretazione: si pensi, ad esempio, agli interpreti non vedenti.

Pur non avendo la possibilità di vedere ciò che sta accadendo nel contesto comunicativo in cui lavorano, gli interpreti non vedenti dimostrano di poter svolgere adeguatamente il compito richiesto: tale disabilità, nella maggior parte dei casi, non è di impedimento ad una buona prestazione. Come afferma Kelly (2008: 84):

Many interpreters who are visually impaired or legally blind have become outstanding interpreters with superior abilities. To date, no evidence has been provided to support the idea that a blind interpreter's lack of ability to process visual cues affects his or her ability to render a high quality interpretation. As with so many other jobs, blind people often rely more heavily on other senses to obtain information that allows them to perform at the same level as sighted people.

Pertanto, anche gli interpreti non vedenti possono fornire una buona qualità nel loro servizio: sono abituati, infatti, ad usare maggiormente la capacità di ascolto selettivo, e sviluppano abilità tali che permettono loro di svolgere il lavoro parimenti agli interpreti vedenti. Lo stesso, secondo Kelly (*ib.*), è ciò che viene richiesto agli interpreti che lavorano a distanza nella modalità telefonica, i quali, proprio come se fossero non vedenti, devono sviluppare maggiormente gli altri sensi per compensare alla mancanza della vista:

Telephone interpreters are essentially working in the absence of sight. Because they cannot process visual cues, professional telephone interpreters are specially trained to work in the absence of such cues. Telephone interpreters rely heavily on auditory information to pick up on many types of non-verbal cues and are trained specifically in listening skills and various techniques that are not covered in great depth by most training programs for on-site interpreters.

Tornando all'aspetto della vista nell'interpretazione in videoconferenza, la soluzione offerta da Mouzourakis (2006) è quella di utilizzare degli schermi 3D per l'interpretazione a distanza, in quanto rappresenterebbero la modalità migliore per consentire agli interpreti un'immersione verosimile nell'ambiente virtuale. Nel caso in cui si utilizzassero schermi 3D, gli interpreti dovrebbero indossare gli occhiali adatti ad usufruire della visione; uno svantaggio, in questo caso, sarebbe l'affaticamento della vista, in quanto dopo un periodo di

tempo prolungato, l'uso degli occhiali 3D provoca mal di testa e, in alcuni soggetti, senso di nausea. Oltre a ciò, gli interpreti non potrebbero nemmeno consultare dizionari, glossari o siti internet, in quanto gli occhiali 3D sarebbero un notevole impedimento.

Un'altra possibile soluzione è quella di fornire dei "menu" sugli schermi (possibilmente *touch*) con diverse inquadrature disponibili, grazie ai quali l'interprete possa scegliere l'angolazione o il particolare all'interno della stanza della conferenza su cui vuole soffermare il proprio sguardo (Mouzourakis 2006). Eppure, anche questa soluzione presenta un limite: la scelta "manuale" del particolare o dell'angolazione preferita da osservare richiederebbe agli interpreti troppi sforzi aggiuntivi che andrebbero sicuramente a ridurre gli sforzi necessari per altre componenti del processo di simultanea. Infatti, con questa soluzione verrebbe sostituita, tramite l'utilizzo di un computer, un'azione che l'occhio umano fa per natura automaticamente ed inconsciamente, senza bisogno di sforzi aggiuntivi.

## **2. 2 Implicazioni psicologiche e fisiologiche per gli interpreti a distanza**

Dopo l'analisi dei fattori che derivano dalla condizione di distanza nella nuova modalità di interpretazione, si propone di seguito la discussione dei risultati di due studi svolti rispettivamente da Moser-Mercer (2003) e da Roziner e Shlesinger (2010).

L'obiettivo di entrambi gli studi è quello di identificare l'impatto psicologico e fisiologico dell'interpretazione a distanza sugli interpreti professionisti; è apparso interessante proporre un raffronto tra i due studi, in quanto i risultati raggiunti sono in netta contrapposizione tra loro. Prima di iniziare, occorre specificare che sia lo studio di Roziner e Shlesinger che lo studio di Moser-Mercer riguardano principalmente il contesto istituzionale: pertanto, non tutte le considerazioni fatte e i risultati raggiunti possono essere generalizzabili o applicati ad altri contesti in cui si utilizza l'interpretazione a distanza.

Gli studi di Moser-Mercer e Roziner e Shlesinger prendono in considerazione aspetti fisiologici degli interpreti come stress, affaticamento, condizioni psicosomatiche, oltre alle caratteristiche principali dell'ambiente di lavoro e la qualità delle interpretazioni nel contesto lavorativo a distanza.

Lo studio di Moser-Mercer parte dal seguente presupposto. Nonostante sia lecito riconoscere che l'interpretazione come disciplina sia nata per soddisfare determinate esigenze, e che si sia poi evoluta nel corso degli anni cambiando anche le modalità di erogazione del

servizio, ma assicurandone di continuo un'alta qualità, non si può analogamente affermare che un completo ripensamento del mondo del lavoro in seguito all'introduzione delle nuove tecnologie equivalga necessariamente ad un miglioramento della prestazione del servizio. Nei contesti lavorativi attuali, infatti, vanno considerati molti fattori in gioco, diversamente dai cambiamenti, decisamente meno complessi, che la professione dell'interpretazione ha subito negli anni passati.

Per questo, secondo Moser-Mercer (2003), prima di ripensare completamente al modo di svolgere il lavoro di interpretazione, occorre studiare e definire i termini in cui il nuovo assetto lavorativo, cambiato dall'introduzione delle nuove tecnologie, sostituirà le mansioni tradizionalmente svolte dall'uomo, quali nuovi limiti porrà e quali opportunità in più sarà in grado di fornire. Questa considerazione può essere applicata a qualsiasi tipo di lavoro in cui, al giorno d'oggi, si stia introducendo lentamente l'uso delle nuove tecnologie che vanno a cambiare modalità di lavoro tradizionali o a soppiantare mansioni da sempre svolte da esseri umani. E' da queste basi che parte lo studio di Moser-Mercer, volto a definire i cambiamenti significativi del lavoro degli interpreti in seguito all'introduzione dell'interpretazione a distanza in modalità simultanea.

Lo studio di Roziner e Shlesinger (2010) condivide in parte l'obiettivo dello studio di Moser-Mercer: studiare la fattibilità e le implicazioni dell'uso dell'interpretazione a distanza. Roziner e Shlesinger si concentrano sulle prestazioni degli interpreti nel contesto del Parlamento Europeo. Inoltre, lo spunto iniziale dello studio è fornito da una considerazione citata precedentemente: "the concept of presence [...] could serve as the unifying metaphor for a more general approach to RI, embedding RI research within a wider discipline (the study of human performance in virtual environment)", (Mouzourakis 2006: 58).

Roziner e Shlesinger partono dal riconoscimento che l'interpretazione a distanza in ambito istituzionale sia stata accolta con uno scetticismo generale da parte degli interpreti professionisti, sia dipendenti che *freelance*, dagli studiosi (gli esempi più indicativi in questo lavoro sono rappresentati da Moser-Mercer e Mouzourakis) ed in particolare dalle associazioni professionali (si ricorda l'AIIC 2000). Eppure, è sempre più diffusa l'accettazione della pratica di interpretazione a distanza e delle sue ragioni da parte degli interpreti professionisti e dei clienti stessi (in questo caso, le istituzioni internazionali); le stesse istituzioni, coscienti delle implicazioni che questo cambiamento comporta nella vita degli interpreti, e al fine di garantire dei servizi di interpretazione di ottima qualità, sembrano

voler assumersi il compito di trovare un modo “to facilitate this major change in interpreter’s working life, particularly as this concerns the many who work in the large international bodies” (Roziner e Shlesinger 2010: 218).

Da queste premesse sono stati avviati i due studi a quasi dieci anni di distanza l’uno dall’altro.

### **2.2.1 Lo stress in interpretazione simultanea**

Prima di passare in rassegna e confrontare i risultati dei due studi, si propone brevemente un’analisi del concetto di stress e, nello specifico, di stress in interpretazione simultanea. La componente dello stress, infatti, è stata uno dei principali oggetti di studio di entrambi gli esperimenti presi in considerazione in questa sezione.

Iniziamo con una prima definizione di stress: lo stress “is defined as a psychophysiological phenomenon caused by a perceived threat or danger” (Zeier 1997 in Roziner e Shlesinger 2010). L’interpretazione simultanea è da sempre stata considerata un’attività altamente stressante poiché, oltre a rappresentare un compito cognitivo non indifferente (occorre, simultaneamente, ascoltare e comprendere un messaggio in una determinata lingua, ricostruirlo e produrlo in un’altra lingua, controllando allo stesso tempo che la resa sia coesiva e corretta dal punto di vista logico-grammaticale, rispettando tempi e velocità che non sono i propri), l’interprete è messo costantemente sotto pressione: il suo prodotto, infatti, viene immediatamente recepito e di conseguenza “giudicato” dal cliente, che ne usufruisce in tempo reale. Inoltre, gli enunciati non possono essere cambiati dopo essere stati emessi.

Secondo Roziner e Shlesinger (2010), nell’interpretazione simultanea lo stress può essere ricondotto a quattro cause fondamentali.

In primo luogo, l’interprete non è in controllo del testo di partenza: nonostante abbia a disposizione l’utilizzo di alcune strategie di anticipazione che lo aiutano ad inferire la conclusione del discorso che sta ascoltando, egli non potrà sapere cosa dirà l’oratore prima della fine dell’intervento. Un’ulteriore mancanza di controllo può verificarsi nel caso di una scarsa dimestichezza con l’accento dell’oratore, o di una conoscenza insufficiente dell’argomento della conferenza per una preparazione inadeguata.

In secondo luogo, lo stress può derivare da condizioni inadeguate dell’ambiente in cui

lavora l'interprete: ad esempio, se nelle cabine l'audio non funziona adeguatamente, o se esse sono poste in modo tale da non permettere una visuale completa di quello che sta accadendo in sala. Altre condizioni inadeguate possono essere, ad esempio, il troppo caldo o il troppo freddo, avere un compagno di cabina non collaborativo, o l'orario eccessivo di lavoro.

In terzo luogo, lo stress può ricondursi anche alla mancanza di *feedback* da parte degli interlocutori o del pubblico: come precedentemente anticipato, il *feedback* è uno strumento essenziale affinché l'interprete possa rendersi conto dell'efficienza del proprio lavoro, e di conseguenza riuscire a tenere sotto controllo la propria prestazione. Senza la possibilità di vedere il *feedback* del pubblico o degli interlocutori in generale, l'interprete diventa insicuro, poiché non ha tutti gli elementi necessari per capire se sta svolgendo il suo lavoro in maniera soddisfacente.

Da ultimo, lo stress può essere dovuto ad una inadeguata visibilità della sala o del volto dell'oratore: se l'interprete non è in grado di usufruire di due visuali ottimali di questi due aspetti avrà una minore sensazione di controllo della comunicazione e di conseguenza sarà più agitato e stressato. Si ricorda, a questo proposito, ciò che è stato affermato precedentemente rispetto alla vista umana intesa come processo attivo e selettivo (Mouzourakis 2003).

### **2.2.2 Lo studio di Moser-Mercer**

Si propone ora un'analisi dello studio svolto da Moser-Mercer e la discussione delle conclusioni a cui esso è giunto. Lo studio di Moser-Mercer ha visto la collaborazione dell'ITU<sup>21</sup> e dell'ETI<sup>22</sup>: l'obiettivo era quello di stabilire i costi, la fattibilità dell'interpretazione a distanza e l'effetto di questa modalità sugli interpreti.

Secondo l'ipotesi di partenza dello studio, non si riscontrano differenze tra la modalità di interpretazione presenziale e a distanza in termini di qualità della prestazione e di stress psicologico e cambiamenti fisiologici degli interpreti.

Lo studio ha preso come oggetto le prestazioni degli interpreti che hanno partecipato

---

<sup>21</sup> L'Unione internazionale delle telecomunicazioni (ITU, dall'inglese International Telecommunication Union) è un'organizzazione internazionale che si occupa di definire gli standard nelle telecomunicazioni e nell'uso delle onde radio. Dal 1947 è una delle agenzie specializzate delle Nazioni Unite e l'attuale sede è a Ginevra ([www.itu.int](http://www.itu.int))

<sup>22</sup> Ecole de traduction et d'interprétation di Ginevra, fondata nel 1941.

ad una riunione dell'ITU tenutasi a Ginevra nel 1999; le lingue di lavoro utilizzate erano l'inglese, il francese e lo spagnolo. Durante l'incontro, alcuni interpreti lavoravano in cabine che si trovavano nella stessa sala dove si svolgeva la conferenza, mentre altri lavoravano in cabine a distanza, in un ambiente diverso da quello della conferenza. Lo studio ha analizzato le registrazioni delle rese sia degli interpreti che lavoravano all'interno della sala conferenze, sia di quelli che seguivano la conferenza a distanza, mettendole a confronto.

In aggiunta, gli interpreti sono stati sottoposti a vari test di misurazione dello stress sia prima che durante i giorni di lavoro; inoltre, è stato chiesto loro di rispondere ad alcuni questionari una volta terminata la sessione di lavoro (per maggiori approfondimenti rispetto agli impianti di interpretazione utilizzati e alla metodologia di lavoro si rimanda a Moser-Mercer 2003).

In primo luogo, per quanto concerne l'aspetto tecnico dello studio, l'impianto è risultato perfetto in termini di connessione offerta e di qualità delle immagini. Occasionalmente è stata rilevata la presenza di disturbi audio.

Per quanto riguarda le impressioni dei delegati presenti in sala che usufruivano del servizio di interpretazione, non è stata percepita alcuna differenza nella qualità delle rese tra gli interpreti che lavoravano in sala e quelli che lavoravano a distanza (*ib.*). Nonostante i riscontri positivi, gli interpreti hanno lamentato una mancanza di prossimità dell'oratore e, di conseguenza, una sensazione di distanza; essa, a sua volta, avrebbe provocato una mancanza di motivazione che infine sarebbe sfociata in un declino nella qualità della loro resa. Appare evidente, dunque, un contrasto tra gli ottimi risultati ottenuti dal punto di vista tecnico (in quanto non sono stati riscontrati problemi particolari negli impianti audio e video) e la percezione degli interpreti, che hanno comunque constatato l'impressione di estraneità (*ib.*). Nelle risposte ai vari questionari, gli interpreti hanno affermato che la sensazione di estraneità era strettamente connessa alla sensazione di non essere in controllo della situazione comunicativa e che, a sua volta, questo comportava un declino nella qualità delle loro rese. In realtà, che la sensazione di non essere in controllo della situazione abbia come diretta conseguenza un declino della qualità è discutibile, anche alla luce del giudizio degli utenti. Infatti, anche nell'interpretazione simultanea presenziale l'interprete non ha mai il controllo completo su quello che sta avvenendo, in quanto deve sempre rispettare modalità prosodiche e di accento che non dipendono da lui, oltre a non potere intervenire per fermare l'oratore o per fermare ciò che sta avvenendo nella sala conferenza; ciononostante, gli interpreti che lavorano

in cabina tentano sempre di assicurare un'ottima prestazione. A questo proposito, riscontriamo un dato analizzato precedentemente in questo lavoro: la discrepanza tra i responsi degli utenti e le percezioni degli interpreti rispetto alle rese prodotte. E' probabile che gli interpreti che hanno partecipato allo studio, a causa di una resistenza alla nuova modalità di lavoro a distanza, abbiano il pregiudizio che, nonostante si utilizzino impianti ottimi dal punto di vista tecnico, la loro prestazione sarà comunque inferiore rispetto a quella che possono offrire in un contesto lavorativo convenzionale. Questo aspetto verrà maggiormente approfondito in seguito.

Passiamo ora alla parte centrale dello studio che riguarda la misurazione del livello di stress degli interpreti che lavoravano nella sala e a distanza.

Sono stati utilizzati due tipi di questionari ai fini di verificare eventuali cambiamenti in alcuni tratti della personalità e in alcune componenti dello stress degli interpreti: *l'EPQ - Eysenck Personality Questionnaire*<sup>23</sup> e lo *STAI – State-Trait Anxiety Inventory*<sup>24</sup>.

Dalle risposte fornite al primo tipo di questionario, non sono risultati particolarmente elevati i valori di ansia o preoccupazione negli interpreti che lavoravano nelle due modalità. Nelle risposte alla domanda che richiedeva una loro opinione rispetto all'uso della tecnologia nel lavoro, gli interpreti hanno mostrato di avere grandi riserve a tale proposito, sostenendo che la professione non dovrebbe accettare l'uso dell'interpretazione a distanza (*ib.*).

Il secondo questionario, invece, ha rivelato che gli interpreti hanno sperimentato uno stato d'ansia maggiore nella modalità di lavoro a distanza, anche se i dati percentuali ottenuti non raggiungevano significatività<sup>25</sup> (*ib.*). Lo studio degli ormoni dello stress non ha evidenziato particolari differenze tra gli interpreti che lavoravano in sala e a distanza; ciononostante, dalle risposte ai questionari si è riscontrato un minore affaticamento per gli interpreti presenti nella sala della conferenza. Si deduce, dunque, che l'interprete che lavora a distanza si stanca più velocemente (*ib.*).

---

<sup>23</sup> In psicologia, *l'Eysenck Personality Questionnaire* (EPQ) è un questionario volto a studiare i tratti della personalità di un soggetto, con dei parametri che fanno riferimento all'Eysenck Personality Inventory (Moser-Mercer 2003)

<sup>24</sup> Lo *STAI - State-Trait Anxiety Inventory* (Spielberger, Gorsuch e Lushene, 1970) è composto da 40 quesiti, 20 dei quali misurano l'ansia di stato e 20 l'ansia di tratto. L'ansia di stato fa riferimento ad uno stato emotivo in un dato momento, mentre l'ansia di tratto si riferisce ad una caratteristica di personalità che distingue le diverse persone (Moser-Mercer 2003)

<sup>25</sup> “Nella statistica, attendibilità di una stima desunta da un campione, valutabile in base al fatto che lo scarto della stima dal valore previsto cada oppure no nell'intervallo di confidenza della stima medesima; si parla anche di livello di significatività” (Treccani 2016)

Per questo motivo, Moser-Mercer conclude affermando che “remote interpretation increases an interpreter’s mental workload and leads to fatigue and decline in performance faster than live interpretation” (Moser-Mercer 2003: 15).

Le conclusioni generali che possono essere tratte dallo studio svolto da Moser-Mercer (2003) con la partecipazione dell’ITU e dell’ETI sono le seguenti.

In primo luogo, per gli interpreti che hanno lavorato nella sala della conferenza, il lavoro è stato meno stressante dal punto di vista psicologico, meno stancante dal punto di vista fisico e, per alcuni soggetti, la qualità del lavoro è risultata nettamente migliore.

Al contrario, la condizione di *remote interpreting* rappresentava un ambiente di lavoro nuovo, che ha comportato maggiori sforzi a livello di *problem-solving* per gli interpreti, maggiore affaticamento fisico e psicologico e ha aumentato la sensazione di non avere il controllo della situazione e di estraneità. Moser-Mercer (*ib.*: 16) sottolinea, infatti, che “interpreters seem to be under increased psychological stress when working away from the conference room, mostly because they experience a lack of control of the situation”.

In secondo luogo, la condizione di *remote interpreting* ostacolerebbe anche la possibilità per gli interpreti di usufruire adeguatamente della propria memoria di lavoro: a causa della grande pressione psicologica e delle difficoltà visive sperimentate agli interpreti, infatti, anche la memoria non verrebbe usata al massimo delle sue potenzialità, come normalmente accade durante l’interpretazione simultanea.

Per tutti questi motivi, Moser-Mercer suggerisce, quindi, l’applicazione di “not only shorter turn times for interpretes working in remote situation, but also a thorough analysis of interpreters’ visual needs during time on task” (*ib.*).

### **2.2.3 Lo studio di Roziner e Shlesinger**

Lo studio appena descritto di Moser-Mercer giunge alla conclusione che la modalità di interpretazione a distanza deve essere svolta in turni di lavoro più brevi per gli interpreti professionisti in quanto prevede un maggiore affaticamento e, in alcuni casi, un declino nella qualità della resa. Ciononostante, se si osservano i risultati ottenuti nello studio svolto da Roziner e Shlesinger in seno al Parlamento Europeo, si riscontrano differenze significative.

Lo studio di Roziner e Shlesinger (2010) si è svolto nella sede del Parlamento Europeo a Bruxelles alla fine del 2004. Lo studio ha previsto la partecipazione di trentasei interpreti

professionisti di simultanea per la durata totale di un mese. Durante le prime due settimane, gli interpreti lavoravano in modalità simultanea presenziale seguendo le conferenze nella stessa sala in cui si stavano svolgendo; nelle restanti due settimane, gli stessi interpreti hanno lavorato in modalità simultanea a distanza seguendo le conferenze tramite un collegamento audio e video.

Nello studio, gli aspetti di maggiore interesse messi a confronto nelle due modalità lavorative sono stati i seguenti. Innanzitutto, un'analisi delle proprietà fisiche e dell'ergonomia dell'ambiente di lavoro: ovvero, le cabine delle sale conferenze e le cabine costruite appositamente per la modalità di interpretazione a distanza. Inoltre, sono stati presi in considerazione tratti psico-fisici degli interpreti partecipanti: l'affaticamento degli occhi dopo un'intera giornata di lavoro, i disturbi somatici, le manifestazioni psicologiche di stress e *burnout*. Infine, è stata presa in considerazione anche la qualità delle rese dei vari interpreti. Andiamo ora ad esaminare uno ad uno i risultati ottenuti dallo studio di tali parametri.

In primo luogo, lo studio si è concentrato sull'analisi delle proprietà fisiche dell'ambiente di lavoro. Sono stati utilizzati i seguenti parametri per valutare la qualità dell'ambiente di lavoro: il comfort dal punto di vista termico, la ventilazione adeguata e la circolazione d'aria fresca, l'illuminazione e l'acustica. Dalle risposte ai vari questionari somministrati, si evince che gli interpreti non hanno espresso particolari lamentele o disturbi fisiologici mentre lavoravano nella modalità a distanza. Le cabine costruite appositamente per la simultanea a distanza, dunque, hanno rappresentato un ambiente di lavoro complessivamente soddisfacente: “deviations from recommended conditions were small and did not point to a salient environmental factor that might have led to major discomfort or to other significant effects” (Roziner e Shlesinger 2010: 222).

In secondo luogo, lo studio ha preso in analisi il livello di ergonomia dell'ambiente di lavoro, quindi delle cabine. Al fine di stabilire in che misura le cabine fossero ergonomiche, si è proceduto all'osservazione degli interpreti per tutta la durata del lavoro. Nel corso di questa attenta analisi, particolare attenzione è stata riservata alla posizione che gli interpreti assumevano da seduti mentre svolgevano il loro lavoro, oltre all'estensione di campo visivo che avevano di fronte (sullo schermo o oltre il vetro della cabina); inoltre, sono stati annotati i volti o i particolari sui quali maggiormente si soffermava la loro concentrazione visiva. Da ultimo, sono state anche registrate eventuali azioni o movimenti che i professionisti compivano mentre svolgevano il servizio di interpretazione. Dall'analisi dei risultati, emerge

che entrambi gli ambienti di lavoro si sono dimostrati parimenti ergonomici: entrambi gli ambienti, infatti, rispettavano e soddisfacevano le condizioni adeguate e richieste dallo svolgimento del lavoro di simultanea. L'illuminazione è stata l'unica differenza di rilievo tra i due ambienti: infatti, se nell'interpretazione presenziale l'ambiente era più luminoso e consentiva agli interpreti di aver un maggiore senso di apertura visiva, in quella a distanza si sono sentiti più isolati e alienati a causa della maggiore oscurità dell'ambiente di lavoro (*ib.*: 223).

La sensazione di estraneità è dovuta, secondo gli studiosi, anche alla mancanza di “flesh-and-blood members of Parliament beyond the glass partition” (*ib.*: 227). Come veniva notato precedentemente, l'interprete che lavora a distanza si sente più alienato ed estraneo allo scambio comunicativo in corso se di fronte a sé non ha delle persone in carne ed ossa a cui indirizzare direttamente parole, gesti e sguardi. Ciononostante, questa caratteristica è una questione puramente psicologica e, secondo Roziner e Shlesinger, non può essere compensata in nessun modo, neanche con il miglior impianto utilizzato in interpretazione a distanza. A questo proposito, i due autori suggeriscono di considerare anche il fatto che gli interpreti professionisti che hanno partecipato allo studio non avevano mai lavorato a distanza, ma avevano una grande esperienza nel campo dell'interpretazione simultanea presenziale: da ciò potrebbe derivare una certa resistenza ad accettare la nuova modalità di lavoro. I due autori sottolineano, però, che è indispensabile un atteggiamento di apertura da parte degli interpreti e non di rifiuto aprioristico nei confronti dell'interpretazione a distanza: un atteggiamento positivo, infatti, rappresenta la base per affrontare adeguatamente qualsiasi tipo di lavoro e per assicurare la buona riuscita del servizio prestato.

In merito all'ergonomicità delle cabine utilizzate nello studio, ritroviamo una constatazione interessante, da sottolineare poiché riprende la questione della visuale sulla sala in cui si svolge la conferenza. Gli autori considerano infatti che, da un lato, il vetro della cabina permette di avere una visuale completa sulla sala conferenze; dall'altro, però, a volte potrebbe avere svantaggi rispetto agli schermi utilizzati nelle cabine a distanza. Infatti, secondo Roziner e Shlesinger (*ib.*: 224):

[...] the RI setting has a distinct advantage over the on-site one: all of the interpreters were able to see these objects in the center of their visual field at a size that enabled them to distinguish details easily without visual strain, whereas the visual

angle and the distance from the speaker in a considerable number of on-site booths were less favorable, due to architectural constraints, so that only some of the interpreters were able to perceive all the relevant visual details clearly.

La constatazione fatta da Roziner e Shlesinger è interessante, in quanto pone l'accento sul fatto che, mentre nelle cabine installate nella sala conferenze potrebbero esserci degli ostacoli per una buona visuale sulla sala per motivi architettonici o di posizionamento, negli schermi delle cabine a distanza, non solo l'immagine proiettata è uguale per tutti gli interpreti in qualsiasi posizione si trovino, ma lo schermo permette di avere dei primi piani e di soffermarsi su particolari che, con la sola vista naturale, l'interprete non sarebbe in grado di cogliere.

All'interno delle considerazioni effettuate in termini di ergonomia dell'ambiente di lavoro, occorre soffermarsi anche sulla postura assunta dagli interpreti partecipanti allo studio. La postura più corretta dal punto di vista ergonomico è stata assunta soprattutto dagli interpreti che lavoravano a distanza (*ib.*); la postura più scorretta, al contrario, è stata assunta principalmente dagli interpreti che lavoravano nella sala conferenze. Per "postura scorretta" si intende stare ricurvi sulla schiena favorendo una protensione del corpo in avanti; inoltre, la postura scorretta prevede torsioni o posizioni inadeguate di collo e bacino. La "postura corretta", d'altro canto, prevede che sia il bacino che la zona dorsale siano in contatto con lo schienale della sedia e che anche la testa sia mantenuta in posizione eretta. Nel lavoro di interpretazione simultanea in generale, si nota come gli interpreti adottino, nella maggior parte delle volte, una postura scorretta. Questo è dovuto indubbiamente alla situazione di pressione e stress a cui sono sottoposti: gli interpreti, infatti, tendono a sporgersi in avanti con il corpo perché, concentrati al massimo delle loro capacità sul lavoro da svolgere, non prestano attenzione alla posizione che stanno tenendo. Inoltre, inconsciamente, gli interpreti tentano di avvicinarsi il più possibile al microfono che negli impianti utilizzati è spesso fisso: anche per questo motivo, dunque, il corpo degli interpreti subisce un'oscillazione in avanti. Secondo gli autori, il fatto che gli interpreti partecipanti allo studio nella maggior parte dei casi abbiano assunto la posizione corretta mentre svolgevano il lavoro in modalità di interpretazione a distanza può essere ricondotto al seguente motivo. Nell'interpretazione presenziale gli interpreti si trovano dietro un vetro, pertanto sanno che possono essere visti in qualsiasi momento: per questo motivo, gli interpreti "adopt a more 'formal' position, rather

than leaning on the backrest of their chairs (the desirable position)”, (Roziner e Shlesinger 2012: 227). La preoccupazione di essere visti dai partecipanti alla conferenza mentre svolgono il loro lavoro non si presenta nella modalità a distanza, in quanto l’interprete è solo ed isolato dal resto dei partecipanti. Si conviene, dunque, che in alcuni casi l’interpretazione simultanea a distanza permetta agli interpreti di assumere, quasi inconsciamente, una postura più corretta durante lo svolgimento del lavoro, a differenza di ciò che accade nella modalità classica di interpretazione.

In terzo luogo, lo studio ha preso in esame l’affaticamento della vista degli interpreti. In un caso, l’occhio degli interpreti guardava ciò che accadeva attraverso un vetro; nell’altro, l’occhio doveva costantemente fissare lo schermo a disposizione. Le pupille degli interpreti sono state esaminate una volta terminati i turni di lavoro nelle due tecniche, tenendo conto che quanto più una pupilla fosse dilatata, maggiori erano lo stress e l’affaticamento subiti dal soggetto. Nel raffronto tra le pupille degli interpreti in modalità di lavoro presenziale e a distanza non sono state riscontrate differenze significative o di importanza clinica: per questo motivo, lo studio conclude che non c’è motivo di sostenere che, con l’interpretazione a distanza, la vista si affatichi di più di quanto non avviene nell’interpretazione simultanea presenziale (Roziner e Shlesinger 2012).

In quarto luogo, è stata presa in considerazione la componente somatica degli interpreti in seguito ai turni di lavoro. Nei questionari a loro somministrati, gli interpreti avevano il compito di indicare qualora, nel corso della durata dello studio, avessero notato disturbi del sonno, problemi di memoria o difficoltà di concentrazione. In aggiunta, gli interpreti dovevano riferire eventuali sintomi di mal di testa, irritazioni cutanee o disturbi intestinali: tali disturbi sono, infatti, tipicamente legati alla manifestazione psicosomatica dello stress (Kimyai-Asadi e Usman 2001 in Roziner e Shlesinger 2012). Oltre a ciò, agli interpreti partecipanti allo studio sono stati misurati periodicamente il battito cardiaco e la pressione del sangue; infine, sono stati analizzati campioni di saliva raccolti sporadicamente durante i turni di lavoro. Dall’analisi dei risultati non sono emerse differenze significative legate alle due modalità di interpretazione; l’unica differenza risiede nel fatto che alcuni sintomi di dolori alla testa e di sonnolenza fossero stati riscontrati dagli interpreti nell’arco di tempo in cui svolgevano il lavoro a distanza (Roziner e Shlesinger 2012).

In quinto luogo, è stato misurato il sintomo principale dello stress dal punto di vista psicologico: l’affaticamento (*fatigue*). Secondo Roziner e Shlesinger (*ib.*: 234),

l'affaticamento “can be evaluated by measuring burnout and the need for recovery, as well as behaviors aimed at coping with stress, such as alcohol consumption”.

Il *burnout* (o esaurimento, o affaticamento estremo) può definirsi come “a response to stressors, represented by a combination of symptoms, such as emotional, physical and mental exhaustion; feelings of helplessness, hopelessness and entrapment” (Shirom 1989, in Roziner e Shlesinger 2010). Anche in questo caso, agli interpreti è stata data la possibilità, tramite l'uso di questionari, di riferire eventuali sintomi di *burnout* o di affaticamento durante o in seguito alle loro prestazioni. Il dato più interessante che emerge dai risultati ottenuti è il seguente. Osservando le considerazioni effettuate dagli interpreti, si nota che l'interpretazione a distanza è stata percepita come un lavoro più stressante rispetto all'interpretazione presenziale: a sostegno di questa tesi, i partecipanti riportavano, ad esempio, la difficoltà derivante dall' avere una visuale ridotta sulla sala della conferenza, o l'impossibilità di osservare il *feedback* da parte del pubblico. Stando alle considerazioni soggettive degli interpreti, dunque, l'interpretazione a distanza sarebbe più stressante rispetto a quella presenziale. Tuttavia, queste considerazioni sono in netto contrasto con i risultati ottenuti dalle misurazioni oggettive dei fattori di stress descritti precedentemente, secondo i quali, nei soggetti in entrambe le modalità non sono state riscontrate differenze significative (Roziner e Shlesinger 2010). E' evidente, dunque, che esiste una discrepanza tra la percezione soggettiva che gli interpreti hanno dell'interpretazione a distanza e i risultati oggettivi che provengono dai test effettuati su di loro. La discrepanza tra oggettività dei risultati e soggettività degli interpreti è uno degli aspetti più problematici che concernono lo studio dell'interpretazione a distanza: molto spesso, infatti, risulta complesso separare adeguatamente i due ambiti (soggettività ed oggettività) al fine di trovare conclusioni definitive. Da ciò ne consegue che, nel campo dell'interpretazione a distanza, uno degli obiettivi da perseguire con ulteriori ricerche è quello di riuscire ad ottenere più risultati oggettivi completamente separati dalle percezioni soggettive che gli interpreti hanno della modalità di lavoro o della resa effettuata. Quest'obiettivo è riconosciuto e condiviso anche da molti altri studiosi in letteratura, tra cui Braun (2012, 2015).

Le suddette considerazioni permettono di collegarci all'ultimo tema affrontato dallo studio di Roziner e Shlesinger: la qualità della prestazione degli interpreti. Nello studio effettuato sono stati utilizzati due criteri per valutare la qualità delle rese. Da un lato, è stato chiesto agli interpreti di esprimere un loro giudizio sul lavoro svolto; dall'altro, è stato chiesto

al pubblico partecipante alle varie conferenze interpretate di esprimere un giudizio sui servizi di interpretazione di cui hanno usufruito. I risultati, anche in questo caso, sono stati altamente discordanti. Gli interpreti hanno complessivamente valutato positivamente la loro prestazione nella modalità di lavoro presenziale e negativamente la loro prestazione nella modalità di lavoro a distanza. Questa netta differenziazione, secondo gli autori, potrebbe dipendere dalla resistenza alla nuova modalità: “the interpreters’ low self-ratings could have stemmed from their initial objection to RI” (Roziner e Shlesinger 2010: 238).

Il pubblico, a cui è stato chiesto di fornire un giudizio sulle rese degli interpreti non era a conoscenza della diversa provenienza degli audio che ascoltava. Non sapeva, dunque, se l’interpretazione che stava ascoltando veniva effettuata da un interprete in sala o da un interprete che lavorava a distanza. Inoltre, al fine di assicurare un’imparzialità nei giudizi, al pubblico sono stati forniti parametri generali a cui attenersi per valutare la qualità delle prestazioni. Dall’analisi dei risultati emerge che i giudizi più negativi sono stati dati alle rese effettuate da interpreti che lavoravano a distanza: ciononostante, la differenza rilevata tra i giudizi positivi e negativi, non raggiungeva la significatività statistica (*ib.*). Anche in questo caso, come nello studio di Moser-Mercer, si rileva una importante discrepanza: quella tra le percezioni soggettive degli interpreti e le percezioni degli utenti finali.

Per concludere, dallo studio svolto in seno al Parlamento Europeo e condotto da Roziner e Shlesinger (2010) si possono trarre le seguenti considerazioni generali.

In primo luogo, emerge la difficoltà di riuscire a separare adeguatamente i risultati che emergono dalle misurazioni oggettive dei dati e le percezioni soggettive degli interpreti. A questo proposito, occorre tenere conto della resistenza da parte degli interpreti alla nuova modalità di interpretazione a distanza, e più in generale dell’apprensione e preoccupazione tipica dell’essere umano verso tutto ciò che è nuovo e che presuppone un cambiamento: questi atteggiamenti hanno come conseguenza una percezione negativa della nuova modalità di lavoro.

Inoltre, nello studio non sono emerse differenze significative tra l’interpretazione presenziale e quella a distanza per quanto riguarda l’ambiente di lavoro e la sua ergonomia; la stessa conclusione può essere tratta considerando i parametri che riguardavano lo stress, la salute degli interpreti e la qualità della prestazione.

Da ultimo, dallo studio emerge che per la modalità di interpretazione a distanza, occorrono impianti affidabili, moderni e di ottima qualità; inoltre, le condizioni di lavoro

devono essere idonee agli interpreti.

Per concludere, Roziner e Shlesinger (2010) sostengono che l'interpretazione a distanza rappresenti una modalità che può sostituire adeguatamente l'interpretazione presenziale, in quanto non sembra comportare delle differenze significative tra i due metodi, sia in termini di qualità della resa, sia in termini di implicazioni psico-fisiche per gli interpreti professionisti.

I due studiosi, dunque, contrastano l'allarmismo degli interpreti professionisti nel momento in cui hanno dovuto confrontarsi con l'interpretazione a distanza; i risultati del loro studio, infatti, sconfessano totalmente l'opinione comune, secondo cui la nuova modalità di interpretazione comporta un declino nella qualità della resa e debilita gli interpreti dal punto di vista psicologico e fisiologico.

Per concludere, si rilevano considerazioni generali da entrambi gli studi considerati in questa sezione. Innanzitutto, emerge la necessità di svolgere ulteriori ricerche al fine di comprendere in maniera più precisa quanto le percezioni soggettive degli interpreti siano veritiere ed affidabili e se effettivamente e in che misura la qualità della loro prestazione subisca un calo durante l'interpretazione a distanza. Inoltre, si evince che non bisogna sottovalutare il fattore della soggettività degli interpreti: infatti, l'avversione o la resistenza alle nuove modalità di lavoro potrebbe rappresentare un freno e l'origine della mancanza di motivazioni per svolgere adeguatamente il lavoro. Ciò potrebbe risultare particolarmente vero per gli interpreti con più esperienza e anni di lavoro alle spalle. Abituati a lavorare nelle condizioni classiche, essi assistono ora al mutamento repentino del contesto lavorativo in seguito allo sviluppo delle TIC e delle nuove richieste del mercato, ed essendo quest'ultimo sempre più grande, diverso e in rapida espansione, potrebbero opporre delle resistenze rispetto all'utilizzo dell'interpretazione a distanza, modalità che inevitabilmente sconvolge anche le consuete tecniche e strategie.

Delle reazioni e delle opinioni degli interpreti professionisti e di tutti i soggetti coinvolti negli scambi comunicativi che prevedono l'uso di interpretazione a distanza si discuterà nella seguente sezione.

## **2.3 Posizioni dei professionisti rispetto all'interpretazione a distanza**

Come è stato precedentemente osservato, l'introduzione dell'interpretazione a distanza è stata conseguenza necessaria dei cambiamenti strutturali della società e delle nuove esigenze di mercato. Tuttavia, non si può affermare che questa nuova modalità sia stata accettata da tutti i soggetti coinvolti con serenità, *in primis* per quanto riguarda gli interpreti professionisti. Nel corso di questo lavoro e nella disamina dei vari ambiti in cui è maggiormente richiesta la nuova modalità di interpretazione, abbiamo avuto modo di menzionare solo parzialmente le reazioni manifestate dai soggetti coinvolti nell'uso dell'interpretazione a distanza. Ai fini di una comprensione più ampia e completa su questo fronte, si propone di seguito un'analisi delle reazioni e posizioni principali degli interpreti professionisti e di tutti i funzionari pubblici appartenenti ai settori di cui si è discusso precedentemente. Per farlo, si utilizzeranno i risultati di alcuni studi che comprendevano la raccolta delle opinioni e delle reazioni dei partecipanti, oltre alle dichiarazioni fatte dalle associazioni di interpreti professionisti.

### **2.3.1 Posizioni nel settore istituzionale**

E' stata già menzionata la posizione assunta dall'associazione di interpreti di conferenza AIIC riguardo all'uso dell'interpretazione a distanza (cfr. capitolo 2 paragrafo 1). Oltre alle motivazioni elencate in precedenza, è interessante riportare l'opinione dell'interprete di conferenza membro dell'AIIC Viaggio (2011) che riporta altre ragioni contro l'uso dell'interpretazione a distanza.

In primo luogo, Viaggio sottolinea il fatto che lavorare dalla propria abitazione o da un luogo diverso da quello in cui avviene lo scambio comunicativo implica una riduzione significativa dei viaggi che l'interprete solitamente compie per raggiungere l'ambiente ove è chiamato a lavorare. Questo elemento, commenta Viaggio, non è per nulla positivo: "how can [...] the prospect of not having to travel "attract", [...] "inspire" more would-be interpreters?" (2011: 3).

D'altronde, viaggiare o soggiornare all'estero per motivi lavorativi è da sempre stato considerato un'occasione privilegiata grazie alla quale all'interprete è consentito di diventare più cosciente della multiculturalità della società, incrementare la sua conoscenza del mondo e delle culture con le quali deve lavorare, oltre a rappresentare uno strumento importante per

consolidare la propria competenza linguistica nelle lingue di lavoro (*ib.*). Per questo motivo, secondo Viaggio, è inaccettabile che la modalità di lavoro a distanza elimini completamente un aspetto finora essenziale e parte integrante della professione di interprete.

In aggiunta, Viaggio si sofferma sul concetto di estraneità e sulle sue conseguenze psicologiche per gli interpreti (cfr. capitolo 2 paragrafo 1). Secondo Viaggio, l'estraneità sperimentata dall'interprete che lavora a distanza ha come conseguenza diretta un isolamento professionale e fisico dell'interprete, da sempre, invece, abituato a lavorare in mezzo ad altre persone. Inoltre, l'essere presenti nel luogo in cui si svolge la conferenza e, di conseguenza, avere la possibilità di parlare con gli oratori prima dell'inizio degli interventi e con gli organizzatori dell'evento è, secondo Viaggio (2011), “crucial for a smooth, efficient performance of interpreters as a team and, therefore, the service as a whole”.

Le considerazioni di Viaggio e dell'AIIC riguardano strettamente il contesto istituzionale; ciononostante, è interessante soffermarsi anche sugli altri contesti esaminati nel capitolo primo di questo lavoro, poiché sorgono opinioni diverse rispetto all'uso dell'interpretazione a distanza, a seconda dei soggetti intervistati.

Per quanto riguarda l'ambito giudiziario, anche in questo caso il lavoro svolto da Braun (2012d) in seno al progetto AVIDICUS (cfr. capitolo 1 paragrafo 3) appare assai utile. All'interno del progetto AVIDICUS, infatti, Braun (2012d) ha inserito una fase dedicata a corsi di formazione ad hoc per la nuova modalità, fino ad allora assente. Durante lo svolgimento dei corsi di formazione che prevedevano la partecipazione sia di interpreti professionisti, sia di dipendenti pubblici, il progetto richiedeva anche riscontri e opinioni da tutte le categorie coinvolte, ai fini di comprendere quale approccio avessero i diversi soggetti verso questa nuova modalità lavorativa.

La creazione di moduli di formazione ad hoc e il loro inserimento in corsi di formazione all'interno del progetto AVIDICUS nasce dal seguente presupposto (Braun 2012d: 206):

There is currently very little pre-service and in-service training in legal interpreting, let alone in video-mediated forms of interpreting in this area. [...] Even more precarious is the situation with regard to the training of legal practitioners and police officers regarding how to work with an interpreter.

Braun (2012d), dunque, ha riconosciuto l'esigenza di fornire una formazione, seppur minima, ai soggetti implicati nel settore giudiziario ai fini di comprendere se una formazione adeguata potesse migliorare i risultati ottenuti con l'uso dell'interpretazione a distanza.

Pertanto, a partire dal progetto AVIDICUS sono stati creati materiali didattici che riguardavano l'interpretazione a distanza; i materiali comprendevano una prima parte teorica e una seconda parte composta da esercizi pratici, come ad esempio i *role-play*. I materiali didattici creati sono stati inseriti all'interno di corsi di formazione offerti appositamente dal progetto e diretti a tre tipologie di soggetti: studenti di interpretazione prossimi alla fine dei loro studi, interpreti professionisti e funzionari della giustizia. I corsi sono stati impartiti nei seguenti paesi: Regno Unito, Polonia, Belgio e Olanda. Si propone, di seguito, una breve analisi dei risultati ottenuti, in particolar modo soffermandoci sulle reazioni dei partecipanti verso l'uso di questa nuova modalità.

### **2.3.2 Gli interpreti nel settore giudiziario**

Consideriamo, innanzitutto, la posizione degli interpreti professionisti. Dall'analisi delle risposte fornite ai questionari somministrati alla fine del corso di formazione, gli interpreti professionisti hanno espresso, in primo luogo, un urgente bisogno di avere familiarità e dimestichezza con gli impianti utilizzati e con la pratica di interpretazione in generale, ai fini di fornire un servizio di qualità.

In secondo luogo, hanno sottolineato come una formazione specifica di tutti i soggetti coinvolti sia componente indispensabile per una buona riuscita della comunicazione. Per quanto riguarda l'atteggiamento generale da parte degli interpreti professionisti nei confronti dell'interpretazione a distanza, Braun afferma che “*interpreter attitudes to video-mediated interpreting vary widely, but in the UK, the majority of interpreters are suspicious about these forms of interpreting*” (Braun 2012d: 235), sottolineando come nel Regno Unito l'interpretazione a distanza sia stata accolta con atteggiamenti più refrattari rispetto agli altri paesi europei (*ib.*).

Oltre a ribadire l'importanza di una formazione adeguata, gli interpreti professionisti che hanno partecipato ai corsi di formazione hanno suggerito l'uso di impianti di alta qualità ai fini di assicurare una buona prestazione. A questo proposito, in alcuni sondaggi svolti all'interno del progetto AVIDICUS, si notano opinioni divergenti da parte degli interpreti

rispetto alla qualità degli impianti utilizzati. Da un lato, infatti, alcuni si lamentano della scarsa qualità video e audio a cui hanno dovuto far fronte in varie occasioni, così come della presenza di problemi audio come interferenze, o di ritardi nella sincronizzazione; inoltre, alcuni interpreti constatano la difficoltà di collaborare con tecnici degli impianti totalmente ostili e di intralcio alla creazione di condizioni di lavoro ottimali. Dall'altro, molti interpreti affermano di essere riusciti a portare a termine un'interpretazione eccellente, senza aver riscontrato particolare problemi audio o video negli impianti utilizzati (Braun 2012b). Un terzo gruppo, invece, ha affermato che, nonostante abbiano dovuto fronteggiare alcune difficoltà tecniche, sia riuscito comunque ad offrire un servizio di qualità (*ib.*: 74). Anche in questo caso, dunque, ci troviamo di fronte ad opinioni piuttosto discordanti e che dipendono esclusivamente dall'esperienza personale di ogni interprete. Ad ogni modo, rispetto alla percezione generale degli interpreti sulle loro rese, Braun (*ib.*) sostiene che: “the majority of the interpreters find video-mediated interpreting less satisfactory than traditional face-to-face interpreting”.

Soffermandoci sulle opinioni degli interpreti, è interessante sottolineare un altro dato che emerge dai sondaggi svolti da Braun (2012b) all'interno del progetto AVIDICUS. Dalle risposte fornite ai questionari somministrati si nota che solitamente gli interpreti con più esperienza hanno dato responsi maggiormente positivi alla voce *satisfaction level*, quando dovevano, cioè, giudicare la propria prestazione nella modalità di interpretazione a distanza. Al contrario, i voti degli interpreti più giovani e con meno esperienza erano decisamente più bassi: dunque, giudicavano in maniera più negativa la propria prestazione in modalità a distanza. Da ciò si evince come il livello di esperienza lavorativa possa influenzare ampiamente il giudizio e l'autovalutazione degli interpreti: infatti, sembra che gli interpreti con più esperienza siano più “accondiscendenti” verso le imperfezioni delle loro rese, mentre gli interpreti più giovani siano più “severi” quando giudicano le loro prestazioni.

Divergenze di opinioni che derivano dalla differenza di età e di esperienza degli interpreti si rilevano anche in un'altra sezione dei questionari somministrati all'interno del progetto AVIDICUS, ovvero la sezione relativa alla formazione necessaria agli interpreti. Infatti, molti interpreti che hanno partecipato ai sondaggi considerano la formazione specifica per l'interpretazione a distanza necessaria e imprescindibile; ciononostante, il numero di interpreti che concorda con questa affermazione si riduce se i soggetti presi in considerazione hanno un'età più avanzata e hanno più esperienza lavorativa nel campo dell'interpretazione

(*ib.*: 79). Gli interpreti con più esperienza, infatti, sono fermamente convinti che il lavoro si impari sul campo, con la pratica; inoltre, credono che per l'interpretazione a distanza non occorra una formazione specifica. Sottolineano, d'altro canto, come quelli ad avere più bisogno di formazione siano tutti gli altri soggetti coinvolti, includendo sia gli operatori del settore giudiziario o del settore sanitario, sia gli utenti come indagato o paziente (Braun 2012b).

Per concludere, Braun (2012b: 80) fornisce una considerazione generale rispetto all'opinione che gli interpreti hanno rispetto al tema della formazione in interpretazione a distanza:

[...] if training is necessary, then the other groups involved in the process – for instance, legal practitioners, police officers and court technicians – also require training, in addition to the interpreters. Secondly, there is a wide range of aspects – from practical to ‘theoretical’ that interpreters would like to see included in training.

Indubbiamente, gli interpreti hanno bisogno di una formazione previa, prima di prestare il loro servizio nella modalità di interpretazione a distanza; gli interpreti devono, infatti, affrontare con decisione e risolutezza questa nuova sfida e questo nuovo cambiamento nel mondo del lavoro. D'altronde, come sottolinea Mouzourakis in Buck (2000: 5):

The best way to ensure the successful introduction of ICT in interpreting is to involve interpreters directly in it, encouraging them to assume direct responsibility for the future of their own profession.

### **2.3.3 I funzionari del settore giudiziario**

A seguire, consideriamo le opinioni dei funzionari giudiziari che hanno partecipato ai corsi di formazione all'interno del progetto AVIDICUS; tra i partecipanti, si annoverano giudici, avvocati, o anche ufficiali di polizia (Braun 2012d). Alcuni avevano già avuto esperienze precedenti con casi in cui era stata utilizzata l'interpretazione a distanza, al contrario altri ne avevano soltanto sentito parlare ma non si erano mai trovati ad utilizzare tale

modalità. Tra le opinioni più significative dei funzionari pubblici, si riscontra una preferenza indiscussa per l'interpretazione presenziale o *face-to-face interpreting*. A sostegno di ciò, hanno richiamato l'importanza di un'ottima qualità dell'interpretazione, soprattutto in alcuni casi complessi; secondo la loro opinione, la qualità dell'interpretazione a distanza sarebbe, infatti, nettamente inferiore a quella raggiunta nell'interpretazione presenziale, indipendentemente dalla formazione pregressa degli interpreti e della qualità degli impianti utilizzati. Ulteriori motivi a sostegno della loro tesi sono, in primo luogo, l'importanza del controllo dei turni conversazionali da parte dell'interprete che, secondo loro, avverrebbe in maniera più soddisfacente in loro presenza e, in secondo luogo, la necessità per gli interpreti di essere consapevoli delle differenze culturali che possono sorgere nella conversazione e, di conseguenza, l'importanza di una buona empatia tra interprete e indagato, che nell'interpretazione a distanza sarebbe impossibile ricreare. Nel caso in cui venga adoperata obbligatoriamente l'interpretazione a distanza, i funzionari pubblici appartenenti al contesto giudiziario suggeriscono l'uso di due interpreti diversi: uno di loro dovrebbe trovarsi con l'indagato, e l'altro con la parte giudiziaria (*ib.*).

Per quanto riguarda, invece, le diverse modalità di interpretazione a distanza, i funzionari dell'ambito giudiziario preferiscono di gran lunga la modalità denominata *remote interpreting*, secondo la quale la parte giudiziaria e l'indagato si trovano nello stesso ambiente, mentre l'interprete lavora a distanza. A ragione di ciò richiamano il fatto che, in questa modalità, si creano delle interazioni più naturali tra gli interlocutori; la parte giudiziaria e l'indagato si sentirebbero, quindi, più vicini, rispetto alla modalità in cui è presente l'interprete con una o con entrambe le parti. Questa osservazione richiama in maniera piuttosto evidente il risultato a cui si era giunti in alcuni studi appartenenti al contesto sanitario, in cui si sottolineava che il medico e il paziente sono portati ad avvicinarsi e a creare un'empatia tra di loro quando l'interprete lavora a distanza via collegamento telefonico o via videoconferenza. Nella modalità preferita dai funzionari appartenenti al settore giudiziario, l'interprete è considerato un semplice strumento (*ib.*): per questo motivo i funzionari preferiscono questa modalità, in quanto non c'è la presenza dell'interprete ad "ostacolare" la conversazione e il rapporto tra i due interlocutori. Secondo l'opinione dei funzionari, infatti:

The interpreter is a neutral instrument as he or she does not belong to the police or court. Indeed, the LPs [*legal practitioners*] preferred not to see an image of the interpreter on the screen. This is also why, even though their preference is for FF interpreting, LPs are open to the RI setting with an ‘invisible’ interpreter.

(Braun 2012d: 252)

Tra le distinte modalità di interpretazione a distanza, i funzionari appartenenti al contesto giudiziario, dunque, preferiscono quella denominata *remote interpreting*. Per quanto riguarda le altre due modalità, ovvero, quella in cui l’interprete si trova nello stesso ambiente della parte giudiziaria e quella in cui l’interprete si trova nello stesso ambiente dell’indagato, i funzionari hanno una preferenza per la prima. Preferiscono avere l’interprete “dalla loro parte”; infatti, non considerano favorevolmente il fatto che l’interprete si trovi nello stesso ambiente dell’indagato, in quanto preferiscono che non si crei troppa empatia o un rapporto troppo stabile tra i due soggetti. Si temono, infatti, eventuali problemi in termini di fiducia, affidabilità e imparzialità. Inoltre, nel caso in cui gli interpreti si trovino con l’indagato, i funzionari sperimentano, solitamente, un senso di distanza e di estraneità, oltre ad essere convinti di avere un controllo limitato sullo scambio comunicativo (*ib.*: 252).

Indipendentemente dalle preferenze per l’una o l’altra modalità, i funzionari non promuovono il suo utilizzo principalmente a causa della distanza sperimentata tra loro e l’interlocutore: a loro parere, tale distanza sarebbe fonte di impedimento per la creazione di un buon contatto visivo e per la percezione adeguata delle emozioni e degli stati d’animo dell’interlocutore. Come è stato osservato precedentemente, infatti, questi aspetti non sono per nulla da sottovalutare nel contesto giudiziario, soprattutto in alcune tipologie dialogiche, come ad esempio negli interrogatori di polizia.

In aggiunta, i funzionari hanno riconosciuto l’importanza della qualità dell’interpretazione e, nello specifico, il fatto che gli interpreti utilizzati debbano essere adeguatamente formati in determinati aspetti. Tra questi, raccomandano una buona preparazione rispetto alla terminologia specializzata, una buona conoscenza delle fasi, modalità e diversità dei procedimenti giudiziari, un’ottima conoscenza dei parametri culturali delle loro lingue di lavoro, oltre ad una dimestichezza con le tecniche usate maggiormente negli interrogatori di polizia. A questo proposito, i funzionari suggeriscono anche la creazione e l’uso di elenchi in cui si trovino gli interpreti disponibili da assumere: “a reference in the

register of legal interpreters to those with training in VCI and RI” (*ib.*).

Per concludere, i funzionari del settore giudiziario approvano l’uso dell’interpretazione a distanza purché circoscritto a casi brevi, semplici e alle fasi iniziali degli interrogatori di polizia. Al contrario, i funzionari disapprovano completamente il suo utilizzo per casi più lunghi e complessi (*ib.*).

Oltre alle opinioni espresse dai funzionari del settore giudiziario, dall’analisi dei risultati dei corsi di formazione all’interno del progetto AVIDICUS emerge un altro aspetto significativo, che può essere applicato a tutti gli altri contesti ove viene utilizzata l’interpretazione dialogica, sia presenziale che a distanza. Spesso, nella professione di interprete e, soprattutto, nel campo dell’interpretazione dialogica si riscontra, purtroppo, un’indifferenza e un atteggiamento superficiale da parte dei soggetti chiamati a lavorare con interpreti. Esiste, infatti, un’idea distorta della professione di interprete, alla cui origine c’è la mancanza, spesso, del riconoscimento della preparazione e dello studio necessario per svolgere adeguatamente ogni compito di interpretazione, anche nei casi più semplici e gestibili dal punto di vista comunicativo.

Per questo motivo, spesso accade che gli interpreti si sentano inadeguatamente compresi, a causa della poca informazione e del poco riconoscimento che esiste verso la loro professione. Dalle considerazioni effettuate dai funzionari appartenenti al settore giudiziario nello studio di Braun, si evince, invece, che, nel caso in cui i soggetti coinvolti siano sufficientemente informati e a conoscenza della complessità del compito cognitivo e del ruolo svolto dall’interprete, la loro posizione cambia. I soggetti coinvolti, infatti, prendono posizione, esprimono la loro opinione e forniscono suggerimenti volti a migliorare il servizio di interpretazione: diventano coscienti dal fatto che l’efficienza del loro lavoro dipende anche dalla prestazione degli interpreti.

Tutto ciò è altamente significativo e mostra che, in qualsiasi ambito ove è richiesto il servizio di interpretazione, occorrerebbe una formazione per tutti i soggetti in gioco, non solo rispetto alla modalità di interpretazione usata, ma anche alla funzione e al ruolo dell’interprete stesso. Ne consegue, dunque, che una “campagna di sensibilizzazione” per tutti i soggetti della situazione comunicativa in cui partecipa l’interprete possa produrre effetti positivi per tutti: per i funzionari pubblici, per gli utenti del servizio e per gli interpreti stessi. Inoltre, la presa di coscienza da parte degli organi pubblici rispetto all’importanza e alla complessità del ruolo svolto dall’interprete potrebbe anche, in futuro, comportare un aumento della

retribuzione; al momento, la retribuzione per gli interpreti che lavorano in determinati ambiti, infatti, è ancora troppo misera, se si considera la portata del lavoro svolto.

L'Unione Europea ha recepito questa istanze tramite la Direttiva 2010/64/UE. Si esprime:

Fatta salva l'indipendenza della magistratura e le differenze nell'organizzazione del potere giudiziario in tutta l'Unione, gli Stati membri richiedono ai responsabili della formazione di giudici, procuratori e personale giudiziario coinvolti nei procedimenti penali, di prestare particolare attenzione alle specificità della comunicazione assistita da un'interprete in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza.

(Direttiva 2010/64/UE, p. 6)

Braun (2012d) ribadisce l'utilità di comprendere appieno le responsabilità e i ruoli di tutti i soggetti coinvolti nell'atto interpretativo; inoltre, fa appello ad una maggiore cooperazione tra interpreti e funzionari del settore giudiziario, ai fini di un servizio di interpretazione sempre più encomiabile dal punto di vista qualitativo.

### **2.3.4 Conclusioni dei sondaggi AVIDICUS**

Per concludere la sezione dedicata alle opinioni degli interpreti e dei soggetti coinvolti nell'uso di interpretazione a distanza, si propone una breve analisi dei risultati emersi da due sondaggi svolti in diciassette stati membri dell'Unione Europea, nell'ambito del progetto AVIDICUS nel 2010 (Braun 2012b).

Il primo sondaggio si rivolgeva al personale e a vari funzionari di alcune istituzioni giudiziarie dei diciassette stati partecipanti; il secondo sondaggio, invece, si rivolgeva ad interpreti professionisti, con lo scopo di ottenere le loro opinioni sull'interpretazione a distanza e sul suo utilizzo in ambito giudiziario. I risultati emersi dai due sondaggi forniscono informazioni interessanti<sup>26</sup>.

In primo luogo, emerge un dato che attesta la frequenza d'uso delle varie modalità di interpretazione a distanza in ambito giudiziario in Europa. Complessivamente, si registra un maggiore uso del *teleconference interpreting* rispetto al *remote interpreting*. L'uso maggiore

---

<sup>26</sup> Per maggiori informazioni riguardo alla tipologia e alle caratteristiche delle persone intervistate, così come alle domande specifiche poste nei sondaggi, si rimanda a Braun (2012b).

di *teleconference interpreting* sembra essere in contrasto con i dati che emergono da ricerche effettuate in paesi extra-europei, nei quali si registra maggiormente l'uso di *remote interpreting* (Braun 2012b: 63).

In secondo luogo, se si prende in considerazione la tipologia di procedimenti giudiziari in cui viene utilizzata l'interpretazione a distanza, si rileva il suo utilizzo in ogni tipo di procedimento e in ogni sua fase, senza restrizioni o proibizioni d'uso. Le differenze in termini di modalità d'uso dipendono dalle decisioni politiche in materia di interpretazione giudiziaria, diverse di nazione in nazione (*ib.*).

Infine, per quanto riguarda la tecnica di interpretazione utilizzata (ovvero, consecutiva o simultanea), dai sondaggi svolti da Braun si rileva che, nella maggior parte dei casi:

[...] The mode of interpreting in VCI was reported to be consecutive. Only in some cases, when the interpreter is co-located with the non-native speaker, is whispered interpreting used.

(Braun 2012b: 64)

Considerando i risultati emersi dai sondaggi, si notano tendenze comuni, ma non regole trasversali ed ineludibili in termini di modalità d'uso di interpretazione a distanza. Non esistono, dunque, norme generali che regolino l'utilizzo o meno dell'interpretazione a distanza suggerendo i casi in cui vada usata una modalità piuttosto che un'altra. Di conseguenza, l'interpretazione a distanza viene utilizzata senza attenersi a indicazioni generali o a parametri predefiniti (*ib.*: 69).

La mancanza di linee guida generali non favorisce un uso sistematico della nuova modalità, oltre a non garantire in nessun modo le condizioni necessarie per la qualità del servizio interpretativo. Ne consegue che occorrerebbero delle norme o parametri generali, al fine di garantire un buon svolgimento del servizio. Questa tesi è accreditata anche da Mouzourakis (in Buck 2000): "remote interpreting would require a whole new set of binding rules for working conditions, in terms of technical standards, working time, team strength".

Per quanto riguarda la modalità di interpretazione preferita, emergono altri dati interessanti dai sondaggi svolti in seno al progetto AVIDICUS. Analogamente ai risultati esposti precedentemente in questa sezione, sia i funzionari dell'ambito giudiziario, sia gli interpreti professionisti preferiscono di gran lunga l'interpretazione presenziale o *face-to-face*

*interpreting* rispetto a quella a distanza. Ciononostante, gli interpreti riconoscono che l'uso dell'interpretazione a distanza possa rivelarsi utile in alcuni casi circoscritti: ad esempio, casi di emergenza, casi che coinvolgono più Stati, casi che coinvolgono detenuti violenti e testimoni instabili dal punto di vista psicologico o che abbiano subito un trauma (Braun 2012b: 71).

Tuttavia, un altro gruppo di interpreti ha espresso opinioni opposte a quella appena esposta. Molti constatano, infatti, la mancanza di vantaggi reali nell'uso dell'interpretazione a distanza adducendo problemi come bassa qualità audio o video, scarsa dimestichezza con la nuova modalità da parte di tutti i soggetti coinvolti, sensazione di isolamento ed estraneità, una mancanza di empatia con gli altri interlocutori, rumori di sottofondo fastidiosi (*ib.*).

Per concludere, dai risultati dei sondaggi effettuati in seno al progetto AVIDICUS riportati in Braun (2012b) si possono trarre le seguenti considerazioni.

In primo luogo, a livello europeo si registra un maggiore uso di *videoconference interpreting* rispetto all'uso di *remote interpreting*; ciononostante, entrambe le modalità possono venire usate indifferentemente in tutte le fasi dei procedimenti penali.

In secondo luogo, si evince che le opinioni riportate dagli interpreti partecipanti ai sondaggi sono alquanto discordanti. Alcune esperienze con l'interpretazione a distanza sono state accolte favorevolmente; al contrario, altre esperienze testimoniano un approccio alla nuova modalità più problematico. Complessivamente, gli interpreti valutano in maniera negativa le proprie prestazioni a distanza, con l'eccezione degli interpreti con più esperienza lavorativa, che considerano le loro rese non dissimili da quelle ottenute nelle interpretazioni presenziali.

In terzo luogo, si constata che a livello europeo manca un insieme di principi guida e una "normalizzazione" dell'attività di interpretazione a distanza che stabilisca una serie di parametri con cui definire i casi in cui questa modalità può essere utilizzata e il tipo di impianto da usare.

In quarto luogo, si constata che l'uso di impianti di bassa qualità non facilita il compito che gli interpreti devono svolgere: ciò mette in difficoltà i professionisti e danneggia anche gli altri soggetti in gioco. Questa considerazione, assieme a quella precedente, non giocano a favore della generale accettazione dell'interpretazione a distanza.

Inoltre, i funzionari del settore giudiziario sono complessivamente a favore dell'introduzione dell'interpretazione a distanza, a differenza degli interpreti professionisti

che rifiutano totalmente il suo uso. Questa divergenza può essere dovuta al fatto che molti funzionari, tra cui avvocati, ufficiali di polizia o giudici non sono a conoscenza delle difficoltà e caratteristiche della professione di interprete; è molto probabile, dunque, che sottovalutino il cambiamento introdotto dall'interpretazione a distanza.

Da ultimo, si richiede una maggiore cooperazione tra tutti i soggetti coinvolti nell'atto interpretativo e si auspica lo sviluppo di nuovi studi per l'interpretazione a distanza.



### **3. L'interpretazione telefonica**

Nel presente capitolo si esaminerà una delle modalità di interpretazione a distanza più utilizzate: l'interpretazione telefonica (IT). Si è considerato utile dedicare un intero capitolo alla definizione delle caratteristiche e dei contesti d'uso di questa modalità, al fine di favorire l'analisi di dati reali provenienti da interazioni telefoniche tra due interlocutori mediate da interprete, analisi che verrà discussa nei prossimi capitoli. Più in particolare, verranno elencate le caratteristiche principali del servizio, le differenze sostanziali con le altre modalità di interpretazione a distanza, per soffermarsi, infine, sulla disamina dei tratti più ricorrenti in un'interazione telefonica mediata da interprete.

#### **3.1 L'interpretazione telefonica: origini e caratteristiche**

Dopo aver passato in rassegna i diversi ambiti lavorativi ove l'interpretazione a distanza è maggiormente richiesta e alcuni degli studi volti a definire le conseguenze psicofisiche per gli interpreti professionisti che lavorano in questa modalità, e in seguito all'esposizione delle principali posizioni di interpreti e funzionari pubblici rispetto alla nuova modalità, si propone di seguito la disamina dell'interpretazione telefonica.

Come è stato osservato precedentemente, l'IT fa parte dell'insieme delle modalità di interpretazione a distanza. Si riscontra un ampio utilizzo di questa modalità soprattutto all'interno del settore sanitario, ma anche in ambito giuridico e aziendale in misura sempre maggiore.

L'IT è una modalità di interpretazione dialogica in cui interagiscono due interlocutori; i due interlocutori possono trovarsi nello stesso ambiente (ad esempio, in ambito sanitario, medico e paziente insieme in un ambulatorio) o in due ambienti diversi (ad esempio, in ambito commerciale, due rappresentanti di aziende di nazionalità diversa). L'interprete si inserisce tra le due parti seguendo la conversazione tramite l'ausilio del telefono che permette il collegamento a distanza. Solitamente, gli interlocutori usufruiscono del servizio di interpretazione attraverso l'uso di telefoni cordless con sistemi vivavoce o di auricolari. Nella maggior parte dei casi, l'interprete svolge il lavoro di IT in modalità consecutiva.

Prendiamo in esame una prima definizione dell'IT. L'IT può essere definita come “a real-time language service that enables speakers of different languages to communicate by

telephone with the assistance of an interpreter via a three-way conference call” (Heh e Quian, in Gracia-García 2002: 4). Kelly (2007: 1) fornisce un’altra utile definizione:

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

La pratica dell’IT è proliferata in vari ambiti e in molte nazioni nel giro di pochi anni. Come già anticipato, dunque, si può affermare che i grandi flussi migratori degli ultimi anni e la conseguente creazione di società sempre più multietniche e multiculturali hanno spinto vari enti pubblici a fornire servizi di interpretazione immediati ed efficienti, al fine di garantire a tutti un pari accesso ai servizi pubblici offerti alla cittadinanza. Essi includono i servizi sanitari, i servizi giudiziari e i servizi sociali. L’IT possiede un vantaggio non indifferente per soddisfare i bisogni dei vari organi pubblici: questa modalità consente, infatti, un accesso immediato e in tempo reale ad interpreti qualificati ed efficienti. Ciò soddisfa la necessità di una vasta gamma di lingue, siano esse le più classiche lingue occidentali così come lingue più rare o “esotiche”, senza dover ricorrere a familiari o amici bilingui (interpreti ad hoc), o di personale bilingue delle varie strutture. Delle conseguenze negative dell’uso di persone non qualificate si è precedentemente scritto (cfr. capitolo 1 paragrafo 3).

In aggiunta, l’IT rappresenta una scelta più economica rispetto ad altre, in quanto riduce i costi degli spostamenti degli interpreti e i costi di gestione e mantenimento dei servizi di interpretazione *in loco* nelle varie strutture pubbliche.

L’IT ha origini piuttosto recenti, in linea con la nascita e lo sviluppo delle altre modalità di servizio di interpretazione a distanza. L’IT nasce, infatti, nel 1973 in Australia come risposta ai grandi flussi di stranieri che giungevano nel paese e ne ottenevano la residenza. Questa nuova parte della società, dunque, doveva quotidianamente affrontare enormi barriere linguistiche ogni qualvolta si trovasse in una situazione di bisogno di assistenza, fosse esso, sanitario, giuridico o istituzionale (Kelly 2008b: 5).

Le prime città australiane ad offrire veri e propri servizi dell’IT furono Melbourne e

Sydney. La scelta risultò vincente: grazie alla sua rapidità ed efficacia, la nuova tecnica interpretativa riuscì a soddisfare egregiamente le richieste cui doveva far fronte la società australiana. In seguito, la novità si espanse a macchia d'olio, fino ad arrivare negli Stati Uniti nel 1981 e in Europa, più precisamente nel Regno Unito, attraverso un progetto del 1990 volto a studiarne la fattibilità tecnica condotto dal *Royal London Hospital* di Londra (Phelan in Mikkelson 2003: 3). Dall'Inghilterra, la pratica dell'IT si diffuse poi anche ad altri paesi europei, come Francia, Germania, Spagna, Irlanda e nei paesi nordici. Per quanto riguarda la Spagna, García Luque (2009) descrive brevemente le ragioni che hanno portato la nuova società spagnola a favorire l'introduzione dell'IT tra i servizi di interpretazione offerti:

Esta evolución del mercado de la interpretación en España [...] tiene mucho que ver con el nuevo modelo de sociedad multilingüe que se está imponiendo y en el que confluyen varios factores, [...]: la llegada masiva de inmigrantes, la globalización de las comunicaciones y de los intercambios comerciales, la continuidad y consolidación del turismo como actividad económica fundamental en España, y por último, la toma de conciencia de las autoridades de la necesidad de una comunicación fluida entre los ciudadanos y la administración pública en determinados servicios especialmente sensibles.

(García Luque 2009: 19)

Nel corso degli anni ottanta e novanta, dunque, si è assistito alla nascita di importanti agenzie dedite esclusivamente all'offerta di servizi di IT: si ricordano, a questo proposito, l'agenzia di IT più grande al mondo, il Language Line Service negli Stati Uniti (Kelly 2008; Ozolins 2011) o il Translating & Interpreting Service (TIS) in Australia (*ib.*).

Allo stesso modo, anche imprese e agenzie dalle dimensioni più ridotte, che già offrivano servizi di traduzione e interpretazione in varie lingue, hanno deciso di aggiungere alla loro offerta la possibilità di usufruire di servizi di IT, approfittando dell'abbassamento generale delle tariffe di telefonia mobile che si stava registrando in quello stesso periodo (Ozolins 2011: 36).

E' importante a questo riguardo menzionare in particolare gli Stati Uniti. Nella sezione dedicata al contesto sanitario, si è osservato che il servizio di IT viene assai utilizzato dalle strutture sanitarie statunitensi. Anche in questo caso, non bisogna sottovalutare la rilevanza

della popolazione ispanofona che risiede negli Stati Uniti, in quanto rappresenta il principale cliente dei servizi di IT nel settore sanitario. Proprio la presenza non indifferente degli ispanofoni ha permesso la nascita dell'agenzia di IT più grande al mondo, il *Language Line Service*. Ozolins (2009: 43) ne ricorda le ragioni:

Not only the size of the USA market, which permits significant economies of scale and market concentration, but also the particular situation of having Spanish as a majority minority language, dwarfing all other language demands, and allowing considerable focus of effort in sourcing interpreters and imposing standards.

L'IT è una pratica che si è diffusa rapidamente in molte parti del mondo ed è sempre più utilizzata. Purtroppo, la ricerca scientifica non ha accompagnato di pari passo questa proliferazione. Come precedentemente constatato nei diversi contesti d'uso dell'interpretazione a distanza, anche in questo caso si lamenta la mancanza di studi e ricerche svolte ai fini di definire adeguatamente la fattibilità e la convenienza del servizio di IT, oltre a valutare la qualità della resa degli interpreti.

Dalla letteratura emerge complessivamente la difficoltà di riuscire a stabilire se questa nuova modalità sia una pratica utile e affidabile in tema di qualità del servizio. Come sottolinea Ozolins (2011: 37), ciò che maggiormente ostacola una valutazione oggettiva del servizio di IT non è soltanto la scarsa qualità dei dati empirici raccolti finora, i quali derivano da un bacino di utenti spesso ristretto, e perciò non generalizzabili, ma anche la quantità enorme di “miti” e stereotipi legati a questa nuova modalità. Tra gli stereotipi e i preconcetti legati a questa tecnica, si annoverano da un lato l'idea che la qualità dell'interpretazione venga ridotta a causa della perdita di accesso alla componente non verbale del messaggio, e dall'altro l'idea che l'IT sia nata per sostituire l'interpretazione presenziale per soli motivi economici, senza considerare l'aspetto qualitativo e la soddisfazione dell'utente finale. Per queste ragioni, si riscontra una certa difficoltà nel definire un quadro teorico e metodologico che possa rappresentare una base per la nuova professione di “interprete telefonico” e un trampolino di lancio per le ricerche future in questo ambito.

A questo proposito, vale la pena menzionare alcuni studi svolti finora nell'ambito dell'IT, poiché presentano dei risultati interessanti.

In primo luogo, uno degli studi principali nel campo dell'IT è quello condotto da Ko

(2006). Lo studio prendeva in esame le registrazioni di interpretazioni telefoniche al fine di valutarne la qualità; inoltre, lo studio era volto a valutare il livello di stress sperimentato dagli interpreti al telefono e la loro capacità di resistenza in termini di concentrazione e affaticamento. Dai risultati finali dello studio emerge che “there was an increase in fatigue and stress resulting from TI but [...] the participants managed to concentrate for an increasing amount of time the more practice they had” (Andres e Falk 2009: 17-18). Questa considerazione è in linea con le considerazioni effettuate precedentemente riguardo all’interpretazione a distanza in generale: la modalità di interpretazione a distanza sembra comportare maggiore stress e maggiore affaticamento per gli interpreti rispetto alla traduzione classica, ma con una formazione adeguata previa e con una consolidata esperienza le capacità di concentrazione e di resistenza degli interpreti sembrano aumentare.

Dal suo studio, Ko ha dedotto anche che il tipo di impianto utilizzato nell’IT ha un’influenza non indifferente sulla prestazione dell’interprete e sul livello di comfort da lui sperimentato durante lo svolgimento del lavoro. Dall’analisi dei dati raccolti nello studio emergeva come gli interpreti partecipanti preferissero di gran lunga l’uso di auricolari piuttosto che di telefoni cordless, i quali consentivano di effettuare più liberamente la presa di note; inoltre, hanno constatato che l’uso di telefoni cordless con sistema vivavoce creasse maggiori problemi di riproduzione audio. Questa considerazione è confermata anche da un studio svolto successivamente da Ko (2008): in questo studio, l’obiettivo principale era stabilire quale fosse il grado di resistenza massima degli interpreti che svolgono la loro prestazione al telefono. Anche in questo caso, gli interpreti partecipanti avevano espresso una preferenza per l’uso degli auricolari perché lasciava più libertà alle loro mani. Dai risultati dei due studi svolti, Ko (in Andres e Falk 2009: 18) conclude che: “TI [*telephone interpreting*] is not necessarily more stressful and demanding than FTFI [*face-to-face interpreting*] provided the right equipment is used and the interpreters have sufficient practice”. Pertanto, in seguito ad una formazione adeguata, un’esperienza consolidata e con impianti adeguati l’IT potrebbe rappresentare per gli interpreti un compito pari a quello svolto normalmente in un’interpretazione presenziale, senza particolari difficoltà aggiuntive.

Un altro studio significativo è quello condotto da Lee (2007): nel suo studio, Lee ha intervistato venti interpreti telefonici coreani, chiedendo di raccontare l’esperienza avuta con l’IT. Gli interpreti intervistati hanno riconosciuto sia vantaggi che svantaggi di questa nuova modalità. Tra i principali vantaggi emersi si rilevano: la flessibilità dell’orario lavorativo, la

possibilità di lavorare dalla propria abitazione e il non dover ricorrere a lunghi spostamenti per giungere sul luogo di lavoro. Tra i principali svantaggi emersi si rilevano invece: la mancanza di contatto visivo tra interprete e interlocutori, la mancanza della componente non verbale della comunicazione, la presenza occasionale di problemi tecnici e la bassa remunerazione del servizio (Ozolins 2011, Andres e Falk 2009). Anche in altri studi svolti nel campo dell'IT, emerge che la bassa remunerazione è uno dei motivi principali per cui gli interpreti professionisti hanno una bassa considerazione dell'attività di interpretazione telefonica: la remunerazione non pare adeguata all'impegno e alla fatica che questo compito comporta ai fini di garantire una buona prestazione.

In aggiunta, dallo studio di Lee emerge un'altra caratteristica riscontrata dagli interpreti che solitamente lavorano con la modalità di TI. Spesso, agli interpreti capita di assumere un ruolo più ampio rispetto a quello a cui sono abituati a ricoprire: si sentono, infatti, particolarmente attivi nella gestione della conversazione e questo li porta a svolgere la funzione di coordinatori della comunicazione in misura maggiore di quanto solitamente avvenga nelle interpretazioni presenziali. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che, essendo al telefono e non potendo usufruire della componente non verbale, l'interprete si senta costretto ad assicurarsi del corretto svolgimento della comunicazione e del fatto che i messaggi vengano adeguatamente recepiti adottando strategie che normalmente non vengono utilizzate nell'interpretazione presenziale. A questo proposito, Lee (in Ozolins 2011: 40) sottolinea:

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

Dallo studio di Lee emerge, infine, il fatto che gli interpreti utilizzano indifferentemente la prima e la terza persona durante l'interpretazione (*ib.*).

Nel 2007 viene svolto un altro studio altamente significativo da Rosenberg. Lo studio prende in esame un numero altissimo di registrazioni di conversazioni telefoniche mediate da interprete (circa duemila), ai fini di definirne le principali caratteristiche. Il contesto preso in esame è quello sanitario. Le conversazioni analizzate nello studio vengono distinte in tre categorie. Al primo posto, le interazioni in cui i tre partecipanti (paziente, medico e interprete)

si trovano in tre ambienti diversi. Poi, le interazioni in cui medico e paziente, dalla stessa stanza, comunicano a distanza attraverso un sistema telefonico a vivavoce con l'interprete. Da ultime, le interazioni in cui medico e paziente comunicano dalla stessa stanza a distanza con l'interprete attraverso un telefono cordless, senza sistema vivavoce, che viene scambiato continuamente tra i due interlocutori (Ozolins 2011; Andres e Falk 2009).

Rosenberg svolge un'analisi delle registrazioni raccolte secondo i parametri di efficacia e precisione dell'interpretazione, oltre ad un'analisi più generale dei tratti salienti delle interazioni mediate da interprete. Dai risultati della sua analisi, si evince che le interazioni che hanno causato maggiori problemi sono le ultime, in cui lo stesso telefono cordless viene continuamente scambiato tra i due interlocutori. Il motivo, secondo Rosenberg, è il seguente: “[...] the conversations were not really three-way communications but rather two parallel conversations, with the interpreter acting as an emissary, which caused a lot of confusion” (Andres e Falk 2009: 20). L'esito dell'utilizzo di un unico telefono cordless per entrambi i partecipanti all'interazione, dunque, è in contrapposizione con uno degli obiettivi fondamentali dell'interpretazione dialogica: la produzione di una conversazione triadica, in cui l'interprete favorisce un'interazione tra gli altri due interlocutori.

Infine, dallo studio effettuato Rosenberg deduce che le capacità e le competenze dell'interprete sono messe a dura prova nella modalità di TI, a causa dei fattori intrinseci all'interazione telefonica: la mancanza della componente non verbale della comunicazione, gli eventuali problemi audio, la difficoltà di gestione dei turni conversazionali. Inoltre, Rosenberg elenca altri fattori controproducenti per il buon esito dell'IT: la mancanza di dimestichezza e di familiarità con gli impianti utilizzati dai partecipanti, l'immediatezza della chiamata, che spesso può destabilizzare l'interprete, o la mancanza di una preparazione adeguata sull'argomento da parte dell'interprete. In aggiunta, Rosenberg discute anche degli effetti negativi che produce un tratto inesistente nell'interpretazione presenziale: la *caller hegemony*. Con *caller hegemony* Rosenberg (in Andres e Falk 2009: 20) intende che “the person placing the call has an advantage over the other two participants, as the caller knows the purpose of the call, whereas the other parties do not”. Ciò potrebbe supporre un'asimmetria di potere e di conseguenza un diverso andamento della conversazione.

Considerando i risultati degli studi presi in esame in questo lavoro, è possibile dedurre che esistono vantaggi e svantaggi che riguardano l'uso dell'IT. Dall'analisi di tali caratteristiche, è possibile altresì dedurre che questa modalità di interpretazione sia

perfettamente congruente alle esigenze di particolari contesti, mentre assolutamente sconsigliabile in altre circostanze.

Partiamo dagli aspetti più vantaggiosi dell'IT. Uno dei vantaggi principali coincide con una delle cause per cui questa modalità ha sperimentato una tale proliferazione in così poco tempo: l'accesso immediato ad interpreti professionisti che possono essere raggiungibili sempre, oltre alla grande varietà di lingue che questo servizio rende immediatamente disponibili. Questi due aspetti non solo rappresentano un vantaggio dal punto di vista economico, come è stato scritto precedentemente. Si pensi, ad esempio, alle situazioni di emergenza (Andres e Falk 2009). Ipotizziamo il caso in cui ci sia un incidente stradale e i soggetti coinvolti siano di nazionalità straniera; uno di questi chiamerà l'ambulanza affinché possa portare aiuto il prima possibile e salvare la vita delle persone implicate nello scontro. La mancanza di un interprete immediatamente a disposizione, non solo per la traduzione della chiamata ma anche per accompagnare il personale dell'ambulanza sul luogo dell'incidente, causerebbe un ritardo che potrebbe rivelarsi fatale o di grande impedimento allo svolgimento dei soccorsi. Con l'IT i tempi di attesa vengono ridotti drasticamente: nel caso di una chiamata di emergenza, l'ospedale in questione potrà usufruire immediatamente del servizio di IT, indicando la lingua di cui ha bisogno e in pochi secondi avrà al telefono un interprete disponibile. In seguito, l'ambulanza potrà già partire mentre l'interprete è al telefono sia con gli operatori sanitari che con la persona che ha effettuato la chiamata: in questo modo, l'ambulanza raggiungerà il sito di collisione nel minor tempo possibile seguendo le indicazioni dell'interprete, che potrà inoltre assistere ed offrire un supporto linguistico anche durante le operazioni di salvataggio. La differenza tra le due situazioni è evidente.

Ulteriori vantaggi dell'IT sono stati riscontrati e vengono presentati di seguito.

Questa modalità assicura una maggiore privacy al paziente: la presenza dell'interprete nella sala, infatti, potrebbe essere fonte di imbarazzo per il paziente, soprattutto nel caso di visite mediche in cui ci si debba spogliare o fornire informazioni personali e dettagliate al medico. Potendo lavorare, inoltre, dalla propria abitazione comporta, a sua volta, dei vantaggi non indifferenti anche per l'interprete stesso: trovandosi a casa propria, egli può utilizzare tutti gli strumenti a sua disposizione per garantire una buona qualità del servizio. Può, ad esempio, usufruire del proprio computer per fare ricerche terminologiche in tempo reale o avvalersi di dizionari cartacei e online a sua disposizione senza intralciare il lavoro delle altre parti coinvolte. E' richiesto, in cambio, che l'ambiente sia silenzioso, privo di rumori di

sottofondo e di qualsiasi altra fonte di distrazione, sia per gli interlocutori collegati che per l'interprete stesso (Kelly 2008).

Passiamo ora ad analizzare brevemente quali sono i principali svantaggi dell'IT.

In primo luogo, occorre considerare l'immediatezza delle chiamate che l'interprete riceve. Le chiamate, solitamente, giungono senza alcun tipo di preavviso: per questo motivo, l'interprete potrebbe trovarsi a dover tradurre, ad esempio, la visita di un paziente dall'oncologo e, soltanto mezz'ora dopo, la conversazione tra medici e una donna che sta partorendo. Lo scarso preavviso e la grande varietà di situazioni a cui l'interprete viene esposto rappresentano, indubbiamente, una difficoltà in più. Innanzitutto, lo scarso preavviso non consente all'interprete di prepararsi adeguatamente al tipo di comunicazione che dovrà interpretare: ciò differisce significativamente, ad esempio, dal tempo di preparazione di cui l'interprete solitamente dispone prima di un convegno o una conferenza. Inoltre, è richiesta una grande elasticità mentale all'interprete, che può trovarsi a dover lavorare in contesti estremamente differenti in ridotti intervalli di tempo. Non è da sottovalutare neanche il fatto che, spesso, i contesti da cui arriva la chiamata per l'interprete, soprattutto se appartenenti all'ambito sanitario, possono essere carichi di tensione e particolari dal punto di vista emotivo: si pensi, ad esempio, al già citato caso di un parto, o di un incidente stradale, o ancora della comunicazione di morte di un paziente in seguito ad un'operazione. Per questo motivo, all'interprete è richiesta una grande freddezza e professionalità: non può farsi condizionare dalle emozioni, dall'ansia o dalla tensione presente nella situazione. Accada quel che accada, deve, infatti, continuare a garantire un'ottima prestazione.

In secondo luogo, come è stato ampiamente analizzato nei capitoli precedenti, occorre considerare gli effetti della mancanza della componente non verbale nella comunicazione. Abbiamo precedentemente osservato che la componente non verbale è parte integrante e fondamentale del messaggio: se uno degli interlocutori non riesce a recepirla adeguatamente, si deduce che la comprensione completa e accurata del messaggio sarà ridotta. Ovviamente esistono casi in cui la componente non verbale ha meno importanza che in altri; ad ogni modo, più l'interprete riesce ad avere accesso alla componente non verbale del messaggio, più la resa finale ne trarrà vantaggi.

Rispetto alla mancanza di informazione non verbale, Kelly (*ib.*) sostiene che essa possa essere compensata dagli interpreti attraverso l'esercizio e l'esperienza; Kelly suggerisce infatti l'importanza di sviluppare una migliore capacità di ascolto che, in alcuni casi, può

supplire alla mancanza di informazione visiva. Kelly porta come esempio le esperienze di alcuni interpreti non vedenti i quali, nonostante una disabilità fisica non indifferente, raccontano di come siano sempre riusciti a svolgere e a portare a termine efficacemente incarichi di interpretazione presenziale. Tuttavia, Kelly (*ib.*) afferma che esistono casi specifici in cui l'uso di interpretazione telefonica non è consigliabile: riferendosi al contesto sanitario, cita ad esempio i casi in cui siano coinvolti bambini, i quali potrebbero considerare l'uso del telefono o degli auricolari come un'attività ludica e quindi una distrazione, gli anziani o i malati mentali.

In terzo luogo, si rileva la difficoltà della gestione dei turni conversazionali in una conversazione telefonica. Ciò accade soprattutto in situazioni di emergenza o in situazioni che toccano temi delicati: in questi casi, infatti, i soggetti partecipanti alla conversazione tendono ad essere confusi e concitati e non sempre rispettano l'andamento regolare dei turni conversazionali. Sarà, in questo caso, compito dell'interprete calmare, nei limiti del possibile, i partecipanti e richiamare all'ordine affinché lo svolgimento della conversazione sia lineare e adeguato. Si pensi che, spesso, anche nelle conversazioni telefoniche tra persone di una stessa lingua si creano problemi di gestione della comunicazione, a causa di ritardi audio, incomprensioni e sovrapposizioni di turni conversazionali. Per questo motivo e, a maggior ragione nelle interazioni mediate da interprete, si creeranno più facilmente difficoltà comunicative, soprattutto se anche solo uno degli interlocutori è instabile dal punto di vista emotivo. Pertanto, l'interprete telefonico deve essere in grado di mantenere la calma per l'intera durata della conversazione; non deve cedere alle emozioni e deve cercare di risolvere la situazione di emergenza o la difficoltà comunicativa nel minor tempo possibile. A questo proposito, Andres e Falk (2009: 21) sottolineano:

This lack of non-verbal information could lead to an increase in stress for the interpreters as confusion and misunderstandings can have profound implications when human lives are at stake.

Se ci sono vite umane la cui salvezza dipende dalla capacità dell'interprete, indubbiamente lo stress e l'affaticamento inerenti alla conversazione saranno notevoli.

Si ricorda, a questo proposito, che la chiamata per l'interprete telefonico può arrivare in qualsiasi momento della giornata (per gli interpreti di turno, anche durante la notte) e da

qualsiasi ambiente. Come è già stato osservato, in interpretazione telefonica in contesto sanitario sono frequenti i casi di emergenza in cui si richiede l'utilizzo di un interprete. Riconsideriamo l'esempio utilizzato precedentemente: la chiamata potrebbe arrivare direttamente dalla strada, effettuata da un uomo che è rimasto coinvolto in un incidente stradale. In questo caso, l'ambiente da cui proviene la chiamata non favorisce la qualità dell'audio che giunge all'interprete. E' molto probabile che la chiamata sia disturbata dai rumori e suoni effettuati dalle macchine che sfrecciano per la strada, o dalle voci dei passanti che si fermano ad osservare. Tutto ciò può essere fonte di distrazione per l'interprete: di conseguenza, l'interprete telefonico deve tenere costantemente allenata la sua capacità di concentrazione e di ascolto selettivo ai fini di carpire, nel minor tempo possibile, le informazioni principali del messaggio. Lo scopo dell'interazione, dunque, non è più quello classico dell'interpretazione presenziale: l'interprete dovrà essere capace di andare dritto al punto e di recepire le informazioni essenziali per permettere lo svolgimento della comunicazione e, in alcuni casi, per consentire il salvataggio di vite umane. Di conseguenza, anche le tecniche e le strategie adottate cambiano di volta in volta, a seconda delle esigenze e dello scopo comunicativo.

Ci sono anche altri svantaggi strettamente legati all'uso dell'IT. Ad esempio, se l'interprete lavora a distanza ed è collegato al telefono, non potrà aiutare gli utenti con eventuali servizi aggiuntivi, come ad esempio la compilazione di moduli in lingua straniera o la traduzione a vista.

Da ultimo, ma non meno importante, uno svantaggio non indifferente è rappresentato dalla bassa remunerazione di cui gode questa professione. La bassa remunerazione è oggetto di lamentele per la maggior parte degli interpreti; ciò spinge molti a non accettare incarichi di interpretazione telefonica. Andres e Falk (*ib.*: 22) ribadiscono: "Telephone interpreters are paid significantly less than FTF interpreters. As a result there is low job satisfaction among telephone interpreters".

Un ultimo svantaggio evidenziato da Wadensjö (1999, in Andres e Falk 2009), è la sensazione di estraneità e di emarginazione dalla conversazione sperimentata dagli interpreti: ciò deriverebbe dalla separazione fisica tra gli interlocutori, aspetto di cui si è ampiamente discusso nel capitolo 2 del presente lavoro.

Prima di procedere alla seconda sezione del presente capitolo, occorre soffermarsi su un ultimo aspetto preminente dell'IT in cui entra in gioco un problema dal punto di vista

etico. E' molto probabile che, nelle chiamate in cui si richiede un interprete telefonico, si creino momenti in cui restano in contatto soltanto l'utente che ha effettuato la chiamata e l'interprete, in attesa che si colleghi il terzo interlocutore. Questi momenti di "sospensione" possono avere una durata variabile, da pochi secondi a vari minuti. Consideriamo un caso di emergenza sanitaria, in cui un individuo abbia bisogno urgentemente di parlare con un particolare medico dell'ospedale ma non parla la lingua della nazione in cui si trova. L'utente effettuerà la chiamata all'ospedale di riferimento; l'operatore che risponde contatterà l'interprete per la lingua richiesta, e nel frattempo chiamerà, dal centralino dell'ospedale, il medico in questione affinché si connetta anche lui. E' molto probabile, in questo caso, che passi del tempo prima che il medico si connetta alla chiamata e prenda parte alla conversazione; in questo lasso di tempo di durata variabile si ritroveranno in linea l'interprete e l'utente che ha effettuato la chiamata. Dalle analisi di registrazioni effettuate da studi svolti nell'ambito dell'IT, si evince che, nella maggior parte delle conversazioni, l'utente approfitta di questi secondi o minuti in cui si trova "da solo" con l'interprete per spiegargli la situazione, il motivo per cui ha chiamato, e in alcuni casi cercando anche conforto o ragione da parte dell'interprete. La domanda sorge spontanea: in questi momenti, che nell'interpretazione presenziale solitamente non vengono a crearsi, come dovrebbe comportarsi l'interprete?

A questo proposito, Kelly (2008) è categorica: sostiene, infatti, che l'interprete non debba mai rivolgere la parola a uno degli interlocutori qualora anche l'altro non sia presente o collegato al telefono. Inoltre, sostiene che l'interprete non debba mai mostrarsi a favore o contro uno dei due interlocutori o prendere le difese della "parte debole" della conversazione. Pertanto, anche nell'IT, l'interprete deve attenersi al principio di imparzialità, che da sempre contraddistingue la sua professione. L'interprete è chiamato a evitare qualsiasi tipo di coinvolgimento emotivo o preferenza conversazionale con gli interlocutori.

In linea teorica, la tesi sostenuta da Kelly (*ib.*) è molto ragionevole: purtroppo, considerando ciò che avviene nelle situazioni reali, il discorso si complica notevolmente. Ad esempio, come dovrebbe comportarsi l'interprete al telefono nel caso in cui l'interlocutore continui a rivolgergli la parola, e si agiti e si innervosisca ulteriormente proprio perché l'interprete si rifiuta di rispondergli, nonostante gli abbia spiegato le ragioni del suo comportamento?

Ozolins (2011: 46) riprende in questi termini la questione:

While this may be considered a general issue of what to do when interpreters are left alone with one participant, the occurrence of this on the telephone does raise specific issues relating to what the norms are for telephone discourse: [...] refusing to partake in a conversation may carry more weight on a telephone than in a face-to-face situation where body language and positioning may do the work for the interpreter. Holding in silence is not comfortable, for either party. [...] Systematic studies are urgently needed both to provide a basic description of telephone interpreter behavior in these waiting times, and to work through practice and ethical ramifications of different courses of action.

Secondo Ozolins, dunque, per rispondere all'interrogativo che presuppone la caratteristica appena descritta, occorrono ulteriori studi e ricerche che diano sistematicità alle norme di condotta generali per gli interpreti in IT.

Oltre a risolvere questo problema etico non indifferente, occorre migliorare o, ad ogni modo, approfondire molti altri aspetti dell'IT, per essere in grado di fornire strumenti aggiuntivi agli interpreti che si avvicinano a questa nuova modalità di lavoro.

La maggior parte degli studiosi (Mintz 1998; Kelly 2008; Andres e Falk 2009; Ozolins 2011) concorda sul fatto che, al fine di garantire una buona prestazione da parte degli interpreti che lavorano in modalità telefonica, due aspetti sono di estrema rilevanza: da un lato, l'uso di impianti impeccabili dal punto di vista tecnico; dall'altro, una buona formazione in interpretazione telefonica per tutti i soggetti coinvolti nello scambio comunicativo.

In aggiunta, Lee (in Andres e Falk 2009) suggerisce che lo studio delle caratteristiche e delle tecniche utilizzate nell'interpretazione telefonica debba essere integrato in moduli ad hoc nei curricula dei futuri interpreti professionisti. D'altronde, l'interpretazione telefonica è una pratica che sembra godere di un numero sempre maggiore di campi di applicazione e potrebbe essere sempre più frequente nel futuro: per questo, occorre che i neo interpreti siano formati anche in questo ambito, in modo da poter affrontare adeguatamente il nuovo contesto lavorativo una volta terminata la loro carriera universitaria. A questo proposito, anche Andres e Falk (*ib.*: 24) sottolineano: "TI may, in the long run, prove to be a genuine alternative to face-to-face interpreting and something interpreters can adapt to, given sufficient training and practice". Andres e Falk, dunque, condividono l'idea di Braun (2012) secondo la quale gli

interpreti possiedono le capacità necessarie per adattarsi alle nuove esigenze dei contesti lavorativi (cfr. capitolo 1 paragrafo 3).

Per concludere, si può affermare che l'IT, così come è stato osservato precedentemente per l'interpretazione a distanza in generale, possa offrire un insieme di spiragli interessanti in termini di nuove opportunità lavorative per gli interpreti. Indubbiamente ci sono alcune tipologie situazionali che si addicono maggiormente all'uso di TI, mentre altre ne escludono l'utilizzo. In ogni caso quando si utilizza l'IT, gli impianti devono essere di ottima qualità; inoltre, è auspicabile che gli interpreti abbiano un'approfondita esperienza in questo ambito, oltre ad avere ricevuto adeguata formazione in interpretazione telefonica.

Dal momento che l'IT è una particolare forma di conversazione telefonica, appare opportuno soffermarsi nelle prossime sezioni su alcune nozioni di base.

## **3.2 La conversazione telefonica**

La conversazione che si produce tra due parlanti via telefono è un particolare tipo di interazione dialogica e in essa si possono riscontrare aspetti tipici delle conversazioni tra parlanti analizzati dai principali studiosi dell'analisi conversazionale. Pertanto, si propone di seguito una breve disamina delle principali caratteristiche ricorrenti studiate nell'analisi conversazionale, al fine di comprendere meglio i dati reali che andremo ad esaminare nel capitolo quarto. Ci si soffermerà, inoltre, sul fenomeno delle aperture e delle chiusure nelle conversazioni telefoniche.

### **3.2.1 Cenni di analisi conversazionale**

L'analisi conversazionale (AC) è lo studio della conversazione orale tra due interlocutori; questo tipo di studio ha come obiettivo quello di definire ed illustrare i tratti ricorrenti e routinari che avvengono quando due parlanti interagiscono tra di loro, oltre allo studio dei motivi che soggiacciono a suddetti tratti e, di conseguenza, delle motivazioni che portano gli interlocutori ad utilizzare alcuni meccanismi piuttosto che altri. L'analisi conversazionale si occupa di ogni tipo di conversazione e di ogni contesto in cui essa avvenga, senza alcuna distinzione: pertanto, all'interno delle conversazioni oggetto di questa

analisi troviamo esempi che appartengono sia a contesti informali, come ad esempio le conversazioni tra due familiari o tra due amici, sia a contesti più formali o anche istituzionali, come, ad esempio, le conversazioni che avvengono tra un medico e un paziente, o tra un cittadino e un funzionario pubblico. Gli studi di Schegloff e Sacks (1973, 1974) rappresentano la base degli studi relativi all'analisi conversazionale, la quale si propone di studiare ciò che la maggior parte degli studiosi definisce *everyday talk* (Gavioli 1999).

Il presupposto da cui parte lo studio dell'analisi conversazionale è il seguente:

[...] Il parlato quotidiano avviene in forma “ordinata” [...], cioè, si parla uno alla volta, con relativamente poche pause e sovrapposizioni. Tale ordine presuppone un'organizzazione basata su “meccanismi” che vengono messi in atto di volta in volta dai parlanti nel corso della conversazione. In altre parole, i partecipanti a una conversazione “si mettono d'accordo” su chi parla e in quale punto.

(Gavioli 1999: 43)

Sacks *et al.* (1974) definiscono questi meccanismi “turni conversazionali”: essi compongono, dunque, lo schema che regola le conversazioni tra due parlanti. Per turno si intende ogni intervento considerato completo dai partecipanti ad una conversazione; ogni turno ha, pertanto, un suo inizio e una fine e può precedere la produzione di un enunciato di un altro interlocutore o la fine della conversazione. Ogni turno, inoltre, è formato dalle cosiddette unità costitutive di turno (*turn constructional unit*) che possono corrispondere, ad esempio, ad unità lessicali o intonative. Le unità costitutive di turno “vengono negoziate e gestite dai parlanti nel corso della conversazione” (Gavioli 1999: 45); inoltre, conclusasi una unità costitutiva si crea un punto di rilevanza transizionale, ossia un momento in cui i partecipanti scelgono chi continuerà a parlare.

E' possibile affrontare lo studio e l'analisi dei meccanismi di gestione ed alternanza dei turni perché sono “generalizzabili e rendono conto di strutture ricorrenti” (Schiffrin in Gavioli 1999). Sacks *et al.* (*ib.*: 699), nel loro studio di analisi conversazionale, partono dal seguente presupposto:

[...] The existence of organized turn-taking is something that the data of conversation

have made increasingly plain. It has become obvious that, overwhelmingly, one party talks at a time, though speakers change, and though the size of turns and ordering of turns vary; that transitions are finely coordinated; that techniques are used for allocating turns, whose characterization would be part of any model for describing some turn-taking materials; and that there are techniques for the construction of utterances relevant to their turn status, which bear on the coordination of transfer and on the allocation of speakership.

Gli autori sostengono come la conversazione tra due o più partecipanti venga regolata attraverso dei turni che si alternano nella maggior parte dei casi in modo ordinato durante lo svolgersi dell'interazione. Sacks *et al* (in Gavioli 1999) descrivono i tre possibili modi in cui i parlanti negoziano la fine del turno e stabiliscono l'inizio del turno successivo, oltre alla scelta dell'interlocutore che prenderà la parola.

In un primo caso, il parlante può selezionare esplicitamente, alla fine del proprio turno, il parlante successivo; questo avviene, ad esempio, quando durante una conversazione viene interpellato direttamente per nome uno dei parlanti, o quando la conversazione avviene soltanto tra due interlocutori e, di conseguenza, ad una domanda o richiesta di un parlante viene chiamato in causa, inevitabilmente, l'altro parlante.

In secondo luogo, uno dei parlanti può decidere di prendere il turno di parola autoselezionandosi: questo avviene, ad esempio, quando in un gruppo di persone che stanno conversando uno dei parlanti è convinto di sapere la risposta alla domanda fatta da un altro partecipante ed interviene. A questo proposito, Sacks *et al.* (*ib.*) notano che, quando si verifica tale fenomeno, si producono spesso anche sovrapposizioni di turni o inizi di turno simultanei da parte di due partecipanti alla conversazione.

Il terzo caso prevede che il parlante non selezioni esplicitamente nessun altro per continuare a parlare, e che nessun interlocutore si autoselezioni per proseguire il turno: di conseguenza, il parlante che ha appena concluso il proprio turno conversazionale può decidere di continuare a parlare (Gavioli 1999).

Ai fini del presente lavoro, è interessante sottolineare la considerazione di Gavioli (*ib.*: 49) rispetto all'alternanza dei turni conversazionali:

[...] La conversazione è organizzata secondo un sistema di turni in cui normalmente i

parlanti si alternano; [...] si nota che i meccanismi per l'alternanza dei turni sono identificabili non solo osservando che i parlanti parlano ricorrentemente uno dopo l'altro senza di norma produrre pause o sovrapposizioni, ma anche dal fatto che quando le pause e le sovrapposizioni si verificano, si verificano in modo tale da confermare il meccanismo di base.

Secondo Gavioli, dunque, le pause e le sovrapposizioni non fanno parte, solitamente, delle interazioni conversazionali tra due o più parlanti. Eppure, successivamente si osserverà che tale considerazione non può essere applicata *in toto* alle conversazioni che si producono in via telefonica (cfr. capitolo 5).

Prima di soffermarsi sui tratti tipici della conversazione telefonica, occorre fare una precisazione su due concetti che riguardano l'interazione dialogica in generale, e che spesso ricorrono anche nelle interazioni via telefono: le coppie adiacenti e la preferenza.

Per coppie adiacenti si intende “coppie di turni che si trovano ricorrentemente abbinati” e che “sono legate da un rapporto di cosiddetta ‘rilevanza condizionale’, in quanto la prima parte della coppia rende rilevante la seconda parte” (Gavioli 1999).

Un'altra definizione di coppia adiacente (*adjacency pairs*) viene fornita da Schegloff e Sacks (1973: 74):

[...] Adjacency pairs consist of sequences which properly have the following features: (1) two utterance length, (2) adjacent positioning of component utterances, (3) different speakers producing each utterance.

Le coppie adiacenti, dunque, sono due turni conversazionali espressi da due parlanti diversi che, solitamente, compaiono insieme; infatti, la comparsa della prima parte della coppia richiede sempre la comparsa della seconda parte. Rientrano in questa definizione, ad esempio, i saluti, i turni di domanda e risposta, o altri turni come: scuse e accettazione, offerta e accettazione, offerta e rifiuto. La caratteristica principale delle coppie adiacenti consiste nel fatto che, se è presente la prima parte deve per forza essere presente anche la seconda, perché conferisce rilevanza alla prima, la quale, se usata da sola, comporterebbe un'incompletezza nel discorso. Nel caso in cui la seconda parte non ci fosse, inoltre, tale assenza non passerebbe inosservata nella conversazione: anzi, tale assenza viene solitamente giustificata o, in alcuni

casi, compare successivamente nella comunicazione (Gavioli 1999).

In aggiunta, le coppie adiacenti rispettano sempre il medesimo ordine: prima deve essere pronunciata la prima parte (nel caso di domanda e risposta, prima va pronunciata la domanda), e solo in seguito va pronunciata la seconda parte (o, seguendo l'esempio, la risposta dell'interlocutore). La scelta relativa al tipo di seconda parte da utilizzare è strettamente legata al tipo di coppia adiacente utilizzato e che viene espresso nella prima parte; la pronuncia della seconda parte della coppia adiacente, dunque, "requires the recognizability of first pair status" (*ib.*).

La regola generale che sottosta all'utilizzo di coppie adiacenti, dunque, può essere riassunta nel seguente modo: dopo aver pronunciato la prima parte di una coppia adiacente, occorre che il parlante si fermi ed attenda che l'altro interlocutore non solo riconosca lo status di prima parte di una coppia adiacente nell'enunciato appena espresso, ma che produca una seconda parte adatta e conforme alla coppia adiacente utilizzata. Pertanto, nell'esempio di una domanda posta all'interlocutore, ci si aspetta che il parlante riconosca il fatto che gli è stata posta una domanda, colleghi la prima parte come appartenente alla coppia adiacente domanda-risposta e formuli, di conseguenza, una risposta adeguata alla domanda che gli è stata posta.

Strettamente interconnesso al fenomeno delle coppie adiacenti è il concetto di preferenza. Le coppie adiacenti, infatti, come è stato osservato, si compongono di due parti che devono essere entrambi presenti nella conversazione, affinché la comunicazione risulti efficace e non si verifichi un'interruzione o un'incomprensione nel dialogo. La seconda parte può essere intesa come "preferita" o "dispreferita", a seconda di ciò che viene detto nel turno precedente. Si prenda a titolo d'esempio il caso in cui un gruppo di amici è riunito a tavola; ad un certo punto, un parlante effettua una considerazione positiva sul piatto che sta mangiando. Nel caso in cui il parlante che prende il turno dopo di lui assecondi la considerazione fatta, la seconda parte della coppia adiacente sarà considerata preferita; nel caso in cui, al contrario, il parlante esprima un disaccordo verso l'affermazione effettuata, tale seconda parte sarà considerata dispreferita.

Occorre prestare attenzione, in quanto, come sottolinea Gavioli (1999: 55): "[...] Lo status di 'preferenza' non costituisce una caratteristica permanente di un certo tipo di azione, ma è in stretta relazione con ciò che viene detto nel turno precedente". Si consideri, a titolo d'esempio, l'accordo espresso da parte di un interlocutore rispetto ad una prima parte

pronunciata da un altro parlante. Nella maggior parte dei casi, l'essere d'accordo con una considerazione effettuata precedentemente rappresenta una seconda parte preferita (es. 1); al contrario, nei casi in cui l'accordo venga espresso in seguito ad una lode fatta dall'interlocutore, rispetto ad esempio alla simpatia dell'altro interlocutore, tale seconda parte sarà considerata dispreferita (es. 2).

Prendiamo in considerazione i seguenti due esempi:

*(esempio 1)*

*A: Questo piatto di pasta è davvero buono.*

*B: Sì, hai ragione. Chi ha cucinato è stato bravissimo.*

*(esempio 2)*

*A: Mamma mia, mi fai troppo ridere, ma come fai a fare queste battute?*

*B: Sì, effettivamente sono proprio bravo, lo so!*

In entrambi i casi, l'enunciato di B esprime un accordo con la prima parte della coppia adiacente espressa da A. Nel primo caso, l'accordo rappresenta una parte preferita; nel secondo caso, al contrario, l'espressione di accordo di B verso la frase appena pronunciata da A rappresenta una dispreferita. Jefferson (in Gavioli 1999: 56) fornisce altri esempi a questo proposito:

Una risata costituisce una seconda parte preferita se segue una battuta di spirito o una barzelletta, una seconda parte dispreferita se segue il racconto di un incidente o di un problema.

Il concetto di preferenza, dunque, non dipende dalla volontà o dai desideri dei parlanti, quanto piuttosto da quello che la prima parte della coppia adiacente vorrebbe che ci fosse a seguire. Inoltre, è stato notato (Pomerantz in Gavioli 1999) che solitamente il concetto di "dispreferita" viene accompagnato da pause ed esitazioni, come se si dovesse giustificare l'uso di un'espressione dispreferita. Pause, esitazioni, scuse, giustificazioni: tali atteggiamenti da parte del parlante formano ciò che viene definito "formato dispreferito del turno", attraverso il quale il parlante tenta di porre rimedio alla parte dispreferita da lui pronunciata;

molto spesso, il formato dispreferito precede giustificazione pause, le esitazioni, le scuse servirebbero dunque al parlante per porre rimedio alla parte dispreferita da lui espressa ed, eventualmente, precederebbero l'uso di giustificazioni o spiegazioni per il suo atteggiamento assunto.

In conclusione, Gavioli (*ib.*: 59) afferma:

[...] E' il meccanismo del rimedio che segnala la dispreferenza di una certa azione, poiché l'azione dispreferita è quella che viene sistematicamente rimediata e, per contro, l'azione preferita è quella che viene sistematicamente "non rimediata". [...] Data una prima parte di una coppia adiacente seguita da una seconda parte dispreferita abbiamo una sequenza di rimedio, se invece è seguita da una seconda parte preferita la sequenza è potenzialmente conclusa.

Per concludere, si può affermare, dunque, che la conversazione tra due interlocutori si svolge seguendo dei meccanismi di alternanza di turni conversazionali; tali meccanismi sono generalizzabili e ricorrono in molti contesti comunicativi dove i parlanti ne usufruiscono per negoziare il loro status e il loro ruolo all'interno della comunicazione.

E' interessante soffermarsi sul modo in cui questi meccanismi funzionano nel caso di conversazioni telefoniche e, a maggior ragione, nelle conversazioni telefoniche mediate da interprete. A tale proposito, occorre ricordare che "i meccanismi conversazionali sono rivelatori di dinamiche sociali e possono essere utilizzati per descrivere l'interazione in diverse situazioni, istituzionali o informali, intra- o inter-culturali e così via" (Gavioli 1999: 63).

### **3.2.2 Le aperture**

Dopo avere identificato alcuni dei tratti tipici delle conversazioni tra due interlocutori attraverso la disamina di concetti appartenenti all'analisi conversazionale si propone, nelle prossime due sezioni, l'analisi di una particolare tipologia di conversazione tra parlanti. Questa tipologia è stata oggetto di molti studi e ricerche in quanto, oltre a presentare e confermare le caratteristiche messe in luce dagli studi di analisi conversazionale, possiede dei tratti propri di cui occorre essere a conoscenza, soprattutto nel nostro caso, poiché nei

prossimi due capitoli verrà proposta la discussione di alcune trascrizioni di conversazioni appartenenti alla tipologia presa in esame in questo capitolo: la conversazione telefonica.

La conversazione telefonica si produce quando due parlanti comunicano attraverso l'uso di un telefono fisso o mobile. Questo tipo di interazione dialogica ha da sempre interessato vari studiosi, i quali hanno principalmente concentrato le loro ricerche su due momenti specifici dell'interazione: l'inizio e la fine, ovvero le aperture e le chiusure delle chiamate/conversazioni. Infatti, tali momenti presentano una struttura che si ripete spesso e che è, quindi, ben identificabile in ogni telefonata. Inoltre, nella fase di apertura i parlanti sono chiamati a definire i ruoli che assumeranno durante la conversazione, oltre a stabilire il *topic* o argomento principale della conversazione; nella fase di chiusura, invece, i parlanti devono "tirare le somme" della conversazione appena avvenuta e devono "concordare" il termine della stessa attraverso meccanismi specifici. Per questi motivi, uno studio approfondito di questi due momenti dell'interazione è apparso opportuno.

In questa prima sezione si propone, pertanto, l'analisi delle aperture e, nello specifico, verrà preso in considerazione lo studio effettuato da Varcasia (2006), che ha come oggetto un corpus di conversazioni telefoniche reali avvenute in contesti istituzionali, come ad esempio chiamate ad uffici o ad esercizi commerciali effettuate da utenti per ottenere un determinato tipo di servizio.

Partiamo dalla definizione di apertura in una conversazione telefonica:

L'apertura è un evento nel quale il tipo di conversazione che viene aperta può essere presentata, accettata, rifiutata, modificata, in una sola parola costruita fin dal primo momento dai partecipanti.

(Schegloff in Varcasia 2006: 1272)

O ancora:

L'apertura di una telefonata è una routine conversazionale costituita di sequenze di due o tre turni in cui i partecipanti compiono delle mosse caratteristiche e condivise universalmente.

(Varcasia 2006: 1275)

Lo studio preso in considerazione in questa sede svolto da Varcasia (2006) utilizza un corpus creato presso la Facoltà di Lingue di Sassari che comprende conversazioni telefoniche di vario tipo raccolte tra il 2001 e il 2005; le lingue utilizzate nelle interazioni sono l'inglese, l'italiano, lo spagnolo, il francese e il tedesco. Le chiamate non prevedevano l'utilizzo di interpreti, in quanto i due interlocutori condividevano sempre la stessa lingua: pertanto, le considerazioni che verranno effettuate si rivolgono esclusivamente ad un contesto monolingue. L'obiettivo dello studio condotto da Varcasia è quello di analizzare e definire i tratti ricorrenti delle aperture nelle conversazioni telefoniche, al fine di sistematizzare le pratiche e le mosse maggiormente usate dai parlanti.

Varcasia (2006) riporta le quattro mosse identificate da Schegloff per definire le aperture delle conversazioni telefoniche, in quanto hanno rappresentato il punto di partenza per l'analisi delle conversazioni presenti nel corpus. Schegloff (in Varcasia, *ib.*) identifica quattro momenti o "mosse" effettuate dai parlanti all'inizio di una conversazione telefonica. In primo luogo, in seguito all'apertura del canale di comunicazione attraverso lo squillo del telefono, il ricevente risponde ed utilizza un segnale fatico, come ad esempio un "Pronto" nella lingua italiana. Questa fase è, pertanto, costituita dalla coppia adiacente chiamata (rappresentata dallo squillo del telefono) e risposta (la risposta del ricevente che dichiara la propria presenza e la propria disponibilità a parlare). Successivamente, i partecipanti si presentano e riconoscono vicendevolmente i loro ruoli attraverso una breve presentazione. In seguito, i partecipanti si scambiano i saluti; infine, i parlanti producono dei brevi turni conversazionali che costituiscono la cosiddetta fase degli "interessamenti", ovvero la fase in cui gli interlocutori si chiedono, spesso usando frasi di routine ed ordinarie, "come stai", "come va", "ti disturbo".

Altri studiosi, tra cui Bercelli e Pallotti (in Varcasia, *ib.*) hanno adattato le quattro mosse identificate da Schegloff a seconda della diversità dei contesti in cui esse si producono; in particolare, Bercelli e Pallotti (*ib.*) osservano che ci sono differenze rispetto alla ripetizione tipica e schematica delle mosse se si considera ciò che avviene in un contesto informale (ad esempio, in una chiacchierata al telefono tra due amici o tra due familiari) e ciò che avviene in un contesto formale o istituzionale (ad esempio, nel dialogo tra medico e paziente).

Il contesto istituzionale è, indubbiamente, il contesto che risulta più interessante ai fini del presente lavoro, pertanto ci soffermeremo su di esso. In tale contesto, secondo Bercelli e Pallotti (*ib.*) le mosse tipiche delle aperture delle conversazioni sono cinque, e non quattro. Si

verificano, come menzionato in precedenza, la fase di apertura del canale, l'identificazione reciproca degli interlocutori, la fase dei saluti. La quarta fase, ovvero la fase degli interessamenti, scompare in questo contesto e viene sostituita dall'offerta di aiuto da parte di uno dei due interlocutori, solitamente da parte del ricevente. Ad esempio, se un utente chiama un'agenzia di viaggi, l'operatore, dopo essersi identificato e dopo aver scambiato i saluti utilizzerà frasi del tipo "in che cosa posso esserle utile?", proponendo in questo modo un servizio di cui l'utente potrà usufruire. Nel contesto istituzionale non si verifica soltanto la sostituzione della quarta mossa: alle mosse analizzate finora, infatti, se ne aggiunge una quinta, in cui gli interlocutori entrano nel merito della conversazione: uno dei due interlocutori, solitamente, spiega il motivo della chiamata e, di conseguenza, quale sarà l'argomento principale (*topic*) della conversazione.

Lo studio svolto da Varcasia prende come punto di riferimento le cinque mosse appena descritte, in quanto la maggior parte delle chiamate considerate nello studio erano state effettuate nel contesto istituzionale. Lo studio si è concentrato, in particolare, sulle aperture delle conversazioni e, nello specifico, di due fenomeni che solitamente avvengono in questa fase: le conseguenze della mancata identificazione da parte di uno dei due interlocutori e la fase dei saluti.

Partiamo dalle osservazioni tratte dall'analisi di ciò che succede nel caso in cui una delle cinque mosse non venga rispettata da uno degli interlocutori: l'identificazione. Lo studio ha preso come oggetto le reazioni degli interlocutori che si trovano alle prese con tale mancanza di identificazione del parlante. Le alternative riscontrate sono sostanzialmente due: in alcuni casi, l'interlocutore richiede l'identificazione del parlante sollecitandolo a fornirgliela, mentre in altri casi l'interlocutore decide di proseguire la conversazione, tralasciando il fatto che tale mossa non sia stata effettuata dal parlante.

Dall'analisi delle conseguenze dei due atteggiamenti emergono due necessarie considerazioni. *In primis*, la mancata identificazione del parlante non si verifica in modo univoco nel confronto tra le lingue analizzate. Infatti, le lingue in cui maggiormente si è verificata una mancata identificazione da parte del parlante sono state, nell'ordine, l'italiano, lo spagnolo e il francese; al contrario, le lingue in cui la mancata identificazione è stato un fenomeno piuttosto raro sono state l'inglese e il tedesco.

Il secondo risultato che emerge dai dati riguarda, invece, la diversità delle reazioni degli interlocutori in seguito alla mancata identificazione dell'altro parlante. Anche in questo

caso si registrano differenze a seconda della lingua considerata. Per quanto riguarda la lingua italiana e la lingua francese, si è riscontrata una maggiore propensione, da parte del parlante, a sollecitare l'interlocutore a fornire la sua identità. Al contrario, per quanto riguarda la lingua spagnola, dall'analisi dei dati è emerso che, nella maggior parte dei casi, il parlante tralascia il fatto che l'altro non si sia presentato, proseguendo nella conversazione per poter introdurre il *topic* della comunicazione (*ib.*). Quest'ultimo atteggiamento è stato riscontrato anche nella lingua inglese e nella lingua tedesca; ad ogni modo, in queste lingue i casi di mancata identificazione da parte del parlante erano piuttosto rari.

Oltre a studiare le reazioni degli interlocutori alla mancata identificazione, lo studio di Varcasia si è soffermato sull'analisi dello svolgimento della fase di saluti che avviene all'inizio dell'interazione telefonica.

Prima di passare in rassegna i risultati dello studio, è utile fornire la definizione del concetto di "saluti":

I saluti sono un tipo di comportamento talmente abituale che spesso viene dato per scontato. Eppure essi costituiscono un materiale assai ricco per l'analisi del parlare in quanto pratica sociale. Da un punto di vista comparativo, i saluti sembrano degli universali del comportamento sociale umano. Al tempo stesso essi presentano una gamma di variabilità sia interculturale che intraculturale che li rende ideali per la comprensione del rapporto tra linguaggio e contesto.

(Duranti in Varcasia 2006: 1280)

Dall'analisi delle registrazioni emerge che la mossa che comprende lo svolgimento della fase di saluti viene effettuata con frequenza e trasversalmente per tutte le lingue considerate. Ciononostante, i risultati dimostrano che non sempre e non in tutte le lingue la parte di coppia adiacente iniziata dal parlante viene completata con la parte preferita (ovvero, con la risposta al saluto) dall'interlocutore; il fatto che l'interlocutore risponda o meno al saluto effettuato dall'altro parlante dipende, infatti, dall'urgenza della chiamata e dall'importanza del *topic* della comunicazione a cui il parlante vuole arrivare. Ad esempio, nel caso di una chiamata effettuata da un paziente che ha bisogno di fissare una visita medica, è molto probabile che la fase di saluti si svolga con l'enunciazione di entrambe le parti che compongono la coppia adiacente relativa ai saluti. Nel caso, invece, di una chiamata effettuata

da un individuo rimasto coinvolto in un incidente stradale con un bisogno estremo ed imminente di un'ambulanza, è altresì probabile che la fase di saluti venga estremamente ridotta, se non eliminata del tutto dalla conversazione.

Oltre a ciò, dall'analisi delle conversazioni è emerso che la fase di saluti si posiziona, solitamente, immediatamente dopo l'apertura del canale conversazionale o immediatamente dopo l'identificazione da parte dei parlanti (*ib.*). Per quanto riguarda la modalità di svolgimento della fase dei saluti, dall'analisi delle conversazioni emergono tre tendenze che ricorrono spesso. *In primis*, il caso in cui è il ricevente ad aprire la fase di saluti tramite la prima parte della coppia adiacente; nel turno conversazionale successivo, il chiamante riconosce la prima parte della coppia e la completa con la preferita adeguata. In secondo luogo, è il chiamante ad aprire la fase di saluti e il ricevente completa la coppia adiacente reciprocando il saluto. Infine, si è riscontrata la tendenza secondo la quale la fase di saluti viene aperta dal chiamante ma non viene reciprocata dal ricevente. Quest'ultima tendenza è stata maggiormente riscontrata nelle chiamate in lingua italiana e tedesca, mentre la seconda tendenza è quella più utilizzata dai parlanti spagnoli (*ib.*). A tale proposito, Varcasia (*ib.*) sottolinea che ciò potrebbe suggerire che per gli spagnoli la fase di saluti è alquanto significativa: il ricevente di lingua spagnola, infatti, nella maggior parte dei casi risponde al saluto e si presenta immediatamente dopo l'enunciazione della prima parte della coppia adiacente da parte del chiamante. Varcasia (*ib.*: 1287) collega questo fenomeno riscontrato nei parlanti spagnoli con ciò che era stato osservato durante l'analisi del comportamento dell'interlocutore in seguito alla mancata identificazione del parlante, ovvero che gli spagnoli solitamente non iniziano delle sequenze di riparazione chiedendo al parlante di identificarsi:

I chiamanti spagnoli sembrerebbero attribuire quindi maggiore importanza alle forme di cortesia attraverso i saluti piuttosto che interrompere il corso naturale della conversazione per assicurarsi di parlare con il servizio desiderato.

In conclusione, è lecito affermare che, nella fase di apertura delle interazioni telefoniche, si verificano dei comportamenti da parte degli interlocutori che sono generalizzabili e applicabili a diversi contesti in cui avviene la conversazione. Lo studio di Varcasia (*ib.*) pone in risalto il fatto che, spesso, le differenze che sorgono tra i vari atteggiamenti degli interlocutori nella fase di apertura possono ricondursi alle differenze

relative ai paesi di provenienza degli interlocutori stessi. Inoltre, dallo studio si può affermare che, già dalle fasi iniziali della conversazione, i parlanti dimostrano di avere un ruolo attivo in quanto non solo negoziano il loro status all'interno dell'interazione, ma possono gestire la durata della fase di apertura a seconda dell'importanza e dell'urgenza relative al *topic* della comunicazione.

### 3.2.3 Le chiusure

Dopo aver analizzato i meccanismi di apertura in una conversazione telefonica, si propone di seguito la disamina delle chiusure nelle interazioni tra i parlanti. Le considerazioni che verranno effettuate possono essere applicate sia alle conversazioni in cui gli interlocutori sono presenti nello stesso ambiente, sia a quelle che avvengono per via telefonica, ovvero la categoria che maggiormente ci interessa in questo lavoro.

Schegloff e Sacks (1973), all'interno dello studio approfondito dell'analisi conversazionale e delle interazioni telefoniche, hanno considerato anche il cosiddetto *closing problem*: hanno studiato, cioè, i vari modi in cui in una conversazione i due parlanti giungono alla conclusione, o meglio, i modi in cui decidono, utilizzando forme specifiche e convenzionali, di chiudere una conversazione. I due studiosi notano che il fenomeno della chiusura è un meccanismo piuttosto complicato e presenta delle caratteristiche intrinseche che vale la pena sottolineare.

Schegloff e Sacks (*ib.*) denominano la componente delle chiusure nelle interazioni con il termine *closing problem*, ovvero "il problema delle chiusure": considerano, dunque, la chiusura dell'interazione un problema che va risolto dai due interlocutori. La chiusura di una conversazione è tutt'altro che automatica o scontata: anzi, è considerata come un traguardo da raggiungere, per cui i parlanti svolgono un ruolo attivo e possono influenzare in maniera significativa l'andamento della conversazione. Nei loro studi, Schegloff e Sacks analizzano diverse registrazioni di conversazioni telefoniche appartenenti a vari contesti comunicativi (per maggiori approfondimenti, si rimanda a Schegloff e Sacks 1973 e a Sacks *et al.* 1974). Il problema della chiusura della conversazione viene affrontato in termini di gestione e alternanza dei turni conversazionali, riprendendo i concetti di coppie adiacenti e turni degli interlocutori descritti precedentemente. Schegloff e Sacks (1973) mettono a confronto la fase di chiusura delle conversazioni con altri momenti dell'interazione in cui i parlanti usano dei

meccanismi consolidati e che ricorrono frequentemente; in questo raffronto, i due studiosi notano che, nel fenomeno delle chiusure, non esistono meccanismi consolidati e ricorrenti in ogni tipo di conversazione. O meglio, notano che tali meccanismi, seppur esistenti, da soli non sono sufficienti ad assicurare la chiusura della conversazione.

Il problema delle chiusure dell'interazione telefonica può essere, dunque, inquadrato innanzitutto nel seguente modo (Schegloff e Sacks *ib*: 73):

How to organize the simultaneous arrival of the co-conversationalists at a point where one speaker's completion will not occasion another speaker's talk, and that will not be heard as some speaker's silence.

Le domande poste dai due studiosi sono schematizzabili, pertanto, nelle seguenti forme: in che modo gli interlocutori giungono alle conclusioni di una conversazione? Inoltre, in che modo l'ultimo turno di un parlante viene considerato dall'altro interlocutore il turno finale, e non un turno che prevede una risposta? Infine, in che modo il silenzio del parlante alla fine della conversazione viene recepito dall'altro parlante come la fine dell'interazione e non come una pausa che precede altri turni conversazionali?

In effetti, il semplice atto di smettere di parlare non corrisponde necessariamente alla chiusura della conversazione: il fatto che un parlante smetta improvvisamente di parlare senza che ci siano dietro delle ragioni adeguate provocherà effetti negativi sulla comunicazione e sull'altro parlante, il quale, inevitabilmente, interpreterà tale silenzio come un distacco o come un modo del parlante per esprimere un sentimento negativo, come rabbia o indignazione. In che modo, dunque, la fine di un turno conversazionale coincide con la chiusura dell'interazione?

Sulla base dei dati ottenuti dallo studio delle registrazioni, i due studiosi propongono alcune soluzioni o meglio, strategie, grazie alle quali i parlanti si trovano d'accordo sul fatto che sia giunto il momento di terminare la comunicazione. Una prima strategia ricorrente adoperata dai parlanti è l'uso di ciò che è stato precedentemente definito come coppia adiacente (*adjacency pairs*): le coppie adiacenti, che prevedono la collaborazione di entrambi gli interlocutori, in quanto constano di due parti che devono essere enunciate una dopo l'altra, possono risultare una buona strategia per concordare la fine della conversazione. Pertanto, proprio come avviene nelle sequenze di apertura, dove ciò che le contraddistingue è l'uso

primario di coppie adiacenti, allo stesso modo nelle sequenze di chiusura viene spesso utilizzata la stessa soluzione dai parlanti. Giunti a questa considerazione, i due studiosi si pongono il seguente interrogativo: perché è necessario l'utilizzo di una coppia adiacente, ovvero di due turni conversazionali, per aprire e per chiudere una conversazione? In effetti, l'uso delle coppie adiacenti appare utile e necessario nel caso in cui, ad esempio, il parlante debba ottenere un'informazione dall'altro (ed utilizza, di conseguenza, la coppia adiacente domanda-risposta); ciononostante, il loro utilizzo appare meno scontato nelle sequenze di apertura e chiusura, in quanto sono sequenze apparentemente più semplici e lineari rispetto ad altri punti nella conversazione. Pertanto, perché non è sufficiente un singolo turno conversazionale per stabilire la fine della conversazione?

Schegloff e Sacks (1973: 75) rispondono a questi interrogativi specificando il valore aggiunto dall'uso della coppia adiacente rispetto all'uso di un singolo enunciato:

[...] By an adjacently positioned second, a speaker can show that he understood what a prior aimed at, and that he is willing to go along with that. Also, by virtue of the occurrence of an adjacently produced second, the doer of a first can see that what he intended was indeed understood, and that it was or was not accepted. [...] It is then through the use of adjacent positioning that appreciations, failures, corrections, etcetera can be themselves understandably attempted.

Pertanto, l'uso di una coppia adiacente permette al parlante A che ha iniziato la sequenza di chiusura di accertarsi che il parlante B abbia compreso che la sequenza di chiusura è iniziata: in questo modo, entrambi i parlanti possono essere d'accordo sul fatto che è giunto il momento di concludere la conversazione. La coppia adiacente rende, dunque, più esplicita l'intenzione di chiudere la conversazione espressa da uno dei due parlanti: l'altro parlante, nel caso in cui si trovi d'accordo con la decisione di terminare la conversazione, può esprimere il suo accordo attraverso l'uso di una risposta preferita.

I seguenti esempi illustrano la differenza che si viene a creare tra l'uso di un singolo enunciato e l'uso di una coppia adiacente per chiudere la conversazione:

*(esempio 1)*

A: *Ok, ciao.*

*(A chiude la chiamata)*

B:

*(esempio 2)*

A: *Ok, ciao.*

B: *Ciao, a presto!*

Nel primo esempio, A non fornisce il tempo necessario a B per rispondere: pertanto, invece di utilizzare una coppia adiacente, A decide di chiudere la conversazione usando soltanto il proprio turno conversazionale. Questo atteggiamento non è indice del successo della comunicazione, in quanto sembra indicare sentimenti rabbiosi o indignati verso il parlante B, che non ha tempo di rispondere adeguatamente alla proposta fatta da A. nel secondo esempio, al contrario, è evidente come l'uso di una coppia adiacente completata da entrambi i parlanti soddisfi le esigenze della comunicazione e svolga alla perfezione il compito di chiudere la conversazione (Schegloff e Sacks 1973).

Oltre a "ciao", possono essere utilizzate altre parti del discorso per comporre la prima parte della coppia adiacente, come ad esempio "ok", "a presto" o "grazie". Occorre notare, tuttavia, che il significato di tali parole, se estrapolato dal contesto, non corrisponde necessariamente all'indicazione della chiusura di un turno. Per questo, affermano Schegloff e Sacks (*ib.*), è necessario che si verifichino altri fattori perché sia chiaro che ci si sta avvicinando alla chiusura della conversazione.

Le parole prese in considerazione indicano, pertanto, l'avvio della chiusura della conversazione solo in casi determinati: ovvero, quando prima della loro comparsa nella conversazione si verifica ciò che viene definita *closing section* (sezione di chiusura o fase di pre-chiusura). Secondo Schegloff e Sacks (*ib.*: 77), infatti:

[...] (Second parts of terminal exchanges) are not placed by reference to a location that might be formulated as 'next' after some 'last' utterance or class of utterances. Rather, their placement seems to be organized by reference to a properly initiated closing section, and it is by virtue of the lack of a properly initiated closing section that the

unilateral dropping in of the first part of a terminal exchange is only part of the solution to the closing problem.

Di conseguenza, ciò che occorre studiare è il fenomeno delle *closing sections*: occorre, cioè, capire ed identificare i meccanismi utilizzati dai parlanti che precedono la coppia adiacente per indicare la fine della conversazione.

Secondo Schegloff e Sacks (*ib.*) la caratteristica fondamentale delle sezioni di orientamento verso la chiusura della conversazione è il fatto che, in esse, i parlanti non introducono gli *unmentioned mentionables*. Con *unmentioned mentionables* si intende elementi menzionati precedentemente nella conversazione o questioni sottintese di cui si potrebbe ancora parlare. Gli *unmentioned mentionables* sono, pertanto, tutte le cose che “potrebbero essere ancora dette”.

La fase di pre-chiusura (*pre-closing section*) prevede l'utilizzo da parte del parlante di alcune formule fisse, come ad esempio “bene”, “ok”, “eh quindi”, spesso pronunciate con tono discendente e con un ritmo alquanto rilassato. Schegloff e Sacks denominano questi tipi di pre-chiusura *possible pre-closing*, utilizzando l'aggettivo “possibili” per il seguente motivo. Dal momento che il parlante A, utilizzando questa strategia, non introduce un nuovo argomento per la conversazione, né risponde ad una domanda o ad un'affermazione fatta nel turno precedente, lascia “campo libero” al parlante B, il quale ha di fronte a sé due possibili alternative. Da un lato, può decidere di introdurre un nuovo argomento (ad esempio, introdurre un *unmentioned mentionable*); dall'altro, può decidere di avviarsi alla fase di chiusura della conversazione. L'uso del *possible pre-closing*, dunque, non comporta necessariamente una chiusura della conversazione, in quanto la scelta viene lasciata nelle mani del parlante B. Nel caso in cui il parlante B asseconi il tentativo di chiusura del parlante A, B riconosce ufficialmente la volontà di chiudere la conversazione espressa da A, e tra i due inizia una collaborazione dialogica.

Le parti del discorso prese in considerazione finora, dunque, possono avere una doppia funzione all'interno della conversazione: possono essere l'anticamera della fase di chiusura stabilita e riconosciuta da entrambi i partecipanti, o possono essere l'occasione per introdurre un nuovo argomento nella conversazione. E' a causa di tale scelta posta nelle mani del parlante del turno successivo che si utilizza la denominazione *possible pre-closings*. Occorre, inoltre, considerare che, come è stato menzionato precedentemente, non tutte le volte che i

parlanti utilizzano gli enunciati o parti del discorso considerate vogliono indicare la fine della conversazione: tali parti del discorso, infatti, “operate as possible pre-closings when placed at the analyzable [...] end of a topic” (*ib.*: 81).

Tali enunciati, dunque, svolgono la funzione di *pre-closings* soltanto quando si trovano ad un punto conclusivo di uno degli argomenti della conversazione. Ciononostante, non tutti gli argomenti presentano punti in cui è palese che la discussione sta volgendo al termine; d'altronde, non sono gli osservatori esterni o gli analisti, ma i partecipanti alla conversazione quelli che considerano e decidono che ci si sta avviando alla conclusione di quell'argomento (*ib.*), per cui la decisione relativa alla conclusione di un argomento di discussione è altamente soggettiva.

Quali sono, dunque, le strategie utilizzate dai parlanti per indicare che la discussione sull'argomento in questione sta volgendo al termine? Schegloff e Sacks (*ib.*) individuano tre tipi di strategie, che rientrano a loro volta nella grande famiglia dei *possible pre-closings* o sezioni di pre-chiusura.

In primo luogo, come è stato osservato precedentemente, i parlanti utilizzano gli enunciati o parti di discorso come “ok”, “ho capito”, “eh quindi”, con tono discendente e con un ritmo alquanto lento.

In secondo luogo, il parlante può esprimere la volontà di chiudere la discussione su un determinato argomento tramite l'uso di espressioni come, ad esempio, proverbi o morali, usati per indicare la “lezione” appresa dall'argomento affrontato. Si consideri il seguente esempio:

(*esempio 3*)

A: *guarda, contavo su di lei e alla fine ha fatto così.*

B: *eh già, ha fatto buon viso a cattivo gioco insomma!*

L'intervento di B indica chiaramente la volontà di chiudere la conversazione o, in questo caso, la discussione sull'argomento affrontato dal parlante A.

In terzo luogo, una categoria che svolge adeguatamente la funzione di *pre-closing section* è quella che Schegloff e Sacks denominano *monotopical conversation*. Con questa denominazione, i due studiosi (*ib.*: 83) intendono:

[...] Conversations produced from their beginnings with an orientation to their expectable monotopicality. [...] by monotopical we mean, procedurally, the use of a first topic end as the occasion for initiating a closing section.

Una conversazione monotopica, dunque, è una conversazione che riguarda soltanto un argomento ed ha come caratteristica principale quella di stabilire, fin dal primo enunciato, l'argomento di cui si parlerà o di definire le parti in cui l'argomento di discussione verrà diviso. Ad esempio, una tipica conversazione monotopica potrebbe iniziare con l'espressione: "guarda, ti dico due cose". In questo modo, il parlante indica che il suo discorso conterà soltanto di due parti, al termine delle quali sarà possibile, per entrambi i parlanti, intraprendere la negoziazione della chiusura del turno: di conseguenza, "the close of the topic [...] properly serves as the occasion for the initiation of the closing section (*ib.*: 83).

Per quanto riguarda i *possible pre-closings*, dunque, Schegloff e Sacks (*ib.*: 84) illustrano le seguenti conclusioni:

[...] Possible pre-closings operate to allow a distribution of the opportunities and responsibilities for initiating topic talk and using unmentioned mentionables among various participants in the conversation. It is when the participants to a conversation lay no further claim to these opportunities and responsibilities that the potential of the possible pre-closing for initiating a closing section may be realized.

La constatazione di base è che la chiusura della conversazione avviene quando entrambi i parlanti convengono che sia il momento di iniziare a smettere di parlare, in quanto nessuno ha più nulla di significativo da dire al riguardo: la prima parte del *possible pre-closing* dunque, o dell'eventuale coppia adiacente, dev'essere accettata e riconosciuta dall'interlocutore B affinché rappresenti un vero e proprio inizio della sequenza di chiusura della conversazione (*ib.*).

I *possible pre-closing* menzionati finora possono essere pronunciati sia dal parlante A che dal parlante B. Tuttavia, nel caso di una conversazione telefonica esistono alcuni meccanismi per la pre-chiusura che possono essere utilizzati solo dal chiamante o solo dal ricevente. Schegloff e Sacks (*ib.*) si riferiscono a questi meccanismi denominandoli *caller's techniques* e *called's techniques*: tali meccanismi variano di conversazione in conversazione,

e vengono impiegati utilizzando, o sfruttando, gli interessi dell'altro interlocutore. Ad esempio, in una chiamata qualsiasi, in seguito ad un dubbio o una domanda posta dal chiamante, il ricevente, oltre a fornire l'eventuale risposta, può cogliere tale occasione per intraprendere la fase di chiusura. Un altro esempio, invece, è il seguente. Consideriamo le domande di routine effettuate all'inizio della chiamata, come ad esempio "come stai?", "cosa stai facendo?", "dove stai andando?", "sei di fretta?"; le informazioni ottenute dalle risposte del parlante a queste domande possono essere riutilizzate successivamente nella conversazione per iniziare una fase di chiusura. Consideriamo, ad esempio, il caso in cui, durante la fase di apertura della chiamata, il parlante A chieda al parlante B se lo abbia disturbato e il parlante B risponda dicendo che stava dando da mangiare al figlio. Dopo aver concluso la discussione sul primo *topic* della conversazione, il parlante A potrebbe usare l'informazione ottenuta all'inizio da B per iniziare la sequenza di chiusura, ad esempio dicendo "ora ti lascio, che devi tornare a dare da mangiare a tuo figlio".

Si annovera, inoltre, il caso in cui ad un certo punto della conversazione il parlante A pronunci un enunciato simile a "ora devo andare": quest'enunciato, così come altri, da solo presuppone l'avviamento della fase di chiusura e, a differenza dei *possible pre-closings* considerati finora, può essere espresso in qualsiasi momento della conversazione, e non necessariamente dopo la fine della discussione di un determinato argomento (*ib.*).

Ne consegue, dunque, che i parlanti hanno a disposizione una vasta scelta di possibili *pre-closings*: i parlanti effettuano tale scelta non solo con il fine di giungere al termine della conversazione, ma anche considerando i fattori conversazionali in gioco e possibili eventi esterni che potrebbero disturbare la chiamata.

Schegloff e Sacks considerano, in seguito, un'altra forma di pre-chiusura, denominandola *pre-topic closing offerings*: con questa denominazione, i due studiosi si riferiscono alle possibilità di chiusura offerte dal parlante prima che si proceda alla discussione del *topic* della conversazione. Ne rappresentano un esempio le domande convenzionali che solitamente si pongono all'inizio di una chiamata: "ti disturbo?", "sei impegnato?". Nel caso in cui il parlante B risponda a tali domande affermativamente e giustificando in maniera adeguata la sua risposta, la conversazione potrebbe giungere direttamente e prima del previsto a una sequenza di chiusura: essa avverrebbe, infatti, prima dell'inizio della conversazione vera e propria tra i due parlanti. Tuttavia, anche in questo caso esistono due diverse possibilità nelle mani del parlante B, come sottolineano Schegloff e

Sacks (*ib.*: 89):

When such pre-topic closing offerings are declined, then the offering or some component of the declining utterance may be topically elaborated in its own right, or the offering becomes a pre-sequence for the offerer's topic talk. If the pre-topic closing offering is accepted, there follows a closing section, one component of which routinely is making arrangements for resumption of the conversation.

Oltre alle possibili forme di pre-chiusura descritte finora, esistono altre forme che invitano al termine della conversazione; esse sono di vario tipo e possono essere più o meno estese, ovvero il loro utilizzo può prevedere un uso minore o maggiore di turni conversazionali. Ad esempio, i casi in cui, verso la fine di una chiamata, si forniscano indicazioni stradali, si faccia un invito formale, o ci si ricollegi ad elementi emersi precedentemente nella conversazione (*ib.*).

Per concludere, Schegloff e Sacks (*ib.*) identificano due componenti specifiche e ricorrenti in ogni fase di chiusura della conversazione; in primo luogo, la presenza di una coppia adiacente o di un turno singolo che venga interpretato dai due parlanti come il termine della conversazione; in secondo luogo, un'adeguata preparazione della chiusura attraverso una sezione di pre-chiusura, che può assumere varie forme, come è stato descritto in questa sezione. Non bisogna dimenticare, tuttavia, che la riapertura del discorso può avvenire in qualsiasi momento della conversazione, anche durante la fase di chiusura: “[...] There are procedures at any point in a closing section for reopening topic talk” (*ib.*: 92).

A tale proposito, i due studiosi notano che ogni volta in cui viene introdotto un nuovo argomento durante la sequenza di chiusura si produce una sorta di *misplacement marking*; con tale denominazione si intende un'enfasi particolare conferita al nuovo argomento introdotto. Infatti, il parlante che introduce un nuovo argomento durante la sequenza di chiusura è consapevole che in questo modo non sta assecondando il desiderio dell'altro parlante, che è quello di giungere al termine della conversazione: per questo motivo, il parlante deve “giustificare” l'introduzione di un nuovo argomento utilizzando un'enfasi particolare. E' il caso, ad esempio, in cui nella parte finale della conversazione uno dei parlanti formuli il seguente enunciato: “ah, tra l'altro, dovevo dirti che”, dove quel “tra l'altro” rappresenta l'enfasi aggiunta per introdurre adeguatamente il nuovo argomento. A questo proposito,

Schegloff e Sacks notano:

When an initiated closing is aborted by reopening topic talk, a next effort to close does not proceed by simple insertion of a terminal exchange, but by the initiation of another closing section [...]

In altre parole, in seguito alla riapertura della conversazione da parte del parlante B, il parlante A dovrà ricominciare dall'inizio il procedimento necessario per giungere alla sequenza di chiusura.

In conclusione, dagli studi di Schegloff e Sacks emerge la complessità e la particolarità tipiche delle sequenze di chiusura nelle conversazioni telefoniche. Occorre infine considerare che, come affermano Schegloff e Sacks (*ib.*), i meccanismi di chiusura, così come i meccanismi generali che sottostanno all'interazione tra due parlanti, vanno sempre e comunque considerati all'interno del contesto comunicativo in cui si producono. Infatti, oltre alle parole e agli enunciati, ci sono altri aspetti da considerare, che riguardano sia l'aspetto sociale che comunicativo:

These considerations suggest that how a conversation is carried on in its course is sensitive to the placement of the conversation in an interaction episode or occasion, and that how an upcoming lapse in the operation of the basic features is attended to and dealt with by participants is sensitive to, and/or can accomplish, the placement of the conversation in its occasion [...]. That participants attend as a task or as a piece of business to bringing the conversation to a close may have less to do with the character, organization, structure, etc., of conversation *per se*, than with that of occasions or interactions; or, rather, it has to do with the organization of conversation as a constituent part of an occasion or interaction.

(Schegloff e Sacks 1973: 97)

Queste considerazioni sono fondamentali nello studio conversazionale, sia in generale sia nel particolare proposto in questo lavoro. Esse permettono, infatti, di comprendere maggiormente il comportamento dei partecipanti in una conversazione e sono spunti interessanti per analizzare le conversazioni telefoniche mediate da interprete.

### 3.3 Tratti dell'interazione telefonica mediata da interprete

In questo lavoro si è spesso menzionato il fatto che un'interazione tra due interlocutori al telefono mediata da interprete presenti delle differenze rispetto alle interazioni presenziali con interpreti. Al fine di comprendere maggiormente che cosa avviene durante l'interazione telefonica e, in particolar modo, al fine di scoprire e definire quali sono le principali difficoltà riscontrate dagli interpreti chiamati a lavorare al telefono, si propongono di seguito i risultati dello studio svolto da Oviatt e Cohen (1992): tali risultati consentono, infatti, di avere una visione d'insieme dei tratti principali dell'interazione telefonica mediata da interprete. Inoltre, i risultati dello studio possono essere applicabili a qualsiasi tipo di conversazione telefonica in cui venga richiesto l'uso di un interprete: sono, pertanto, generalizzabili.

Lo studio svolto da Oviatt e Cohen (*ib.*) prende in esame le registrazioni di ventiquattro conversazioni telefoniche. Di queste ventiquattro chiamate, dodici vengono effettuate da persone di madrelingua inglese a persone giapponesi, che richiedono l'aiuto di un interprete al telefono; le altre dodici, invece, sono chiamate effettuate da persone di madrelingua inglese a persone giapponesi, le quali hanno un'ottima competenza nella lingua inglese, per cui non hanno bisogno dell'aiuto dell'interprete. Lo studio prevede, dunque, la registrazione di due tipologie di interazione telefonica: da un lato, con la presenza dell'interprete, dall'altro, senza la presenza dell'interprete. Lo scopo è esattamente quello di mettere a confronto le due modalità, valutando i tempi, le modalità di svolgimento della conversazione e se, in entrambi i casi, si persegue l'obiettivo prefisso dall'utente che effettua la chiamata.

E' d'uopo sottolineare che, a differenza di altri studi condotti nell'ambito di *telephone interpreting* o di *videoconference interpreting*, le conversazioni analizzate da Oviatt e Cohen in cui si richiede l'aiuto di un interprete sono registrazioni reali e non dialoghi fittizi, dove entrambi gli interlocutori non sono in grado di comprendere la lingua dell'altro. In altri studi, spesso i partecipanti coinvolti sono bilingui o comunque a conoscenza di entrambe le lingue di lavoro dello studio: indubbiamente, questo aspetto comporta un diverso atteggiamento da parte dei partecipanti, che si sentono comunque in controllo della situazione e della comunicazione, indipendentemente dalla presenza dell'interprete o meno. Nello caso di Oviatt e Cohen, invece, il contesto assolutamente reale della comunicazione conferisce allo studio la sua validità scientifica.

Nello studio di Oviatt e Cohen, gli interpreti che hanno partecipato alle interazioni telefoniche appartengono all'agenzia *Language Line Service* negli Stati Uniti: sono, pertanto, interpreti professionisti e con una consolidata esperienza nella pratica dell'IT.

L'obiettivo principale dello studio di Oviatt e Cohen è comprendere quali siano i tratti tipici dell'interazione telefonica mediata da interprete; in particolare, lo studio si propone di stabilire e descrivere le strategie e le tecniche utilizzate dall'interprete nel caso dell'IT, facendo un raffronto con quelle normalmente utilizzate nell'interpretazione presenziale (*ib.*).

Alla base dello studio ci sono le seguenti ipotesi.

In primo luogo, Oviatt e Cohen ritengono che, nell'IT, l'interprete svolga la funzione di coordinatore (*coordinator*, cfr. capitolo 1) generale della comunicazione, occupandosi, pertanto, della gestione dei turni conversazionali, di risolvere le eventuali sovrapposizioni e di chiedere agli interlocutori di ripetere il messaggio qualora ci siano stati dei problemi audio.

In secondo luogo, come conseguenza della mancanza di accesso al linguaggio non verbale e alla visuale sull'ambiente in cui avviene l'interazione, l'interprete è portato ad essere più esplicito durante tutta la comunicazione, soprattutto nei turni in cui si fa chiaramente riferimento ad elementi del mondo reale o dell'ambiente in cui si trovano gli interlocutori.

In terzo luogo, secondo Oviatt e Cohen, nell'IT si verifica una minore alternanza di turni conversazionali o, considerando lo stesso concetto sotto un altro punto di vista, i turni dei parlanti avrebbero una durata più lunga in questa modalità rispetto a una normale conversazione telefonica senza interprete. Inoltre, secondo gli studiosi, nell'IT il tasso di errori di comunicazione e di disfluenze sarebbe più elevato rispetto ad una conversazione telefonica senza l'utilizzo di interprete.

Le chiamate registrate sono di due tipologie. Nel primo caso, l'interlocutore che effettuava la chiamata doveva iscriversi ad una conferenza che si sarebbe tenuta in Giappone; nel corso della conversazione con l'operatore telefonico giapponese, dunque, avrebbe dovuto rispondere a diverse domande per fornire le informazioni necessarie richieste da un modulo apposito. Nella seconda tipologia, l'interlocutore che effettuava la chiamata chiedeva informazioni su viaggio e possibilità di soggiorno in Giappone durante i giorni in cui si sarebbe tenuta la conferenza. Nella prima tipologia era necessario l'uso di un interprete; nella seconda tipologia non veniva utilizzato un interprete, in quanto l'operatore giapponese era perfettamente in controllo della lingua inglese.

La modalità di svolgimento dello studio, la tipologia delle chiamate e le modalità di trascrizione sono state accuratamente definite, in modo preciso e sistematico da Oviatt e Cohen, ai fini di garantire la riproduzione del realismo delle conversazioni e conferire ancora più validità allo studio effettuato. Per maggiori informazioni rispetto alle modalità di analisi dei dati e al procedimento generale dello studio, si rimanda a Oviatt e Cohen (1992: 5-6).

Prima di descrivere i risultati generali ottenuti dallo studio, occorre specificare i parametri secondo i quali sono state analizzate le registrazioni delle conversazioni (*ib.*). In primo luogo, le conversazioni sono state analizzate considerando la tecnica di gestione delle informazioni ricevute durante l'interazione. E' stata prestata particolare attenzione ai casi in cui l'interprete forniva informazioni aggiuntive rispetto a quelle comunicate dall'interlocutore, oltre ai casi in cui l'interprete forniva una risposta ad una domanda dell'interlocutore senza aver prima ottenuto conferma dall'altro interlocutore. Inoltre, la gestione delle informazioni prevedeva una speciale attenzione ai casi in cui l'interprete compiva una selezione dell'informazione da trasmettere, tralasciando volontariamente alcune parti del discorso o in cui l'interprete prendeva iniziativa propria, fornendo agli interlocutori idee o ipotesi che non erano state ancora prese in considerazione, così come casi in cui l'interprete poneva domande specifiche agli interlocutori per ottenere dettagli in più in modo da ampliare l'informazione centrale.

In secondo luogo, è stato misurato il tempo necessario agli interpreti per trasmettere tutti i nuclei di informazione significativa agli interlocutori.

In terzo luogo, è stato considerato il numero di informazioni trasmesse in ogni *subdialogue*, ovvero i mini-dialoghi che si vengono a creare durante l'interazione tra l'interprete e, in questo caso, la parte anglofona o la parte nipponofona. Ad esempio, se all'interlocutore anglofono veniva chiesto di fornire nome, cognome, indirizzo e numero di telefono, il *subdialogue* che si veniva a creare era quello tra interprete e parte americana in quest'occasione.

In quarto luogo, si è prestata particolare attenzione alle scelte effettuate dagli interpreti rispetto all'uso della prima o della terza persona.

In quinto luogo, si è calcolato il numero di parole e la quantità di frasi aggiuntive necessario all'interprete per chiedere conferma delle informazioni ricevute.

In sesto luogo, è stata analizzata la maniera in cui gli interlocutori formulavano le proprie richieste: è stato studiato, dunque, se la maggior parte delle richieste veniva formulata

in modo diretto o indiretto, mostrando un grado più o meno alto di libertà interlocutoria. Prendiamo come esempio il fatto che l'interlocutore anglofono abbia bisogno di sapere gli orari degli autobus per arrivare dalla stazione centrale al luogo in cui si svolgerà la conferenza. Un esempio di richiesta formulata in maniera indiretta potrebbe essere: "Mi chiedevo se poteva comunicarmi gli orari dei bus per raggiungere il luogo della conferenza". Invece, un esempio di richiesta formulata in maniera diretta potrebbe essere: "Quali sono gli orari dei bus per raggiungere il luogo in cui avverrà la conferenza?"

Inoltre, è stata calcolata la lunghezza totale di tutte le interazioni, oltre alla quantità e alla durata dei vari *subdialogues*, effettuati sia in lingua inglese che in lingua giapponese, e al numero di marcatori del discorso utilizzati dagli interpreti ai fini di indicare con precisione l'inizio e la fine di un turno conversazionale.

In aggiunta, è stato calcolato il numero di errori sorti durante la comunicazione; nel computo sono stati considerati sia gli errori sorti e successivamente risolti da uno degli interlocutori, sia gli errori sorti e lasciati irrisolti per tutta la durata della conversazione. Tra gli errori di comunicazione più comuni, si annoverano: un'errata trasmissione di numeri o lettere, errori terminologici, incomprensioni rispetto a delle richieste specifiche effettuate dagli interlocutori.

Infine, sono stati considerati i seguenti aspetti. In primis, il numero medio di parole appartenenti a parti del discorso sovrapposte: in questo computo sono state incluse le parole dei casi in cui tutti e tre gli interlocutori (nel caso di chiamata mediata da interprete) o entrambi gli interlocutori (nel caso di chiamata non mediata da interprete) parlavano nello stesso momento. Inoltre, sono stati numerati i casi in cui, mentre era in corso un *subdialogue* tra l'interprete e una delle parti, l'altro interlocutore interrompeva lo svolgersi del *subdialogue*. Da ultimo, è stato calcolato il numero totale delle parole utilizzate in tutte le interazioni, il numero totale delle parole inudibili, sia in giapponese che in inglese e, per finire, come e in che misura l'interprete veniva ritenuto affidabile da parte degli interlocutori.

I parametri appena descritti hanno rappresentato le lenti con cui osservare le interazioni registrate; lo stesso tipo di analisi è stato condotto sia per le interazioni in cui interveniva l'interprete, sia per le interazioni in cui la conversazione avveniva tra parlante anglofono e parlante nipponico, senza il bisogno di intermediari.

Nell'ultima parte di questa sezione, si propongono i risultati principali a cui lo studio di Oviatt e Cohen (1992) è giunto.

Complessivamente, lo studio ha confermato la prima ipotesi di partenza. I risultati hanno confermato che gli interpreti, nell'IT, "would assume the role of independent agents who actively manage information needed to complete the researcher's specified tasks" (*ib.*: 9). Dall'analisi delle interazioni, risulta che l'interprete sia portato ad assumere il ruolo di coordinatore soprattutto nei casi in cui deve fornire informazioni aggiuntive ad uno degli interlocutori; inoltre, l'interprete assume questo ruolo quando decide di omettere parti di informazione, in quanto ritenuta non rilevante ai fini della comunicazione. Inoltre, l'interprete svolge questo ruolo quando prende un'iniziativa personale, facendo delle richieste dirette agli interlocutori per ottenere informazioni utili, a suo parere, per il proseguimento della conversazione.

In secondo luogo, dalle analisi delle interazioni Oviatt e Cohen hanno notato che l'interprete provvede a trasmettere le informazioni precise e puntuali fornitegli dall'interlocutore immediatamente all'altro interlocutore. L'interprete preferisce trasmettere subito questo tipo di informazione (come ad esempio, i dati personali, nome, cognome, numero di telefono), piuttosto che tentare di ricordarsele e aspettare un lasso di tempo più lungo prima di prendere la parola. Inoltre, dallo studio emerge che le informazioni nuove fornite da uno degli interlocutori vengono raggruppate dagli interpreti in sottogruppi di tre o quattro tipi di informazione, da essere poi trasmesse nei *subdialogues* vari. In questo modo, l'interprete ritiene che si faciliti lo svolgersi della comunicazione.

In terzo luogo, dai risultati emerge anche che gli interpreti tendono ad utilizzare la prima persona quando devono riferirsi a loro stessi; tendono, al contrario, ad utilizzare la terza persona per riportare il messaggio dell'interlocutore, soprattutto nei casi in cui si trovino costretti a filtrare messaggi dai toni particolarmente accesi o scontroso. Questa tendenza avrebbe origine nella volontà dell'interprete di tenere le due figure il più possibile separate (interprete e interlocutore), dal momento che al telefono distinguere le due figure non è così immediato come avviene nell'interpretazione presenziale.

Rispetto alla lunghezza della conversazione, dai risultati dello studio si evince che le chiamate mediate da interprete hanno una durata di circa il doppio rispetto a quelle non mediate da interprete; rispetto invece agli errori di comunicazione, Oviatt e Cohen notano che "elevated miscommunication level during interpretation included errors in the transmission of letters and digits, terminology errors, and occasional general misunderstanding of task requests", ma anche che "most errors were minor [...] and did not lead to consequential

performance problems” (Oviatt e Cohen 1992: 12).

C'è poi un dato interessante da sottolineare: un terzo della durata totale delle conversazioni nelle chiamate mediate da interprete è stato esclusivamente utilizzato per verificare la validità delle informazioni ricevute. Rispetto alla modalità di formulare le richieste, dai risultati emerge che nelle telefonate non mediate da interprete gli utenti preferivano formulare la richiesta in maniera diretta, mentre in quelle mediate da interprete il tasso di utilizzo di richiesta indiretta era significativamente più alto (*ib.*). Rispetto invece alla gestione e all'alternanza dei turni, Oviatt e Cohen notano che “turn-shifting between the English and Japanese subdialogues was remarkably clean *during* interpreted calls” (1992: 13): pertanto, non sono state riscontrate differenze rispetto ad una interazione telefonica non mediata da interprete. A questo proposito, gli studiosi affermano che “interpreters provided clear linguistic marking of the start and end of most subdialogues” (*ib.*).

Lo studio di Oviatt e Cohen ha permesso di ottenere risultati interessanti mostrando che l'interpretazione telefonica può essere un valido sostituto dell'interpretazione presenziale, fermo restando che si considera il suo utilizzo in ambiti e occasioni specifiche. Infatti, questa modalità non solo consente la buona trasmissione delle informazioni e l'efficienza da parte degli interpreti, ma mostra anche che l'interprete è più spronato a svolgere il suo ruolo di coordinatore della comunicazione e riesce a portare a termine il suo compito, seppur in una situazione decisamente più complessa rispetto a quella che si produce in un'interpretazione presenziale.

Oviatt e Cohen (*ib.*) affermano, inoltre:

The present results should begin to provide a basis for predicting many of the human speech patterns that are likely to be encountered by any automatic telephone interpretation system designed to handle service-oriented tasks, patterns that will need to be accommodated for a system to function in an accurate and robust manner.

Che gli interpreti al telefono possano venire un giorno sostituiti da macchine in grado di fornire un servizio di traduzione automatica? Non si può prevedere il futuro; ma sembra complicato pensare che il compito di interpretare verrà lasciato totalmente nelle mani di robot, per quanto dotati del miglior tipo di intelligenza artificiale. L'interpretazione non è un processo automatico che avviene nel cervello dell'interprete; al contrario, comporta una

preparazione previa, una capacità relazionale umana e una sensibilità, soprattutto nel caso in cui si trattano certi temi in determinati contesti. Come afferma Mouzourakis (in Buck 2000: 4), commentando l'idea della traduzione automatica:

[...] This is too simplistic, especially as there is increasing evidence that information processing is not confined to the brain or nervous system alone but also takes place at the cellular or even subcellular level. That would increase the processing power required for intelligent robots by a few orders of magnitude.

## **4. Materiali e metodi**

Il presente capitolo è dedicato all'illustrazione della modalità di raccolta e di analisi dei materiali utilizzati in questo lavoro al fine di identificare ed analizzare in dialoghi reali le caratteristiche dell'interazione telefonica mediata da interprete esposte nei precedenti capitoli. Si forniranno una panoramica sul contesto di provenienza dei dati e un elenco dei parametri utilizzati per la loro analisi.

### **4.1 Raccolta dei dati**

Al fine di osservare nella pratica gli aspetti teorici dell'interazione telefonica precedentemente descritti, il presente lavoro ha preso come oggetto di studio alcune registrazioni audio di conversazioni telefoniche tra utenti di lingue diverse richiedenti l'ausilio di un interprete. Le dieci conversazioni analizzate sono state fornite dall'azienda spagnola Dualia, specializzata nell'offerta di servizi di interpretazione telefonica in tempo reale, di cui si propone una breve presentazione.

#### **4.1.1 L'azienda Dualia**

Dualia Teletraducciones<sup>27</sup> è un'azienda con sede nei Paesi Baschi, nello specifico a Mondragón, in Spagna. E' una delle aziende spagnole più importanti e rinomate tra quelle che offrono servizi di interpretazione telefonica per i servizi pubblici; l'azienda lavora principalmente per la comunità autonoma dell'Andalucía, ma i suoi servizi si estendono a tutta la Spagna e anche all'estero.

Dualia nasce nel 2003, anno in cui i tre fondatori, al tempo grandi amici e soci, prendono atto dei cambiamenti linguistici e culturali della società spagnola rilevando le difficoltà linguistiche di molte aziende nazionali alle prese con i sempre più frequenti contatti con l'estero. L'azienda nasce dunque per soddisfare un'unica esigenza: eliminare definitivamente le barriere linguistiche tra le aziende di paesi diversi. Viene brevettato un dispositivo composto da un telefono cellulare collegato alla centralina Dualia con cui contattare gli interpreti a seconda della lingua richiesta, da un binauricolare con due microfoni

---

<sup>27</sup> <http://www.dualia.es/>

e infine, dalla lista di lingue offerte dal servizio e dal corrispettivo numero da selezionare sulla tastiera una volta effettuata la chiamata. La lista delle lingue e dei codici corrispondenti è presente anche sul sito web dell'azienda e può essere consultata in qualsiasi momento.

I primi prototipi offerti da Dualia iniziarono a diffondersi rapidamente ed ebbero un grande successo, soprattutto per la loro praticità e funzionalità: essi, infatti, permettevano di mettersi in contatto in tempi brevissimi con un interprete, offrendo una soluzione rapida ed efficace per qualsiasi situazione in cui si presentassero difficoltà linguistiche. Dualia iniziò a diffondere maggiormente i suoi prodotti nell'ambito aziendale, dove il dispositivo era specialmente richiesto dalle aziende che avevano contatti all'estero, le quali iniziarono ad usufruire del servizio in maniera regolare.

L'innovazione introdotta da Dualia rispetto ad altre imprese che offrivano servizi di interpretazione telefonica fu l'uso di un telefono mobile e non fisso. L'uso del binauricolare presenta un notevole vantaggio rispetto all'uso di telefono fisso con sistema vivavoce, come analizzato nel secondo capitolo: "one alternative that allows for greater privacy is a dual handset phone that enables the parties to listen to the interpretation individually without passing the handset back and forth" (Hewitt in Mikkelson 2003: 9). Kelly (2008b: 31) sottolinea:

This prevents the parties from having to pass the phone back and forth to each other or having to use a speaker phone when both people are on the phone with an interpreter. This can be extremely helpful in many situations.

Ai suoi inizi, Dualia vantava un'offerta di venticinque lingue disponibili durante l'orario di giornata lavorativa, dal lunedì al venerdì; ora, l'azienda è cresciuta notevolmente ed offre ben cinquantuno lingue disponibili ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette. Il tempo necessario per raggiungere l'interprete desiderato è stimato essere inferiore ai trenta secondi. Occorre sottolineare il fatto che il servizio oggi è disponibile ventiquattro ore al giorno poiché in questo modo, l'azienda vuole rispondere all'esigenza principale per cui viene utilizzata l'interpretazione telefonica: "many of the situations that require interpretation via telephone are emergency in nature and therefore service must be available all times" (Kelly 2008b: 17). Oltre alle lingue già disponibili, con Dualia esiste la possibilità di "prenotare" alcune lingue particolari qualora non comparissero nella lista: considerando nel computo

anche tali possibilità, Dualia arriva a coprire un totale di ottanta lingue.

Oltre all'offerta del servizio di interpretazione telefonica classica, ovvero il caso in cui i due parlanti si trovano nello stesso ambiente e l'interprete lavora a distanza, Dualia offre anche il servizio di chiamata a tre. Con tale servizio, l'interprete di Dualia lavora con due interlocutori che non si trovano nello stesso ambiente: si crea, pertanto, una situazione in cui tre persone da tre luoghi diversi sono collegate simultaneamente. Tale servizio è nato come risposta ad una necessità presente soprattutto in ambito aziendale, ove le imprese con molti contatti all'estero desideravano evitare i tempi e i costi di spostamento per le eventuali trattative con i soci stranieri: con la modalità di chiamata a tre, i rappresentanti aziendali possono effettuare una chiamata al proprio socio all'estero direttamente dal loro ufficio.

Come è stato già descritto, Dualia nacque per far fronte ad alcune esigenze legate al contesto aziendale. Eppure, presto ha iniziato a proporre la sua offerta nell'ambito dei servizi pubblici, in cui la richiesta di interpreti era alquanto elevata. Dualia orienta ora i suoi servizi anche al settore sanitario, giudiziario e alle varie sfere dei servizi sociali.

Da quando l'impresa ha iniziato a operare anche nel mercato dei servizi pubblici, il numero di interpretazioni telefoniche offerte è cresciuto notevolmente, fino ad arrivare a più di trentamila all'anno. Le lingue più richieste sono, nell'ordine: inglese, francese, rumeno e arabo. L'italiano è una lingua poco utilizzata ed è richiesta soprattutto d'estate, a causa della notevole presenza di turisti italiani in Spagna.

Dualia destina la maggior parte dei suoi servizi al settore sanitario (48%); tale settore è seguito da quello turistico e sociale (35%); da ultimo, si rileva il settore aziendale (17%). Per quanto riguarda il settore sanitario, l'impresa offre un servizio piuttosto trasversale: l'interprete telefonico soddisfa le richieste più semplici, come le chiamate per prendere appuntamenti con un medico, le visite di controllo, fino alle richieste più complesse in situazioni di emergenza, come, ad esempio, un incidente stradale. Le chiamate per richiedere appuntamenti con il medico vengono definite da Kelly (2007: 2) *routine calls*, in cui la struttura dei turni conversazionali appare piuttosto schematica e ripetitiva: “when patients call appointment lines, triage lines, nurse advice lines, and other numbers for service over the telephone”.

Nel settore dei servizi sociali, l'attività di Dualia è rivolta principalmente agli enti pubblici come, ad esempio, la Caritas o la Croce Rossa, in cui sovente arrivano stranieri che hanno bisogno non solo di un'assistenza linguistica, ma anche materiale o psicologica. Spesso,

gli interpreti di Dualia devono affrontare casi delicati come abusi sessuali, violenze domestiche o pedofilia, a cui si aggiungono casi meno emotivamente sconvolgenti, come le richieste di asilo o di ricongiungimento familiare.

Da ultimo, Dualia offre i suoi servizi anche per le scuole ad ogni livello di istruzione: gli istituti possono richiedere il servizio nel caso in cui un insegnante debba, ad esempio, svolgere un colloquio con i genitori di un alunno straniero. Infine, nell'ambito giudiziario, si riscontra l'uso di interpretazione telefonica prevalentemente nelle stazioni di polizia.

#### **4.1.2 Il protocollo degli interpreti di Dualia**

Dualia prevede vari protocolli che gli interpreti sono chiamati a rispettare nel corso delle loro interpretazioni; tali protocolli variano a seconda della tipologia del caso che viene interpretato. Si propone, di seguito, l'analisi di alcuni protocolli e di linee di condotta che gli interpreti di Dualia devono rispettare durante la loro prestazione.

In primo luogo, esistono diversi protocolli nell'ambito sanitario. In questo caso si annoverano, principalmente, due tipologie: il caso delle *routine calls*, descritto nella sezione precedente, e i casi di emergenza. Per quanto riguarda il primo caso, è previsto che l'interprete possa prendere iniziativa propria in alcuni momenti della conversazione. Questi tipi di chiamate sono strutturati secondo una prassi sempre uguale che prevede la richiesta all'utente del numero di tessera sanitaria, del nome dell'ospedale di riferimento e del nome del medico di base. Di conseguenza, una volta verificato che l'utente ha effettuato la chiamata per richiedere un appuntamento con il medico, l'interprete può procedere direttamente alla richiesta dei dati necessari, senza aspettare che sia l'operatore a porre tali domande. Durante la trasmissione dei dati, occorre che l'interprete presti attenzione a tutto ciò che ascolta in modo da riprodurre fedelmente ogni dettaglio: nome, cognome, numero tessera sanitaria. La seconda domanda posta dagli operatori nella maggior parte dei casi è se l'utente chiama per prendere appuntamento per una visita o per ottenere una ricetta medica; anche in questo caso, l'interprete può anticipare l'operatore chiedendo direttamente all'utente che tipo di servizio stia richiedendo ai fini di accelerare la comunicazione. Tralasciando eventuali casi particolari, questa tipologia di interazione presenta un andamento fisso e ripetitivo: l'interprete con esperienza professionale alle spalle è in grado di prendere questo tipo di iniziativa nella conversazione, cosciente del fatto che non sta infrangendo nessuna regola di condotta.

Al contrario, nelle chiamate di emergenza, gli interpreti di Dualia sono consapevoli del fatto che l'obiettivo da raggiungere è soltanto uno: la trasmissione rapida del messaggio. Pertanto, gli interpreti sono invitati a tralasciare l'informazione aggiuntiva fornita dagli utenti per trattenere, invece, le informazioni essenziali al fine di risolvere la situazione di emergenza nel minor tempo possibile. Gli interpreti possono, pertanto, eliminare le parti di informazione non necessarie o, altrimenti, possono decidere di relegarle a turni conversazionali successivi, dopo che sia stato esaurito il *topic* principale della conversazione. Nel già citato esempio di incidente autostradale, l'interprete di Dualia è autorizzato, dunque, a saltare la parte dei saluti tipici delle aperture nelle conversazioni telefoniche, per andare dritto al punto ponendo domande specifiche all'utente come: "in che strada si trova?", "quanti eravate in macchina?", "quanti feriti ci sono?". In questo modo, le informazioni essenziali possono essere rapidamente comunicate agli operatori sanitari, pronti ad inviare un'ambulanza sul luogo esatto dell'incidente. L'interprete è, dunque, autorizzato a prendere l'iniziativa ponendo una serie di domande che non sono state formulate direttamente dall'operatore sanitario. Una volta che l'utente abbia fornito una risposta adeguata a tali domande, l'interprete deve tornare a lavorare nella modalità classica di interpretazione, ovvero intervenendo seguendo i turni conversazionali dei due interlocutori. E' fondamentale, inoltre, che nei casi di emergenza l'interprete mantenga il sangue freddo e rimanga in controllo della situazione; è probabile, infatti, che l'utente al telefono, coinvolto nell'incidente, sia molto agitato e che, soprattutto nei primi istanti di conversazione, non sia in grado di fornire l'informazione necessaria richiesta dall'interprete. Al contrario, l'utente potrebbe perdere tempo fornendo dettagli inutili, mentre continua ad essere vittima delle emozioni o distratto dalle altre cose che accadono intorno a lui.

Prendiamo in considerazione un altro esempio, che mostra un altro modo in cui l'interprete può risparmiare tempo in casi di emergenza. Supponiamo che un interprete riceva una chiamata dal pronto soccorso, e che la prima frase che ascolti sia la seguente: "Il mio amico sta male". Dopo aver ascoltato questa frase, l'interprete può decidere di non tradurne il significato all'operatore: può, invece, prendere iniziativa e porre una domanda direttamente all'utente. Ad esempio, può chiedere: "Che cosa è successo precisamente al suo amico?". Una volta che l'utente abbia risposto adeguatamente, l'interprete potrà tradurre il messaggio all'operatore: in questo caso, pertanto, l'interprete risparmia il tempo di uno o due turni conversazionali in cui l'operatore, quasi sicuramente, avrebbe formulato a sua volta la

domanda posta dall'interprete.

In secondo luogo, esiste un protocollo specifico anche per le chiamate che provengono dai centri sociali o dai centri di accoglienza. In questo caso, l'interprete è tenuto a comportarsi in una maniera diametralmente opposta a quella appena descritta. Nell'ambito dei centri sociali o di accoglienza si ricevono spesso chiamate in cui gli interlocutori possono essere donne violentate, bambini maltrattati o profughi con delle storie inenarrabili per la loro drammaticità. Pertanto, sono situazioni molto forti dal punto di vista emotivo per l'interprete. In questo tipo di interpretazione, l'interprete di Dualia deve seguire il seguente protocollo. *In primis*, non deve coinvolgersi personalmente o emotivamente con il caso in cui sta lavorando. Ciò vuol dire, ad esempio, che deve evitare dialoghi informali o prolungati con l'utente. Inoltre, nel caso in cui, ad esempio, una donna violentata racconti la sua storia nei minimi dettagli, l'interprete deve riprodurre tutto quello che ha ascoltato nella lingua dell'operatore riportando ogni informazione nell'ordine in cui l'ha ricevuta. In aggiunta, l'interprete deve fare domande concernenti eventuali particolari omessi o parti sottintese, in modo da poter informare adeguatamente l'operatore. Questo procedimento può richiedere parecchio tempo: spesso, l'operatore che si trova con una persona immigrata formula la tipica domanda: "come è arrivato fin qui?" e la risposta dell'utente può essere piuttosto lunga e complessa, fino ad arrivare a durare quindici o venti minuti. L'interprete può, ovviamente, chiedere all'utente di fermarsi di tanto in tanto, in modo da poter riprodurre le informazioni nell'altra lingua senza dover affaticare troppo la memoria.

In aggiunta, l'interprete deve immediatamente avvisare l'operatore o l'assistente sociale nel caso in cui noti eventuali cambiamenti improvvisi nella voce o nell'atteggiamento dell'utente: un cambiamento quasi impercettibile nella prosodia o nel tono degli enunciati, infatti, potrebbe indicare l'irruzione improvvisa di qualcun altro nell'ambiente in cui si trova l'interlocutore. Ad esempio, nel caso in cui una donna straniera che subisce abusi dal proprio marito chiami l'assistente sociale o la polizia dal telefono di casa propria, e ad un certo punto l'interprete si accorgesse di un cambiamento nel suo tono di voce, ciò potrebbe significare l'arrivo improvviso in casa del marito della donna, la quale potrebbe non volere fare intendere al marito che sta parlando con la polizia. In aggiunta, l'interprete è chiamato a riferire agli operatori i casi in cui il discorso dell'utente presenti delle parti incoerenti o poco chiare, i casi in cui l'utente tentenni o esiti prima di rispondere, o risponda alle domande in un modo assolutamente irragionevole. L'interprete deve, inoltre, comunicare all'operatore se si rende

conto che l'utente che sta effettuando la chiamata non è da solo perché si sentono delle voci indefinite di sottofondo; lo stesso vale per le situazioni in cui l'interprete capisce che potrebbe esserci qualcuno vicino al volto dell'utente e che lo stia addirittura minacciando (notando, ad esempio, una forte respirazione altrui).

Ciò che emerge chiaramente dall'analisi dei due diversi tipi di protocollo è il fatto che nel primo caso l'interprete deve essere succinto e andare dritto al punto senza perdere tempo; nel secondo caso, invece, l'interprete deve tradurre tutto ciò che ascolta nella maniera più dettagliata possibile, in quanto ogni tipo di particolare potrebbe essere un indizio di qualcosa che sta accadendo realmente o una spiegazione per una particolare situazione irrisolta.

Oltre a queste indicazioni che vengono fornite agli interpreti per le due tipologie di chiamate che possono ricevere, esistono altri casi in cui agli interpreti di Dualia è indicato come devono comportarsi.

E' probabile, ad esempio, che l'interprete riceva una chiamata non necessaria, effettuata per scherzo o in cui la situazione descritta si rivela ben presto essere un falso allarme. Nonostante ciò, l'interprete è chiamato a svolgere il suo mestiere correttamente e prendendo sul serio la situazione: non può abbandonare la conversazione perché ha capito, ad esempio, che la chiamata, in realtà, è uno scherzo telefonico. Ciò che può fare, invece, è comunicare all'operatore che, ad esempio, si sentono delle risate di sottofondo, e che la chiamata potrebbe essere il frutto di uno scherzo di cattivo gusto.

In aggiunta, accade spesso che gli interlocutori della chiamata inizino a parlare tra di loro "scavalcando" l'interprete. Ad esempio, è possibile che l'operatore sanitario riceva la chiamata di un utente tedesco e, non appena chiamato l'interprete, si renda conto che il suo livello di conoscenza della lingua tedesca possa essere sufficientemente adeguato per sostenere una conversazione con l'utente. E' possibile, dunque, che all'improvviso i due interlocutori inizino a parlare nella stessa lingua senza passare per l'interprete. In questo caso, l'interprete è chiamato a farsi da parte nella conversazione (a differenza di un'interpretazione presenziale, al telefono la sua "uscita" dalla conversazione spesso non viene neanche notata). Ciononostante, l'interprete deve continuare a seguire l'intera conversazione, assicurandosi costantemente che lo scambio di informazioni tra i due parlanti sia corretto; nel caso in cui si producano errori o incomprensioni a causa dell'insufficiente livello linguistico del medico, l'interprete deve intervenire per salvaguardare lo svolgimento della comunicazione, con formule come la seguente: "Per agevolare la comunicazione le chiedo di parlare nella sua

lingua madre che io tradurrò fedelmente”.

Gli interpreti di Dualia sono consapevoli del fatto che in ambito sanitario la maggior parte delle chiamate per visite mediche o per ricette avviene durante il giorno, mentre quelle di emergenza durante la notte o la mattina presto; può apparire banale, ma se l'interprete lavora durante la notte deve prestare attenzione al tono della voce quando risponde al telefono. Ad esempio, l'utente non deve percepire dalla voce dell'interprete il fatto che egli, nel momento in cui ha ricevuto la chiamata, stava dormendo: anche questi piccoli dettagli sono indice, infatti, di professionalità.

Nel caso in cui ci siano delle interferenze o problemi di audio e l'interprete perda una parte o tutta l'informazione, è chiamato ad informare l'operatore spiegandogli che c'è stato un problema di interferenza, e chiederà gentilmente all'utente di ripetere l'enunciato. In molti casi, inoltre, la linea può cadere: l'interprete non può fare nulla se non aspettare che l'utente richiami.

L'interprete di Dualia deve anche attenersi al principio di imparzialità: anche nei casi in cui non sia d'accordo con quello che sta avvenendo nella conversazione (ad esempio, il caso in cui una paziente comunichi al ginecologo la propria decisione di abortire), l'interprete non può esprimere la sua opinione personale, ma deve continuare a lavorare agevolando, nel miglior modo possibile, la comunicazione.

E' interessante, inoltre, spendere due parole sul rapporto tra interprete ed utente. Ci sono casi in cui l'utente al telefono può scoppiare in lacrime a causa della tensione della situazione che sta vivendo: in questo caso, cercare di tranquillizzare l'utente non rientra nei compiti dell'interprete. Ovviamente, può intervenire nella modalità che ritenga più opportuna, nella misura in cui non violi i principi di professionalità e confidenzialità. A questo riguardo, occorre considerare che nel caso delle chiamate di emergenza, che possono avvenire anche in luoghi particolare come le ambulanze o il pronto soccorso, gli interpreti devono essere pronti anche a dare l'annuncio di decessi o malattie gravi, oltre all'eventualità di dover interpretare in situazioni estreme, come ad esempio i parti. La componente emotiva in queste situazioni non è per nulla indifferente; ciononostante, l'interprete deve riuscire a mantenere la sua professionalità svolgendo il suo lavoro nel miglior modo possibile. D'altro canto, l'interprete non deve essere di pietra: in alcuni casi, c'è bisogno di manifestare calore umano e avere una certa sensibilità nei confronti dell'utente al telefono. E' interessante notare che spesso, in casi come questi, i medici che sanno di avere l'interprete dall'altra parte della linea lo utilizzino

come un filtro; ciò può avvenire, ad esempio, nel caso di un decesso, in cui i medici sanno che il familiare non riceverà la cattiva notizia tramite loro, ma tramite l'interprete. Ciò comporta l'eventualità che il medico pronunci un secco e distaccato "digli che è morta", e che poi sia compito dell'interprete trovare il modo migliore per trasmettere questa informazione.

Per fortuna, non si lavora soltanto in situazioni gravi o drammatiche. L'interprete può anche assistere, a volte, a situazioni gioiose, come la nascita di un bambino, evento che lo renderà soddisfatto e che lo farà sentire indubbiamente parte della famiglia, in quanto ha fornito un contributo non indifferente.

Ad ogni modo, occorre ripetere il concetto espresso in precedenza: l'interprete di Dualia non deve coinvolgersi dal punto di vista emotivo con il caso in cui sta interpretando. Inoltre, non può fornire dati personali agli utenti, non può aggiungere informazioni a suo piacere e deve rispettare il principio di confidenzialità. Oltre a ciò, deve dimostrarsi gentile e paziente anche con gli utenti più esigenti o maleducati: in certi casi, all'interprete è richiesto anche di filtrare gli insulti diretti all'altro interlocutore o a lui stesso, svolgendo la funzione di mediatore. Oltre alle pressioni dovute al contesto comunicativo, infatti, è possibile che gli interpreti ricevano insulti da parte di utenti che si lamentano per la lentezza del servizio o per problemi audio: l'interprete deve continuare a dimostrarsi gentile e a svolgere il suo mestiere senza "rispondere" agli insulti ricevuti.

Ci sono altre indicazioni che gli interpreti devono rispettare e che occorre sottolineare. Se l'interprete si rende conto che l'utente sta mentendo (ad esempio, in seguito alla presenza ricorrente di passaggi incoerenti nel discorso prodotto), non deve interrompere la conversazione e dirigersi all'utente accusandolo di mentire: l'interprete è chiamato a mentire come l'utente, riportando tutte le informazioni ricevute senza distorcerle. Indubbiamente, in un secondo momento può indicare all'operatore che il discorso che sta producendo non è incoerente a causa di una sua incompetenza professionale o di difficoltà di comprensione, ma che è lo stesso utente che sta producendo un testo incoerente; sarà poi l'operatore a dover trarre le dovute conclusioni in base alla situazione comunicativa. L'interprete può prendere le distanze dalla persona per cui sta interpretando, utilizzando formule come "credo che stia dicendo che", o "dice che".

Oltre a ciò, gli interpreti di Dualia devono parlare sempre ad alta voce, lentamente (questa indicazione può essere tralasciata nei casi di emergenza) e ponendo un'enfasi particolare sulle informazioni principali, in modo che le parole vengano recepite

dall'operatore senza bisogno di ripetizioni e, di conseguenza, di ritardi nella comunicazione.

Inoltre, è d'uopo che l'interprete si assicuri, all'inizio della chiamata, che l'utente abbia contattato l'interprete giusto e che non abbia premuto il numero sbagliato per la lingua richiesta: può farlo in maniera indiretta come, ad esempio, presentandosi e specificando che lui è l'interprete di una determinata lingua. Alla fine della comunicazione l'interprete deve congedarsi attraverso una formula di saluto formale e gentile.

In questa analisi è emerso che l'interprete di Dualia si trova sovente ad affrontare determinate situazioni per nulla semplici; in tali situazioni, egli è chiamato a mantenere la calma e la lucidità, svolgendo un lavoro allo stesso tempo rapido e preciso. Non tutti gli interpreti riuscirebbero a sostenere la pressione psicologica di determinati turni, come quello notturno, o di determinate situazioni, come decessi o emergenze.

In seguito alle considerazioni effettuate, risalta il fatto che il ruolo dell'interprete nelle interazioni telefoniche in determinati contesti sia piuttosto complesso e che necessiti di una specifica formazione previa e molta esperienza, ai fini di assicurare un corretto svolgimento del servizio.

#### **4.1.3 Il progetto SHIFT**

L'azienda Dualia è uno dei partner del progetto SHIFT, di cui si propone una breve presentazione. Il progetto SHIFT (SHaping the Interpreters of the Future and of Today) è un progetto nato all'interno del programma europeo Erasmus +<sup>28</sup>, il nuovo programma dell'Unione Europea per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport per il periodo 2014-2020. Il progetto ha avuto inizio a ottobre 2015 e terminerà a settembre del 2018, per una durata totale di 35 mesi; prevede la partecipazione di alcune università, ovvero l'Alma mater studiorum – Università di Bologna (IT), come coordinatrice, l'Università del Surrey (UK), l'Università di Granada (ES), l'Università Pablo de Olavide (ES), nonché di alcuni partner aziendali, la già citata Dualia Teletraducciones e VEASYT, con sede a Venezia.

SHIFT è un progetto che ha come oggetto di studio e di ricerca il contesto che è stato ampiamente descritto nel primo capitolo del presente lavoro: l'interpretazione a distanza nei vari campi di applicazione. Grazie alla partecipazione congiunta di università ed aziende, il

---

<sup>28</sup> <http://www.erasmusplus.it/>

progetto prevede di condurre uno studio dell'oggetto sotto vari punti di vista, con l'obiettivo di migliorare la formazione dell'interprete tramite l'introduzione di moduli ad hoc per l'interpretazione a distanza nelle università che impartiscono corsi di interpretazione.

Il progetto Shift parte, infatti, dal seguente presupposto. Il mondo dell'interpretazione sta cambiando rapidamente in seguito a fenomeni come la globalizzazione, che ha avuto come conseguenza un aumento esponenziale della domanda del servizio, o come la diffusione delle nuove tecnologie o TIC, che permettono di ridurre le distanze comunicative come mai accaduto in passato, o ancora, come la crisi economica che ha ridotto drasticamente i budget disponibili in precedenza in molti contesti ove è richiesta l'interpretazione. A questi nuovi cambiamenti si è risposto introducendo la nuova modalità di interpretazione a distanza. Il problema principale è il seguente: se, da un lato, l'interpretazione a distanza è diventata ormai una pratica molto diffusa nel mercato europeo, dall'altro manca spesso una formazione adeguata per gli studenti che si avvicinano al mondo dell'interpretazione. L'esigenza attuale, dunque, è quella di modificare i curricula universitari delle scuole interpreti per permettere un collegamento sempre più adeguato tra la formazione degli interpreti e le nuove esigenze del mercato pubblico e privato. Si prenda in considerazione la situazione in Italia: la realtà odierna delle due Scuole interpreti pubbliche in Italia (quella di Forlì – Università di Bologna e la Scuola interpreti dell'Università di Trieste) offre dei curricula per la formazione di interpreti nei campi di interpretazione di conferenza nelle modalità simultanea e consecutiva, a seguito di una formazione orientata all'interpretazione di trattativa o dialogica negli studi triennali. Ciononostante, l'offerta formativa non prevede ancora nessun modulo specifico per l'interpretazione a distanza, salvo seminari o corsi specifici saltuari non facenti ancora parte dei curricula degli studenti universitari.

Anche dall'Unione Europea provengono forti spinte affinché si implementi sempre di più l'utilizzo della videoconferenza come modalità di interpretazione; si pensi ad esempio alla già citata Direttiva 2010/64/EU in cui, rispetto ai servizi di traduzione ed interpretazione nei procedimenti penali, si afferma che “è possibile utilizzare tecnologie di comunicazione quali la videoconferenza, il telefono o Internet, a meno che la presenza fisica dell'interprete non sia necessaria al fine di tutelare l'equità del procedimento” (Direttiva 2010/64/EU, articolo 2). Si pensi anche alle necessità imposte dalla Agenda Digitale Europea<sup>29</sup>, parte della strategia Europa 2020, che prevede, tra le altre cose, un miglioramento dell'alfabetizzazione, delle

---

<sup>29</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en>

competenze e dell'inclusione del mondo digitale, nonché uno sfruttamento totale del potenziale delle nuove TIC per sostenere la crescita, l'economia e l'occupazione europea per il presente e il futuro.

In questo contesto, dunque, si inserisce il progetto SHIFT, con l'obiettivo di migliorare l'istruzione superiore degli interpreti per tentare di rispondere ai nuovi mutamenti strutturali della società e del mercato.

#### **4.1.3.1 I partner**

Come accennato in precedenza, il progetto prevede la partecipazione di alcune università e di alcune aziende, per permettere di trarre una visione multilaterale dell'interpretazione a distanza, tenendo conto delle esigenze e delle peculiarità dei due ambiti in gioco, quello del lavoro e quello dell'istruzione, nonché di creare un'avvicinamento tra i due proficuo per tutti (in primis, per gli studenti di interpretazione).

Per quanto riguarda le università, oltre all'Università di Bologna che partecipa in quanto coordinatrice del progetto, partecipa l'Università del Surrey, e in particolare il Centre for Translation Studies (CTS), che si occupa della ricerca e della didattica in materia di interpretazione e traduzione. La direttrice del CTS è Sabine Braun, che oltre ad avere coordinato i progetti AVIDICUS (cfr. capitolo 1 paragrafo 3), è docente di interpretazione, impegnata nella ricerca sull'uso delle nuove tecnologie per gli studenti di interpretazione; il lavoro svolto da Braun ha consentito al CTS di trasformarsi in poco tempo in uno dei centri all'avanguardia a livello internazionale per la ricerca in materia di interpretazione a distanza in videoconferenza e sull'uso delle TIC per la formazione degli interpreti. Inoltre, partecipa l'Università di Granada, una delle principali università europee di traduzione ed interpretazione; compito di questo campus è soffermarsi sull'analisi linguistico-fonetica della comunicazione a distanza, anche grazie alla collaborazione di fonetisti e a strumenti come il software PRAAT che consente di analizzare i discorsi dal punto di vista fonetico. Infine, partecipa l'Università Pablo de Olavide, di Siviglia, e in particolare il suo Dipartimento di Filologia e Traduzione, per l'analisi linguistica e la creazione ed uso di banche dati terminologiche.

Per quanto riguarda invece la parte aziendale che prende parte al progetto, si

annoverano l'impresa Dualia Teletraducciones e l'impresa VEASYT srl<sup>30</sup>, uno spin-off nato nel 2012 dall'Università Ca' Foscari di Venezia, che fornisce servizi di interpretazione a distanza per le lingue verbali e per le lingue dei segni attraverso il servizio Veasyt Live!, così come servizi di traduzione multimediale.

#### **4.1.3.2 Obiettivi**

Il progetto SHIFT, grazie alla collaborazione congiunta di università ed aziende, prevede una serie di obiettivi. Innanzitutto, attraverso l'analisi di conversazioni telefoniche mediate da interpreti, vuole sviluppare un quadro teorico riguardo alla modalità di interazione orale in questa situazione; attraverso poi alcune analisi di mercato, si propone di identificare i bisogni odierni e le mancanze del sistema educativo superiore rispetto alle nuove richieste nel campo dell'interpretazione. Inoltre, il progetto ha l'obiettivo finale di creare dei materiali didattici ad hoc per l'insegnamento di tecniche di interpretazione a distanza, che saranno valutati nelle fasi finali del progetto attraverso dei corsi e seminari a cui potranno partecipare studenti di interpretazione provenienti dalle università partner. In questo modo, le università potranno essere in grado di aggiornare la loro offerta formativa e rispondere alle esigenze del mercato. Allo stesso tempo, gli studenti acquisiranno tutti gli strumenti necessari per fornire nel mondo del lavoro anche questo nuovo tipo di servizio, e di riflesso le aziende e i servizi pubblici che ne usufruiranno potranno contare su un'alta qualità dell'interpretazione e quindi una migliore efficienza lavorativa.

#### **4.2. Metodi di analisi**

Il progetto SHIFT si è proposto come primo obiettivo un studio approfondito e una sistematizzazione delle caratteristiche delle conversazioni telefoniche monolingue e multilingue con l'ausilio di interprete; ai fini di raggiungere tale obiettivo, l'azienda Dualia ha fornito alcune registrazioni di interazioni telefoniche reali in cui svolgono il loro servizio interpreti dell'azienda. Gli interpreti che svolgono il lavoro nelle conversazioni analizzate non hanno molta esperienza nell'ambito dell'interpretazione telefonica: sono, infatti, professionisti assunti da poco tempo o studenti tirocinanti prossimi alla fine dei loro studi. Occorre

---

<sup>30</sup> <http://www.veasyt.com/>

sottolineare che i dati sensibili come nomi propri o numeri di tessera sanitaria dei pazienti sono creati *ad hoc*. I parlanti A e B, infatti, sono attori che ricoprono dei ruoli e la loro conversazione ha come unico scopo testare le competenze degli interpreti dell'azienda. Ciononostante, gli interpreti non ne sono a conoscenza, per cui svolgono il loro compito come se il dialogo fosse reale.

Il corpus di conversazioni analizzato in questo lavoro si compone, nello specifico, di:

- cinque chiamate effettuate da utenti per fissare o cambiare la data di una visita medica;
- due chiamate effettuate da utenti in caso di emergenza sanitaria;
- una chiamata effettuata dall'ospedale per un controllo sulla cura farmacologica di una paziente;
- una chiamata effettuata da un assistente sociale alle prese con un immigrato pachistano;
- una chiamata effettuata da un operatore spagnolo per stabilire i dettagli logistici di un concerto che una cantante italiana effettuerà in Spagna.

In otto chiamate su dieci viene utilizzata la combinazione linguistica inglese-spagnolo; in una chiamata si utilizza la combinazione francese-spagnolo; l'ultima chiamata comprende la coppia di lingue italiano-spagnolo. Le conversazioni si sono svolte nel corso degli anni 2013-2015. Di seguito si illustrano le modalità di trascrizione e di analisi delle registrazioni.

#### **4.2.1 Convenzioni di trascrizione**

Le registrazioni sono state trascritte utilizzando le convenzioni di trascrizione di Gail Jefferson (1994), che vengono elencate di seguito:

<b>Simbolo</b>	<b>Nome</b>	<b>Significato</b>
[ testo ]	Parentesi quadrate	Indica l'inizio e la fine delle parti di discorso che si sovrappongono tra i due interlocutori.
=	Segno dell'uguale	Indica l'allacciamento tra due turni di due parlanti differenti.
(# di Pausa secondi)	Pausa	Il numero dentro la parentesi indica la pausa prodotta dall'oratore in decimi di secondo.
(.)	Micropausa	Con micropausa si intende una pausa molto breve, solitamente più breve di 0.2 secondi.
. o ↓	Punto o Freccia in basso	Indica un tono discendente.
? o ↑	Punto di domanda o Freccia in alto	Indica un tono ascendente.
,	Virgola	Indica un'ascesa o discesa temporanea nell'intonazione.
-	Trattino	Indica l'interruzione improvvisa di un enunciato.
>testo<	Simboli di maggiore di/minore di	Il testo posto tra i due simboli viene pronunciato con un ritmo più veloce del normale per il parlante.
<testo>	Simboli di minore di/maggiore di	Il testo posto tra i due simboli viene pronunciato con un ritmo più lento del normale per il parlante.
°	Simbolo del grado	Indica un tono di voce basso o un sussurro.
TESTO	Testo maiuscola	Indica un tono di voce alto o un grido.
<u>testo</u>	Testo	Indica una pronuncia marcata o una particolare enfasi

	sottolineato	posta dal parlante.
:::	Due punti	Indicano il prolungamento del suono di un enunciato.
(hhh)		Indica un'espiazione udibile.
? o (.hhh)		Indica un'inspirazione udibile.
( testo )	Parentesi	Parte di discorso poco chiara dalla registrazione.
(( testo ))	Doppie parentesi e corsivo	Descrizione dell'attività non verbale che si svolge durante la conversazione.

Legenda:

A = parlante spagnolo

B = parlante straniero (inglese, francese o italiano)

I = interprete

#### 4.2.2 Parametri utilizzati per l'analisi dei dati

Le conversazioni sono state analizzate seguendo determinati parametri che racchiudono tutto ciò che è stato illustrato finora sia in termini di interazione telefonica in generale sia di interazione telefonica mediata da interprete. I parametri vengono illustrati di seguito.

In primo luogo, si è ritenuto utile osservare il fenomeno delle aperture e delle chiusure delle chiamate secondo le nozioni di Schegloff e Sacks (1973), Gavioli (1999) e Varcasia (2006) esposte nel capitolo terzo.

Per quanto riguarda le aperture, sono state analizzate le cinque mosse identificate da Bercelli e Pallotti (in Varcasia 2006): apertura del canale, identificazione esplicita degli interlocutori, fase di saluti, offerta da parte del ricevente di ascoltare e soddisfare la richiesta del chiamante, entrata nel *topic* della chiamata. In particolare, ci si è soffermati sul formato della fase di saluti (sia tra interprete ed utente che tra interprete ed operatore) e sui casi in cui si verifica una mancata identificazione da parte degli utenti e, di conseguenza, un'eventuale sequenza di riparazione.

Per quanto riguarda le chiusure, è stato osservato il modo in cui si arriva alla fase di chiusura e che tipo di *pre-closing* viene selezionato dai parlanti; inoltre, è stata analizzata l'eventuale presenza di segnali discorsivi in occasione di riapertura del discorso tramite l'uso di *unmentioned mentionables*. Infine, si è verificato se la coppia adiacente utilizzata in fase di chiusura venisse composta ed utilizzata adeguatamente dagli interlocutori.

In secondo luogo, sono stati analizzati gli aspetti più rappresentativi dell'interazione telefonica mediata da interprete, in parte riprendendo le considerazioni effettuate da Oviatt e Cohen (1992) ed esposte nel capitolo terzo.

Pertanto, si è proceduto all'analisi dei seguenti fattori: l'interprete che svolge la funzione di coordinatore e che prende l'iniziativa (come evidenziato anche da Wadensjö, 1998, cfr. capitolo 1); l'interprete in funzione di *relayer* e gli eventuali tipi di rese utilizzate (*extended, summarizing, reduced, substituting*); il modo in cui vengono trasmesse le informazioni specifiche; l'uso della prima o della terza persona; i *subdialogues* necessari all'interprete per la verifica dell'informazione ottenuta (cfr. capitolo 3).

Inoltre, ci si è soffermati su fenomeni come sovrapposizioni, difficoltà nella gestione dei turni da parte dell'interprete, incomprensioni o errori nella trasmissione del messaggio (in particolare, per la presenza di numeri e nomi propri): in questo modo, si è tenuto conto delle caratteristiche più ricorrenti nella modalità di interpretazione a distanza come sottolineato, tra altri, da Braun (2012, 2015, cfr. capitolo 1).

Infine, sono stati utilizzati alcuni dei parametri previsti dal progetto Shift.

Si è cercato, innanzitutto, di analizzare gli aspetti verbali dei parlanti: l'uso adeguato della lingua, il registro formale o informale, l'eventuale uso di linguaggio specializzato, la presenza di errori grammaticali o lessicali. Inoltre, si è prestato attenzione agli aspetti non verbali: gli aspetti paralinguistici, come le pause, i silenzi, l'espressione di emozioni; gli aspetti prosodici, come l'intonazione, il ritmo, la velocità, l'enfasi su determinate parti del discorso; da ultimo, gli aspetti fonetici, come eventuali problemi di pronuncia del parlante.

In aggiunta, sono stati presi in considerazione gli aspetti emotivi dei partecipanti qualora influissero notevolmente sulla comunicazione, oltre agli aspetti interazionali tra interprete e soggetti coinvolti. Oltre a questi, sono stati analizzati gli aspetti interpersonali: il rispetto delle pratiche sociali, delle differenze culturali e dell'etica delle diverse comunità dei parlanti da parte degli interlocutori.

Si è inoltre tenuto conto della componente tecnica legata al mezzo di comunicazione,

in questo caso, il telefono: nello specifico, dunque, la modalità di identificazione dei parlanti al telefono o eventuali problemi di interferenze audio. In seguito, si è considerato il raggiungimento degli obiettivi specifici della comunicazione: ci si riferisce, in questo caso, a ciò che è stato definito il *reason for call*, il motivo della chiamata, che varia di comunicazione in comunicazione. Tale aspetto è risultato alquanto importante, poiché il raggiungimento dell'obiettivo tramite la funzione svolta dall'interprete corrisponde alla riuscita e al successo della comunicazione. A questo proposito, si è tenuto conto anche degli aspetti professionali dei vari soggetti in gioco: la competenza professionale degli interpreti e la loro efficienza comunicativa, così come la competenza dei funzionari pubblici. Da ultimo, è stato osservato il comportamento degli interpreti considerando i protocolli che sono tenuti a rispettare, i principi di imparzialità e confidenzialità e il modo in cui fosse svolta la funzione di mediatori nel caso di conflitti sorti durante la comunicazione.

## 5. Risultati

Nell'ultimo capitolo del presente lavoro saranno presentate le analisi delle registrazioni ottenute dall'azienda Dualia secondo i parametri illustrati nel capitolo precedente. Ogni trascrizione sarà seguita dalla rispettiva analisi, per lasciare spazio alle conclusioni finali e riassuntive nell'ultima sezione.

### 5.1 Prima registrazione

Nella prima conversazione un utente di lingua inglese deve fissare l'appuntamento per due visite mediche: una per lui e una per suo marito. Non essendo a conoscenza della lingua inglese, l'operatore sanitario spagnolo richiede l'aiuto di un interprete.

#### Trascrizione

1. I: Dualia, buenos días.
2. A: hola buenos días. Mira te llamo de Salud Responde tengo aquí un llamante en inglés pregúntale qué necesita?
3. I: de acuerdo. Good morning?
4. B: hi good morning?
5. I: good morning. I'm the interpreter, can I help you?
6. B: yeah I need an appointment please?
7. I: an appointment? Fo::r (x) OK, th- OK, >one moment< please? (x) compañera?=  
8. A: ¿Sí?
9. I: (x) está pidiendo una cita.
10. A: de acuerdo, pídale:: el >número de tarjeta sanitaria<?
11. I: >de acuerdo< Sir, can you please give me your insurance number?
12. B: yes, it's >in fact I would like< two appointments so the first appointment for me and it's:: (x) AN three two
13. I: AN three two?
14. B: >one oh five<

15. I: one oh five

16. B: oh three nine

17. I: oh three nine?

18. B: one two

19. I: one two. And that's for you you said.

20. B: Yeah that's for me.

21. I: OK. (x) compañera, el número de:: >el número es< AN

22. A: sí?

23. I: treinta y dos?

24. A: sí?

25. I: diez?

26. A: sí?

27. I: cincuenta?

28. A: sí?

29. I: treinta y nueve?

30. A: sí?

31. I: doce.

32. A: de acuerdo y su nombre?

33. I: (.) sir could you please say your name out loud?

34. B: yeah it's John Smith

35. A: (.) vale de acuerdo e:::(x) me puede indicar el centro de salud?

36. I: could you please? tell us your health center.

37. B: (x) it is (non comprensibile) rio (non comprensibile).

38. A: OK (x) (.) OK a ver e::: es para consulta o receta?  
(1.4)

39. I: >es< para una consulta  
(0.9)

40. A: ¿perdón?

41. I: (x) >(e)spera que< vuelvo a preguntar. Sir, is it for a:: an appointment for a prescription? (.) or [for a consult.]

42. B: [(x)] e:: I need  
to see my doctor.

43. I: sí es de consulta=
44. A: =de acuerdo, pregúntale >para cuándo le viene bien<  
(*rumore di interferenze al telefono*)
45. I: (x) sir when do you want this appointment?
46. B: oh as soon as possible please
47. I: dice que:: en cuanto antes
48. A: de acuerdo a ver e::: lo primero que tenemos es e::l  
>jueves< veintiocho? (1.2) de acuerdo?
49. I: sí=
50. A: =a las diez treinta y siete. le viene bien?
51. I: °a las diez treinta y siete° (.) (.hhh) sir the (.)  
first appointment we have available is Thursday the 28<sup>th</sup>  
?\_at [ten thirty-seven] in the morning
52. B: [si]
53. B: oh that's fine >I'm gonna have a second appointment for  
the same day?<
54. I: °for the same day° is it also for you?
55. B: no it's for my husband.  
(1.2)
56. I: OK (x) one second, please? (x) compañera confirma esta  
cita para (x) para el mismo y además quiere pedir (.)  
una cita para su marido?=  
57. A: =ah::
58. I: el mismo día. >es posible?<
59. A: eh sí que me diga::: >el número de tarjeta sanitaria<
60. I: de acuerdo. OK, sir I need the::: the >insurance number  
for your husband<
61. B: yeah it's AN
62. I: [AN?]
63. B: [triple one]  
(1.2)
64. I: I'm sorry >could you repeat that please?<
65. B: Yes. AN triple one AN one one one

66. I: oh triple one °I'm sorry° <one one one>?
67. B: (x) two oh?
68. I: two oh=
69. B: =nine two?
70. I: nine two?
71. B: three five oh
72. I: three five (.) oh. OK >one second< please? °>el número  
es<° A N
73. A: sí?
74. I: once?
75. A: sí?
76. I: doce?
77. A: mh mh?
78. I: cero nueve?
79. A: sí?
80. I: veintitrés?
81. A: sí?
82. I: cincuenta
83. A: OK el nombre de paciente por favor?
84. I: sir could you please say your husband's name out loud?
85. B: it's Matthew Smith  
(1.6)
86. A: vale de acuerdo (x) el (.) centro de salud? es el  
[mismo?]
87. I: [(and your health center?)]  
(1.2)
88. A: sí?
89. I: your health center is at the same one sir?
90. B: yeah exactly there be (incomprensible) yes,° >same  
one<°=
91. A: =vale y:: esta consulta es (x) se necesita para  
consulta o para receta?
92. I: and this is (.) consult or for another prescription?

93. B: (x) it's also for consultation, yeah
94. I: OK. también es consulta.
95. A: vale pues dígame que para <Matthew Smith> eh::: la cita se la puedo dar el mismo día veintiocho a las diez cuarenta y uno
96. I: a las diez cuarenta y uno. de acuerdo. (hhh) (x) sir you could have (.) or your husband could have a consultation the 28<sup>th</sup> >the same day Thursday< at ten forty-one
97. B: >that's all right thank you<
98. I: is that perfect?
99. B: yeah it's perfect thank you very much
100. I: [((risata))]
101. I: (xxx) ¿dice que es perfecto?
102. A: va:le pues dígame que::: ya está confirm- confírmale que una para las diez treinta y siete para él y la otra es para las diez cuarenta y uno con Rosa García (.) en la sala número cinco
103. I: sí vale los dos en el (x) número 5? [perdón?]
104. A: [sí]
105. I: OK de acuerdo. e::sir then both of the consults are e:: are confirmed? yours is being at ten thirty-seven and your husband's at ten forty-one on Thursday the 28<sup>th</sup> in (.) consult number five with your doctor Rocío [ok?]
106. B: [you're lovely] Thank you very much I appreciate a lot
107. I: thank you very much=
108. B: =bye bye
109. I: ((risata)) ¿de acuerdo está confirmado?
110. A: =gracia:s
111. I: gracias >hasta luego<
112. A: gracias, hasta luego

## Analisi

Iniziamo l'analisi di questa prima conversazione con l'osservazione delle fasi di apertura e chiusura della chiamata. Notiamo, innanzitutto, che la fase di apertura della conversazione si produce senza particolari problemi. Si prendano in considerazione i primi due turni:

1. I: Dualia, **buenos días**.
2. A: hola **buenos días**. Mira **te llamo de Salud Responde** tengo aquí un llamante en inglés pregúntale qué necesita?

In questo caso, l'interprete (ricevente) e l'operatore (chiamante) compiono le prime quattro mosse tipiche della sequenza di apertura di una telefonata: apertura del canale, identificazione, saluti e offerta del servizio. Si noti che l'interprete, rispondendo con la parola "Dualia", implicitamente si identifica ed offre la possibilità di usufruire del servizio di interpretazione: l'operatore, infatti, sa già che chiamando Dualia troverà un interprete disponibile ad aiutarlo. Tale atteggiamento verrà riscontrato nella maggior parte delle conversazioni analizzate nel presente capitolo: spesso, dunque, l'interprete preferisce identificarsi pronunciando direttamente il nome dell'azienda per cui lavora invece di pronunciare il proprio nome di battesimo. Per concludere la sequenza di apertura tra interprete e parlante A, i due parlanti utilizzano la coppia adiacente di saluti nei turni (1) e (2).

Prima di proseguire nell'analisi, occorre fare una prima osservazione. Nella tipologia di telefonata presa in considerazione nel presente capitolo, in cui partecipano tre e non due interlocutori, la sequenza di apertura risulta essere piuttosto lunga, se si considera compiuta soltanto una volta entrati nel *topic* della conversazione. Nell'analisi svolta in questa sezione, si prende come oggetto la fase di apertura composta sia dai primi scambi tra il parlante A e l'interprete che dai primi scambi tra l'interprete e il parlante B. Si è ritenuto opportuno osservare entrambe le tipologie di scambi, in quanto utili per definire alcuni fenomeni relativi alla fase dei saluti tra gli interlocutori e alla mossa di identificazione del parlante.

Proseguiamo nell'analisi, pertanto, osservando il primo scambio tra l'interprete e il parlante B:



Passiamo ora ad analizzare i tratti tipici dell'interazione telefonica mediata da interprete riscontrati nella presente registrazione.

In primo luogo, in questa conversazione è presente una procedura standard che ricorrerà anche negli altri dialoghi in cui gli utenti hanno bisogno di fissare una visita medica: la trasmissione del messaggio contenente il numero della tessera sanitaria dell'utente. Per identificare l'utente in maniera adeguata, infatti, è previsto che l'operatore richieda sempre, come prima cosa, il numero della sua tessera sanitaria. Anche in questa conversazione, dunque, l'interprete chiede il numero di tessera sanitaria all'utente come suggeritogli dall'operatore. L'utente comunica il numero all'interprete in lingua inglese; in seguito, l'interprete riproduce l'informazione ricevuta per l'operatore in lingua spagnola.

In entrambi i casi, l'informazione contenente il numero di tessera sanitaria viene trasmessa tramite *subdialogues* di due o tre cifre l'uno; ogni enunciato contenente due o tre cifre viene ripetuto da entrambi i riceventi dopo averlo ascoltato (prima l'interprete, nel caso della lingua inglese, poi l'operatore, nel caso della lingua spagnola) per una maggiore sicurezza rispetto alla comprensione delle cifre. Da (13) a (32) i turni conversazionali vengono esclusivamente utilizzati per la trasmissione di tale informazione; non si verificano incomprensioni o errori e la comunicazione scorre senza problemi.

Occorre notare che si impiegano circa trenta secondi prima che l'operatore spagnolo riceva interamente il numero della tessera sanitaria dell'utente. Qualora i tre interlocutori si fossero trovati nel medesimo ambiente, questa procedura avrebbe avuto indubbiamente una durata minore: sarebbe bastato, infatti, che l'utente avesse mostrato la tessera sanitaria all'operatore, utilizzando un massimo di quattro o cinque secondi per questa procedura.

Come si è osservato, la strategia di dividere il numero di tessera sanitaria in gruppi da due o tre cifre implica la produzione di alcuni *subdialogues* tra l'interprete e il parlante B e, in seguito, tra l'interprete e il parlante A: tale strategia è ritenuta necessaria e viene utilizzata da entrambi i parlanti per assicurarsi una corretta trasmissione del messaggio. È interessante, a questo proposito, porre in evidenza una differenza nella modalità di trasmissione del numero di tessera sanitaria a seconda dell'uso del codice linguistico. Si è notato che, nel caso in cui sia l'utente anglofono a comunicare all'interprete il numero di tessera sanitaria, ogni cifra di cui si compone l'enunciato viene pronunciata singolarmente. Al contrario, nel caso in cui è l'interprete a dover trasmettere il messaggio in lingua spagnola per l'operatore sanitario, solitamente le cifre vengono pronunciate a coppie, secondo l'ordine delle decine. Ad esempio,

se la sequenza da trasmettere è 3894, l'utente inglese pronuncerà le cifre singolarmente: *three, eight, nine, four*. Invece, nel caso dell'interprete che traduce il messaggio in lingua spagnola, la sequenza verrà pronunciata nel seguente modo: *treinta y ocho, noventa y cuatro*. Tale atteggiamento da parte dei parlanti è stato rilevato anche nella maggior parte degli altri casi in cui appare questo tipo di trasmissione del messaggio.

Riprendiamo in mano l'analisi della presente comunicazione. In seguito ai passaggi già analizzati, l'interprete si trova a dover trasmettere un secondo numero di tessera sanitaria, quella del marito dell'utente: anche lui, infatti, deve fissare un appuntamento per una visita medica. In questo caso si nota un piccolo ostacolo nella prima parte della comunicazione:

61. B: yeah it's AN

62. I: [AN?]

63. B: [triple one]

(1.2)

64. I: I'm sorry >could you repeat that please<?

65. B: Yes. AN triple one AN one one one

La pausa di un secondo e la ripetizione dell'informazione da parte dell'interprete derivano da una precedente sovrapposizione del discorso tra interprete e B nei turni (62) e (63): nel turno (62), infatti, l'interprete ripete la parte di informazione appena ricevuta per accertarsi della sua correttezza, ma contemporaneamente l'utente introduce, tramite il proprio turno, una nuova parte di informazione. Ciò causa un ritardo (seppur minimo) nella conversazione, nonché la richiesta di ripetizione del messaggio da parte dell'interprete (64). Oltre a ciò, si osserva che, nel caso del numero della seconda tessera sanitaria, a differenza dei trenta secondi impiegati la prima volta si impiegano quasi quaranta secondi per completare la trasmissione del messaggio.

In aggiunta, occorre porre l'accento su una strategia adottata in molte telefonate dagli interpreti e che si riscontra anche in questo caso. Quando l'utente pronuncia il nome della clinica a cui fa riferimento o il suo nome di battesimo, l'interprete solitamente non ripete all'operatore il nome che è stato appena pronunciato: sa, infatti, che egli sta ascoltando lo stesso messaggio e presume che sia in grado di comprenderlo senza aver bisogno della sua ripetizione verbale. In questi casi, infatti, all'interprete non viene richiesto di compiere

un'operazione di traduzione: trattandosi di nomi propri, l'interprete dovrebbe lasciarli inalterati e dovrebbe provvedere soltanto ad una ripetizione verbale. Si osservi l'utilizzo di tale strategia nel seguente frammento:

32. A: De acuerdo y su nombre?

33. I: (.) sir could you please say your name out loud?

34. B: yeah **it's John Smith**

35. A: (.) vale de acuerdo e:::(x) me puede indicar el centro de salud?

Come si nota dal frammento, A risponde direttamente a B senza aspettare l'intervento dell'interprete: evidentemente, A ha ascoltato e compreso il nome di B e non ha bisogno di una conferma da parte dell'interprete. In questo caso, la strategia utilizzata dall'interprete risulta vincente, poiché indubbiamente comporta una riduzione, seppur minima, della durata della conversazione. Tuttavia, in altri casi potrebbe essere una strategia non funzionale: spesso, infatti, quando gli utenti stranieri devono pronunciare nomi di luoghi o città spagnole, così come nomi delle cliniche o di dottori a cui desiderano rivolgersi, risulta necessario l'intervento dell'interprete per decodificare e capire adeguatamente il nome a cui si sta riferendo il parlante, per poi riportarlo all'operatore. A volte, infatti, insorgono problemi dovuti alla pronuncia incomprensibile del parlante o dovuti a interferenze audio, rispetto ai quali è richiesta un'azione da parte dell'interprete. Situazioni di questo tipo verranno rilevate nelle analisi delle prossime conversazioni.

In generale, si può concludere che in questa conversazione non si registrano sovrapposizioni particolari che danno luogo a incomprensioni, né errori gravi nella trasmissione della comunicazione. L'interprete gestisce adeguatamente la comunicazione e, in molte occasioni, si preoccupa di verificare l'informazione nel caso in cui non sia sicuro di ciò che ha ascoltato. Il seguente frammento ne è un esempio:

41. I: (x) >(e)spera que< **vuelvo a preguntar**. Sir, is it for a:: an appointment for a prescription? (.) or [for a consult.]

42: B:[(x)] e:: I need to see my doctor.

43. I: sí es de consulta=

Nella conversazione, inoltre, non è presente l'uso di tecnicismi o linguaggio specializzato né si rilevano errori dal punto di vista linguistico o del significato commessi dai partecipanti. Occorre, però, sottolineare un particolare riguardante la prosodia degli oratori: si nota che, durante tutta la conversazione, sia l'interprete sia il parlante B tendono a dare maggiore enfasi alle informazioni puntuali richieste dall'operatore, come, ad esempio, nel caso in cui pronuncino i nomi propri di persona. Il seguente caso ne è un esempio:

84. I: sir could you please say your husband's name out loud?

85. B: **it's Matthew Smith**

In questo, come anche in altri casi, il parlante B pronuncia in maniera più marcata l'informazione da fornire all'operatore, in modo da assicurarsi che l'interprete la comprenda senza dover chiedere chiarimenti in seguito. Nella maggior parte dei casi, questa strategia risulta essere adeguata, in quanto si riducono gli errori di comprensione. Tale strategia è stata riscontrata in tutte le conversazioni analizzate nel presente capitolo, pertanto si può ritenere che sia parte integrante dell'atteggiamento dei partecipanti ad un'interazione telefonica.

In generale, nella presente registrazione non sono state rilevate interferenze audio di particolare ostacolo. Inoltre, si può affermare che l'obiettivo della telefonata e, pertanto, della comunicazione, sia stato raggiunto: l'interprete ha svolto il suo lavoro adeguatamente e l'utente ha ottenuto le due visite mediche richieste.

Questa prima conversazione, pertanto, esemplificativa del fenomeno delle *routine calls*, dimostra come l'interpretazione telefonica possa essere adeguata a questo tipo di chiamate; in esse, infatti, non emerge la necessità della componente non verbale ed è piuttosto improbabile che sorgano problemi personali o di comunicazione tra gli interlocutori. Tuttavia, come si dimostrerà dall'analisi delle seguenti conversazioni con oggetto altre *routine calls*, il fatto che la comunicazione si svolga senza particolari difficoltà dipende anche, in grande misura, dalla bravura e competenza dell'interprete. Anche le situazioni apparentemente più semplici, infatti, come quelle delle richieste di appuntamenti, possono nascondere trappole insidiose per la comunicazione e pertanto, non vanno mai prese alla leggera e vanno affrontate con serietà e professionalità.

## 5.2 Seconda registrazione

Nella seconda registrazione assistiamo a un dialogo tra una paziente anglofona incinta che vorrebbe anticipare la data della visita dal ginecologo fissata in precedenza. L'operatore spagnolo dell'ospedale, non parlando inglese, richiede l'aiuto di un interprete.

### Trascrizione

*((musica di attesa))*

1. I: Dualia buenos días mi nombre es Francesco cómo puedo ayudarle?
2. A: Hola buenas tardes, soy Benito de Salud Responde.  
[tengo]
3. I: [Buenas tardes]
4. A: Tengo:: una li- un alertante en inglés. Le voy a pasar con él
5. I: De acuerdo. Muchas gracias=
6. A: =con ella perdón, con ella
7. I: De acuerdo
8. B: (2) Hello?
9. I: Hello, hello madame, my name is Francesco, I'll be the interpreter, how can I help you?
10. B: Oh Hello hello. Ok. (x) I would like to e::: ok I have an appointment for the gyne- (x) gynecologist (0.3) but I would like to change it because:: I think my baby is coming (.) earlier than the (x) the day we ha(x) have for the (x) the gynecologist
11. I: Ok? So you'd like to see (x) your gynecologist to to see (.) whether your baby is coming later than >than expected<. Is that what you said?
12. B: yes exactly
13. I: OK. eh::: (1) compañero?

14. A: dígame
15. I: sí me dice el alertante que: (x) le gustaría ver al ginecólogo porque cree que::el bebé e:: va a nacer >antes de lo esperado<
16. A: (0.5) De acuerdo. e:: podría confirmarme el número de tarjeta sanitaria?
17. I: sí por supuesto. e:: Madame?
18. B: [yes?]
19. I: [could you] please tell me e:: your (x) national insurance number?
20. B: yes of course. It's AN?
21. I: yes?
22. B: seven two nine
23. I: yes?
24. B: one one one
25. I: yes?
26. B: three two nine one
27. I: °>three two nine one<° Ok? e:: what about your name? What's your name?
28. B: My name is (incomprensibile) Smith
29. I: excuse me?
30. B: Maggie Smith
31. I: Maggie Smith?
32. B: yes. (
33. I: (1) e:: compañero?=  
34. A: =dígame
35. I: el número es AN siete dos nueve uno uno uno tres dos nueve uno, y su nombre >no sé si lo ha oído< es Maggie Smith
36. A: un momento lo confirmo?(3.1)de acuerdo,(1) pregúntele por favor? (2.2) cuál es su centro de salud.
37. I: de acuerdo. Ehm [madame?]
38. A: [(su médico generalista?)]

39. I: de acuerdo. e::: madame could you [please]

40. B: [yes]

41. I: tell me what's e:: (x) your issue e::: or medical center? and your regular GP?

42. B: [yes]

43. I: [or gynecologist] in this case (so, let's say)

44. B: it's Los boliches?

(1)

45. I: Los boliches?

46. B: And my doctor is e:: (1.2) Juana Suárez

47. I: Juana Suárez. mmm ok? (.hhh) e:: (.) just please give me °one second° e:: compañero?

48. A: (1) dígame

49. I: e:: centro de salud Los boliches y:: la doctora es Juana Suárez

50. A: de acuerdo. Un momentito? (6) (.hhh) a ver,e:: que es, para consulta o para receta?

51. I: e:: >creo que ha dicho para consulta< pero lo voy a::: comprobar °de todas formas° (.hhh) e::: Madame?

52. B: yes

53. I: is your appointment for any (x) for a prescription that you need or for a: consultation? [with the doctor]

54. B: [It's for consultation]

55. I: [consultation]

56. B: (because I have) an appointment=

57. I: =yes

58. B: on (x) 30<sup>t</sup> March

59. I: on the 30th?

60. B: Yes on the 30th=

61. I: =OK=

62. B: =but I want to change it because I think my baby is coming earlier (0.5) So:: I would like to have the appointment for 20<sup>th</sup>?

63. I: for the 20<sup>th</sup>?
64. B: is it possible?
65. I: Ok? Ok. (.hhh) e:: sí. compañero? me dice [que]
66. A: [dígame]
67. I: lo tiene para consulta porque tenía en principio uno al treinta de marzo, pero como cree que el bebé nacerá antes pues la: (.) querría para el veinte
68. A: (0.6) de acuerdo. e::: pues a ver es que? nosotros no podemos cambia:r (0.3) la cita. e:: tiene que cambiarlo el propio centro de salud,l::: por favor si es tan amable: (x) pídale el número de teléfono? y nosotros::s en cuanto:: nos pongamos en contacto con el centro de salud y le cambien ellos la cita? e:: nos ponemos de nuevo en contacto con ella?
69. I: de acuerdo. muy bien. e:: Madame?
70. B: yes
71. I: (incomprensible) they have they can't change your appointment OK? it's it's they- (x)not the health center responsibility so if you can give me your phone number so that they can call or they talk to the (x) health center and whenever they've defined the-they will call you back.
72. B: Ok. It's (0.6) e::: nine four one?
73. I: nine four one?
74. B: three five two?
75. I: three five two?
76. B: seven seven three.
77. I: seven seven three ok? >thank you very much< just one second? e::: compañero?
78. A: (0.5) sí?
79. I: el número de teléfono es el nueve cuatro uno tres cinco dos siete siete tres
80. A: (0.4) de acuerdo. Pues dígame que::: nos pondremos en

contacto con e:l centro de salud y en cuanto (1) nos cambien la cita ellos? (.) nos pondremos de nuevo en contacto con la (x) >señorita<

81. I: de acuerdo. e:: Madame?  
82. B: yes?  
83. I: He was just telling me that whenever their health center will change the:: appointment? they will just call you back to (.) to tell you=  
84. B: =OK  
85. I: [OK?]  
86. B: [Thank you] very much  
87. I: Thank you. Thank you.  
88. B: Bye  
89. I: Bye! Sí e:: compañero? ya hemos terminado eso es todo? (puedo)ayudarle en algo más?  
90. A: nada más. Muchas gracias.  
91. I: a usted. Un saludo  
92: A: un saludo. Buenas tardes  
93: I. buenas tardes

## **Analisi**

Partiamo, come nel caso precedente, dall'analisi delle sequenze di apertura e di chiusura della telefonata. In questa seconda conversazione, si ritrovano tutte le mosse ricorrenti nelle sequenze di apertura studiate ed esposte da Varcasia (2006). Iniziamo prendendo in considerazione l'apertura tra l'interprete e il parlante A:

1. I: Dualia **buenos días mi nombre es Francesco** cómo puedo ayudarle?
2. A: **Hola** buenas tardes, **soy Benito de Salud Responde.**  
[tengo]
3. I: [**Buenas tardes**]
4. A: Tengo:: una li- un alertante en inglés. Le voy a pasar

con él

5. I: De acuerdo. Muchas gracias=

Diversamente dalla precedente, nella seconda conversazione i due interlocutori, oltre ad aprire il canale (tramite l'uso delle parole *buenos días* e *hola*) si identificano esplicitamente pronunciando il loro nome; la fase dei saluti prevede l'uso di una coppia adiacente ben costruita e il ricevente (in questo caso, l'interprete) esprime esplicitamente l'offerta del suo servizio. Si arriva velocemente alla *reason for call*: A spiega all'interprete il motivo della chiamata e lo mette immediatamente in contatto con il parlante B.

Si osservi, di seguito, la fase di saluti tra il parlante B e l'interprete:

8. B: (2) **Hello?**

9. I: Hello, hello madame, **my name is Francesco**, I'll be the interpreter, how can I help you?

10. B: Oh Hello hello. Ok. (x) I would like to e::: ok I have an appointment for the gyne- (x) gynecologist (0.3) but I would like to change it because:: I think my baby is coming (.) earlier than the (x) the day we ha(x) have for the (x) the gynecologist

In questo caso, come in quello precedente, il parlante B usa il suo enunciato per formulare la prima parte della coppia adiacente di saluti (8), ma non si identifica, a differenza dell'interprete che, oltre a rispondere adeguatamente alla coppia adiacente, fornisce il suo nome, esplicita il suo ruolo nella conversazione e offre il suo servizio (9). Come nel primo caso, dunque, l'interprete dà precedenza al *topic* della conversazione e tralascia una eventuale formula di riparazione alla mancata identificazione di B: l'interprete, pur consapevole che B non si sia identificato, procede senza richiedere ulteriori informazioni sulla sua identità.

Per quanto riguarda la fase di chiusura, si rilevano due parti ben distinte. Nella prima parte l'interprete si congeda dal parlante B, mentre nella seconda l'interprete si congeda dal parlante A:

84. B: =OK  
 85. I: [OK?]  
 86. B: [Thank you] very much  
 87. I: Thank you. Thank you.  
 88. B: Bye  
 89. I: Bye!

In questa prima fase di chiusura, si nota l'uso del *pre-closing Ok* da parte di B, che viene poi reciprocato dall'interprete (85); in seguito, si rileva l'uso di due coppie adiacenti, rispettivamente di ringraziamenti e saluti, pronunciate e reciprocate da entrambi i parlanti. Anche in questo caso, gli interlocutori capiscono in modo piuttosto naturale che è giunto il momento di chiudere la conversazione, dal momento che è stata soddisfatta la richiesta dell'utente ed è stato raggiunto l'obiettivo presupposto dalla *reason for call*.

Nella seconda fase di chiusura, ovvero tra interprete e parlante A, prima dell'uso di due coppie adiacenti l'interprete si assicura che anche A abbia la volontà di concludere la conversazione. Infatti, formula una domanda e allo stesso tempo ribadisce, implicitamente, la sua disponibilità a riaprire la conversazione qualora necessario (89):

89. I: Bye! Sí e:: compañero? **ya hemos terminado eso es todo?**  
 (puedo) algo más?  
 90. A: **nada más**. Muchas gracias.  
 91. I: a usted. Un saludo  
 92. A: un saludo. Buenas tardes  
 93. I. buenas tardes

Come si evince dal frammento, alla possibilità di evocare un *unmentioned mentionable* offerta dall'interprete (tramite l'enunciato *¿ya hemos terminado eso es todo?*) il parlante A preferisce la fine della comunicazione; esplicita tale scelta attraverso la pronuncia marcata di *nada más*, che precede la prima parte della coppia adiacente finale.

Procediamo ora con l'analisi di altri aspetti della presente conversazione. Innanzitutto, si rileva un uso frequente di *subdialogues*, soprattutto nei casi in cui l'interprete vuole assicurarsi di avere compreso in maniera corretta l'informazione ricevuta. E' il caso, ad

esempio, dei turni (10) e (11), in cui, per verificare la *reason for call*, l'interprete ripete tutta l'informazione appena ricevuta ed espressa in maniera alquanto confusa da B:

10. B: Oh Hello hello. Ok. (x) I would like to e::: ok I have an appointment for the gyne- (x) gynecologist (0.3) but I would like to change it because:: I think my baby is coming (.) earlier than the (x) the day we ha(x) have for the (x) the gynecologist

11. I: **Ok? So you'd like to see (x) your gynecologist to to see (.) whether your baby is coming later than >than expected<. Is that what you said?**

A questo proposito, occorre notare un errore semantico presente nel turno (11) dell'interprete: nella domanda in cui chiede conferma dell'informazione, infatti, l'interprete chiede alla donna incinta se ha capito bene che il suo bambino nascerà più tardi del previsto. L'errore sembra piuttosto grave, ma è evidentemente un lapsus momentaneo. L'interprete non si accorge di aver confuso il termine *later* con *earlier*, tuttavia, quando si ritrova a trasmettere il messaggio in lingua spagnola all'operatore, traduce l'informazione correttamente:

13. I: OK. eh::: (1) compañero?

14. A: dígame

15. I: sí me dice el alertante que: (x) le gustaría ver al ginecólogo porque **creo que::el bebé e:: va a nacer >antes de lo esperado<**

I turni da (54) a (64) rappresentano un *subdialogue* prodottosi tra l'interprete e il parlante B: l'utente pronuncia una serie di informazioni che vengono ripetute in lingua inglese dall'interprete per assicurarsi della loro corretta comprensione.

Nel turno (67) si nota, inoltre, l'utilizzo efficace da parte dell'interprete di una *summarizing rendition* rivolgendosi al parlante A. L'interprete condensa, infatti, in un'unica frase gli scambi comunicativi precedentemente avuti con B, come si osserva nel seguente

frammento:

56. B: (because I have) an appointment=  
57. I: =yes  
58. B: on (x) 30<sup>t</sup> March  
59. I: on the 30th?  
60. B: Yes on the 30th=  
61. I: =OK=  
62. B: =but I want to change it because I think my baby is coming earlier (0.5) So:: I would like to have the appointment for 20<sup>th</sup>?  
63. I: for the 20<sup>th</sup>?  
64. B: is it possible?  
65. I: Ok? Ok. (.hhh) e:: sí. compañero? me dice [que]  
66. A: [dígame]  
67. I: **lo tiene para consulta porque tenía en principio uno al treinta de marzo, pero como cree que el bebé nacerá antes pues la: (.) querría para el veinte**

Inoltre, per quanto riguarda il fenomeno delle sovrapposizioni, le due occasioni in cui si producono in questo dialogo (ovvero, i turni (18), (19) e (53), (55)), non rappresentano particolari problemi ai fini della comunicazione.

Nel frammento di seguito, invece, viene riportato il fenomeno di un'incomprensione:

- 28. B: My name is (incomprensibile) Smith**  
**29. I: excuse me?**  
30. B: Maggie Smith  
31. I: Maggie Smith?  
32. B: yes.

L'incomprensione del nome proprio di B, che viene ulteriormente enfatizzato nel turno (30), è dovuta alla poca chiarezza vocale del mezzo telefonico, che non sempre è sinonimo di suono chiaro e pulito. Ciononostante, la momentanea incomprensione viene immediatamente

rimedia nei turni (29) e (31) dall'interprete che, prima di trasmettere l'informazione all'operatore, si assicura della sua correttezza.

A differenza della prima conversazione, inoltre, si osserva che l'interprete usa una strategia diversa nel caso della trasmissione del numero della tessera sanitaria del parlante B. Quando i numeri vengono pronunciati per la prima volta da B, l'informazione viene suddivisa in turni conversazionali contenenti due o tre cifre l'uno; quando, invece, tocca all'interprete ripetere i numeri ricevuti per comunicarli all'operatore, viene utilizzato un solo turno conversazionale in cui vengono riportati tutti. L'interprete, dunque, utilizza una *summarizing rendition* ed ottiene l'effetto desiderato, in quanto la comunicazione è efficiente e si riduce la quantità di tempo utilizzato per la trasmissione dei numeri.

Anche in questa conversazione, inoltre, si rileva l'uso di enfasi particolare posta sui nomi propri e sulle parti del discorso contenenti informazioni importanti; ne sono un esempio i turni (49), in cui viene pronunciato il nome del medico di base della paziente, e (67), in cui viene stabilita la data per il nuovo appuntamento dal ginecologo.

L'interprete gestisce la comunicazione in modo molto efficace; l'uso di chiari appellativi faticosi con cui interpella i due interlocutori – chiama, infatti, il parlante A *compañero* e la parlante B *madame* – risulta essere un'ottima scelta: una volta pronunciato tale appellativo, infatti, sia A che B sanno chi dei due è chiamato a prendere la parola nel turno successivo. L'uso di appellativi potrebbe, pertanto, risultare un utile rimedio alla mancanza della comunicazione non verbale (si pensi, infatti, all'interpretazione presenziale: in tal caso, per indicare a quale dei due parlanti spetta il turno di parola seguente, per l'interprete è sufficiente utilizzare un semplice sguardo o un cenno col capo o con le mani).

Oltre a ciò, l'interprete si dimostra professionale per tutta la durata della conversazione: la professionalità e la confidenzialità si evincono *in primis* dal tono di voce, sicuro e deciso in ogni momento, nonché dalla disponibilità e gentilezza dimostrate con entrambi i parlanti per tutta la comunicazione.

Non si sono registrati particolari problemi linguistici o tecnici che influenzassero negativamente la comunicazione. Pertanto, anche in questo caso si può concludere ciò che è stato osservato per la prima conversazione: per questo tipo di chiamate, ovvero le *routine calls*, l'interpretazione telefonica sembra essere piuttosto adeguata. Infatti, l'obiettivo della comunicazione viene raggiunto facilmente e l'interprete è in grado di svolgere adeguatamente il proprio mestiere, pur senza l'ausilio della componente non verbale, la quale, in questa

tipologia, non appare essere di fondamentale importanza.

### 5.3 Terza registrazione

In questa conversazione assistiamo ad un altro esempio di *routine call*. Un utente inglese si mette in contatto con un ospedale spagnolo per richiedere l'appuntamento di una visita medica: l'operatore spagnolo non conosce l'inglese, pertanto richiede l'ausilio di un interprete.

#### Trascrizione

((*musica di attesa*))

1. I: hola?
2. A: buenas tardes,
3. I: hola buenas tardes
4. A: hola buenas tardes soy Carlos de Salud Responde? tengo un alertante en inglés (0.3) podría pasarle con él?
5. I: sí por supuesto,
6. A: pues le paso (3)
7. B: HELLO::
8. I: hello. Hello sir, how can I help you?
9. B: Hi man I need to make an appointment please,
10. I: hello?
11. B: e:: I need to make an appointment, please
12. I: OK. eh::: (2) hola compañero?
13. A: sí dígame=
14. I: =sí >el señor quiere hacer un cita< le pido: los datos:: personales no? >el número de tarjeta sanitaria< supongo (.hhh)
15. A: sí [por favor]
16. I: [y su nombre]

17. A: si fuese tan amable,
18. I: de acuerdo. muchísimas gracias. e:: hello sir, could you please tell me you-your insurance number?
19. B: yeah. certainly it's AN
20. I: AN?
21. B: eight (.) nine one
22. I: eight nine one,
23. B: (x) seven two three
24. I: seven two three?
25. B: four one
26. I: four one?
27. B: six three
28. I: six three ?
29. B: yeah
30. I: OK thank you very much (.hhh) e:: compañero?
31. A: sí dígame?
32. I: me dice AN ocho nueve (.) uno siete dos tres cuatro uno seis tres
- (2)
33. A: podría confirmarme el nombre por favor?
34. I: sí e:: could you please tell me your name?
35. B: yes (certainly) John Johansson
36. I: sí. Lo ha oído?
37. A: [°sí°]
38. I: [John Johansson]
39. A: °vale° podría preguntarle el centro de salud donde quiere dirigirse?
40. I: sí=
41. A: =cuál es su centro de salud.
42. I: (x) excuse me sir wh (x) what is your issue medical center (0.9) health center
43. B: yes my health center is in (andujar)
44. I: (0.4)what is it?



64. I: ok. that'd be great. (x) sí. compañero me dice que:: lo quiere simplemente para:: para consulta médica y le gustaría que fuera o el:: vier- o el jueves o el viernes a partir de las diez, (.hhh) si es [posible]
65. A: [pues] un mo- un momentito por favor?
- (14)
- ((rumore di tastiera del computer))
66. A: para antes o después de las diez me dijo?
67. I: para después de las diez. sí,
- (1.8)
68. A: pregúntele si le vendría bien el jueves (0.3) a las diez y media por favor?
69. I: sí. (x) e::hello? sir? we have- would it be good for you to: come on Thursday a::t ten thirty? (.hhh)
70. B: (x) that would be lovely,
71. I: that'd be lovely? ok (x) compañero sí me dice que es perfecto=que es una buena hora. buen [día]
72. A: [de] acuerdo pues le confirmo la cita, a las diez y media el jueves, en el Centro de Salud (0.8) Andujar,
73. I: sí?
74. A: con su médico. De acuerdo?
75. I: de acuerdo. Ok [just]
76. A: [muy bien]
77. I: just to make sure sir, you will have your appointment on Thursday ten thirty in you- issue medical center in Andujar=with your (0.4) regular doctor
78. B: sir is doctor Contreras, right? because I cannot go to another one, because >(otherwise) they wouldn't< understand me,
79. I: no: no he'll be (x) he'll be the one Jaime Contreras right?

80. B: Ok, perfect (thank you very much)
81. I: yes. e:: just- just one second just let me just check with with th- with the operator. e:: s- compañero? me dice que seguro no? que es el que es Jaime Contreras que es el único que habla inglés
82. A: sí [confirmado]
83. I: [sí] (0.4) Ok yes sir it is confirmed. He'll be the one
84. B: (x) perfect, thank you very much
85. I: Thank you. Bye bye=
86. B: =bye
87. I: (.hhh) hasta luego compañero, me [despido]
88. A: [muchísimas] gracias.  
Hasta luego, =
89. I: =gracias hasta luego

## Analisi

Iniziamo quest'analisi con l'osservazione della sequenza di apertura. Essa inizia, come nelle chiamate precedenti, con gli scambi tra l'interprete (ricevente) e l'operatore (chiamante).

1. I: **hola?**
2. A: **buenas tardes,**
3. I: **hola buenas tardes**
4. A: hola buenas tardes **soy Carlos** de Salud Responde? tengo un alertante en inglés (0.3) podría pasarle con él?

Come si può osservare, l'interprete apre il canale nel turno (1); successivamente si passa alla fase di saluti con l'utilizzo di una coppia adiacente nei turni (2) e (3); infine, si verifica l'identificazione del chiamante senza la reciprocazione del ricevente, ovvero, uno dei tre casi descritti e maggiormente riscontrati nell'analisi svolta da Varcasia (2006). In questo caso, se

si osserva attentamente il turno (4), si nota che A non lascia neanche il tempo all'interprete di presentarsi, poiché, subito dopo aver pronunciato il proprio nome, introduce la *reason for call*: anche questa è una prassi piuttosto comune, soprattutto nei parlanti spagnoli, riscontrata da Varcasia (*ib.*). Come già osservato, i parlanti spagnoli solitamente preferiscono dare più importanza alla fase di saluti per poi passare direttamente al *topic* della conversazione.

E' interessante notare ciò che succede durante la fase di saluti tra interprete e parlante B:

7. B: HELLO::

8. I: hello. Hello sir, **how can I help you?**

9. B: Hi man I need to make an appointment please,

10. I: hello?

11. B: e:: I need to make an appointment, please

In questo caso, B espone la prima parte della coppia adiacente del formato dei saluti, la quale viene reciprocata dall'interprete in (7) e (8); viene a mancare completamente la fase di identificazione esplicita dei parlanti. Tuttavia, la mancata identificazione dell'interprete può ritenersi giustificata, in quanto si presuppone che l'operatore abbia precedentemente spiegato al parlante B che avrebbe chiamato un interprete per farsi aiutare nella comunicazione (tale aspetto verrà approfondito più avanti). L'interprete procede con l'offerta del servizio nel turno (8); B risponde non identificandosi, ma esponendo la sua richiesta introducendo direttamente la *reason for call*. Nel turno (10), l'interprete ripropone la prima parte della coppia adiacente del formato dei saluti: in questo caso, però, tale mossa può essere letta non come una volontà di riproporre la fase dei saluti perché ritiene che sia stata troppo rapida ed imprecisa, ma per chiedere conferma dell'informazione appena ricevuta. Egli utilizza, dunque, l'interiezione *hello?* in modalità fatica per assicurarsi che la comunicazione stia procedendo adeguatamente. A tale proposito, si evince che il termine *hello* ha un uso ambivalente. Da un lato, può svolgere la funzione di prima parte della coppia adiacente del formato dei saluti (sia nella fase di apertura che nella fase di chiusura); dall'altro, può assumere una funzione fatica ed essere utilizzato dunque per stabilire o mantenere il proseguimento della conversazione.

Passiamo ora all'analisi della fase di chiusura della conversazione; consideriamo il seguente frammento:

79. I: no: no he'll be (x) he'll be the one Jaime Contreras right?

80. B: Ok, perfect (**thank you very much**)

Notiamo che il parlante B utilizza un *possible pre-closing* (80) per avviare il termine della conversazione: il parlante ha raggiunto l'obiettivo della *reason for call*, ovvero, la data dell'appuntamento per la visita medica, ed è pronto a chiudere la chiamata. Immediatamente, però, interviene l'interprete che prende in mano la situazione:

81. I: yes. e:: **just- just one second** just let me just check with with th- with the operator. e:: s- compañero? me dice que seguro no? que es el que es Jaime Contreras que es el único que habla inglés

Nel turno (81) l'interprete utilizza la formula *just one second* per impedire al parlante di chiudere la telefonata: si verifica qui il caso in cui un *possible pre-closing* viene riconosciuto ma non rispettato dall'interlocutore. Non volendo ancora concludere la conversazione, l'interprete interviene, dunque, per non assecondare il *possible pre-closing*. Quest'atteggiamento, apparentemente "contro" la volontà del parlante B, viene rimediato dall'interprete attraverso la ripetizione della parola *just*, come a sottolineare un rinvio semplicemente momentaneo della fase di chiusura. Inoltre, la frase *just one second* viene utilizzata dall'interprete per gestire la comunicazione, indicando a B che il suo turno conversazionale si è concluso e che si appresta a rivolgersi al parlante A; il turno (81) è pertanto un chiaro esempio in cui l'interprete svolge la funzione di *coordinator*. Non appena l'interprete riceve la conferma dell'informazione in questione da parte dell'operatore, B riapre la fase di chiusura utilizzando il termine *perfect* come *possible pre-closing* e introducendo la prima parte di coppia adiacente finale, reciprocata dall'interprete nei turni (84) e (85):

82. A: sí [confirmado]

83. I: [sí] (0.4) Ok yes sir it is confirmed. He'll be the

one

84. B: (x) **perfect, thank you** very much

85. I: **Thank you**. Bye bye=

86. B: =bye

E' interessante notare l'enfasi posta dall'interprete sul termine *you* nel turno (85): quest'enfasi particolare potrebbe rappresentare un ulteriore tentativo di rimedio da parte dell'interprete per non aver assecondato, nel turno (81), il *possible pre-closing* di B.

Nella fase di chiusura tra interprete e parlante A si procede, senza alcuna difficoltà, con il riconoscimento reciproco del fatto che la conversazione sia giunta al termine, dal momento che l'obiettivo della chiamata è stato raggiunto. I due interlocutori utilizzano una coppia adiacente finale:

87. I: (.hhh) hasta luego compañero, me [despido]

88. A:

[muchísimas] gracias.

**Hasta luego, =**

89. I: =gracias **hasta luego**

Passiamo ora ad analizzare altri aspetti riscontrati nella conversazione.

Innanzitutto, è già stato evidenziato il problema di comprensione sorto nei turni (9) e (10); in seguito alla mancata comprensione, il parlante B ripete l'informazione appena trasmessa:

9. B: Hi man I need to make an appointment please,

10. I: hello?

11. B: e:: **I need to make an appointment**, please

Si noti, in questo caso, l'enfasi posta sull'informazione nel turno (11): il parlante B si rende conto del fatto che l'interprete non ha compreso adeguatamente l'informazione, per cui pone un'enfasi particolare sull'informazione centrale del suo enunciato per assicurarsi che il secondo tentativo vada a buon fine.

E' interessante, inoltre, notare cosa succede nel turno (14):

14. I: =sí >el señor quiere hacer un cita< **le pido: los  
datos:: personales no?** >el número de tarjeta sanitaria<  
**supongo** (.hhh)
15. A: sí [por favor]
16. I: **[y su nombre]**

Il turno (14) è un chiaro esempio in cui l'interprete che ha esperienza con questo tipo di telefonate può permettersi di prendere iniziativa, in quanto è ormai ben a conoscenza della prassi usata nelle chiamate per appuntamenti medici: l'interprete sa che saranno indubbiamente necessari il numero di tessera sanitaria e il nome dell'utente prima di continuare la conversazione. Per questo motivo, decide di anticipare l'operatore chiedendogli il permesso per procedere alla verifica dei dati dell'utente.

Per quanto riguarda la trasmissione dell'informazione contenente il numero di tessera sanitaria, nello scambio tra il parlante B e l'interprete si verificano molti *subdialogues*, perché l'informazione, come nei casi precedenti, viene spezzata in gruppi di due o tre cifre. Al contrario, quando l'interprete si trova a dover trasmettere l'informazione al parlante A, viene utilizzato soltanto un turno conversazionale: l'interprete adotta la stessa strategia rilevata nella seconda conversazione. Tale strategia, anche in questo caso, appare efficace e rapida.

Oltre al numero della tessera sanitaria, c'è un altro caso in cui l'interprete crea un *subdialogue* aggiuntivo per verificare la comprensione dell'informazione ricevuta (52):

51. B: =yes (x) my - my doctor is Jaime Contreras
52. I: **<Jaime Contreras>?**
53. B: yes Jaime Contreras is the only one >who speaks  
English< in that center

Un altro tipo di incomprensione viene opportunamente risolto dall'interprete nel turno (46):

43. B: yes my health center is in (andujar)

44. I: (0.4) **what is it?**

45. B: it's in (andujar)

46. I: **andujar?** okay.

In questi scambi, si nota che l'interprete è in grado, attraverso la richiesta di ripetizione dell'informazione, di decodificare il nome della clinica a cui si riferisce il paziente, nonostante la bassa qualità dell'audio e l'accento del parlante inglese che storpiava la pronuncia del nome spagnolo.

A questo proposito, occorre brevemente soffermarsi su un fenomeno ricorrente in questa tipologia di chiamate: spesso, gli utenti che chiamano gli ospedali spagnoli sono pazienti inglesi o di altre nazionalità che vivono in città della Spagna. Il loro accento è fortemente marcato nella pronuncia delle città o di altri luoghi tipici spagnoli, per cui non è raro che l'interprete debba spendere del tempo aggiuntivo per capire a quale nome di città, luogo o strada si stia riferendo il parlante: nel caso di un'interpretazione presenziale, questo problema non si presenterebbe in quanto basterebbe che l'utente mettesse per iscritto il termine in questione.

Oltre a questi aspetti, si osserva che nei turni (38) e (60) l'interprete utilizza due enunciati per chiedere conferma al parlante dell'informazione che è stata appena ricevuta:

35. B: yes (certainly) John Johansson

36. I: sí. Lo ha oído?

37. A: [°sí°]

38. B: [**John Johansson**]

[...]

60. I: **ok. e:: so Thursday or Friday after ten o'clock.**

**[right?]**

61. B: [yes]

L'uso di *subdialogues* per richiedere la conferma di un'informazione è un fenomeno ricorrente in questa tipologia di chiamate; in realtà, è un fenomeno ricorrente anche

nell'interpretazione presenziale, anche se probabilmente in misura minore. Si ipotizza, infatti, che in un'interpretazione presenziale la comprensione degli enunciati sia più facilitata rispetto alla comprensione in una conversazione telefonica. Sarebbe interessante approfondire ulteriormente l'analisi di tale aspetto mettendo a confronto le interpretazioni prezenziali con le interpretazioni telefoniche e verificando la quantità di *subdialogues* necessari per la conferma della correttezza dell'informazione.

Oltre agli aspetti già rilevati nella presente conversazione, si nota che nella maggior parte dei casi le rese dell'interprete riportano fedelmente tutto ciò che è stato pronunciato dai parlanti; nel turno (64), si osserva l'utilizzo di una *summarizing rendition*:

64. I: ok. that'd be great. (x) sí. compañero me dice que:: lo quiere simplemente para:: para consulta médica y le gustaría que fuera o el:: vier- o el jueves o el viernes a partir de las diez, (.hhh) si es [posible]

Tale resa riassume i turni conversazionali e *subdialogues* che si sono prodotti tra interprete e parlante B dal turno (56) al turno (63).

Inoltre, anche in questa conversazione si riscontra l'uso, da parte dei parlanti, di porre enfasi su parti significative dell'informazione; un esempio lo rappresenta il turno (79):

78. B: sir is doctor Contreras, right? because I cannot go to another one, because >(otherwise) they wouldn't< understand me,

79. I: no: no he'll be (x) he'll be the one Jaime Contreras right?

In generale, si osserva che l'interprete è stato in grado di gestire la comunicazione e di raggiungere l'obiettivo rappresentato dalla *reason for call*. Dal punto di vista fonetico, si notano, oltre alle difficoltà di pronuncia del nome della clinica spagnola da parte di B, alcune incertezze e balbettamenti da parte dell'interprete, come, ad esempio, nei turni (56) o (64). Inoltre, anche in questo caso si è riscontrato l'utilizzo dei termini *compañero* e *sir* in modalità fatica da parte dell'interprete per selezionare il parlante del turno conversazionale seguente.

Durante la conversazione, inoltre, non sorgono particolari incomprensioni o difficoltà. L'interprete si rivela essere, in generale, ben preparato e professionale; ciò si evince dalla capacità di tenere sotto controllo il dialogo attraverso la richiesta di chiarimenti ove necessario, la presa di iniziativa mai fuori luogo e una gentilezza trasversale con entrambi gli interlocutori. La presente conversazione è decisamente un esempio in cui il ruolo di *coordinator* e di *relayer* dell'interprete si fondono e vengono eseguiti magistralmente, come nel turno (81).

#### 5.4 Quarta registrazione

Nella quarta conversazione analizziamo lo svolgersi di un'altra telefonata effettuata da un utente inglese con l'obiettivo di richiedere l'appuntamento per una visita medica. L'operatore che riceve la chiamata, di nazionalità spagnola, non a conoscenza della lingua inglese, richiede l'ausilio di un interprete.

#### Trascrizione

((*musica d'attesa*))

1. I: sí?
2. A: BUENAS TARDES!
3. I: buenas tardes?
4. A: soy Manolo de: Salud Responde, tengo un alertante en inglés. Le paso con él,
5. I: de acuerdo  
(6.2)
6. B: Hi morning,
7. I: hello? good morning
8. B: >hello morning< (x) I need an appointment please?
9. I: ok. e:: necesita pedir una cita
10. A: de acuerdo. di- (x) pregúntele cuál es el número de tarjeta sanitaria
11. I: e:: excuse me what is your:: health insurance card

- number?
12. B: yes (x) my number is A N
13. I: sorry could you repeat please?=  
14. B: =yeah my number is A N
15. I: A N?
16. B: two three (.) six
17. I. two (0.3) three six
18. B: one four two
19. I: one four two?
20. B: three five one three.
21. I: three five >°one three°< ok (.hhh) (x) el número es A M
22. A: [A N?]
23. I: (0.9) A M. (1)
24. A: [sí?]
25. I: [M de ma]drid . dos tres seis?
26. A: sí?
27. I. uno cuatro dos?
28. A: sí?
29. I: tres cinco ?  
(2.1)
30. A: sí?=  
31. I: =uno tres
32. A: (0.6) de acuerdo. podría confirmarme el nombre?
33. I: (.hhh) vale. (x) sir, what is your name please?
34. B: so my name is Edward Milton
35. I: es correcto?
36. A: (x) podría repetírmelo?
37. I: could you repeat please?
38. B: (x) (.) my name is Edward Milton
39. I: correc[to?]
40. A: [de ac]uerdo
41. I: vale=  
42. A: =sí me dice que querría consulta no?

43. I: e:: sí que quería una cita. do you want a::: an appointment °isn't it°?
44. B: I need an appointment with my doctor so I don't need prescriptions I need an appointment for consultation (hours)
45. I: e:: so you need an appointment for consultation and for:: prescriptions?
46. B: >no no no< just consultation [I]
47. I: [ok]
48. B: [don't]need prescription
49. I: ok perfect. necesita una cita para:: para una consulta
50. A: (.) una consulta. un momentito (14.2)  
(*rumore della tastiera del computer*)
51. A: dígame:: (.) el miércoles [día]
52. I: [sí]
53. A: diecinueve
54. I: (1.3) sí?
55. A: e::: (x) en el centro los boliches (0.9) con el médico Juan Ortega (1.2) pregúntele si le viene bien
56. I: vale (1.9)
57. A. a las once y media
58. I: vale (1.3) e:: sir (x) would you like to have the appointment on the:: Wednesday 19<sup>th</sup> (0.9) at eleven::: at half past eleven at the centro los boliches? (0.9) with the doctor Juan Ortega?
59. B: ok. that's (x) that's not (incomprensibile) is it possible to have anything earlier?
60. I: earlier? ok=
61. B: =yeah
62. I: podría ser más pronto? (1.2)

63. B: a ver un momentito? (3.1) no tendría que ser al día siguiente
64. I: e:: could you make it the following day?
65. B: that could be okay but I need (x) starting before ten o'clock
66. I: (1.2) a:: <sorry could you> repeat?
67. B. yeah so it can be OK for the following day but I need that to be (0.9) before ten o'clock
68. I: ok perfect. Sí sta- estaría bien al día siguiente pero:: tendría que ser antes de las diez >es eso posible?<
69. A: vale. a las nueve y media
70. I: m:: vale [a las]
71. A: [el jue]ves día veinte
72. I. vale. e:: sir it could be at (0.5) half past nine a.m. (0.5) e:: the Thursday 20<sup>th</sup>. will tha- is that OK?
73. B: well that's lovely thank you
74. I: ok perfect e:: (x) (0.2) e:: eso le va bien
75. A: muy bien. Pues aquí le quedo registrado
76. I: mm vale. sir your appointment it's it's made - it's ok
77. B: ok thank you very much. bye bye=
78. I: =gracias adiós
79. B: gracias. hasta luego
80. I: hasta luego gracias

## **Analisi**

La quarta conversazione rappresenta un altro classico caso di *routine call*, in cui un utente di lingua inglese chiama in ospedale per richiedere appuntamento con un medico spagnolo. Iniziamo l'analisi con l'osservazione della sequenza di apertura della telefonata:

1. I: sí?
2. A: BUENAS TARDES!
3. I: buenas tardes?
4. A: soy Manolo de: Salud Responde, tengo un alertante en inglés. Le paso con él,
5. I: de acuerdo

Si riscontra, in primo luogo, l'apertura del canale da parte del ricevente (1), che usa il *sì* come termine fatico; immediatamente dopo, gli interlocutori procedono alla fase dei saluti tramite l'utilizzo di una coppia adiacente nei turni (2) e (3). La sequenza di apertura si conclude, infine, con l'identificazione da parte del chiamante A nel turno (4). Anche in questo caso, si verifica una mancata identificazione del ricevente; il parlante A, tuttavia, non procede alla fase di rimedio, principalmente per i motivi osservati nell'analisi della conversazione precedente. Da un lato, il parlante A è sicuro di aver chiamato il servizio Dualia e, quindi, di essersi messo in contatto con un interprete; in secondo luogo, preferisce dare precedenza alla spiegazione della *reason for call*.

A questo proposito, occorre sottolineare che, come anche nelle conversazioni precedenti, gli interpreti non fanno ciò che sarebbe opportuno facessero non appena rispondono al telefono: presentarsi indicando la loro combinazione linguistica, assicurando, in questo modo, il chiamante di aver raggiunto l'interprete richiesto e di non essersi sbagliato al momento di selezionare il numero corrispondente alla lingua necessaria.

Si prenda in considerazione, di seguito, la fase di saluti tra il parlante B e l'interprete:

6. B: Hi morning,
7. I: hello? good morning
8. B: >hello morning< (x) I need an appointment please?

La fase dei saluti si compone dell'utilizzo di una coppia adiacente nei turni (6) e (7), ulteriormente reciprocata da B nel turno (8). Ciononostante, i due interlocutori non si identificano: questo, tuttavia, potrebbe ricondursi al fatto che la chiamata è già avviata e che i due sono stati introdotti a vicenda dal parlante A, che, pertanto, svolge una funzione implicita di coordinatore prima dell'inizio della conversazione. Di conseguenza, la mancata

identificazione dell'interprete e del parlante B a chiamata iniziata non è così grave o significativa come nei casi delle chiamate in cui partecipano soltanto due interlocutori; risulta evidente, a questo punto, che le chiamate a tre che coinvolgono l'uso di un interprete sono un caso piuttosto particolare in cui anche il fenomeno delle aperture e delle chiusure assume connotazioni diverse da quelle tipicamente osservate.

Si osservi la fase di chiusura della conversazione:

76. I: mm vale. sir your appointment it's it's made - it's ok

77. B: **ok thank you very much. bye bye=**

78. I: **=gracias adiós**

79. B: gracias. hasta luego

80. I: hasta luego gracias

La fase di chiusura procede senza particolari difficoltà: nel turno (76) viene esplicitato dall'interprete il fatto che il *topic* della chiamata è stato esaurito, in quanto l'obiettivo fissato dal chiamante è stato raggiunto. Pertanto, nel turno (77) B procede con un *possible pre-closing*, utilizzando il termine *ok* con tono discendente; inoltre, senza dare tempo di risposta all'interprete, formula la prima parte di coppia adiacente finale, che viene reciprocata dall'interprete. Nei turni (79) e (80) osserviamo un'ulteriore coppia adiacente finale pronunciata dai due parlanti. Nella registrazione non è presente lo scambio finale tra l'interprete e il parlante A: la loro interazione, dunque, rimane sospesa e non adeguatamente conclusa.

Come è stato osservato anche nei casi precedenti, in questa tipologia di chiamate la conversazione sembra giungere naturalmente al termine una volta raggiunto l'obiettivo della chiamata: si potrebbe ipotizzare, dunque, che le *routine calls*, o tipi di chiamate simili, siano un tipo particolare di *monotopical conversations*, come descritto da Schegloff e Sacks (1973). Ovvero, che in tali telefonate la conversazione già presuppone, all'inizio, lo scioglimento di un *topic* di conversazione, una volta raggiunto il quale, in mancanza di ulteriori commenti o imprevisti, la conversazione giunge di per sé al termine e gli interlocutori sono semplicemente chiamati ad assecondare ciò che sta avvenendo.

Dopo aver studiato le fasi di apertura e chiusura della conversazione, si procede di seguito con l'analisi di altri aspetti di questa conversazione.

Per quanto riguarda l'interprete, due fattori saltano all'occhio immediatamente. In primo luogo, il tono di voce risulta fin dall'inizio non adeguato al compito professionale che sta svolgendo: già dalle prime battute, ma in generale in tutta la conversazione, il tono sommesso dell'interprete non offre un'idea di professionalità e, soprattutto, di fiducia e attendibilità rispetto agli enunciati prodotti. Durante la conversazione, l'interprete sembra quasi soccombere alle voci degli altri due parlanti, come se stessero prendendo il sopravvento e fossero loro a controllare l'andamento del dialogo.

In secondo luogo, risalta un aspetto che si ricollega indirettamente al fattore appena descritto: solo raramente, nella conversazione, l'interprete utilizza i termini faticosi *sir* e *compañero* per indicare quale dei due parlanti debba prendere il turno di parola e, di conseguenza, per gestire la comunicazione secondo le sue necessità. Tale fattore, apparentemente insignificante, è in realtà piuttosto importante, in quanto mostra come l'interprete non sia in grado di affermare con la propria voce – unico strumento di cui, come gli altri interlocutori, dispone – il suo ruolo nella comunicazione. Se si mettono a confronto questa conversazione e la terza precedentemente analizzata, risulta evidente come il modo in cui l'interprete svolge il proprio lavoro possa fare la differenza. Infatti, i presupposti e le difficoltà presenti in entrambe le chiamate sono piuttosto simili; eppure, nel caso della terza chiamata, l'interprete svolge il suo compito in modo professionale e deciso, mentre in questo caso l'interprete tenta ad ogni turno conversazionale e non offre, di conseguenza, nessuna attendibilità ai parlanti. Nel caso della richiesta di un appuntamento medico, tale atteggiamento da parte dell'interprete può considerarsi non troppo grave o dannoso ai fini della comunicazione; la conversazione procede senza particolari intoppi e l'obiettivo della *reason for call* viene raggiunto adeguatamente. Ciononostante, nei casi di chiamate più impegnative o in cui è richiesto maggiore controllo da parte dell'interprete, questo atteggiamento è altamente sconsigliato.

Per quanto riguarda le incomprensioni o gli errori di comunicazione, occorre soffermarsi sui seguenti passaggi. Innanzitutto, nel seguente estratto notiamo una mancata comprensione da parte dell'interprete dell'enunciato di B e, di conseguenza, l'uso di un turno di riparazione contenente la richiesta di ripetere l'enunciato:

12. B: yes (x) my number is A N

13. I: **sorry could you repeat please?=  
=**

14. B: =yeah my number is A N

Viene evidenziato, inoltre, che il parlante B, nel turno (14), pone un' enfasi particolare sulla parola *number*, inviando implicitamente all' interprete il segnale di prestare attenzione perché sta per pronunciare la parte di informazione necessaria.

Successivamente, nella conversazione, si verifica un errore di comprensione da parte dell' interprete:

43. I: e:: sí que quería una cita. do you want a::: an appointment °isn't it°?

44. B: I need an appointment with my doctor so I don't need prescriptions I need an appointment for consultation (hours)

45. I: e::: so you need an appointment for consultation **and** for::: prescriptions?

Nel turno (44) il parlante B specifica di avere bisogno di un appuntamento per una visita medica, e non per una ricetta; nel turno (45), tuttavia, l' interprete dimostra di aver compreso che B ha bisogno sia di una visita che di una ricetta medica. In tale punto del dialogo non si rilevano, all' ascolto, particolari problemi audio; per questo motivo, l' errore di comprensione dell' interprete può essere ricondotto semplicemente ad una momentanea mancanza di attenzione. D' altronde, l' informazione viene fornita da B in maniera lineare e non complessa, nonché pronunciata con un accento assolutamente comprensibile. Ad ogni modo, l' interprete non comprende il messaggio ed è B che rimedia l' errore subito dopo (46):

46. B: >no no no< just consultation [I]

47. I: [ok]

48. B: [don't]need prescription

49. I: ok perfect. necesita una cita para::: para una consulta

L' interprete, inoltre, ad avviso di chi scrive, commette un altro errore. Si osservino gli scambi che avvengono tra i turni (34) e (40):

34. B: so my name is Edward Milton
35. I: **es correcto?**
36. A: (x) podría repetírmelo?
37. I: could you repeat please?
38. B: (x) (.) my name is Edward Milton
39. I: **correc[to?]**
40. A: [de ac]uerdo

Dopo aver effettuato la richiesta al parlante B di identificarsi pronunciando il proprio nome, l'interprete non ripete ad A il nome che ha appena ascoltato: è convinta, infatti, che A riesca a capirlo da solo, in quanto sia A che l'interprete hanno ascoltato lo stesso tipo di messaggio nelle stesse condizioni. Tuttavia, al primo tentativo A non comprende adeguatamente il nome di B (ciò può essere dovuto, a sua volta, da una disattenzione momentanea di A, convinto che l'interprete avrebbe ripetuto ciò che sarebbe stato pronunciato: molto spesso, infatti, si presume che il parlante faccia affidamento sull'interprete e presti più attenzione alle parole da lui pronunciate rispetto a quelle dell'interlocutore straniero). Il parlante A, dunque, chiede all'interprete di ripetergli il nome (36): B pronuncia di nuovo il suo nome e l'interprete, pur sapendo che la prima volta il nome non è stato compreso da A, commette l'errore di non pronunciarlo per la seconda volta. Fortunatamente, in questa seconda occasione il parlante A riesce a comprendere il nome del parlante B senza l'ausilio dell'interprete.

Ovviamente tale atteggiamento non può essere considerato un errore grave; ad ogni modo, qualora si verifici un problema di comprensione, l'interprete dovrebbe prendere iniziativa nel turno successivo e tentare di risolvere il problema, facilitando nel miglior modo possibile la comprensione dell'informazione al parlante in questione. L'azione di chiedere semplicemente se il nome "è corretto", aspettando che A verifichi l'informazione al computer senza facilitargli minimamente il compito, non è indice di professionalità.

In aggiunta, più avanti nella conversazione si verifica un'altra incomprendimento da parte dell'interprete (66): in quattro minuti di conversazione, in cui non sono stati riscontrati particolari problemi audio o complessità dal punto di vista contenutistico, un numero maggiore di tre errori di comunicazione o di comprensione non indicano una buona competenza e professionalità dell'interprete. Ecco il frammento a cui si fa riferimento:

65. B: that could be okay but I need (x) starting before ten o'clock

66. I: (1.2) a:: <sorry could you> repeat?

67. B. yeah so it can be OK for the following day but I need that to be (0.9) before ten o'clock

Occorre ricordare che, a differenza di altri casi, in questo dialogo le parole del parlante B sono sempre ben udibili per tutta la durata della conversazione: B ha un accento comprensibile, parla con la velocità e il ritmo adeguati e raramente presenta un tono di voce basso o impercettibile.

Per quanto riguarda gli scambi in cui viene trasmessa l'informazione contenente il numero di tessera sanitaria, l'interprete decide di riportarla all'operatore nella stessa modalità in cui l'ha ricevuta: crea, dunque, alcuni *subdialogues* in cui divide l'informazione in gruppi da due o tre cifre verificando costantemente l'adeguata comprensione dell'interlocutore. La scelta risulta efficace; ciononostante, non appena inizia a riportare l'informazione ottenuta ad A, l'interprete dimostra di aver compreso il fonema M al posto del fonema N. Si verifica, pertanto, un problema di comprensione:

21. I: three five >°one three°< ok (.hhh) (x) el número es A M

22. A: [A N?]

23. I: (0.9) A M. (1)

Oltre ai vari problemi di comprensione, osserviamo che, come nelle conversazioni precedenti, si rileva l'uso della *summarizing rendition* da parte dell'interprete:

58. I: vale (1.3) e:: sir (x) would you like to have the appointment on the:: Wednesday 19<sup>th</sup> (0.9) at eleven::: at half past eleven at the centro los boliches? (0.9) with the doctor Juan Ortega?

Tale resa riassume in un'unica frase i vari *subdialogues* avvenuti tra l'interprete e il parlante A negli scambi da (51) a (57). Considerando anche le conversazioni precedentemente

analizzate, sembra che in questa tipologia dialogica l'uso di *summarizing renditions* sia piuttosto frequente e utile per determinati tipi di informazione.

In generale, il registro utilizzato in tutta la conversazione è piuttosto informale e non si rileva l'uso di linguaggio specializzato. Per quanto riguarda gli aspetti paralinguistici e prosodici, fenomeni come pause piene, esitazioni o un tono troppo basso di voce indicano l'inesperienza e insicurezza professionale dell'interprete. Ad ogni modo, l'interprete porta a termine il suo compito e l'obiettivo della chiamata viene raggiunto.

### 5.5. Quinta registrazione

Con la quinta conversazione si conclude la prima parte dell'analisi dei dati raccolti nel presente lavoro, ovvero quella relativa alle chiamate effettuate da utenti al fine di richiedere appuntamenti o visite mediche. Nella quinta telefonata, un utente inglese chiama l'operatore sanitario spagnolo per prendere appuntamento con il reparto infermieristico perché crede di essere stato punto da un insetto mentre era in spiaggia. L'operatore non conosce la lingua inglese, per cui richiede il servizio di un interprete.

#### Trascrizione

((*musica di attesa*))

1. I: sí?
2. A: hola buenas tardes me llamo Carlos de Salud Responde,
3. I: Dualia buenos días mi nombre es Ángeles >en qué puedo ayudarle?<
4. A: buenas pues mira tengo un alertante en inglés podría pasarle con él?
5. I: sí por supuesto  
(0.9)
6. A: le paso  
(2.3)

7. B: (x) morning?
8. I: good morning? how can I help you=
9. B: =good morning I::: I need an appointment please
10. I: okey (.hhh) (x) necesita pedir una cita
11. A: de acuerdo, podría confirmarme el número de tarjeta sanitaria?
12. I: vale. (x) sir could you tell me your (.) health insurance card number?
13. B: yes it is A N
14. I: A [N]
15. B: [seven] °two° yes A N seven two nine
16. I: seven two nine?
17. B: >one one one<
18. I: one one one ?
19. B: three two nine one
20. I: sorry (x) could you repeat that?
21. B: yeah, that is <seven two>
22. I. seven two ?
23. B: <nine one>
24. I: ah yeah yeah nine one
25. B: one one=
26. I: =yeah
27. B: three two nine one
28. I: (.hhh) what I don't understand is the last part after [nine]
29. B [yes] it's <nine nine one>=
30. I: =yeah, one one
31. B: let's start again this is A N
32. I: ah ah
33. B: seven two
34. I: yeah?
35. B: nine one
36. I: yeah

37. B: (x) double one

38. I: [incomprensibile]

39. B: [so] three one

40. I: yeah I [know]

41. B: [yeah?] three two

42. I: three two

43. B: nine one

44. I: nine one Ok perfect=

45. B: =perfect

46. I: e:: el número es A N siete dos[nueve]

47. A: [sí?]

(1.1)

48. A: sí?

49. I: (x) uno uno uno

50. A: sí?

51. I: tres dos, nueve uno

(2.8)

52. A: sí muy bien podría confirmarme su nombre?

53. I: vale. sir, could you tell me your na- your name please?

54. B: yeah (.hhh) that is Walter Smith

55. I: ok e:: lo ha::: comprobado? Walter [Smith]

56. A: [sí e]s correcto,

57. I: vale

58. A: podría decirme el centro de salud al que corresponde este señor? (0.2) y su médico por favor?

59. I: e:: ok. sir could you tell me your medical center and you::r appointed doctor, please?=  
 60. B: =yes that is doctor María Gómez in Torre Vieja (.)  
 health center

(1.5)

61. I: ok (x) ha entendido? el [médico]

62. A: [(x) no] po- podría decirmelo por favor?

63. I: (x) sir, could you repeat your medical center please?
64. B: yes Torre Vieja
65. I: (x) Torre Vieja.
66. A: okey. (0.8) podría confirmarme su médico por favor?
67. I: (.hhh)e:: sir could you tell:: your:: doctor's name please?
68. B: yes María Gómez
69. I: María Gómez? °parece que dice°?
70. A: de acuerdo? (.) podría preguntarle para:: para que su:: su consulta=o:: receta=o::=
71. I: =vale (.hhh) (x) what do you:: want why do you want your appointment for:: (x) prescription for a consultation sir?
72. B: (x) (it's not) a consultation neither prescription, in fact what I need is to see the nurse so I make an appointment (with the nurse) because this weekend we were to the beach and we think that some kind of spider or >something like that< so maybe entered inside my ear because it('s) a little worms coming out from the ear so I think we need to see the nurse so I need [an]
73. I: [okay]
74. B: appointment for the nursery
75. I: >ok ok thank you< (x) necesita una cita para la enfermera porque han ido a la playa este fin de semana y:: >creo que se le ha metido una araña en el oído<
76. A: (x) de acuerdo pues en tal caso:: nosotros no podemos facilitar citas para enfermería? (.) por favor? pídale el número de teléfono? suyo?
77. I: sí
78. A: para ponerno::s en contacto en cuanto el nu- e:: el propio centro de salud (0.3) nos dé la cita a nosotros
79. I: (.hhh) vale
80. A: para posteriormente ponernos nosotros en contacto con

- él=
81. I: =vale vale. de acuerdo. (x) sir (0.8) you cannot make an appointment e:: for the nurse (0.2) so you need to give me your- your telephone number? so that the medical center can:: call you back
82. B: ok so (.) my number is °>that's fine<° my number is nine five two?
83. I: nine five two?
84. B: three two one?
85. I: three two one?
86. B: >four one oh<
87. I: (x) e:: sorry? ((*risata*))
88. B: yes it's four one oh
89. I: four one oh? ok? (1.2) ok (x) nine five two three two one four one oh >isn't it<?
90. B: yeah. that's right. that's fine [>that's my telephone number<]
91. I: [vale] (x) el teléfono es noventa y cinco?
92. A: sí?
93. I: veintitrés? veintiuno?
94. A: sí::?
95. I: >cuarenta y uno cero<
96. A: de acuerdo? (.) por favor (x) comuníqueme:: pedir- que:: (x) a través de:: su número de teléfono nos pondremos en contacto con él? en cuanto el centro de salud nos dé la cita a nosotros
97. I: va:le. de acuerdo (x) sir (x) e:: the:: the (x) medical center will call you back to:: give you the appointment? as soon as they can (.) make the arrangement. is it that (.) >okay?<
98. B: (x) they will call me? so they cannot give me directly the appointment? (because it's) quite it's pretty urgent

- I don't know if (.) there is no way I can get directly the appointment?
99. I: (x) no: they cannot give you the appointment now with a nurse because they have to <contact> eh::: the medical center a::nd they will call you back=so do you want to:: >do you think you have an emergency?<
100. B: yeah in fact it is::: that's a little bit funny that they call me as soon as they can because really that's::: I will- will need to see
101. I: [>Ok wait (.) wait a moment<]
102. B: [the nurse]
103. I: ok wait a moment please. (x) dice que::=es una urgencia (x) le deberían derivar algú:::n (x) le debería decir algo?
104. A: (x) por favor dígame::: que es que es el protocolo o sea yo no puedo (dar) ninguna cita::? e::: a menos que el centro de salud? e::: se lo dé porque es para enfermería
105. I: vale (x) sir they're telling me that they need to contact the medical center? and they cannot do any other thing (0.9)? they have you ha- you have to wait
106. B: ok fine tha- that's okay but please (x) say the operator that please don't forget about me and tha- that call us as soon as they can
107. I: ok (.) dice que por favor que llamen lo antes posible,
108. A: de acuerdo? intentaremos que::: se pongan en contacto:: >bueno, nos pongamos< nosotros en contacto con él en la mayor brevedad posible,
109. I: de acuerdo. they'll call you back as soon a:s possible
110. B: ok thank you, lovely. thank you very much
111. I: (x) thank you [(x)]
112. A: [vale]
113. I: ya está [gracias]

114. A: [muy bien,] muchas gracias? hasta luego=  
115. I: =hasta luego gracias a usted

## Analisi

Questa conversazione presenta alcune difficoltà aggiuntive rispetto alle quattro precedentemente analizzate e ci mostra come, a seconda della bravura o meno dell'interprete nel trasmettere il messaggio e nel gestire la comunicazione, la comunicazione può risultare più o meno efficace e può avere una durata più o meno lunga.

Iniziamo con l'analisi delle aperture e delle chiusure della chiamata. Nella sequenza di apertura si osserva uno schema che ricorre anche nelle chiamate precedenti:

1. I: **sí?**
2. A: **hola buenas tardes me llamo Carlos de Salud Responde,**
3. I: **Dualia buenos días mi nombre es Ángeles >en qué puedo ayudarle?<**
4. A: buenas, pues **mira tengo un alertante en inglés** podría pasarle con él?

Si riscontrano le cinque mosse tipiche delle aperture di chiamate. Innanzitutto, si verifica l'apertura del canale da parte del ricevente, con un *sí?* (1). In seguito, si osservano, nell'ordine, l'uso della coppia adiacente dei saluti adeguatamente reciprocata dai parlanti e l'identificazione del chiamante e del ricevente: le due mosse vengono effettuate nello stesso enunciato sia per il chiamante che per il ricevente. Nel turno (3) il ricevente offre la disponibilità del servizio e, da ultimo, il chiamante entra nel merito della conversazione introducendo la *reason for call* (4). Quest'apertura mostra, pertanto, uno scambio completo che contiene le cinque mosse standard osservate e commentate in letteratura.

Nella fase di saluti tra l'interprete e il parlante B occorre un aspetto già osservato nelle conversazioni precedenti: la totale mancanza di identificazione tra i due parlanti.

7. B: (x) morning?  
 8. I: good morning? how can I help you=  
 9. B: =good morning I::: I need an appointment please

Se nei turni (7) e (8), infatti, i due interlocutori usano la coppia adiacente dei saluti e, contemporaneamente, nei turni (8) e (9) producono enunciati in cui, rispettivamente, propongono un'offerta ed entrano nel merito della chiamata, viene del tutto trascurata la fase di identificazione. Eppure, tale mancanza sembra non essere avvertita per nulla dai due partecipanti: ciò potrebbe essere ricondotto all'ipotesi avanzata nell'analisi delle precedenti conversazioni, secondo cui il secondo scambio di saluti interno ad una conversazione già avviata non prevede rigidamente un'identificazione dei parlanti, in quanto i ruoli sono stati già ampiamente definiti in precedenza ad entrambi gli interlocutori grazie ad A. Quest'ipotesi è accreditata dal fatto che nessuno dei due parlanti si sente in dovere di produrre una sequenza di rimedio alla mancata identificazione dell'altro.

Si osservi ora la fase di chiusura:

110. B: **ok thank you, lovely. thank you very much**  
 111. I: (x) **thank you** [(x)]

Si può notare che B apre la fase di chiusura attraverso l'utilizzo di un *possible pre-closing*: in questo caso viene utilizzata l'interiezione *ok* seguita dalla prima parte della coppia adiacente per i ringraziamenti, *thank you*. Anche il termine *lovely* può essere considerato un *possible pre-closing*, in quanto esplicita la soddisfazione del parlante nell'aver raggiunto lo scopo della chiamata effettuata e, pertanto, la volontà di giungere al termine della comunicazione. Senza lasciare tempo di risposta all'interlocutore, il parlante B aggiunge subito un'altra parte al suo enunciato riproponendo la prima parte di coppia adiacente dei ringraziamenti, che viene reciprocata dall'interprete nel turno (111).

La fase di chiusura prosegue, in seguito, con gli scambi dai turni (112) a (115). Il *vale* pronunciato dal parlante A nel turno (112) svolge la funzione di *possible pre-closing* e sta a indicare il riconoscimento da parte di A del fatto che l'obiettivo della comunicazione è stato raggiunto e che, di conseguenza, essa può giungere al termine. Lo stesso riconoscimento viene espresso dall'interprete nel turno (113) attraverso l'uso della formula *ya está* e la

formulazione della prima parte della coppia adiacente per i ringraziamenti:

112. A: [vale]

113. I: **ya está** [gracias]

La coppia adiacente per i ringraziamenti viene reciprocata dal parlante A, che a sua volta introduce la prima parte della coppia adiacente finale comprendente i saluti:

114. A: [muy bien,] **muchas gracias? hasta luego=**

115. I: **=hasta luego gracias a usted**

In questo caso, dunque, si conferma l'ipotesi avanzata precedentemente: questa tipologia di chiamate può essere considerata un tipo particolare di *monotopical conversation*, in cui si prevede che una volta raggiunto l'obiettivo della chiamata essa tenda ad avviarsi alla conclusione in maniera alquanto naturale.

Per quanto riguarda l'analisi dei fenomeni tipici dell'interpretazione telefonica, si rileva, in primo luogo, la presenza di alcune sovrapposizioni:

14. I: A [N]

15. B: [seven] °two° yes A N seven two nine

[...]

39. B: [so] three one

40. I: yeah I [know]

41. B: [yeah?] three two

Ad ogni modo, in questa conversazione le sovrapposizioni non portano a problemi di comunicazione o errori di comprensione.

Per quanto riguarda le incomprensioni, invece, si rilevano due casi, i turni (20) e (28), in cui l'interprete non riesce a comprendere quanto pronunciato da B e chiede gentilmente di ripetere. In aggiunta, il procedimento per la trasmissione del messaggio contenente il numero

di tessera sanitaria del paziente è piuttosto lento e macchinoso; la maggior parte delle incomprensioni e sovrapposizioni sopra citate, d'altronde, si verifica in tale frangente della comunicazione. Come conseguenza non si produce un errore nella comunicazione, ma si rileva una lentezza generale in un passaggio che, solitamente, avviene in maniera molto più rapida: la trasmissione dei numeri da B a interprete e da interprete ad A avviene negli scambi compresi tra i turni (15) e (51), un numero decisamente superiore ai casi osservati precedentemente. La durata totale degli scambi necessari per trasmettere correttamente il numero di tessera sanitaria supera il minuto – precisamente un minuto e dieci secondi (da 0.36 a 1.46) - : una lunghezza decisamente eccessiva, se si considera che rappresenta un sesto della durata totale della conversazione e che in un'interpretazione presenziale tale operazione risulterebbe decisamente più veloce.

Si assiste, poi, ad un altro fenomeno che non gioca a favore della professionalità dell'interprete in questione. Osserviamo il frammento di dialogo dal turno (59) al turno (69): in questa parte di conversazione, l'operatore chiede all'interprete di ottenere il nome del medico di base e della clinica di riferimento dell'utente. L'utente fornisce le due informazioni in un unico turno conversazionale (60) e l'interprete, dopo un secondo di pausa, interviene con un enunciato in cui non viene riportata l'informazione necessaria, ma in cui chiede all'operatore se ha compreso l'enunciato di B (61). A dichiara di non aver compreso l'informazione e chiede all'interprete di ripetere il messaggio (62): nel turno (63), si nota che neanche l'interprete aveva recepito adeguatamente il messaggio al primo ascolto. Infatti, invece di rispondere direttamente ad A, formula la stessa domanda a B per la seconda volta:

59. I: e:: ok. sir could you tell me your medical center and you::r appointed doctor, please?=  
 60. B: =yes that is doctor María Gómez in Torre Vieja (.)  
 health center

**(1.5)**

61. I: ok (x) **ha entendido?** el [médico]

62. A: [(x) no] **po- podría decirmelo por favor?**

63. I: (x) **sir, could you repeat your medical center** please?

64. B: yes Torre Vieja

65. I: (x) Torrevieja.

66. A: okey. (0.8) **podría confirmarme su médico por favor?**

67. I: (.hhh)e:: **sir could you tell:: your:: doctor's name please?**

Oltre a ciò, come si può osservare nei frammenti successivi, dopo che B fornisce, per la seconda volta, l'informazione contenente il nome del medico di base (ponendo, tra l'altro, particolare enfasi al messaggio per assicurarsi che venga adeguatamente recepito), l'interprete si rivolge ad A ripetendo a voce bassa il nome del medico e aggiungendo, subito dopo, con un tono di voce ancora più sommesso e un'intonazione interrogativa, le parole *parece que dice?*:

68. B: yes María Gómez

69. I: María Gómez? °**parece que dice**°?

L'uso di tale formula (69) non è segno di professionalità: l'interprete, infatti, deve sempre dimostrarsi sicuro delle informazioni che trasmette e, in caso di dubbi o incomprensioni, è costretto a chiedere conferme dell'informazione, anche per una terza o quarta volta. Il commento prodotto in maniera sommessa dopo aver comunicato l'informazione nel turno (69), invece, non è indice di affidabilità: nessun ricevente considererebbe tale messaggio vero al cento per cento.

L'interprete, non essendo sicura dell'informazione ottenuta in primo luogo da B, spera che A l'abbia compresa, in modo da evitare di ripetere una cosa che in realtà non ha capito: questa strategia è infelice, poiché, così facendo, la conversazione assume dei tempi ancora più dilatati, soprattutto rispetto a quelli di un'interazione presenziale in cui, occorre ripeterlo, lo scambio di questo tipo di informazioni può avvenire rapidamente utilizzando il canale della scrittura.

Occorre riconoscere, dunque, che se da un lato è vero che il tipo di chiamate che finora abbiamo definito *routine calls* si presta alla modalità di interpretazione via telefono, dall'altro è necessario sottolineare che l'interprete che svolge questo mestiere deve avere un'adeguata formazione e preparazione e deve lavorare sempre con professionalità, svolgendo ogni lavoro con la stessa attenzione e precisione, in modo da non produrre ritardi inutili nella

conversazione.

Un altro segno di non professionalità dell'interprete appare nel turno (87) in cui B sta fornendo il proprio numero di telefono dividendo l'informazione in gruppi di due o tre cifre:

86. B: >four one oh<

87. I: (x) e:: sorry? ((risata))

In (87) si sente chiaramente un accenno di risata sommessa da parte dell'interprete in seguito alla mancata comprensione delle cifre appena pronunciate dal parlante. Tale esternazione, seppur minima, di un sentimento, non è segno di professionalità per due motivi. *In primis*, anche se ritiene particolarmente divertente una determinata situazione, l'interprete non può far trasparire tale emozione mentre è al lavoro: in questa conversazione, l'aspetto emotivo esplicitato dall'interprete non influisce sulla comunicazione, ma in altri casi l'interlocutore potrebbe restare offeso o sentirsi preso in giro da tale atteggiamento. In secondo luogo, a maggior ragione se la risata si produce a causa di un frammento di dialogo non compreso, tale esternazione è considerata alquanto grave poiché l'interprete dovrebbe essere, al contrario, teso e sufficientemente attento a recepire correttamente l'informazione che sta per essere ripetuta nel turno seguente.

Per quanto riguarda la gestione della comunicazione, si osserva che, come nella precedente conversazione, l'interprete non usa con regolarità le parti del discorso che hanno funzione fatica come *sir* o *compañero*, ma indica il cambio di turno semplicemente tramite il codice linguistico, cambiandolo a seconda del parlante a cui si dirige: questa strategia non sempre si rivela adeguata, in quanto produce una quantità maggiore di sovrapposizioni di turni conversazionali.

Si rilevano, tuttavia, alcuni tentativi di gestione della comunicazione da parte dell'interprete; prendiamo in considerazione gli scambi dai turni (72) a (75):

72. B: (x) (it's not) a consultation neither prescription, in fact what I need is to see the nurse so I make an appointment (with the nurse) because this weekend we were to the beach and we think that some kind of spider or >something like that< so maybe entered inside ear because

it('s) a little worms coming out from the ear so I think  
we need to see the nurse so I need [an]

73. I: **[okey]**

74. B: appointment for the nursery

75. I: **>ok ok thank you<** (x) necesita una cita para la  
enfermera porque han ido a la playa este fin de semana y::  
>cree que se le ha metido una araña en el oído<

Nel turno (72) B sta fornendo una descrizione della *reason for call*: spiega, dunque, la ragione per cui vorrebbe fissare un appuntamento con un'infermiera nel minor tempo possibile. Il turno è piuttosto lungo; ciononostante, si considera semplice da ricordare, in quanto non presenta dati, cifre o elementi semantici complessi, al contrario è un racconto alquanto lineare. L'interprete si rende conto che il turno di B sta volgendo alla conclusione e che, nell'enunciato appena espresso, B ha descritto compiutamente il motivo della chiamata. Perciò, l'interprete tenta di prendere il turno di parola attraverso l'uso di un timido *okey* (73) che non risulta totalmente efficace, in quanto B continua a parlare anche nel turno (74). Ciononostante, appena B prende un attimo di respiro, l'interprete prende la parola pronunciando con tono piuttosto concitato i termini *ok ok thank you*; in questo modo, l'interprete segnala all'interlocutore che il suo turno è giunto al termine e che deve cederle la parola.

C'è un altro passaggio su cui vale la pena soffermarsi, giacché presenta errori semantici nella traduzione del messaggio da parte dell'interprete. Nel turno (81) l'interprete traduce ciò che è stato affermato dal parlante A nei turni (76) e (78):

76. A: (x) de acuerdo pues en tal caso:: no podemos facilitar  
citas para enfermería? (.) por favor? pídale el número de  
teléfono? suyo?

77. I: sí

78. A: **para ponerno::s en contacto en cuanto el nu- e:: el  
propio centro de salud (0.3) nos dé la cita a nosotros**

Considerando l'enunciato espresso da A (78), si nota che la successiva traduzione

dell'interprete non contiene esattamente lo stesso significato. Infatti, A comunica all'interprete che dall'ospedale non è possibile fissare appuntamenti per il reparto infermieristico: tale procedura, infatti, può essere realizzata soltanto dalla clinica a cui l'utente fa riferimento. Per questo, l'operatore richiede il numero di telefono dell'utente, per poterlo avvisare non appena la clinica li abbia contattati e abbia comunicato loro la data dell'appuntamento fissato. Il messaggio prodotto dall'interprete nel turno (81) si discosta leggermente dal significato inteso da A:

81. I: =vale vale. de acuerdo. (x) sir (0.8) **you cannot make an appointment e:: for the nurse** (0.2) so you need to give me your- your telephone number? so that the medical center can:: call you back

Nel suo tentativo di traduzione, l'interprete comunica all'utente che non può fissare un appuntamento con il reparto infermieristico e gli chiede di fornirle il numero di telefono assicurandolo che verrà richiamato in seguito. Ciononostante, non specifica all'utente che sarà la sua stessa clinica a fissare l'appuntamento, la cui data verrà comunicata in seguito all'operatore. Tale disattenzione nella traduzione, che sembra essere insignificante nell'immediato (il dialogo prosegue senza intoppi con B che fornisce il proprio numero di telefono), viene ripresa successivamente:

97. I: va:le. de acuerdo (x) sir (x) e:: the:: the (x) medical center will call you back to:: give you the appointment? as soon as they can (.) make the arrangement. is it that (.) >okay?<

98. B: (x) **they will call me? so they cannot give me directly the appointment?** (because it's) quite it's pretty urgent I don't know if (.) **there is no way I can get directly the appointment?**

99. I: (x) no: they cannot give you the appointment now with a nurse because they have to <contact> eh:: the medical center a::nd they will call you back=so do you want to:: >do you

think you have an emergency?<

Dal turno (98) si evince chiaramente che la traduzione dell'interprete non era stata appropriata: infatti, B pone una domanda della cui risposta sarebbe già stato a conoscenza, qualora l'interprete avesse tradotto il messaggio adeguatamente a tempo debito. Di conseguenza, nel turno (99) l'interprete è costretto a esplicitare l'informazione che, in un primo momento, non aveva tradotto. Tutto ciò provoca una reazione alquanto irritata da parte di B, che apprende il vero motivo per cui non può ottenere un appuntamento dopo un numero decisamente elevato di turni:

100. B: yeah **in fact it is::: that's a little bit funny** that they call me **as soon as they can because really that's:::** I will- will need to see

La reazione particolarmente irritata da parte di B traspare non solo dalle parole utilizzate nell'enunciazione del messaggio, ma anche da aspetti paralinguistici: il tono di voce piuttosto elevato, l'accelerazione nel ritmo di parola e l'intonazione, i quali denotano un'agitazione non indifferente. A seguito di questa reazione, l'interprete tenta subito di porre rimedio interrompendo l'oratore:

101. I: [**>Ok wait (.) wait a moment<**]

102. B: [the nurse]

103. I: ok wait a moment please.

Pur di riuscirlo a calmare, l'interprete interviene sovrapponendo il suo discorso a quello di B chiedendogli gentilmente di attendere, lasciando intendere che proverà a risolvere la situazione rivolgendosi al parlante A. Come nei casi precedenti, occorre notare che, non potendo usufruire del linguaggio del corpo, come ad esempio l'uso delle mani, per interrompere un interlocutore l'interprete è costretto a usare l'unico canale a lui disponibile: la voce.

104. A: (x) por favor dígale::: que es que es el protocolo o

sea yo no puedo (dar) ninguna cita::? e:: a menos que  
el centro de salud? e::: se lo dé porque es para  
enfermería

Nel turno (104) l'operatore ripete ciò che aveva precedentemente spiegato: il protocollo da rispettare prevede che gli appuntamenti per il reparto infermieristico siano fissati direttamente dalla clinica dell'utente che li richiede. Per la seconda volta, l'enunciato contenente la traduzione dell'interprete appare alquanto impreciso rispetto all'informazione ricevuta:

105. I: vale (x) sir they're telling me that **they need to  
contact the medical center? and they cannot do any other thing**  
(0.9)? they have you ha- you have to wait

L'interprete non menziona alcun tipo di protocollo, né specifica che per le visite al reparto infermieristico occorra fissare l'appuntamento tramite la propria clinica di riferimento. Tale imprecisione non è accettabile secondo gli standard di competenza e professionalità richiesti agli interpreti in questa modalità lavorativa.

Nonostante ciò, occorre riconoscere che l'interprete ha opportunamente svolto il ruolo di *moderator*: durante la conversazione, infatti, la possibilità che nascesse un conflitto era piuttosto alta. L'interprete ha saputo prevedere in anticipo tale possibilità e ha tentato di calmare il parlante B rivolgendosi immediatamente al parlante A per tentare di rimediare l'impazienza dell'interlocutore.

In generale, si può affermare che, nonostante alcune difficoltà, l'obiettivo della chiamata sia stato raggiunto; per tutto il dialogo, inoltre, si rileva la già osservata tendenza dei parlanti a porre maggiore enfasi sulle parti di informazioni significative, soprattutto in seguito a un'incomprensione o a una mancata trasmissione del messaggio.

Infine, occorre menzionare la competenza dimostrata dall'operatore, che ha mantenuto la calma e ha fornito le dovute spiegazioni quando necessario, senza agitarsi nei casi in cui l'utente mostrava la sua insoddisfazione per il servizio che gli veniva offerto.

## 5.6 Sesta registrazione

Dopo aver concluso la sezione di analisi di registrazioni dedicata interamente alla tipologia delle *routine calls*, più standardizzate e, dunque, più gestibili per gli interpreti, si propone ora la disamina di altre cinque conversazioni appartenenti a tipologie più varie e complesse.

Nella sesta registrazione un'utente di lingua inglese effettua una chiamata in ospedale perché suo marito è svenuto in casa e non sa come aiutarlo; vorrebbe richiedere un'ambulanza per poterlo portare al pronto soccorso nel più breve tempo possibile. La signora parla inglese e l'operatore che risponde in ospedale parla soltanto spagnolo: pertanto, viene richiesto l'ausilio di un interprete.

### Trascrizione

((*musica di attesa*))

- 1.I: e:: Dualia buenos días? mi nombre es Ángeles >en qué puedo ayudarle<?
- 2.A:(x) sí buenas tardes soy Javier de:: Salud Responde (.hhh) le voy a pasar con::: una señorita? en inglés? vale?
- 3.I: vale
- 4.A: tiene un problema. le paso
- 5.I: vale. °de acuerdo°
- (2.1)
- 6.B: hello?
- 7.I: hello Dualia good morning how can I help you?
- 8.B: ok could you call an ambulance please?
- 9.I: (.hhh) e:: ok (.) quiere una ambulancia
- 10.A: (0.5) (x) pero para qué?
- 11.I: e:: why do you want an ambulance?
- 12.B: because my husband is on the floor
- 13.I:(.hhh) porque su marido está en el suelo
- 14.A: bueno? pero qué le pasa? al marido?

15.I: e:: what (x) seems to be the problem with your husband

16.B: Ok my (x) my husband is diabetic and he's on the floor  
he's not responding

17.I: your husband is what sorry?

18.B: <diabetic>

19.I: >ah diabetic< OK e:: su marido es diabético y no:  
responde

20.A: vale e:: pregúntale si tiene alguna otra enfermedad (x)  
para tenerla en cuenta?

21.I: vale. e:: does your husband suffer from any other  
disease?

22. B: yes he has (0.6) (x) lung cancer

23. I: lung can-? OK. eh tiene >cancer de pulmón<

24. A: mm (x) vale (0.3) e:: un momentito (4.2) (.hhh) vale  
e:: por favor e:: pregúntele e::: dónde se encuentra

25. I: e:: (.hhh) buen- madam? e:: where are you?

26. B: ok I'm in::: dinama- dinamadina?

27. I: Dinamadina.

28. B: yes?

29. I: Ok? (1) (.hhh) en Dinamedina? o:: Madina? (1.2) le dice  
algo?

30. A: e:: NO?

31. I: (.hhh)e:: madame, in what city are you?

32. B: In maLAga,

33. I: In Málaga, [ok]

34. B: [yes]

35. I: En Málaga

36. A: e:: (.hhh) pregúntele si podría ser en (Ben)almádena

37. I: e:: madame, might it be (x) Benalmádena?

38. B: e:: yes I think it's the Spanish (x) (0.3)  
°pronunciation° yes

39. I: e::: (x) sí >está en Benalmádena<, cree que puede ser.  
SÍ

40. A: pero cree? es que (.) claro yo necesito saberlo  
concretamente
41. I: (.hhh) e: madame are you sure that it's Benalmádena?  
the doctor needs to be: completely sure
42. B: yes yes it is, it's [Benalmádena]
43. I: [okay] Sí, es Benalmádena  
(2)  
(*rumore di mani che bussano alla porta*)
44. A: De acuerdo e: >a ver< (.) podría confirmarme si:: su  
marido: está consciente? o::
45. I: e:: is your husband (1) conscious or is he (x)
46. B: No no no no I can::: I can't- I can't take him fro-from  
the floor. he's not responding he's (x)  
(incomprensibile) he's not (0.3) saying anything
47. I: (.hhh) e:: NO, no puede moverle del suelo, no dice  
nada? (1) no responde.
48. A: pero:: ni siquiera tiene los ojos abiertos? no tiene  
nada? o que que le dé más información por favor,
49. I: e:: no tiene los ojos- a ver, does does no- does he  
does he have his eyes open or not?
50. B: No no his (x) his eyes are closed.
51. I: (.hhh) [no no (incomprensibile)]
52. B: [he's too heavy] for me I can I can take (him)  
from the floor
53. I: No no tiene los ojos abiertos no puede:: (x) no puede  
(0.5) (x) moverle del suelo
54. A: si le da algún golpecito en la cara no hace nada?
55. I: (x) if you hit him (x) softly in the face, does he do  
anything?
56. B: (.hhh) no no no, nothing at all
57. I: No, nada de nada,
58. A: (0.5) bueno vamos a ver e:: que le diga? e:: la  
dirección exacta

59. I: vale
60. A: >ya sabemos< que está en Benalmádena pero >necesitamos la dirección<
61. I: vale. (.hhh) e:: madame, could you give me your exact address please?
62. B: (1.2) e:: yes it's (x) (urban station) costa playa?
63. I: (.hhh) costa playa?
64. B: yes. (2) apartment three,
65. I: OK?
66. B: Door h
67. I: (2) Ok. e::: es la urbanización Costa Playa?
68. A: (1) mm mm
69. I: Apartamento tres puerta ocho  
(5)
70. A: ((*rumore di penna su un foglio*)) de acuerdo (x) e::: (1) pues nada, dígame que le enviaremos una ambulancia
71. I: vale. e:: we'll send the ambulance, madame
72. B: Ok how long will it take?
73. I: (.hhh) e:: cuánto:: va a tardar?
74. A: ((*scocciato*)) Pues dígame que tardará lo que tenga que tardar,
75. I: (.hhh) e:: it will take what it (x) need, madame
76. B: OK but you- could (x) e:: could you tell me more or less?
77. I: podría decirme más o menos?
78. A: Pues no es que vamos a ver, o sea, se piensan que esto es llamar aquí, y==y en seguida atenderle, hombre:: la=la ambulancia necesita un tiempo para desplazarse, esto no es nada inmediato?
79. I: (.hhh) [e::]
80. A: [por favor?]
81. I: OK. (x) no he's not sure e::: (1) (x) he doesn't know <how time will it take for the ambulance>

82. B: Ok ok OK thank you=
83. A: =dile que lo lo mismo puede tardar veinte minutos que media hora,
84. I: (.hhh) it could be=
85. A: =lo que tiene que tardar, es que depende del tráfico y todo hombre
86. I: vale. (x) it could be twenty minutes, half hour, it depends on the traffic and (x) he doesn't know
87. B: ok ok thank you very much
88. I: (.hhh) de acuerdo gracias
89. A: ((*scocciato*)) Nada. Muchas gracias. Hasta luego
90. I: Adiós

## Analisi

Si procede ora con l'analisi della sesta conversazione. Come per i casi precedenti, si propongono, innanzitutto, alcune osservazioni sulle sequenze di apertura e chiusura della conversazione. In primo luogo, soffermiamoci sulla fase di apertura:

- 1.I: e:: **Dualia buenos días? mi nombre es Ángeles >en qué puedo ayudarle<?**
- 2.A: (x) sí **buenas tardes** soy **Javier** de:: Salud Responde (.hhh) **le voy a pasar con::: una señorita? en inglés? vale?**
- 3.I: vale
- 4.A: tiene un problema. le paso
- 5.I: vale

Nella fase di apertura iniziale si riscontrano tutte le mosse ricorrenti nelle conversazioni telefoniche: si osservano, nell'ordine, l'apertura del canale da parte del ricevente (1) e la sua identificazione esplicita (1), reciprocata in seguito dal chiamante (2); la sequenza di saluti che viene completata con l'uso di una coppia adiacente in (1) e (2); infine, l'offerta del servizio da

parte dell'interprete con la formula *en qué puedo ayudarle?* (1), nonché l'entrata nel merito della conversazione, grazie ad A che esplicita la *reason for call* nei turni (2) e (4).

In pochissimi turni conversazionali, dunque, si produce opportunamente la sequenza di apertura e la fase di saluti, solitamente problematica, viene prodotta da entrambi i parlanti.

Ad ogni modo, fin dall'inizio della conversazione si osservano due sottigliezze che indicano le due predisposizioni assunte dall'interprete e dal parlante A per tutta la conversazione. Si osservi il seguente frammento:

1.I: **e::** Dualia buenos días? mi nombre es Ángeles >en qué puedo ayudarle<?

L'apertura del canale da parte dell'interprete ha inizio con una piccola esitazione rappresentata dalla pausa piena *e::*; esitare nel primo momento di una chiamata non è grave e non influisce in maniera negativa sull'andamento della conversazione, ma, indubbiamente, per gli interpreti non è il modo migliore per iniziare il servizio. L'esitazione con cui l'interprete apre la conversazione contraddistingue il suo atteggiamento durante tutta la chiamata: come verrà analizzato, l'interprete appare da subito alquanto titubante e insicura della correttezza dei suoi enunciati.

Per quanto riguarda, invece, il primo turno pronunciato da A, si osserva che, prima di procedere all'identificazione, il parlante utilizza la particella *sì*:

2.A: **(x) sí** buenas tardes soy Javier de:: Salud Responde (.hhh)  
le voy a pasar con::: una señorita? en inglés? vale?

In questo caso, l'uso del *sì* potrebbe significare una sorta di fretteosità da parte dell'operatore o, come verrà rivelato in seguito, di un atteggiamento ostile nei confronti della chiamata che sta per affrontare. Anche in questo caso, l'uso di tale particella è una sottigliezza minima; se, però, viene considerata nel contesto generale della conversazione, si nota che, già dall'inizio della chiamata, i due partecipanti esplicitano tramite elementi linguistici l'atteggiamento che manterranno per tutto il dialogo.

In seguito all'apertura della chiamata tra il parlante A e l'interprete, si passa rapidamente alla sequenza tra l'interprete e il parlante B:

6.B: hello?

7.I: hello Dualia good morning how can I help you?

8. B: ok could you call an ambulance please?

Nel turno (6) si riscontra l'uso della prima parte di una coppia adiacente da parte di B per completare la fase di saluti, reciprocata dall'interprete immediatamente dopo (7); l'interprete procede, inoltre, con l'identificazione (in questo caso, senza indicare il proprio nome, ma semplicemente il nome dell'azienda per cui lavora) e, subito dopo, introduce la prima parte di una nuova coppia adiacente, con l'uso di *good morning*. Infine, l'interprete offre la disponibilità del suo servizio.

E' interessante notare che, nell'enunciato di B nel turno (8), non solo non è presente l'identificazione: non si verifica neanche la risposta adeguata alla prima parte di coppia adiacente presentata dall'interprete. Il *good morning* precedentemente pronunciato non viene reciprocato; tuttavia, la sua mancanza, così come quella dell'identificazione, non viene rimediata successivamente nella comunicazione. Questo e altri aspetti denotano il contesto di totale emergenza in cui si svolge la comunicazione: B, infatti, salta *in toto* la fase di identificazione e non reciproca la coppia adiacente, introducendo, invece, senza mezzi termini, la *reason for call* (ovvero, c'è bisogno di un'ambulanza il più presto possibile). Di fronte a tale affermazione, l'interprete non usa nessuna sequenza di rimedio alla mancata identificazione del parlante e, dopo essere rimasta momentaneamente sorpresa dalla richiesta di B (tale sentimento può rintracciarsi nell'inspirazione udibile (.hhh) e nel prolungamento del suono e::: prima di iniziare il turno), comunica tutto all'operatore:

9.I: (.hhh) e::: ok (.) quiere una ambulancia

Siamo di fronte, dunque, al caso in cui prevale il *topic* e, in questa specifica chiamata, l'urgenza della *reason for call*, tanto che si tralascia l'identificazione del parlante.

Si osservi di seguito la sequenza di chiusura della comunicazione:

86. I: vale. (x) it could be twenty minutes, half hour, it depends on the traffic and (x) he doesn't know
87. B: ok ok thank you very much
88. I: (.hhh) de acuerdo gracias
89. A: ((*scocciato*)) Nada. Muchas gracias. Hasta luego
90. I: Adiós

La sequenza di chiusura inizia con l'uso del *possible pre-closing ok*, ripetuto due volte da B (87). Tale turno si inserisce esattamente dopo che a B viene comunicato il tempo necessario perché arrivi l'ambulanza: A non sa specificare il tempo necessario all'ambulanza per arrivare e, una volta ricevuta tale informazione, B decide di chiudere la conversazione. Nello stesso turno, infatti, usa un *possible pre-closing* e, subito dopo, propone la prima parte della coppia adiacente finale corrispondente alla fase dei ringraziamenti. L'interprete non completa la coppia adiacente rivolgendosi, invece, ad A e traducendogli la prima parte di coppia adiacente pronunciata da B (88); A risponde alquanto seccato, per motivi interni alla conversazione, enfatizzando il termine *nada* e completando la coppia adiacente iniziata da B con i termini *muchas gracias* (89). In seguito, introduce la prima parte della coppia adiacente conclusiva corrispondente al saluto finale, che viene adeguatamente reciprocato dall'interprete.

Come reazione all'atteggiamento perennemente spazientito di A, l'interprete filtra i toni con cui vengono pronunciati gli enunciati e ne prende le distanze, quando opportuno. Inoltre, cerca di tradurre i messaggi ricevuti da B in modo preciso e professionale; tuttavia, l'incertezza e scarsa determinazione nella sua voce, a volte, suscitano agitazione nel parlante A. Si osservino, a tale proposito, i seguenti esempi:

39. I: e::: (x) sí >está en Benalmádena<, cree que puede ser.  
sí
40. A: **pero cree? es que (.) claro yo necesito saberlo concretamente**

Il turno (40) è uno dei primi turni in cui il parlante A inizia a spazientirsi: ha appena ricevuto un'informazione da parte dell'interprete, la quale, però, non è convinta al cento per cento della sua correttezza. Si tratta di un'informazione fondamentale per la conversazione, in

quanto concerne il luogo esatto in cui l'ambulanza deve essere inviata; alla sottolineatura marcata da parte dell'interprete del verbo *creer* (39), A si innervosisce specificando che l'informazione deve assolutamente essere corretta. Di fronte a questa reazione, l'interprete tenta di mantenere la calma e riporta il messaggio, specificando che il dottore dev'essere sicuro del luogo indicatogli:

41. I: (.hhh) e: madame are you sure that it's Benalmádena?  
**the doctor needs to be:** completely sure

Il seguente frammento mostra un altro caso in cui A si spazientisce a causa della insufficiente quantità di informazione ricevuta dall'interprete riguardo le condizioni del marito di B:

48. A: pero:: ni siquiera tiene los ojos abiertos? no tiene nada? **o que que le dé más información por favor,**

Il nervosismo e l'impazienza vengono resi espliciti da A attraverso l'intonazione e la prosodia dell'enunciato. L'interprete filtra il messaggio e i toni usati da A, proprio come prevede il ruolo di mediatore nella fase di interpretazione:

49. I: **e:: no tiene los ojos- a ver,** does does no- does he does he have his eyes open or not?

Nel turno (49), probabilmente a causa dell'agitazione suscitata dall'atteggiamento di A, in un primo momento l'interprete si distrae e utilizza il codice linguistico sbagliato, iniziando a parlare in spagnolo a B. Fortunatamente, è questione di poche frazioni di secondo, in quanto si rende subito conto dell'errore commesso e riprende a parlare in inglese.

Tuttavia, la parte della conversazione in cui il parlante A si spazientisce maggiormente e in cui l'interprete è costretta ad arginare i toni provenienti dall'altro capo del telefono è la parte conclusiva. Si prendano in considerazione i turni che seguono la domanda di B concernente i tempi di attesa del servizio di ambulanza:

74. A: ((*scocciato*)) Pues **dígale que tardará lo que tenga que tardar,**

75. I: (.hhh) e:: it will take what it (x) need, madame

76. B: OK but you- could (x) e:: could you tell me more or less?

77. I: podría decirme más o menos?

Nel turno (74), la prosodia e l'intonazione, nonché le parole usate per comporre l'enunciato denotano un'alterazione non indifferente di A, il quale ha una reazione eccessiva nel turno (78), in cui si lamenta in modo esplicito con l'interprete dell'atteggiamento dei molti utenti che chiamano in ospedale:

78. A: **Pues no es que vamos a ver, o sea, se piensan que esto es llamar aquí, y==y en seguida atenderle, hombre:: la=la ambulancia necesita un tiempo para desplazarse, esto no es nada inmediato?**

L'interprete gestisce opportunamente la reazione di A (81): prende le distanze dal parlante utilizzando per ben due volte la terza persona singolare e, di conseguenza, il pronome personale di terza persona singolare di genere maschile:

81. I: OK. (x) no **he's not sure** e::: (1) (x) **he doesn't know**  
<how time will it take for the ambulance>

Inoltre, nel turno (81) si riscontra decisamente l'uso di una *summarizing rendition*, in cui l'interprete riassume tutto ciò che A ha espresso nel lungo turno (78), filtrando le emozioni percepite ed eliminandone le lamentele. Essere in grado di gestire tale difficoltà nella comunicazione è segno di buona competenza professionale dell'interprete.

Al contrario, non si può dire lo stesso della professionalità dell'operatore sanitario: fin dall'inizio della chiamata, infatti, si dimostra spazientito e poco collaborativo ai fini della comunicazione, addirittura lamentandosi con l'interprete delle richieste (plausibili) di B.

A questo proposito, è interessante notare la seguente sequenza di turni, in cui A non

rispetta l'alternanza dei turni conversazionali interrompendo l'interprete che era intervenuta:

83. A: =dile que lo lo mismo puede tardar veinte minutos que media hora,

84. I: (.hhh) **it could be=**

85. A: =lo que tiene que tardar, es que depende del tráfico y todo hombre

86. I: vale.

Nel turno (84) l'interprete tenta di gestire la comunicazione attraverso il cambio del codice linguistico: è convinta che, iniziando a parlare in lingua inglese, A capisca che il suo turno è terminato e che deve lasciarle tradurre il messaggio per B. Ciononostante, tale strategia risulta inadeguata con il parlante A, che nel turno (85) interrompe l'interprete allacciandosi direttamente all'ultima parola da lei pronunciata e ricomincia a lamentarsi.

È solo nel turno (86) che l'interprete, attraverso l'uso della parola *vale*, si riappropria del turno di parola. A questo proposito, occorre ricordare che l'interprete in questione non utilizza, salvo in rarissimi casi, gli appellativi *madame* e *compañero* i quali, come osservato in precedenza, si rivelano essere piuttosto utili per la gestione della comunicazione.

Da ultimo, notiamo – come già sottolineato in altre conversazioni – la difficoltà di pronuncia di nomi di luoghi o città spagnole: spesso, l'accento straniero rende difficile la comprensione da parte dell'interprete poiché pronunciato in modo indecifrabile. Di conseguenza, la trasmissione del messaggio non è per nulla scontata. Consideriamo i seguenti estratti:

25. I: e:: (.hhh) buen- madam? e:: where are you?

26. B: ok **I'm in::: dinama- dinamadina?**

27. I: Dinamadina.

28. B: yes?

29. I: Ok? (1) (.hhh) **en Dinamedina? o:: Madina? (1.2) le dice algo?**

30. A: e:: NO?

Dai turni (25) a (30) l'interprete e il parlante A tentano, senza successo, di capire in che zona si trovi B; la pronuncia errata e tentennante del luogo di riferimento da parte di B (26) non permette all'interprete di riconoscere l'informazione. L'interprete esprime in modo esplicito la difficoltà nel riuscire a decifrare il luogo indicato da B (29), chiedendo persino aiuto ad A tramite l'utilizzo della formula *¿le dice algo?*.

In seguito, l'interprete tenta di rimediare all'insuccesso comunicativo formulando una nuova domanda, alla quale B risponde prontamente:

31. I: (.hhh)e:: **madame, in what city are you?**

32. B: In maLAga,

33. I: In Málaga, [ok]

34. B: [yes]

35. I: En Málaga

Pur pronunciando in modo scorretto il nome della città spagnola, B riesce a trasmettere l'informazione all'interprete in modo decisamente più accessibile rispetto al tentativo precedente. L'interprete chiede conferma (33) e, successivamente, riporta il contenuto dell'informazione corretta ad A (35).

Solo in un secondo momento A si ricollega all'insuccesso comunicativo precedente e avanza un'ipotesi sul luogo in cui si possa trovare B:

36. A: e:: (.hhh) pregúntele si podría ser en (Ben)almádena

37. I: e:: madame, might it be (x) Benalmádena?

38. B: e:: **yes I think it's the Spanish (x) (0.3)**

°pronunciation° yes

L'ipotesi avanzata da A nel turno (36) risulta corretta, poiché confermata da B nel turno (38). Si impiegano, pertanto, più di dieci turni conversazionali, ovvero dal turno (26) al (38), per decifrare e comprendere il luogo in cui si trova il parlante B che, ricordiamo, ha assolutamente bisogno di un'ambulanza nel minor tempo possibile. Nonostante ci si trovi in una situazione di emergenza, il tempo necessario a decifrare l'informazione riguardante il luogo in cui deve arrivare l'ambulanza è superiore ai quaranta secondi (precisamente, da 1.32

a 2.13 minuti della conversazione).

Oltre ai casi in cui ricorrono difficoltà di pronuncia dell'utente straniero, si rileva un altro caso in cui l'interprete non riesce a comprendere l'informazione. Si consideri la parte iniziale della conversazione:

16.B: Ok my (x) my husband is diabetic and he's on the floor  
he's not responding

17.I: your husband is what sorry?

18.B: <diabetic>

19.I: >ah diabetic< OK

L'interprete non comprende subito il nome della malattia del marito del parlante B, per questo chiede alla signora di ripetere l'informazione (17), che viene adeguatamente comunicata nel turno successivo (18): in questo caso, la mancata comprensione del messaggio sembra essere dovuta esclusivamente alle difficoltà audio legate all'uso del mezzo telefonico, in quanto B pronuncia il nome della malattia in modo chiaro, con il giusto accento e con il giusto tono della voce.

Per concludere, si può osservare che nella conversazione non ricorrono particolari termini specialistici, eccetto il nome delle due malattie di cui è affetto il marito del parlante B: diabete e tumore ai polmoni. L'interprete, in questo caso, si dimostra preparata e traduce adeguatamente le informazioni.

Da ultimo, si può constatare che l'obiettivo della comunicazione (richiedere un'ambulanza per andare a soccorrere il marito dell'utente) viene raggiunto, seppur con alcune difficoltà legate principalmente alla pronuncia, non sempre chiara, di B e all'atteggiamento indisponente di A. Ciononostante, l'interprete dimostra di essere in grado di gestire la comunicazione e di portare a termine la conversazione, filtrando adeguatamente i messaggi ove necessario.

## 5.7 Settima registrazione

Nella settima registrazione assistiamo a un caso di emergenza: una paziente proveniente dal Canada si trova al pronto soccorso di un ospedale spagnolo per una bruciatura al braccio. La paziente parla soltanto francese e l'operatore sanitario richiede, pertanto, l'ausilio di un interprete. In questo caso, diversamente dalle conversazioni analizzate precedentemente, i due interlocutori si trovano nello stesso ambiente, mentre l'interprete lavora a distanza.

### Trascrizione

1. I: Dualia buenas tardes, (le atende Irine)?
2. A: hola muy buenas tardes, mire, soy el doctor García >de aquí del< hospital de Torremocha:: tengo conmigo una paciente que es=de:: Canadá? y me habla francés (.) puede preguntarle por favor qué es lo que le ocurre? >estamos aquí en urgencias<
3. I: de acuerdo. Alors bonjour madame.
4. B: bonjour?
5. I: (x) donc:: le médecin (incomprensibile) et voudrais savoir... vous pouvez me dire >qu'est-ce qui vous arrive?<
6. B: (x) je me suis brulée, j'ai cuisiné chez moi puis je me suis brulée.
7. I: vous vous êtes brulée?
8. B: ouais.
9. I: d'accord. Se ha quemado.
10. A: ah bueno >pero que se ha quemado,< cómo ha sido, con agua hirviendo? se ha quemado con aceite? cómo se ha quemado.
11. I: (.hhh) vous vous êtes brulée comment? Avec de l'huile chaude, avec de l'eau bouillante, (.) comment?
12. B: e:: avec de l'huile, j'étais en train de faire de patate frites chez moi puis e :: je me suis (chaviré) une

- poêle pleine d'huile sur la (incompréhensible)
13. I: D'accord. (.) con aceite hirviendo porque estaba haciendo patatas fritas y (.hhh) (x) se le ha caído
14. A: eh:: muy bien (x) pregúntele >por favor< si tiene tarjeta sanitaria europea?
15. I: Est-ce que vous avez la carte sanitaire européenne madame?
16. B: Non,  
(2.1)
17. I: no, no tiene
18. A: muy bien. >pues nada dígame por favor< que va a pasar aquí al box que >se le va a hacer< una serie de pruebas y luego ya cuando tengamos resultados voy para llamar el servicio de interpretación para que le:: para com- para ver los resultados que hayamos obtenido.
19. I: de acuerdo. Madame, donc on va vous passer en box pour vous faire des examens? et quand on aura les résultats on va voir ce qu'on va faire, d'accord?
20. B: Est-ce que ça va prendre beaucoup de temps?
21. I: va a tardar mucho?
22. A: (hombre) esta noche habrá que estar un poco así esta tarde llevamos mucha gente aquí pero bueno (0.4) que no se preocupe que va a estar atendida. >que no se preocupe ella<
23. I: Donc madame cet après-midi on a:: on est un peu surchargé de travail mais on va être le plus rapide possible pour vous, (.) d'accord ?
24. B: Parfait, merci
25. I: de acuerdo, gracias
26. A: muchas gracias buen servicio
27. I: buen servicio °hasta luego°

## Analisi

Nonostante la registrazione sia piuttosto breve (ha una durata totale, infatti, di poco meno di due minuti), si possono fare alcune osservazioni interessanti.

Come per le precedenti analisi, iniziamo prendendo in considerazione la sequenza di apertura della chiamata:

1. I: **Dualia buenas tardes, (le atende Irine)?**
2. A: hola **muy buenas tardes, mire, soy el doctor García** >de aquí del< hospital de Torremocha:: tengo conmigo una paciente que es=de:: Canadá? y me habla francés (.) puede preguntarle por favor qué es lo que le ocurre? >estamos aquí en urgencias<

Nei primi due scambi conversazionali si osservano le seguenti mosse ricorrenti della sequenza di apertura. Nel turno (1), dopo aver aperto il canale di comunicazione, il ricevente, attraverso l'uso della prima parte di una coppia adiacente, apre la fase dei saluti per poi concludere il turno con l'identificazione. In questo caso, l'identificazione coincide implicitamente con la mossa di offerta del servizio, tramite le parole *le atende Irine*. Nel turno (2) il parlante A reciproca la coppia adiacente del formato dei saluti iniziata nel turno precedente e procede con l'identificazione reciprocando, dunque, quella effettuata dal ricevente. Subito dopo, entra nel merito della conversazione introducendo la *reason for call* :

2. A: hola muy buenas tardes, mire, soy el doctor García >de aquí del< hospital de Torremocha:: **tengo conmigo una paciente que es=de:: Canadá? y me habla francés (.) puede preguntarle por favor qué es lo que le ocurre? >estamos aquí en urgencias<**

A spiega da cima a fondo la *reason for call* : in questo modo, contestualizza la telefonata e consente all'interprete di prepararsi al lavoro da svolgere. A fornisce, infatti, informazioni sulla provenienza del paziente e sulla lingua parlata, oltre a specificare che i due interlocutori si trovano nello stesso luogo. Ciò non è da sottovalutare: potrebbe capitare, infatti, che durante la conversazione l'interprete possa sfruttare il fatto che i due interlocutori

condividano l'ambiente, ad esempio, chiedendo al paziente di indicare al medico il punto in cui prova dolore. La condivisione dello stesso ambiente dei due parlanti potrebbe agevolare in maniera significativa alcune fasi della conversazione, per questo motivo è importante che l'interprete ne sia messo a conoscenza dall'operatore.

Si osservi ora il breve scambio tra l'interprete e il parlante B :

3. I: de acuerdo. Alors bonjour madame.

4. B: bonjour?

5. I: (x) donc:: le médecin (incomprendibile) et voudrais savoir... vous pouvez me dire >qu'est-ce qui vous arrive?<

Osserviamo la seconda fase di apertura. Iniziamo a denominare "seconda fase" quella tra l'interprete e il parlante B: come osservato in precedenza, nella tipologia di chiamate mediate da interprete, benché la fase di apertura vera e propria avvenga all'inizio della chiamata, si possono rilevare due fasi consequenziali di apertura, quella tra interprete e parlante A e quella tra interprete e parlante B. Nella seconda fase della presente conversazione si rileva, in primo luogo, che l'interprete usa la prima parte di una coppia adiacente per introdurre la fase dei saluti (3), oltre ad utilizzare l'appellativo *madame*, utile per interpellare direttamente il parlante. Nel turno (4) B risponde alla coppia adiacente chiudendo la fase dei saluti. L'interprete apre la fase successiva offrendo il suo servizio ed entra nel merito della chiamata riportando le parole pronunciate dal medico. In questo caso, né l'interprete né il parlante B si identificano: anche in questo caso, il parlante A dovrebbe aver già fornito a B una presentazione dell'interprete e del tipo di servizio che svolge.

Allo stesso tempo, è lecito affermare che l'identificazione implicita di B avvenga nel turno (2) di A, facilitando in questo modo il lavoro dell'interprete. Per questo motivo, non può considerarsi un errore comunicativo la mancata identificazione dei parlanti durante la seconda fase di apertura nelle conversazioni telefoniche mediate da interprete.

Si osservi, di seguito, la fase di chiusura :

24. B: Parfait, merci

25. I: de acuerdo, gracias

26. A: muchas gracias buen servicio

27. I: buen servicio °hasta luego°

In questo dialogo la sequenza di chiusura è piuttosto rapida e non presenta alcuna difficoltà. Nel turno (24), il parlante B comprende l'ultima parte di informazione trasmessale dall'interprete e, come nei casi precedenti, dato che il *topic* della chiamata è stato risolto, decide che la conversazione può avviarsi al termine. Il turno (24) di B, infatti, può essere considerato un *possible pre-closing* a tutti gli effetti.

Si noti che, in questo caso, si trova conferma della teoria esposta da Schegloff e Sacks (1973): l'uso di determinate parole come, ad esempio, "grazie" (in questo caso, *merci*), può indicare l'avvio della fase di chiusura della conversazione, se preceduto dal raggiungimento dell'obiettivo della chiamata o dalla fine della *monotopical conversation*. Questo dialogo può considerarsi una *monotopical conversation* e, infatti, il *merci* usato dal parlante B svolge con successo la funzione di *possible pre-closing*. Infatti, senza la presenza di *unmentioned mentionables*, la conversazione si esaurisce nei tre turni successivi.

Nel turno (25) assistiamo alla traduzione da parte dell'interprete del *possible pre-closing* di B; esso viene recepito implicitamente da A come la chiusura della conversazione. A risponde completando la coppia adiacente dei ringraziamenti rivolgendosi all'interprete: in questo modo, dimostra di considerare conclusa la conversazione. L'interprete recepisce la volontà di chiudere la conversazione espressa da entrambi gli interlocutori e risponde completando la coppia adiacente iniziata da A e congedandosi con un saluto finale.

Si potrebbe affermare che l'interprete, considerando il ruolo di coordinatore, chiuda la conversazione fin troppo velocemente, in quanto nel dialogo non è presente il congedo dal parlante B. Questo fenomeno è stato osservato anche in precedenza: a volte, in questa tipologia dialogica di chiamata con tre partecipanti, può capitare che manchi la fase di saluti conclusiva tra una coppia di parlanti. Spesso, la fase di saluti che manca è quella tra l'interprete e il parlante B. Si potrebbe ipotizzare, dunque, che l'interprete spenda maggiori energie comunicative per costruire la sequenza di chiusura soltanto con uno e non con entrambi i parlanti. Considerato che, spesso, la fase di saluti mancante è quella tra l'interprete e il parlante B, forse - tale ipotesi andrebbe verificata con un numero maggiore di dati alla mano - l'interprete si preoccupa di portare a termine la conversazione con una adeguata sequenza di chiusura soltanto con il parlante che ha richiesto il suo servizio, in questo caso, l'operatore sanitario.

Per quanto riguarda la conversazione in generale, occorre innanzitutto ricordare che si tratta di una situazione di emergenza: il parlante B, infatti, si trova al pronto soccorso. Nonostante la possibile agitazione e nervosismo, l'interprete si rivela abile a controllare tali sentimenti, in quanto, dalla prosodia e dall'intonazione dei suoi enunciati, non si rileva alcun tipo di allarme o agitazione e i suoi enunciati sono adeguati e rassicuranti.

In aggiunta, si nota che l'interprete usa una strategia già osservata in precedenza: dare maggiore enfasi alla parte di informazione più importante da trasmettere tramite la prosodia dell'enunciato. Un esempio lo si riscontra nei turni (7) e (9):

7. I: vous vous êtes brulée?

8. B: ouais.

9. I: d'accord. Se ha quemado.

In aggiunta, si nota che l'interprete non utilizza appellativi faticosi per segnare i cambi di turno, affidandosi solamente al *code switching*; ciononostante, la conversazione prosegue naturalmente senza alcuna sovrapposizione e con la totale comprensione delle informazioni trasmesse dagli interlocutori. L'obiettivo della chiamata viene raggiunto in tempi brevissimi: se la chiamata, infatti, dura quasi due minuti in totale, la risoluzione della *reason for call* avviene dopo soli cinquantasette secondi dall'inizio.

A questo proposito, appare lecito fare la seguente osservazione: questo tipo di chiamata mostra come l'uso dell'interpretazione telefonica sia particolarmente adeguato ai casi di emergenza sanitaria, specialmente per motivi di tempistiche. Per risolvere la stessa situazione con un interprete presenziale sarebbe stata necessaria una quantità di tempo decisamente maggiore: sarebbe stato necessario aspettare il suo arrivo direttamente sul luogo della conversazione. Attraverso la modalità telefonica, invece, si ottiene una riduzione significativa dei tempi di attesa e di risoluzione delle esigenze del chiamante, soddisfacendo adeguatamente le necessità conversazionali.

In generale, nella conversazione non sono state riscontrate particolari difficoltà linguistiche o aspetti non verbali rilevanti. La comunicazione prosegue con un flusso continuo, rapido ed efficiente: ciò è sicuramente dovuto anche alla prontezza e alla competenza professionale dell'interprete, oltre che alla professionalità dell'operatore sanitario.

## 5.8 Ottava registrazione

In questa chiamata assistiamo alla conversazione tra un medico dell'ospedale di Siviglia e il marito di una paziente malata di leucemia. L'interprete si trova a mediare tra le lingue spagnolo e inglese. La telefonata è effettuata, in questo caso, dal medico stesso della clinica, poiché è previsto che per i malati che seguono trattamenti prolungati nel tempo si effettuino regolarmente chiamate per controllare la corretta assunzione dei farmaci ed eventuali problemi o effetti collaterali sorti nel frattempo. La particolarità della telefonata risiede nel fatto che l'utente fornisce i nomi delle molte medicine che sta assumendo sua moglie: si rilevano molte difficoltà durante la trasmissione di questo tipo di informazione, come verrà esplicitato nell'analisi.

### Trascrizione

1. I: Dualia Buenos días,
2. A: hola Buenos días. Mira te llamo del hospital Virgen del Rocío de Sevilla, soy la doctora Ana Gómez? y te llamo desde:: (x) la s- e::l departamento de:: oncología. Mira (x) tengo al otro lado de la línea::a u::na persona, bueno vamos a contactar (0.4) con u:n señor que se llama Robert Hutson y le vamos a preguntar por su::: señora esposa (*(rumore di interferenza del teléfono)*) que se llama Margaret, porque ella tiene leucemia? y::: estamos siguiendo: un tratamien- ah bueno, estamos (x) siguiendo un sistema de seguimiento paliativo (.) para ver cómo se encuentra la señora vale?
3. I: (.) de acuerdo, me puede repetir el nombre de la: mujer?
4. A: (ella) se llama Margaret
5. I: Margaret. De acuer[do]
6. A: [vale?] lo que no sé es si nos cogerá el teléfono:: ella o:: o Robert que es su marido. vale?
7. I: de acuerdo.
8. A: venga, (0.5) ahora te dejo con esto

9. I: ok  
(4)
10. B: >good morning<,  
11. I: good morning,  
12. B: °yes°  
13. I: am I speaking (.) am I speaking to Robert Hudson?  
14. B: yeah it's me,  
15. I: °yes° HI we're calling from the:: the hospital in  
Sevilla (x) to (.) ask about your wife, I'm the  
interpreter, (.) and I'm going to help you communicate  
with the other side ok?
16. B: ok  
17. I: ok. (.hhh) (0.3) compañera?  
18. A: sí?  
19. I: sí. a:: me:: quiero quiere que pregunte algo en espe-en  
específico?  
20. A: sí mira (x) quiero preguntarle e:: qué medicación le  
ha::n: le han:: (x) recetado a su a >su señora esposa<?  
vale? a ver si:: (.) está siguiendo el tratamiento  
correctamente  
21. I: de acuerdo. (.hhh) (x) sir, could you please tell me  
(0.2) the (.) medicine that your wife has been prescribed?  
22. B: (x) they have (x) Nupagen  
(2)  
23. I: Nupagen? [could you]  
24. B: [Nupa gen?]  
25. I: could you please spell that for me?=  
26. B: =yes it's (0.8) N U  
27. I: N U?  
28. B: P A  
29. I: P A=  
30. B: =G E N  
31. I: G E N [ok]

32. B: [and al-]and also another one (.) I have a lot of them. It's Peg fil - Pegfilgrastim  
(2)

33. I: Peg fil?=  
34. B: =yeah P E G  
35. I: P E G=  
*((rumore di interferenza al telefono))*

36. B: =F I L?  
37. I: S? I L?  
38. B: F like [>(incomprensibile)<]  
39. I: [Oh F]  
40. B: [I L]  
41. I: mmmm  
42. B: R A S T I N  
43. I: °I N° (0.8) T E- oh I'm sorry. I think that- could you repeat the last few letters of that word? [please]  
44. B: [yes]so=  
45. I: =P  
46. B: yes it's difficult it is lot- lots of medications [(x)]  
47. I: [yes]  
48. B: so it's Nopagen one=  
49. I: =mmm  
50. B: (x) second one is Pegfil (x) Pegfil (I'll spell it)  
51. I: Ok  
52. B: P E G F I L R (.) A S T I M?  
53. I: OK?  
54. B: (x) [another one]  
55. I: [(°pegfilr°)]  
56. B: (x) another one is Pocrit  
(1.2)  
57. I: could you spell that for me?  
58. B: That's P O (0.6) C R I T  
(1.3)

59. I: I (1) T? ok=
60. B: =and I (x) (and I have another) one is Epogen is E P O  
G E N
61. I: (1) Ok one second please while I speak to the other  
[line]
62. B: [(thanks)]
63. I: (x) compañera?
64. A: sí?=  
65. B: =(incomprensibile)
66. I: tengo aquí cuatro medicamentos. (x) (el) primero es  
Nupagen=
67. A: =sí?
68. I: >el segundo es< (x) Pegfilrastim?
69. A: sí?
70. I: (0.8) también (.) Pocrit?
71. A: sí?
72. I: y::la el cuarto es (0.3) Epogen  
*((in sottofondo si sente la voce del parlante B probabilmente  
in dialogo con un'altra persona))*
73. A: ok vale y::no está tomando (0.3) neulasta?
74. I: (x) perdone?
75. A: <neulasta>
76. I: neulasta? e:: what the- °de acuerdo un momento°. sir?
77. B: °yeah°
78. I: do you know if your wife is taking (.) <neulasta>?
79. B: <neulas-> (x) no (x) I have another one it's (0.4)  
gleevec or something- something like that is G L E E V (0.3) E  
C
80. I: (0.5) V E C (x)[(.hhh)]
81. B: [yes] the last one they gave they gave  
to us but not that one
82. I: ok not Neulasta but Gleevec. ok. ok one second please.  
compañera? me dice que neulasta no: (x) n:: no la está

- tomando?
83. A: ah ah
84. I: pero tiene otro que es Gleevec?
85. A: a:: vale sí sí vale (0.8) de acuerdo (.) vale mira e::  
pregúntale también (0.3) si su señora tiene:: nausea?  
(1.1) calambres musculares? (2) sarpullidos? (1)  
diarrea? (0.9) acidez acidez estomacal? o dolor de  
cabeza por favor
86. I: de acuerdo, me puede repetir después de nausea era  
dolor muscular?
87. A: calambres musculares
88. I: ah calambres. de acuerdo (.hhh) (x) sir?
89. B: yeah?
90. I: could you tell me if your wife is experiencing any of  
the following? (1.1) nausea?
91. B: yeah [ye]
92. I: [mus-]
93. B: yeah yeah [yeah]
94. I: [naus]ea? ok. muscle (pumping)?
95. B: (x) <don't think so::>
96. I: No? ok. does she have any rashes?
97. B: (x) y::: yes (x) on the neck
98. I: ok. Does she have diarrhea?
99. B: yes
100. I: (x) does she have any (0.8) acid issues (at) her  
stomach?
101. B: (x) don't don't think so bec- (x) because she doesn't  
eat
102. I: (0.9) ok? (.) and does she have any headaches?  
(1.3)
103. B: headaches? (x) °no no no° (x) she- she just is  
sleeping the whole day
104. I: ok °sleeping the whole day° (.hhh) ok one second

- please (.hhh) compañera me dice que sí que está:::  
teniendo nauseas
105. A: ah ah
106. I: no tiene ningún::: ni un calambre muscular
107. A: ah ah
108. I: [tiene un sarpullido en el cuello]
109. B: [(incomprensible)]
110. A: perdón me puedes repetir? es que no te he oído bien  
(*in sottofondo si ascolta la voce del partecipante B*)
111. I: sí, creo que el señor está dando con su [mujer]
112. A: [sí sí]
113. I: tiene un (.) sarpullido en el cuello
114. A: ah ah?
115. I: también tiene diarrea
116. A: sí?
117. I: no tiene a:::ácido en estómago porque no está  
comiendo, dice?
118. A: ah ah
119. I: (.hhh) no tiene dolores de cabeza?=  
120. A: =ah=  
121. I: =porque está durmiendo todo el día  
122. A: va:le de acuerdo (0.2) va:le pues muchas gracias (x)  
lo apuntamos en su (x) historial? y::: ya >le  
llamaremos más adelante< para ver cómo sigue de  
acuerdo?  
123. I: ok de acuerdo gracias=  
124. A: pregúntale si tiene alguna duda o algo?  
125. I: >claro<. sir (.) they're going to::: >they're going< to  
take notes in her::: in her (.) medical history and  
they'll call you later on to continue that follow-up.  
Do you have any questions?  
126. B: yeah (x) ca-can can you ask if they will call us (0.2)  
during this holidays?

127. I: during the holidays? of course. (.hhh) (x) compañera  
váis a llamar durante las fiestas? °pregunta el  
señor°?=  
128. A: =e:: no dile que le llamaremos a partir de::: abril  
129. I: (0.3) a partir de abril=  
130. A: =sí  
131. I. ok (.hhh) (x) sir she's telling me that (.) they will  
be calling you (x) (sometimes) aft- during April  
132. B: ok ok ok ok thank you I appreciate thank thank  
133. I: ok, thank you (.hhh) dice que de acuerdo y muchas  
gracias  
134. A: gracias a ti. hasta luego,  
135. I: gracias. hasta luego

## Analisi

A differenza della precedente, questa conversazione è piuttosto lunga; si possono trarre alcune osservazioni interessanti. Come di consueto, procediamo con l'analisi delle sequenze di apertura e di chiusura.

Si osservi la sequenza di apertura composta dai seguenti turni conversazionali:

1. I: **Dualia Buenos días,**
2. A: hola **Buenos días.** Mira te llamo del hospital Virgen del Rocío de Sevilla, **soy la doctora Ana Gómez?** y te llamo desde:: (x) la s- e::l departamento de:: oncología. Mira (x) tengo al otro lado de la línea::a u::na persona, bueno vamos a contactar (0.4) con u:n señor que se llama Robert Hutson y le vamos a preguntar por su::: señora esposa (*rumore di interferenza del teléfono*) que se llama Margaret, porque ella tiene leucemia? y::: estamos siguiendo: un tratamien- ah bueno, estamos (x) siguiendo un sistema de seguimiento paliativo (.) para ver cómo se encuentra la señora vale?

Questa sequenza di apertura è leggermente atipica. Nel turno (1) il ricevente apre il canale di comunicazione identificandosi con il nome dell'azienda piuttosto che con il proprio. La mancanza di tale chiarificazione, però, sembra ricorrere in generale in tutte le conversazioni, per cui si può ipotizzare che l'interprete che risponde dia più importanza all'azienda per cui sta svolgendo il lavoro piuttosto che a un'identificazione chiara di sé. Subito dopo l'apertura del canale, l'interprete formula la prima parte della coppia adiacente relativa ai saluti, reciprocata da A nel turno (2). A non sollecita l'identificazione del nome del ricevente: risponde, invece, alla prima parte di coppia adiacente fornendo il proprio nome, per poi entrare subito nel merito della chiamata tramite la *reason for call*.

Occorre sottolineare che la contestualizzazione della chiamata è un fattore importante di questa tipologia conversazionale e che, quanti più dettagli vengono forniti all'interprete dal chiamante, tanto più il compito dell'interprete è facilitato. Ciò che si evince, dunque, è che dovrebbe essere riservato un tempo e uno spazio adeguato alla parte di contestualizzazione della chiamata, e che tale turno conversazionale non dovrebbe essere svolto in modo frettoloso o approssimativo; indubbiamente, questa affermazione va considerata nel suo contesto d'applicazione. Un conto, infatti, è il caso in cui la contestualizzazione avvenga, come in questa registrazione, prima dell'apertura del canale con il parlante B, dando ad A la possibilità di prendersi tutto il tempo a sua disposizione per fornire più informazioni possibili all'interprete. Altro caso, invece, è se la chiamata proviene da un contesto di emergenza in cui il chiamante è costretto a fornire solo l'informazione essenziale all'interprete, poiché in quel caso il tempo è uno dei fattori principali che incide sullo scambio comunicativo.

Ad ogni modo, non va sottovalutata la fase di contestualizzazione della chiamata per il lavoro dell'interprete: diversamente da un'interpretazione presenziale, infatti, in cui l'interprete ha solitamente tempo per prepararsi e per orientarsi, nell'interpretazione telefonica la chiamata può avvenire da un momento all'altro della giornata e all'altro capo del telefono può presentarsi qualsiasi tipo di caso da risolvere.

L'interprete entra sempre *ex abrupto* nella conversazione: oltre a non avere accesso visivo alla comunicazione, il fatto di partecipare ad un evento comunicativo che è già stato avviato rappresenta uno svantaggio in più. L'interprete è costretto, pertanto, ad escogitare strategie adeguate per svolgere nel miglior modo possibile il suo lavoro.

Si osservi di seguito la seconda sequenza di apertura, ovvero il primo scambio comunicativo tra l'interprete e il parlante B:

10. B: >good morning<,  
 11. I: good morning,  
 12. B: °yes°  
 13. I: am I speaking (.) **am I speaking to Robert Hudson?**  
 14. B: yeah it's me,

In primo luogo, il parlante B produce la prima parte della coppia adiacente relativa ai saluti, saltando la fase di identificazione esplicita (10). L'interprete risponde alla coppia adiacente formulata da B (11). In seguito, si verifica per la prima volta una nuova mossa da parte dell'interprete: in seguito alla mancata identificazione del parlante, l'interprete decide di non proseguire la conversazione senza prima sollecitare l'identificazione del ricevente (13). Infatti, vuole assicurarsi di essere in contatto con la persona giusta, chiedendo esplicitamente se al telefono ci sia "Robert Hudson"; B risponde affermativamente nel turno conversazionale successivo (14). Tale atteggiamento è senza dubbio indice di professionalità da parte dell'interprete.

Nelle analisi precedenti si era osservato che, in questa tipologia dialogica, la mancata identificazione dei parlanti fosse giustificata nella seconda sequenza di apertura: il parlante A, infatti, presumibilmente svolge il ruolo di coordinatore presentando vicendevolmente i parlanti prima che siano in contatto tra loro. Ciononostante, il fatto che l'interprete voglia assicurarsi di essere al telefono con la persona giusta, come comunicatogli dal parlante A, non può che avere effetti positivi sulla comunicazione.

Dopo aver sollecitato l'identificazione del ricevente, l'interprete prosegue con la propria identificazione:

15. I: °yes° HI we're calling from the:: the hospital in  
 Sevilla (x) to (.) ask about your wife, **I'm the interpreter,**  
**(.) and I'm going to help you communicate with the other side**  
**ok?**  
 16. B: ok

Nel turno (15) l'interprete fornisce una presentazione completa ed accurata, esplicitando il

ruolo che svolgerà durante la conversazione. Che l'interprete si presenti e richieda l'identificazione dei parlanti è indice di professionalità; inoltre, così facendo l'interprete rassicura i parlanti di essere al telefono con la persona giusta e chiarisce da subito eventuali fraintendimenti sui suoi ruoli nella conversazione. Questo è importante, a maggior ragione, nel caso di interpretazione telefonica, un contesto in cui gli interlocutori non possono vedersi e dove i ruoli di ogni partecipante potrebbero essere più facilmente confusi rispetto a un'interpretazione presenziale. Pertanto, si ritiene che tale atteggiamento da parte dell'interprete sia il più adeguato e sia consigliato per il lavoro di interpretazione telefonica.

Si passi ora all'osservazione della sequenza di chiusura della conversazione, che appare piuttosto lunga avendo inizio già nel turno (131). In tale turno il parlante A ha appena ottenuto tutte le informazioni che aveva richiesto all'interprete; sembrerebbe, dunque, che il *topic* della conversazione si sia esaurito. A si rivolge all'interprete concludendo il proprio turno con i termini *¿de acuerdo?*; tale coppia adiacente viene completata dall'interprete nel turno (132) rispondendo con *ok de acuerdo*, a cui aggiunge un *gracias*, che potrebbe indicare la prima parte della coppia adiacente finale di ringraziamento. Considerando, dunque, l'intenzione dell'interprete, l'espressione *ok, de acuerdo* può considerarsi un *possible pre-closing*. Ciononostante, la prima parte di coppia adiacente non viene reciprocata da A che, al contrario, riapre la conversazione con la tipica domanda volta ad introdurre un *unmentioned mentionable* (133):

131. A: va:le de acuerdo (0.2) va:le pues muchas gracias (x)  
lo apuntamos en su (x) historial? y::: ya >le llamaremos más  
adelante< para ver cómo sigue **de acuerdo?**

132. I: **ok de acuerdo gracias?**

133. A: **pregúntale si tiene alguna duda o algo?**

In seguito, la conversazione viene riaperta da A e, di conseguenza, l'interprete si rivolge a B traducendo la domanda di A:

134. I: >claro<. sir (.) they're going to:: >they're going< to  
take notes in her:: in her (.) medical history and they'll  
call you later on to continue that follow-up. **Do you have any**

questions?

Ad ogni modo, occorre notare che il tentativo di A può rappresentare sia la volontà di riaprire la conversazione, sia la volontà di chiuderla. La domanda tipica, infatti, “ha dubbi o domande”, potrebbe considerarsi a sua volta un *possible pre-closing*, poiché è una formula che solitamente si utilizza quando il *topic* della conversazione si è esaurito e il parlante decide di procedere verso la conclusione.

A seguito di tale mossa da parte del parlante A, la conversazione si riapre, come appena descritto; si creano ulteriori scambi comunicativi in cui emerge un nuovo *topic*, risolto negli scambi tra i turni (135) e (140). Nel turno (141), il parlante B capisce che il *topic* introdotto tardivamente è stato risolto e che, dunque, è giunto il momento di procedere alla fase di chiusura. Con tale intenzione, B utilizza il termine *ok* ripetendolo quattro volte, ponendo un' enfasi particolare sull'ultima. Da tale tipo di prosodia, dunque, si può ipotizzare che i primi tre *ok* abbiano il fine di esplicitare il fatto che l'informazione è stata correttamente compresa, mentre l'ultimo *ok* potrebbe già svolgere la funzione di *possible pre-closing*:

141. B: **ok ok ok ok** thank you I appreciate thank thank

Inoltre, nel turno (141) B introduce la prima parte di una coppia adiacente finale di ringraziamento: la seconda parte viene reciprocata dall'interprete nel turno (142) concludendo, in questo modo, la conversazione con il parlante B.

Parallelamente, l'interprete ripropone la stessa coppia adiacente al parlante A, che la reciproca nel turno (143) introducendo, a sua volta, un'ultima coppia adiacente per la fase di chiusura, relativa ai saluti:

142. I: **ok, thank you** (.hhh) dice que de acuerdo y **muchas gracias**

143. A: **gracias a ti. hasta luego,**

La prima parte della coppia adiacente formulata da A viene reciprocata dall'interprete nel turno successivo (144), turno che coincide con la chiusura della comunicazione:

144. I: gracias. **hasta luego**

Per quanto riguarda la conversazione in generale, si considerino i seguenti aspetti.

In primo luogo, si notano disturbi audio in diversi punti della chiamata; nei casi dei turni (2) e (35), si tratta di interferenze della linea le quali, tuttavia, non comportano ostacoli significativi alla comprensione del messaggio. Nel caso dei turni (72) e (119), invece, il disturbo di sottofondo è creato da uno degli interlocutori: in entrambi i casi, infatti, mentre l'interprete sta riferendo il messaggio ad A, B inizia, con un tono di voce alquanto elevato, ad interloquire con un'altra persona (probabilmente con sua moglie).

Mentre nel primo caso (72) tale atteggiamento non rappresenta alcun tipo di fastidio per gli altri interlocutori, nel turno (119) la comunicazione è notevolmente disturbata:

117. I: [tiene un sarpullido en el cuello]

118. B: [(incomprensibile)]

119. A: **perdón me puedes repetir? es que no te he oído bien**  
(*in sottofondo si ascolta la voce del partecipante B*)

Come testimonia il frammento, la comunicazione viene ostacolata dall'atteggiamento di B il quale, non appena concluso il suo turno conversazionale, inizia a parlare con la moglie o con un'altra persona presente nella stanza. La comunicazione tra l'interprete e A non può proseguire a causa del tono di voce troppo alto di B, talmente forte che si sovrappone a quello dell'interprete nei turni (117) e (118).

Prima di ripetere l'informazione, l'interprete provvede a spiegare il motivo del disturbo audio al parlante A (120):

120. I: sí, **creo que el señor está dando con su [mujer]**

121. A: [sí sí]

122. I: tiene un (.) sarpullido en el cuello

Soltanto nel turno (122) l'interprete riesce a trasmettere l'informazione ad A in maniera completa. In questo caso, si considera opportuno che l'interprete segnali al parlante in questione il fatto che, ai fini di non ostacolare la comunicazione, non è confacente interloquire

con un'altra persona presente nel suo stesso ambiente.

Nella presente conversazione l'interprete, tuttavia, non rimprovera tale atteggiamento al parlante B: eppure, è ipotizzabile che, se l'interprete avesse agito già nel primo caso di disturbo audio (72), probabilmente B si sarebbe dimostrato più collaborativo ai fini della comunicazione evitando di ripetere lo stesso errore nei turni seguenti. Nel caso ipotizzato, si sarebbe evitato un inutile dispendio di tempo per trasmettere un'informazione rapida e semplice.

Oltre a ciò, occorre notare un particolare presente in tutta la conversazione. Diversamente da casi analizzati in precedenza, B presenta un tono di voce piuttosto basso e rauco: tale aspetto non è d'aiuto all'interprete, la quale spesso si trova in difficoltà, non soltanto a causa dei nomi insoliti dei farmaci, ma anche a causa della maniera in cui essi vengono pronunciati.

Per quanto riguarda la gestione della comunicazione, l'interprete svolge opportunamente il ruolo di *coordinator* grazie, soprattutto, all'uso di appellativi faticosi sia per il parlante anglofono (*sir*) sia per l'operatrice spagnola (*compañera*). L'uso di appellativi si rivela ancora una volta indispensabile, poiché permette agli interlocutori di capire quando devo prendere il turno di parola.

Inoltre, l'uso degli appellativi viene sottolineato, nella maggior parte dei casi, con enfasi da parte dell'interprete, come nel turno (88):

88. I: ah calambres. de acuerdo (.hhh) (x) **sir**?

89. B: yeah?

Tuttavia, è la prima parte del dialogo a presentare uno degli aspetti più interessanti di questa conversazione, in cui si richiedono maggiori sforzi all'interprete: ci si riferisce al momento in cui B fornisce all'interprete i nomi dei farmaci assunti dalla moglie. Il procedimento avviene in modo alquanto complicato per varie ragioni.

Innanzitutto, il tono di voce dell'oratore non gioca a favore dell'interprete: la comprensione è problematica negli enunciati più semplici e lo è, a maggior ragione, nel caso dell'uso di linguaggio specializzato, come i nomi dei farmaci, sconosciuti all'interprete. Quest'ultimo aspetto presuppone un'ulteriore difficoltà per l'interprete la quale, non essendo a conoscenza del nome esatto del farmaco a cui B si riferisce, non può azzardare ipotesi o

farsi aiutare da riferimenti reali (in caso contrario, nel caso in cui B indicasse nomi di città o di cliniche spagnole, la comprensione sarebbe più agevolata, in quanto i nomi indicati da B sarebbero già noti all'interprete e, per questo motivo, più immediati da recepire).

Inoltre, occorre ricordare che l'uso del mezzo telefonico comporta ulteriori difficoltà a questa particolare trasmissione di informazione che, nel caso di un'interpretazione presenziale, sarebbe stata indubbiamente più semplice e avrebbe richiesto meno tempo. La durata necessaria alla trasmissione delle informazioni non è da sottovalutare: in questa conversazione si impiegano in totale quasi due minuti interi (precisamente, da 1.40 a 3.26 minuti della conversazione) per trasmettere l'informazione relativa al nome di tre farmaci. La conversazione dura in totale poco più di sei minuti: un terzo del dialogo viene impiegato soltanto per la trasmissione di un tipo di informazione.

Rispettivamente, si impiegano i turni conversazionali da (22) a (32) per la trasmissione del nome del primo farmaco, da (32) a (55) per quello del secondo e da (56) a (59) per quello del terzo; tali scambi racchiudono i *subdialogues* necessari creatisi tra B e l'interprete, a cui fanno seguito altri *subdialogues* tra interprete e A. La lunga durata di trasmissione del messaggio non può essere una colpa da imputare all'interprete, la quale usa tutte le strategie di cui è a disposizione per comprendere adeguatamente il messaggio: chiede più volte a B di ripetere il nome del farmaco o le parti del nome non comprese, richiede lo *spelling* della parola per essere sicura di comprendere ogni lettera ed usa i vari *subdialogues* per assicurarsi della correttezza del nome del farmaco, ripetendo ogni volta le parti che compongono la parola non appena ricevute. Inoltre, per l'intera durata della trasmissione dei nomi dei farmaci, l'interprete tiene un tono cordiale e non dà segni di "cedimento", indicando professionalità e adeguata gestione dello stress.

Si pensi che, spesso, il nome di prodotti o farmaci sconosciuti risulta difficile da comprendere anche tra parlanti che condividono la stessa lingua, se si è al telefono: in questa conversazione, l'interprete è ulteriormente svantaggiata non solo per il fatto che nella conversazione sono presenti due codici linguistici diversi, ma anche a causa del basso tono di voce dell'interlocutore, come menzionato precedentemente.

In seguito, nel dialogo ricorre persino un'incomprensione tra interprete e operatore sanitario, pertanto in una parte di dialogo in cui il codice linguistico utilizzato è lo stesso (74):

73. A: ok vale y::no está tomando (0.3) neulasta?  
 74. I: (x) **perdone?**  
 75. A: <neulasta>  
 76. I: **neulasta?** e:: what the- °de acuerdo un momento°. sir?

Da questo frammento si evince la difficoltà di comprensione del linguaggio specializzato, come la nomenclatura dei farmaci: dopo l'incomprensione, nel turno (76) l'interprete chiede conferma della correttezza dell'informazione ricevuta e procede con la traduzione in lingua inglese. A seguito di queste osservazioni, può essere ipotizzato, dunque, che, nel caso di linguaggio altamente specializzato, l'uso del mezzo telefonico complichino notevolmente la fase di comprensione.

Ad ogni modo, occorre sottolineare che i tre partecipanti sono pienamente coscienti della difficoltà di comprensione in corso e si dimostrano ampiamente collaborativi.

Ne è un esempio il turno (79). B, dopo che l'interprete gli ha appena domandato se sua moglie sta assumendo il farmaco denominato *Neulasta*, risponde negativamente menzionando, però, il nome di un altro farmaco. Nello stesso turno, B prende iniziativa iniziando di sua sponte a fare lo *spelling* del nome del farmaco, senza la richiesta esplicita dell'interprete, con l'intenzione di agevolarla:

78. I: do you know if your wife is taking (.) <neulasta>?  
 79. B: <neulas-> (x) no (x) **I have another one it's (0.4) gleevec or something- something like that is G L E E V (0.3) E C**  
 80. I: (0.5) V E C (x) [(.hhh)]

Tale atteggiamento da parte di B risulta funzionale e consente agli interlocutori di risparmiare il tempo di un turno conversazionale (quello in cui, molto probabilmente, l'interprete avrebbe richiesto di fare lo *spelling* della parola per assicurarsi della correttezza dell'informazione udita).

Ci si sofferma di seguito sugli ultimi particolari degni di nota presenti in questo dialogo.

Innanzitutto, si rileva l'uso frequente, da parte dell'interprete, della formula *one*

*second please* per indicare implicitamente a B che il suo turno è terminato e che procederà alla traduzione in lingua spagnola del messaggio ricevuto; ne sono un esempio i turni (61), (82) e (104).

Per quanto riguarda i turni rivolti all'operatore spagnolo, si rileva l'uso corrispondente della stessa formula nella lingua spagnola, ovvero, *un momento por favor*. Ne è un esempio il turno (76):

75. A: <neulasta>

76. I: neulasta? e:: what the- °**de acuerdo un momento**°. sir?

77. B: °yeah°

Ad ogni modo, si nota una prevalenza maggiore di questa formula da parte dell'interprete nei turni in lingua inglese rispetto a quelli in lingua spagnola. È lecito sottolineare che l'accoppiata tra l'uso di questa formula e gli appellativi fatici, come osservato in precedenza, risulta vincente, in quanto la gestione della comunicazione appare efficiente e riuscita.

Si può, pertanto, ipotizzare che, al fine di ottenere un buon flusso di comunicazione, occorre che l'interprete telefonico non solo si rivolga all'interlocutore a cui dirige la parola interpellandolo direttamente, ma che utilizzi anche una sorta di "frase di chiusura del turno" per indicare la fine del *subdialogue* con l'interlocutore precedente e, parallelamente, l'inizio della traduzione del messaggio nell'altra lingua.

In aggiunta, è interessante sottolineare la tecnica utilizzata dall'interprete in seguito ad un elenco pronunciato dal parlante A. L'interprete deve verificare che la moglie del parlante B abbia determinati sintomi; essi vengono forniti in forma di elenco da A nel seguente turno:

85. A: a:: vale sí sí vale (0.8) de acuerdo (.) vale mira e::  
pregúntale también (0.3) si su señora tiene:: nausea? (1.1)  
calambres musculares? (2) sarpullidos? (1) diarrea? (0.9)  
acidez acidez estomacal? o dolor de cabeza por favor

Si presume che, in questo caso, l'interprete utilizzi la presa d'appunti, al fine di non perdere nessun elemento dell'elenco e di non dover usufruire di ulteriori *subdialogues* per la verifica dell'informazione, i quali rallenterebbero ulteriormente la conversazione.

Dalla risposta fornita nel turno (86), si evince che l'interprete abbia preso bene gli appunti o, comunque, abbia utilizzato adeguatamente la memoria in quanto, tra i sei sintomi elencati da A, richiede conferma soltanto per uno di essi:

86. I: de acuerdo, **me puede repetir después de nausea era dolor muscular?**

87. A: calambres musculares

88. I: ah calambres. de acuerdo

Si noti, inoltre, che l'interprete utilizza un'altra buona strategia quando si rivolge al parlante B per la traduzione dei sintomi: decide di utilizzare alcuni *subdialogues* e, pertanto, di elencare i sintomi uno a uno attendendo la risposta affermativa o negativa da parte del parlante B. L'uso di questa strategia si rivela vincente in quanto, nonostante l'uso dei *subdialogues* rallenti la conversazione, l'interprete si assicura di non creare incomprensioni o ripetizioni nel dialogo con B.

Si presume, infatti, che, da un lato, l'interprete sia allenato ad esercitare la memoria e pronto, in ogni momento dell'interpretazione, a prendere appunti in presenza di elenchi come questi; il paziente B, al contrario, verrebbe colto alla sprovvista da un elenco di nomi e, non essendo preparato, riceverli in un solo turno conversazionale provocherebbe confusione e spaesamento e, di conseguenza, l'uso di turni conversazionali aggiuntivi per una nuova fase di trasmissione dell'informazione.

Per concludere, si rileva anche in questa conversazione l'uso di particolare enfasi da parte degli interlocutori in occasione della trasmissione di parti significative della conversazione.

Inoltre, si osserva che l'interprete, dimostra per tutto il dialogo una grande professionalità e competenza: mantiene perennemente la calma e gestisce magistralmente i momenti di difficoltà e nervosismo come, ad esempio, nei turni utilizzati per la trasmissione del linguaggio specializzato.

## 5.9 Nona registrazione

Le ultime due registrazioni analizzate nel presente lavoro si allontanano dal contesto sanitario, in quanto presentano due situazioni nuove e diverse tra loro. In questa registrazione assistiamo al dialogo tra un cittadino pachistano giunto alla Croce Rossa a Girona, in Spagna, e un dipendente dell'organizzazione. Il pachistano parla soltanto inglese; l'assistente sociale, che parla soltanto lo spagnolo, decide di usufruire del servizio di interpretazione. Occorre sottolineare che, in questo caso, come nella settima registrazione, i due interlocutori condividono lo stesso spazio ed è l'interprete l'unico soggetto a lavorare a distanza.

### Trascrizione

*((musica di attesa))*

1. I: Dualia buenos días en qué puedo ayudarle?
2. A: Buenas tardes. Le llamo de la Cruz Roja de Girona.
3. I: °vale°
4. A: A ver? tengo aquí un:: inmigrante::? que viene desde el centro de internamiento temporal? se llama:: Amil [y]
5. I: [Amil]
6. A: me gustaría que hablastes con él a ver qué:: qué es lo que nos quiere decir, cómo ha llegado aquí >de dónde es< etcétera
7. I: cómo ha llegado aquí de dónde es? vale de acuerdo.  
(4)
8. A: [le paso]
9. I: [e::] vale
10. B: Hello good morning
11. I: e:: good morning? e:: (1) can you tell me please sir  
(0.4) how did you get to:: Spain?
12. B: (x) well I get I get to Spain from Pakistan (0.4) so I come from Pakistan and (x) before I came here I was living in Marocco. and then from Marocco (x) I was taken

- to the center in (Sevilla)
13. I: so are you from Pakistan?
14. B: I'm from Pakistan, and I was (x) from Pakistan I went to Marocco=
15. I: =ah::
16. B: and in Marocco? (x) with (x) (incomprensibile)
17. I: so from Maro- from Marocco? you came to Spain?
18. B: Yes, to Ceuta,
19. I: °to Ceuta° OK. (.hhh) (0.8) Es de Pakistán y llegó a Marruecos y de Marruecos ya llegó a Ceuta.
20. A: Joder. Jo sí que ha dado vueltas (0.4) el colega (1.2) y cómo ha llegado hasta:: Girona?
21. I: And (0.2) how did you? (0.3) get to (0.3) Girona sir?
22. B: Oh when I was in Ceuta (0.5) then we went to Algeciras and (.) in Algeciras and we went in the Red Cross [and then]
23. I: [and in Algeciras] what sorry?
24. B: In Algeciras we went (0.4) to the Red Cross
25. I: to the £what£? ((risata))
26. B: Red Cross,
27. I: °Red Cross?° Ah >ok ok<
28. B: So we went to the Red Cross in Al Ja- in Algeciras and then (.) in Algeciras we met some people and they helped me to come here. I spent one month in Madrid, but they helped me to come here because they told me that here it is (.) more easy to find a job
29. I: e:: so they told you that here e:: it was (0.3)?
30. B: it is much more easy to find °a job-°
31. I: ah Ok
32. A: °joder°
33. I: e:: llegaron a Algeciras y en Al-
34. A: sí
35. I: >de Ceuta a Algeciras< y en Algeciras le atendió la

- Cruz Roja (¿) (0.5) y [allí conoc-]
36. A: [y nos lo mandaron para acá]
37. I: No? pasó por Madrid primero, y con >bueno conoció a unas personas< y en Madrid le dijeron que era más (.).fácil encontrar trabajo:: (0.3) aquí (1) en Girona=
38. A: =joder, tronco. Vaya? vaya con los moros, (0.4) vaya con los moros, (0.4) a ver pues pregúntale a ver si conoce a alguien? por aquí? porque está:: el chaval que vamos,
39. I: a alguien de Girona dice?
40. A: sí claro,
41. I: vale. e:: sir, do you know::=
42. B: =sí
43. I: do you know:: do you know anyone (x) in Girona?
44. B: I remember (incomprensible) here (that I was taken here but I have no) friend no people no:: (no) nobody here
45. I: e:: no no tiene ni familia ni amigos ni nada
46. A: va:le. (0.3) y no sabe si tiene a alguien conocido aquí en la península?
47. I: [(.hhh)]
48. A: [aunque] no sea aquí en Girona?
49. I: >°vale vale°< ehm sir (.) do you know anyone e:: in Spain? in the: in the country?
50. B: (0.3) e:: no I (.) said the people I met in Madrid th(x) (they) get me money to come here (they take me to) bus (0.2) to come here
51. I: (0.4) e:: sorry. e:: sí conoce a gente en Madrid
52. A: sí pero a ver, señorita, o sea mmm e:: yo lo que necesito saber >o sea< que no sea nadie que haya conocido en el trayecto hasta aquí=
53. I: =ah[ah] ((*approvazione*))
54. A: [o sea] que sea un familiar o que sea un conocido de allí de su país

55. I: vale. (1) e:: sir? but (0.4) I mean that people you know? from your country family::something (x)someone that you know before (.) arriving to Spain=
56. A: =pero que no sea- que no sea nada de: de: no es que ahora como he venido desde Al- Algeciras (0.5) pues nada me voy haciendo amiguetes y ahora llego aquí? [y claro]
57. I: [sí sí]  
gente que conocía de su país no?
58. A: claro claro=
59. I: =vale. e:: sir, have you heard [me?]
60. B: [yes]
61. I: can you:: answer some (x) if you know someone e:: (0.6) in Spain, before arriving to Spain like family=or someone that you knew before? in your country?
62. B: (1) (x) (no families) I have no family here, my family is completely (into Pakistan) I have some family in India and some family in Nepal (0.4) but (there is) no family here I have no family, I have no money, I have no job (and even) I have (.) nowhere to stay in the night
63. I: (0.8) (.hhh) [eh::]
64. B: [yesterday] night I was sleeping in a garden
65. I: mmm [vale]
66. A: [(vaya)]a este pavo no lo entiende ni vamos
67. I: (x) [ya]
68. A: [dígame]
69. I: que no conoce: (.) que no >que su familia< está toda en Pakistán, en Nepal en la India que no conoce no tiene ningún familiar aquí, y que no tiene: donde::=donde quedarse: ni:: >nada<
70. A: (bueno) >puede ser que este tío se va a comer los mocos aquí? °pero vamos°< (.hhh) lo que a ver dígame que:: lo que voy a hacer es que le voy a dar cita con la

- trabajadora social? y ya está, [es que]
71. I: [mmm? vale]
72. A: (incomprensible) todos los días, sabes? esto es todos los días. madre mía ((arrabbiato))
73. I: vale. (.hhh) eh sir e::: you are going to have an appointment with (.) social worker (0.5) >is that okay?<
74. B: (x) it's okay then. but is it today?
75. I: sorry?
76. B: is it today?
77. I: e::: wait a moment °I don't know°. e::: sería para hoy la cita?
78. A: °hombre° enci- encima con prisa pue::s se la daremos cuándo (0.4) cuándo haya que dársela. dígame usted que:: que de momento (lo devolvemos) al centro de interna- de internamiento? y que:: cuando la trabajadora social pueda, pues: se le da una cita, [es que]
79. I: [vale]
80. A: es que encima vienen:: encima vienen así, sabe usted?
81. I: mm vale. e::: we don't know when you can have your appointment? you have to stay at the::: internment center? and wait there (0.8) >'til you can have your appointment<
82. B: <ok> Ok Ok ok(0.7)
83. I: °de acuerdo°. que:: de acuerdo
84. A: vaya (incomprensible). bueno pues nada señorita e::: mucho gusto [eh]
85. I: [igualmente]
86. A: gracias por ayudarme
87. I: gracias
88. A: un abrazo, venga?
89. I: °>hasta luego<° e::: <thank you>, bye
90. B: ok goodbye.

## Analisi

In questo dialogo si assiste alla presenza di un parlante A (in questo caso, un dipendente della Croce Rossa) alquanto indisponente e maleducato nei confronti del parlante B, per possibili ragioni di razzismo o xenofobia o per altre ragioni preve alla conversazione che non emergono durante il dialogo. L'atteggiamento e la predisposizione del parlante A emergono in ogni suo intervento da alcuni elementi che verranno analizzati in seguito. Prima di osservare le caratteristiche principali dell'interazione, si propone una disamina delle sequenze di apertura e di chiusura.

Si osservi la sequenza di apertura della conversazione:

1. I: **Dualia buenos días en qué puedo ayudarle?**
2. A: Buenas tardes. Le llamo de la Cruz Roja de Girona.

La sequenza di apertura è composta dalle seguenti mosse. In primo luogo, il ricevente apre il canale identificandosi direttamente con il nome di Dualia. Subito dopo la mossa di semi-presentazione, il parlante apre la fase di saluti attraverso l'uso della prima parte di una coppia adiacente (*buenos días*), presentando successivamente l'offerta del servizio con l'espressione *¿en qué puedo ayudarle?*. Nel turno (2), A risponde completa la prima parte di coppia adiacente della fase dei saluti e, immediatamente dopo, compie anch'egli ciò che si potrebbe definire, ad analisi quasi conclusa, una mossa di "semi-identificazione". Con "semi-identificazione" si potrebbe intendere l'identificazione da parte del parlante non attraverso il suo nome di battesimo, ma attraverso il nome dell'azienda o della struttura per cui lavora e in funzione della quale sta effettuando o ricevendo la chiamata. A, infatti, afferma di chiamare dalla Croce Rossa di Girona, ma non informa il ricevente sul suo nome di battesimo; inoltre, considerando che neanche l'interprete ha fornito il suo nome, A potrebbe sentirsi "giustificato" a non doverlo fornire a sua volta.

Prima che A possa proseguire con l'introduzione della *reason for call*, l'interprete pronuncia il termine *vale*, che indica la comprensione dell'enunciato (3). Il tono sommesso e tentennante dell'interprete, tuttavia, non esprime fiducia e sicurezza: al contrario, l'interprete sembra quasi spaventata dal fatto che la chiamata giunga dalla Croce Rossa, come se avesse

paura della conversazione cui dovrà partecipare di lì a poco. In seguito, il parlante A prosegue con l'esplicitazione della *reason for call*, ponendo enfasi particolare sul luogo di provenienza della persona presente con lui (4); l'obiettivo di tale enunciato è, pertanto, contestualizzare la chiamata all'interprete:

3. I: °vale°

4. A: A ver? tengo aquí un:: inmigrante::? que **viene desde el centro de internamiento temporal?** se llama:: Amil [y]

5. I: [Amil]

Nel turno (5) occorre una delle tante sovrapposizioni che avranno luogo durante il dialogo; in questo caso, l'interprete tenta di inserirsi nella conversazione per assicurarsi di aver compreso l'informazione riguardante il nome di B. Ciononostante, la sovrapposizione non crea ritardi nella comunicazione, in quanto nel turno (6) A riprende immediatamente il turno di parola e conclude ufficialmente la sequenza di apertura:

6. A: me gustaría que hablastes con él a ver qué:: qué es lo que nos quiere decir, cómo ha llegado aquí >de dónde es< etcétera

Si osservi di seguito la sequenza di apertura della conversazione tra l'interprete e il parlante B:

10. B: Hello **good morning**

11. I: e:: **good morning?** e:: (1) can you tell me please sir (0.4) how did you get to:: Spain?

Questa sequenza è alquanto succinta. A questo proposito, si può considerare confermata l'ipotesi avanzata nelle sezioni precedenti: nel tipo di conversazione telefonica con tre parlanti, nella seconda fase di apertura i due interlocutori danno per presupposto il fatto che entrambi siano stati precedentemente presentati dal parlante A. Di conseguenza, la seconda fase di apertura risulta più rapida della prima e non prevede l'uso di tutte le mosse tipiche di

una sequenza di apertura.

Infatti, in questa sequenza notiamo l'uso, da parte di B, della prima parte della coppia adiacente relativa ai saluti (10), reciprocata in seguito dall'interprete (11). Il parlante B non si identifica e l'interprete decide di proseguire la conversazione senza richiedere l'identificazione; l'interprete, salvo rispondere alla coppia adiacente, non si identifica a sua volta, non presenta l'offerta del servizio per cui è stata chiamata e decide di entrare direttamente nel merito della chiamata. Si passa, dunque, direttamente alla formulazione della prima domanda per il parlante B. Analogamente ai casi precedenti, la mancata identificazione dei due parlanti non crea nessuna incomprensione o difficoltà nella comunicazione già avviata.

Si osservi ora la fase di chiusura della conversazione; si può osservare che essa abbia inizio nel turno (82) quando il parlante B, dopo aver ricevuto tramite l'interprete l'informazione richiesta, formula per ben quattro volte la parola *ok*. Le quattro volte in cui la parola viene utilizzata hanno, anche in questo caso, finalità diverse: il primo *ok* segnala la conferma della ricezione del messaggio, considerando il tono sommesso con cui viene pronunciato. Gli altri tre *ok*, invece, potrebbero svolgere la funzione di *possible pre-closings*: in tal caso, B avrebbe l'intenzione di procedere alla chiusura della conversazione:

82. B: <ok> Ok Ok ok (0.7)

Al *possible pre-closing* presentato da B, l'interprete risponde proponendone la traduzione ad A; inoltre, pone particolare enfasi sulla ripetizione del termine *acuerdo*, assicurandosi di comunicare ad A la volontà di B di chiudere la conversazione:

83. I: °de acuerdo°. **que:: de acuerdo**

A recepisce adeguatamente il *possible pre-closing* di B e decide di chiudere la conversazione nel turno seguente (84). A sua volta, dunque, introduce un *possible pre-closing* con i termini *bueno pues nada*:

84. A: vaya (incomprensibile). **bueno pues nada** señorita e::  
mucho gusto [eh]

85. I: [igualmente]

Nelle coppie di turni (86) e (87), così come nei turni (88) e (89), l'interprete e il parlante A utilizzano due coppie adiacenti finali; inoltre, nel turno (89) l'interprete esprime l'intenzione di chiudere la conversazione anche con B rivolgendosi a lui direttamente in lingua inglese:

86. A: gracias por ayudarme

87. I: gracias

88. A: un abrazo, venga?

89. I: °>hasta luego<° e:: <**thank you**>, **bye**

Nel turno (89) l'interprete offre al parlante B la prima parte di due coppie adiacenti: una prima coppia relativa ai ringraziamenti, e una seconda relativa ai saluti (rispettivamente, tramite l'utilizzo dei termini *thank you* e *bye*). Il parlante B risponde soltanto alla seconda tralasciando la prima:

90. B: ok **goodbye**.

Passiamo ora all'analisi di altri aspetti che si rilevano in questa conversazione.

La caratteristica principale del dialogo è l'avversione del parlante A, il dipendente della Croce Rossa, verso il suo assistito. Molto probabilmente non vede di buon occhio la storia raccontata da B, di conseguenza si innervosisce e approfitta dei *subdialogues* con l'interprete per lamentarsi dell'altro interlocutore e, a volte, anche per insultarlo con toni più o meno pesanti. In questo caso, dunque, il rapporto creatosi tra i due interlocutori, o i due clienti del servizio di interpretazione, è alquanto complicato e influisce notevolmente sulla comunicazione, costringendo l'interprete a una forte e necessaria funzione di mediazione. Secondo il principio di imparzialità, l'interprete non può prendere le parti di uno dei due interlocutori e tende a filtrare eventuali insulti o toni accesi, proprio come accade in questa conversazione. Osserviamo alcuni esempi.

Già dai primi scambi conversazionali si nota l'impazienza da parte del dipendente della Croce Rossa:

20. A: **Joder. Jo sí que ha dado vueltas (0.4) el colega (1.2)**  
y cómo ha llegado hasta:: Girona?

Nel turno (20) il parlante A sta commentando l'intervento precedente di B, in cui venivano elencate le città in cui aveva soggiornato prima di giungere a Girona. Il parlante A non solo utilizza una volgarità (l'espressione spagnola *joder*), ma commenta in maniera negativa e con toni accesi, l'informazione appena ricevuta da B approfittandosi del fatto che l'altro interlocutore non può capirlo. Tale atteggiamento è alquanto grave: A usa l'interprete come valvola di sfogo per i suoi sentimenti, dimostrando di non aver minimamente compreso il ruolo e la funzione che l'interprete sta svolgendo.

L'interprete, ad ogni modo, rivela da subito una grande professionalità, come si può osservare nel turno (21), in cui filtra completamente il messaggio di A riportandone soltanto la domanda finale. Da alcuni aspetti paralinguistici presenti in tale enunciato, come, ad esempio, la presenza di tre micropause in un turno così breve, si denota un senso di timore e preoccupazione a causa dell'inattesa reazione di A:

21. I: And **(0.2)** how did you? **(0.3)** get to **(0.3)** Girona sir?

Procedendo nella conversazione, si notano altri momenti in cui l'interprete si trova a dover gestire questo tipo di situazione alquanto difficile:

30. B: it is much more easy to find °a job-°

31. I: ah Ok

32. A: °joder°

**33. I: e:: llegaron a Algeciras y en Al-**

Nel turno (32), ad esempio, in tono alquanto sommesso A pronuncia in lingua spagnola un'altra volgarità nei confronti di B. L'interprete trascura completamente il turno (32) di A come se non fosse mai stato pronunciato e procede con la traduzione nel turno (33).

In questo frangente di conversazione il parlante A si innervosisce anche con l'interprete:

38. A: =**joder, tronco**. Vaya? vaya con los moros, (0.4) vaya con los moros, (0.4) a ver pues pregúntale a ver si conoce a alguien? por aquí? porque está:: el chaval que vamos,
39. I: a alguien de Girona dice?
40. A: **sí claro,**
41. I: vale. e:: sir, do you know::=

Nel turno (38) A apre, ancora una volta, il suo enunciato con delle volgarità rivolte al parlante B. Dopo questo sfogo temporaneo, chiede all'interprete di formulare una domanda a B; nel turno (39) l'interprete chiede ulteriori precisazioni sulla richiesta di A. Nel turno successivo (40) A reagisce in maniera piuttosto nervosa, con i termini *sí claro* e ponendo l'enfasi sul secondo dei due: da tali aspetti si evince un alto grado di nervosismo e, implicitamente, una bassa considerazione nei confronti dell'interprete da parte di A.

Nel turno (52) il nervosismo di A diventa ancora più evidente, in quanto si rivolge all'interprete con toni assolutamente non pacati:

52. A: sí **pero a ver, señorita, o sea** mmm e:: yo lo que necesito saber >o sea< que no sea nadie que haya conocido en el trayecto hasta aquí=
53. I: =ah[ah] ((*approvazione*))

Senza dubbio, A esagera con i toni utilizzati nel momento in cui si rivolge all'interprete: l'uso dell'appellativo *señorita* non è assolutamente adeguato al contesto sociale e lavorativo in corso. L'interprete recepisce chiaramente l'atteggiamento di A nei suoi confronti e reagisce nel turno (53) utilizzando semplicemente segnali di approvazione, non rispondendo alle sue provocazioni. Una volta che A ha terminato il suo turno, l'interprete procede con la traduzione.

Nel turno (66), A formula un ulteriore commento negativo nei confronti di B riferendosi al suo modo incomprensibile di parlare:

66. A: [(vaya)] **a este pavo no lo entiende ni vamos**
67. I: (x) [ya]

68. A: [dígame]

69. I: que no conoce:

L'interprete, anche in questo caso, non reagisce alla provocazione lanciata da A e procede direttamente con la traduzione dell'informazione ricevuta da B (69).

Nel turno (70), A commenta e si lamenta ad alta voce di un atteggiamento del parlante B in modo alquanto volgare. L'interprete trascura anche questa parte di informazione e attende che lo sfogo di A volga al termine:

70. A: (bueno) >**puede ser que este tío se va a comer los mocos aquí? °pero vamos°**< (.hhh) lo que a ver dígame que:: lo que voy a hacer es que le voy a dar cita con la trabajadora social? y ya está, [es que]

71. I: [mmm? **vale**]

Nel turno (71) l'interprete utilizza il termine *vale*, come userà poi anche nel turno (73), per far comprendere al parlante A che ha compreso il messaggio e che inizia a tradurlo al parlante B. Il tono con cui viene pronunciato il termine *vale* dà a intendere un sentimento di nervosismo e, allo stesso tempo, rassegnazione nell'interprete.

La stessa dinamica si ripete nei turni (72) e (73):

72. A: (incomprensibile) todos los días, sabes? **esto es todos los días. madre mía ((arrabiato))**

73. I: **vale**. (.hhh) eh sir e::: you are going to have an appointment with (.) social worker (0.5) >is that okay?<

Inoltre, il turno (73) rappresenta una *substituting rendition*, ovvero una resa sostitutiva in cui l'interprete produce un enunciato totalmente nuovo rispetto all'originale trasmettendo soltanto l'informazione utile al parlante in questione.

Nei seguenti scambi si osserva la ripetizione del medesimo meccanismo:

78. A: °**hombre**° **enci- encima con prisa** pue::s se la daremos cuándo (0.4) cuándo haya que dársela. dígame usted que::

que de momento (lo devolvemos) al centro de interna- de internamiento? y que:: cuando la trabajadora social pueda, pues: se le da una cita, [es que]

79. I:

[vale]

80. A: **es que encima vienen:: encima vienen así, sabe usted?**

81. I: mm **vale.** e:: we don't know when you can have your appointment?

Nel turno (78) A risponde alla richiesta di B mediata dall'interprete in modo piuttosto scorbutico e seccato; l'interprete utilizza per due volte il termine *vale* nei turni (79) e (81), aspetta che il parlante A termini le sue invettive e procede, in seguito, con la fase di traduzione.

Un atteggiamento come quello assunto da A è inaccettabile, poiché si dimostra poco collaborativo ai fini della comunicazione e mette in difficoltà l'interprete la quale, oltre a dover far fronte ai molteplici problemi dal punto di vista del compito interpretativo e del mezzo di comunicazione, deve riuscire a gestire e a tenere sotto controllo le reazioni, le più disparate, di uno dei due interlocutori. Sarebbe consigliabile che, in casi come questi, l'interprete intervenga rivolgendosi direttamente all'interlocutore in questione chiedendogli di calmare i toni e di rispettare il corretto andamento della conversazione e, di conseguenza, lo scambio dei turni conversazionali. Nella fase di invettiva, infatti, il parlante A interrompe più volte l'interprete mentre sta pronunciando il suo enunciato; il seguente frammento ne è un esempio.

54. A: [o sea] que sea un familiar o que sea un conocido de allí de su país

55. I: vale. (1) e:: sir? but (0.4) I mean that people you know? from your country family::something (x) someone that you know before (.) arriving to Spain=

56. A: **=pero que no sea- que no sea nada de:** de: no es que ahora como he venido desde Al- Algeciras

Nel turno (54) A sta ultimando il proprio enunciato specificando all'interprete il tipo di

informazione che ha bisogno di ricevere da B; l'interprete, come da protocollo, procede con la traduzione immediata nel turno seguente (55). Tuttavia, prima della fine dell'enunciato dell'interprete, A interviene interrompendolo (si nota, infatti, la presenza di un allacciamento tra i turni (55) e (56)). Inoltre, A non interrompe l'interprete per un motivo ragionevole come, ad esempio, aggiungere un'altra informazione: al contrario, lo fa per lamentarsi nuovamente del parlante B ancor prima che gli sia data la possibilità di formulare una risposta. a questo punto, è costretta ad intervenire l'interprete, che interrompe l'interloquire di A per poter procedere con la traduzione:

56. A: =pero que no sea- que no sea nada de: de: no es que  
ahora como he venido desde Al- Algeciras (0.5) pues nada me  
voy haciendo amiguetes y ahora llego aquí? [y claro]

57. I:           **[sí sí] gente que** conocía de su país no?

La sovrapposizione che si crea tra i turni (56) e (57), dunque, non è dovuta, come nelle registrazioni precedenti, a problemi di incomprensione o di audio: in questo caso, è l'interprete stesso che decide di porre fine al turno del parlante A perché non ritiene il suo enunciato utile ai fini della conversazione. Dato che non dispone di nessun altro strumento per gestire la comunicazione, l'interprete deve usare la voce con forza per imporsi.

Per quanto riguarda la gestione della comunicazione da parte dell'interprete, si può osservare che nel riferirsi all'interlocutore successivo viene utilizzato in maniera ricorrente il termine *sir* per interpellare il parlante B, mentre non è presente il termine solitamente usato dagli altri interpreti, ovvero *compañero*, per riferirsi al parlante A. Come è stato già osservato, a volte l'interprete utilizza il termine *vale* per far capire al parlante A che ha recepito il messaggio e che procederà alla traduzione per il parlante B.

Occorre, inoltre, sottolineare due aspetti linguistici che ricorrono in tutta la conversazione. In primo luogo, la presenza di un linguaggio alquanto informale e di un registro piuttosto scurrile da parte del parlante A: questo tipo di linguaggio viene filtrato adeguatamente dall'interprete, che riporta la conversazione a un registro linguistico più adeguato.

In secondo luogo, appare da subito chiaro che il parlante B non ha una buona competenza della lingua inglese. Ciò presuppone una difficoltà addizionale per l'interprete,

considerando che la qualità audio della telefonata complica ulteriormente le cose. Alcuni esempi si rintracciano fin dall'inizio della conversazione:

12. B: (x) well I **get** I **get** to Spain from Pakistan (0.4) so I come from Pakistan and (x) before I came here I was living in Marocco. and then from Marocco (x) I was taken to the center in (Sevilla)

[...]

22. B: Oh when I was in Ceuta (0.5) then we went to Algeciras and (.) in Algeciras and we went **in** the Red Cross [and then]

Nel turno (12), il parlante B non utilizza adeguatamente il verbo inglese *to get*, in quanto il passato prevede l'uso della forma *got*; inoltre, nel turno (22), il parlante B fa un uso improprio della preposizione *in*: in inglese, infatti, il verbo *to go* deve essere seguito dalla preposizione *to*. Se gli errori grammaticali sono minimi e non impediscono la comprensione generale del messaggio, la pronuncia scorretta e poco chiara di alcune parole rappresenta una difficoltà non indifferente per l'interprete. Si osservi il seguente esempio:

22. B: Oh when I was in Ceuta (0.5) then we went to Algeciras and (.) in Algeciras and we went in the **Red Cross** [and then]

23. I: [and in  
**Algeciras] what sorry?**

24. B: In Algeciras we went (0.4) **to the Red Cross**

25. I: to the £what£? ((risata))

26. B: **Red Cross,**

27. I: °**Red Cross?**° Ah >ok ok<

In questo frangente, il parlante B sta raccontando la sua storia personale all'interprete; a causa di una pronuncia non chiara (non si rilevano altri rumori di sottofondo o interferenze audio), si impiegano cinque turni affinché l'interprete capisca che B si sta riferendo alla *Red Cross*, ovvero, alla Croce Rossa spagnola. Il nome del luogo viene pronunciato per la prima volta dal parlante B nel turno (22); nel turno successivo (23) l'interprete chiede a B di ripetere il nome a cui si riferisce poiché non è riuscita a comprenderlo. Nel turno (24) B ripete il nome e l'interprete, non avendolo compreso per la seconda volta, richiede un'ulteriore esplicitazione accompagnando prosodicamente l'enunciato con una sorriso (25). Come è stato osservato precedentemente, non è indice di professionalità da parte dell'interprete anche soltanto accennare una risata, soprattutto nei casi in cui la comprensione o la trasmissione del messaggio siano difficoltose, come in questo frangente.

Inoltre, occorre osservare che l'interprete, in questa conversazione, si attiene al protocollo osservato dagli interpreti di Dualia nei casi in cui nella conversazione siano presenti immigrati o persone richiedenti asilo: come osservato precedentemente, infatti, l'interprete è tenuto a lasciare lo spazio adeguato ai turni del parlante straniero, soprattutto nella parte iniziale della conversazione in cui solitamente racconta la sua storia personale, in modo poi da riferire precisamente ogni dettaglio all'assistente sociale (cfr. capitolo 4). In questa conversazione, l'interprete tenta inizialmente di seguire il protocollo, ma l'atteggiamento indisponente e insistente di A, gli errori di pronuncia di B e, di conseguenza, le molteplici incomprensioni del messaggio non consentono all'interprete di gestire la comunicazione in modo efficace: la conversazione, infatti, è piena di sovrapposizioni e incomprensioni che rallentano l'andamento generale dello scambio comunicativo. Si riscontrano sovrapposizioni, infatti, nei casi dei turni (63) e (64), o nei casi in cui il parlante A interrompe l'enunciato dell'interprete. Inoltre, si registrano casi di incomprensione del messaggio come, ad esempio, nel seguente frammento, in cui l'interprete chiede a B di ripetere l'informazione appena fornita:

15. I: =ah::

16. B: and in Marocco? (x) with (x) (incomprensibile)

17. I: **so from Maro- from Marocco? you came to Spain?**

Un'altra incomprensione si produce nel seguente frammento:

28. B: So we went to the Red Cross in Al Ja- in Algeciras and then (.)in Algeciras we met some people and they helped me to come here. I spent one month in Madrid, but they helped me to come here because they told me **that here it is (.) more easy to find a job**
29. I: e:: **so they told you that here e:: it was (0.3)?**
30. B: it is much more easy to find °a job-°
31. I: ah Ok

Anche in questo caso, l'interprete usa un turno per chiedere conferma dell'informazione ricevuta. A questo proposito, occorre sottolineare che il turno (28) è un esempio in cui il parlante straniero inizia a raccontare la propria storia, la quale, secondo il protocollo, dovrebbe venire interrotta il meno possibile dall'interprete: come osservato precedentemente, tuttavia, in questo caso l'interprete è costretto ad interrompere il parlante a causa della mancata comprensione delle informazioni.

Da ultimo, come nelle conversazioni precedenti, l'interprete, così come gli altri interlocutori, utilizzano enfasi particolare per determinate parti del messaggio che vogliono trasmettere, ai fini di assicurarsi la loro comprensione da parte del destinatario.

Per concludere, si può affermare che nella conversazione è stato raggiunto l'obiettivo, ovvero la *reason for call*: il dipendente della Croce Rossa, infatti, ha ottenuto i particolari del racconto del parlante straniero, il quale, a sua volta, ha ottenuto un appuntamento con l'assistente sociale. Inoltre, l'interprete ha svolto adeguatamente il suo compito in quanto, nonostante la tensione e le difficoltà derivanti dagli atteggiamenti del parlante A, riesce a mantenere la calma e a risolvere i vari problemi durante il dialogo, permettendone lo svolgimento e il raggiungimento dell'obiettivo.

## 5. 10 Decima registrazione

In questa decima e ultima registrazione, osserviamo il dialogo tra una cantante italiana invitata a fare un concerto in Spagna e l'organizzatore di tale evento. L'organizzatore spagnolo non conosce la lingua italiana: pertanto, richiede l'ausilio di un interprete.

### Trascrizione

*((musica d'attesa))*

1. A: ya estamos en línea e:: >pregúntele por favor< a esta dama de la canción e:: si que- si la fecha que le mandé le viene bien (.) para venir a cantar aquí a Madrid Arena.
2. B: pronto?
3. I: e:: buongiorno [(x)]
4. B: [buonaserà]
5. I: buonaserà, voleva sapere se:: le date che:: le ha inviato:: (x) vanno bene per venire a cantare qua al Madrid Arena
6. B: e:: non troppo >a dire la veritá< non troppo perché (.) quel giorno lí devo andare a farmi un massaggio?  
(1.2)
7. I: °perfetto° e:: mira dice que:::,en realidad no le viene muy bien,porque:: aquel día ya tiene una cita >para un mansaje<  
(1.1)
8. A: bie:n, vale >°ya me avisaron que la señora era especial°< e:: pregúntele por favor >°esto no se lo diga°< pregúntele por favor e:: qué fecha le vendría bien >a ver si podemos cuadrarla<  
(1.2)
9. I: e:: scusi quindi? quale altra data:: >le andrebbe bene<
10. B: mah diciamo:: una settimana dopo? (0.9) piú o meno?
11. I: e:: dice que:: más o menos como (.) >una semana

- después<
12. A: °una semana después°. BIEN (x) pregúntele por favor (.) vamos a reservarle:: (.) alojamiento en un hotel? e:: pregúntele por favor cuántas personas trairía (.) para po- para alojar
13. I: e: guardi signora e::: (x) le ser- le:: prenoteremo anche: la camera:: in un hotel? e:: volevano sapere quante persone (x) °verranno con lei°
14. B: (.hhh) e:: sare- sarei io? anche il mio- i miei cinque barboncini?
- (1.2)
15. I: e:: mira dice que:: va a venir ella? con:: cinco perros °que son suyos°
16. A: con cinco perros?
17. I. °sí°
18. A. se ha enterado usted bien? (.) ha dicho cinco perros?
19. I: sí un momento que:: averiguo e::? (0.4) scusi signora e:: con barboncini si riferisce:: a cani vero?
20. B: certo, °certo certo°, e sono bianchi perciò bisognerebbero u::n un bagno speciale tutti i giorni
21. I: e: cioè devono fare il bagno? tutti i giorni.
22. B: sí tutti i giorni °si si si° [anche col (incomprensibile)]
23. I: [va bene]adesso, (0.8) adesso, lo comunico. e:: mira, dice que:: sí, son:: >se va a llevar< cinco perros? y:: como son (.) blancos? (x) van a necesita::r un:: una ducha o un baño >lo que sea<? (.) cada día. (es) posible?
24. A: bue:no, intentaré mirar si hay algún tipo de(.) servicio de lavaperros (.) a domicilio=o algo? (x) dígame que lo >que lo< miraré y me informaré pregúntele si no trae:: >si viene sólo ella?< no trae cuerpo de baile::? orquesta?

(1.8)

25. I: e:: signora guardi e:: mi dicono che va bene adesso::  
provvederanno a vedere (se é possibile fornire un)

26. B: no. ce l'avevo? prima ma NO mi sono abbandonati tutti,  
allora credo che: vi: - qualcun'altro deve bus- cercare  
quello.

(1.5)

27. I: e: >a cosa si riferisce scusi?<

(5.3)

28. I: pronto?

29. B: [pronto

30. A: [sí?

31. B: <pronto>?=  
</p></div>

32. I: =pronto sí e:: (x) mi puó ripetere: l'ultima cosa che  
ha detto?

33. B: n- >ma non ho capito bene<, mi puó ripetere?

34. I: sí allora, un attimo che finisco. allora (.) mi ha  
detto che::: cercherem- cercheranno di fornirle? un  
servizio per provvedere[al-]

35. B:[sí]sí sí perché:: tutti mi hanno abbandonato si

36. I:[che:]

37. B:[che:]hanno detto tutti che non lavorano piú con me,  
perché mi trovano troppo esigente=non so perché?

(1.7)

38. I: ok, e: qui però e:: lei va a- lei:: verrà a Madrid con-  
anche con il suo corpo di ballo? oppure da sola.

39. B: e:: no io vengo da sola? con i miei cinque cani.

40. I: ok perfetto, un momento che- (0.8) e:: mira no, dice  
que:: va a venir sólo ella con sus cinco perros e:::  
(1.8) no no va a °traer su cuerpo de baile°

41. A: entonces >viene sóla con los perros< no hay cuerpo de  
baile.

42. I: no, sóla con los perros

43. A: >muy bien< e:: pregúntele por favor si tiene algún reg-  
 algún requisito especial? (.) para (.) la habitación del  
 hotel, o el tipo de hote:l o al- algún  
 requerimiento, algo que pueda agradarla y satisfacerla.
44. I: °vale° e:: signora, ha qualche richiesta particolare  
 per quanto riguarda:: la camera d'hotel? qualche  
 servizio >particolare che richiede<?
45. B: certo. certo ho bisogno di tre bottiglie di  
 champagne, vuol dire una? (.) freddo? altro e altre due  
 per dopo (.hhh) anche, tutta la camera deve essere rosa.  
 ma rosa fucsia , non puó essere qualsiasi rosa (.hhh) e  
 anche >ho bisogno di< cinque cuscini (.) mo:lto morbidi  
 morbiDIssimi.
- (3.8)
46. I: e:: mira >me dice que< necesita. tres botellas de  
 champagne? e:: (x) y: la habitación tiene que ser toda  
rosa °si es posible° e: y:: además necesita. cinco  
 almohadas, e:: que no sean mm:: (3.9)
47. B: pronto?
48. A. perdón?=  
 49. B: =pronto? ha capito bene che NON puó essere qualsiasi  
 rosa deve essere? rosa fucsia ha capito bene? perché  
 quello é molto molto importante (.) e io non posso  
 dormire in una stan- una camera di qualsiasi rosa.
50. I: °ok°=  
 51. B: =se NO non potró cantare? ha capito?
52. I: perfetto. °perfetto° glielo:: >comunico subito< e::  
 mira me dice que es muy importante, el color de la  
 habitación porque: si la habitación no va a ser rosa  
 fucsia? (.) e: no va a pode::r cantar al día siguiente.  
 (entonces) >lo más importante es el color de la  
 habitación<
53. A: bien vamos a ver entre los <hoteles> que sean de

calidad medio alta en Ma- en Madrid si hay alguno que tenga la habitación rosa fucsia, si no bueno haremos un esfuerzo lo importante >es que venga esta señora< esto es lo más importante? que venga: para acá. e:: pregúntale si tiene algún tipo de régimen alimenticio especial

54. I: °vale° e:: signora guardi va bene: e:: cercheremo: in tutti gli hotel di fornirle questa: questa camera °che lei cerca°

55. B: (.hhh) e:: la cosa sí la cosa piú importante sono (.) pomodori gialli? (.) la mattina

(1.3)

56. I: [e::]

57. B: [mi piace mangiare] una insalata di pomodori gialli ogni mattina.

58. I: °perfetto va bene° e:: mira me dice que:: le gustaría que cada mañana? e::: desayunara con tomate:::s=amarillos

59. A: [tomates amarillos?]

60. I: [es posible?]

(0.9)

61. B: (.hhh) e anche, anche molto importante, non per mangiare ma per la mia faccia? ho bisogno di un avocado per fare la mascara di cara (1.2) ogni mattina fresco

62. I: y:: me dice también que necesita para cada mañana? un abogado fresco? para:: su máscara facial. >es posible<?

63. A: un aboGAdo?

(1.2)

64. B: (.hhh) NO? NO=

65. A: =quiere? quiere un abogado=un experto en leyes?  
[pregúntele]

66. B: [NO]

67. A: [por favor]>si lo que quiere es un abogado<

68. I. e::: >no no no< no perdona,e::: necesita::: necesita::: unos alimentos para una- para una máscara facial °que se hace todas las mañanas°
69. B: [MA]
70. A: [sí] y cuál es ese alimento?
71. I: un momento eh? e: señora, che::: (x) cosa ha bisogno, per la sua maschera facciale?
72. B: ma lei mi sta prendendo in giro? ho detto che ho bisogno di un avocado (.) non ha capito bene?
73. I: vale, >>si si si<<, ho capito, °perfetto° (1.6) e::: mira necesita::: este fruto exótico e::: que luego le::: (2.3) °le comunica::: más bien°, pero es (.) para su máscara (facial)
74. A: vale vale ok (.) >bien intentaremos entonces< (x) hablaremos con ella una vez que esté aquí::: y a ver exactamente >qué es lo que necesita para su máscara facial< (.hhh) e::: pregúntele? si quiere? cantar sóla directamente? o le gustaría - o le importaría >que tuviéramos una< telonera (.hhh) es que a ver hab- hemos pensado abrir el espectáculo con una telonera?=una cantante (.hhh) internacional, recién llegada de Las Vegas? que se llama Estela Reynolds? (.hhh) e::: pregúntele::: si ella le::: >no le importaría< que::: que esta::: cantante internacional, >que es Estela Reynolds<,e: cantara antes que ella >como telonera<
75. I: °vale°. e::: signora,e::: mi chiede, per quanto riguarda il concerto. e::: a lei piacerebbe cantare::: da sola sul palco? oppure, sarebbe un problema se prima di lei e::: aprisse il concerto una cantante::: internazionale (.) di Las Vegas (.) >sarebbe un problema.<
76. B: MA CHE COSA STA DICENDO. MA CHE DISONORE PER ME. io vengo da lontano per cantare a Madrid, e mi stanno dicendo che va a cantare anche altra? ma no, >ma no ma

- no ma no< ma [ma come questo?]
77. I: [°no si tratta solo::°]
78. B: IO NON HO MAI SENTITO UNA COSA COSI TERRIBILE (.) NELLA  
MIA VITA, ma [lei]
79. I: [guardi sono:]
80. B: lo sa CHI SONO IO?
- (1.2)
81. I: >si si si< era solo:: un'informazione? [peró se  
vuole::]
82. B: [ma  
informazione]e informazione, ma lei NON PUÓ CHIAMARE UNA  
(.) UNA STELLA COME IO DA COSÍ LONTANO PER DIRE CHE IO  
DEVO CANTARE, con altra persona? [non ho]
83. I: [°va bene°]
84. B: mai sentito una cosa del genere
85. I: >no no no< perfetto perfetto adesso:: glielo dico  
subito che:: che non é d'accordo. e:: mira me dice que::  
no, que no quiere? que:: que quiere cantar sóla.
- (1.5)
86. A: bien fbueno creo que el resumen ha sido bastante  
escueto >pero bueno< ya:: puedo apreciar >que la señora  
está enfadad<. bueno, pero >dígale que no se preocupe?<  
que (he ententido) todo a fondo, que le pondremos,e::  
los lugar- los:: les (encontraremos) algún lugar para  
sus cinco perros? que le >prepararemos también< todo lo  
que necesite >para su máscara< facial? que va a cantar  
sóla, y que por supuesto >no se preocupe?< que va a  
tener (.) una preciosa habitación verde (.) para cuándo  
ella venga.
87. I: e:: perdona, la habitación, era rosa (0.6) °no verde°
88. A: e:: está seguro? pregúntele si no era verda. yo he  
apuntado verde,
89. I: e:: >no no<, mira, que estoy seguro porque:: antes me

- lo ha explicado bien que era rosa (.) fucsia
90. A: bueno vale, me °me me° fio de usted entonces. vale.  
pues nada despídase de ella? dígame, que le enviaré la  
dirección exacta y los vuelos del billete (.) el  
localizador del vuelo: del billete del vuelo, para que  
>pueda venir a Madrid<
91. I: °perfecto° e:: signora quindi, va bene perfetto, é tutto  
sistemato: cantar- canterà: da sola? e avrà la sua (.)  
camera rosa: e anche l'avocado per la:: (x) durante:  
durante la mattina, e >sarà tutto sistemato per i suoi<  
cani, e adesso (.) le invieranno al piú presto le  
informazioni per quanto riguarda il viaggio aereo per  
venire qua a Madrid °va bene°?
92. B: (.hhh) grazie gentile signore é stato un piacere  
parlare con lei,
93. I: di niente, (incomprensibile)
94. B: buona serata,
95. I: arrivederci,

## **Analisi**

In quest'ultima registrazione emergono alcuni dettagli interessanti. Innanzitutto, diversamente dalle registrazioni precedenti, essa non appartiene né all'ambito sanitario né a quello dei servizi sociali: ci troviamo di fronte, invece, a una telefonata in cui un organizzatore di eventi spagnolo contatta una cantante italiana, che è stata invitata a Madrid per fare un concerto. Lo scopo della chiamata dell'organizzatore, dunque, è quello di stabilire le modalità di viaggio e alloggio della star una volta giunta a Madrid.

Partiamo, come per le precedenti analisi, con l'osservazione delle sequenze di apertura e di chiusura della conversazione. In questa registrazione manca la sequenza di apertura tra l'interprete e il parlante A. Pertanto, si analizzerà soltanto la sequenza di apertura tra l'interprete e il parlante B, come di seguito:

1. A: ya estamos en línea e:: >pregúntele por favor< a esta dama de la canción e:: si que- si la fecha que le mandé le viene bien (.) para venir a cantar aquí a Madrid Arena.
2. B: pronto?
3. I: e:: buongiorno [(x)]
4. B: [buonaserà]
5. I: buonaserà, voleva sapere se:: le date che:: le ha inviato:: (x) vanno bene per venire a cantare qua al Madrid Arena

In (1), il parlante A, dopo aver svolto un'adeguata sequenza di apertura con l'interprete che non viene riportata nella registrazione, comunica la prima domanda rivolta alla cantante italiana. Dal turno (2), pertanto, assistiamo alla sequenza di apertura tra l'interprete e il parlante B. In (2) il parlante B apre il canale di comunicazione, utilizzando il termine con funzione fatica "pronto". Successivamente, in (3) l'interprete formula la prima parte della coppia adiacente del formato dei saluti, la quale viene reciprocata da B con una seconda parte in (4); tuttavia, il turno di B si sovrappone alle parole dell'interprete. Da tale dinamica si evince che l'interprete dava per scontato che il parlante B non avrebbe reciprocato la coppia adiacente, in quanto non lascia un tempo adeguato per la risposta; ciononostante, dopo aver ascoltato il turno di B, l'interprete si ferma e risponde, a sua volta, alla coppia adiacente proposta dal parlante B (5).

La fase dei saluti, dunque, è rintracciabile nel dialogo, pur non essendo chiara e precisa come nelle conversazioni analizzate finora. In seguito alla fase dei saluti, l'interprete formula la prima domanda riguardante l'informazione richiesta dal parlante A utilizzando lo stesso turno conversazionale (5). Vengono del tutto tralasciate, dunque, sia la mossa di offerta del servizio da parte dell'interprete, sia la spiegazione della *reason for call*.

Ancora una volta, è presumibile che la cantante sia stata precedentemente messa al corrente del motivo della chiamata: ciononostante, un interprete professionista dovrebbe comunque identificarsi adeguatamente spiegando il suo ruolo ogni volta che inizia un dialogo con un nuovo interlocutore.

In seguito alla mancata identificazione dell'interprete, B non sollecita alcun tipo di specificazione e prosegue nella conversazione rispondendo alla domanda che le è stata posta:

6. B: e:: non troppo >a dire la verità< non troppo perché (.)  
quel giorno lí devo andare a farmi un massaggio?

Per quanto riguarda la sequenza di chiusura della conversazione, si osservino i seguenti passaggi:

90. A: bueno vale, me °me me° fio de usted entonces. vale.

**pues nada despídase de ella?** dígame, que le enviaré la  
dirección exacta y los vuelos del billete (.) el  
localizador del vuelo: del billete del vuelo, para que  
>pueda venir a Madrid<

91. I: °perfecto° e:: signora quindi, va bene perfetto, é tutto  
sistemato: cantar- canterà: da sola? e avrà la sua (.)  
camera rosa: e anche l'avocado per la:: (x) durante:  
durante la mattina, e >sarà tutto sistemato per i suoi<  
cani, e adesso (.) le invieranno al piú presto le  
informazioni per quanto riguarda il viaggio aereo per  
venire qua a Madrid °va bene°?

92. B: (.hhh) **grazie gentile signore é stato un piacere  
parlare con lei,**

93. I: di niente, (incomprensibile)

94. B: buona serata,

95. I: arrivederci,

Possiamo osservare che in questa conversazione la sequenza di chiusura ha inizio nel turno (90) grazie alle parole del parlante A: egli infatti, non solo utilizza i *possible pre-closing* rappresentati dai termini *pues nada*, ma chiede anche esplicitamente all'interprete di chiudere la conversazione. Vuole, infatti, che l'interprete trasmetta le ultime informazioni necessarie e si congedi dalla signora. L'interprete in (91) traduce l'informazione ma non saluta in maniera adeguata la signora; utilizza, al contrario, un *possible pre-closing*, in questo caso rappresentato dai termini "va bene?". Tali termini svolgono correttamente la funzione di *pre-closing* in questo frangente poiché seguono una resa riassuntiva di tutte le informazioni che

sono state trasmesse fino a quel momento.

I *pre-closing* funzionano nel modo seguente: in (92) B comprende l'intenzione dell'interprete di chiudere la comunicazione ed utilizza la prima parte di una coppia adiacente relativa ai ringraziamenti. Oltre a ciò, formula l'enunciato "è stato un piacere parlare con lei", in cui è rintracciabile, in maniera piuttosto esplicita, la volontà di chiudere la conversazione. Tale enunciato, infatti, è di tipo tipicamente conclusivo nella lingua italiana: i parlanti solitamente lo utilizzano per indicare la volontà di concludere la conversazione. In (93) l'interprete risponde adeguatamente alla coppia adiacente relativa ai ringraziamenti e negli ultimi due turni, ovvero (94) e (95), si produce la coppia adiacente finale adeguatamente completata dai due parlanti. Nella registrazione non è presente una sequenza di chiusura tra l'interprete e il parlante A; pertanto, si presume che l'ultimo enunciato emesso da A sia quello pronunciato nel turno (90).

Dalla semplice osservazione delle sequenze di apertura e di chiusura si evince chiaramente che la comunicazione, in questo caso, non sia avvenuta in maniera semplice e lineare. Prima di procedere alle conclusioni, si analizzano di seguito altre caratteristiche riscontrate durante l'interazione.

Innanzitutto, occorre fare qualche osservazione sulla professionalità dell'interprete che, in questo caso, ha parecchie difficoltà. *In primis*, in molti turni l'interprete appare insicuro di sé: spesso, infatti, i suoi enunciati sono pieni di esitazioni, tentennamenti e pronunciati con tono di voce altalenante. Oltre a ciò, non si riscontra un costante e coesivo utilizzo della prima o della terza persona per riportare i messaggi espressi dal parlante A; ciò potrebbe creare confusione nella ricezione del messaggio da parte del parlante B.

Il turno (13) ne è un chiaro esempio:

13. I: e: guardi signora e::: (x) le ser- le:: prenoteremo  
anche: la camera:: in un hotel? e:: volevano sapere  
quante persone (x) °verranno con lei°

In questo turno, si nota che l'interprete, oltre a pronunciare una frase piena di tentennamenti e pause piene, utilizza in un primo momento la prima persona plurale (con il termine "prenoteremo"), per passare subito dopo alla terza persona plurale (con il termine "volevano sapere"). Oltre a una mancanza di coerenza interna al testo prodotto, non si

comprende perché l'interprete decida di utilizzare la terza persona al plurale, dal momento che all'altro capo della linea non ci sono due o più organizzatori eventi, ma soltanto uno. L'insicurezza espressa fin dai primi turni diminuisce la credibilità e la fiducia dell'interprete: gli interlocutori, infatti, finiscono per prendere il sopravvento e arrivano a mettere in dubbio le informazioni che ricevono. Si prenda in considerazione il seguente frammento:

15. I: e:: mira dice que:: va a venir ella? con:: cinco perros  
°que son suyos°

16. A: **con cinco perros?**

17. I. °sí°

18. A. **se ha enterado usted bien? (.) ha dicho cinco perros?**

In (15) l'interprete riporta in maniera corretta l'informazione espressa da B, ovvero che la cantante arriverà a Madrid insieme ai suoi cinque barboncini. Ciò appare alquanto stravagante e il parlante A dubita della capacità di comprensione dell'interprete: in (16) e (18), infatti, gli chiede conferma dell'informazione ricevuta. L'interprete, evidentemente in un momento di pressione per le domande insistenti di A, decide di richiedere l'informazione al parlante B (19):

19. I: sí un momento que:: averiguo e::? (0.4) scusi signora  
e:: con barboncini si riferisce:: a cani vero?

L'interprete è evidentemente agitato: non si rende conto del fatto che sta ponendo una domanda alquanto insolita al parlante B, dal momento che appare scontato che il termine "barboncino" si riferisca a un tipo di cane.

In seguito a ciò, alle stravaganti richieste della cantante, l'interprete inizia a rispondere chiedendo conferma dell'informazione, non essendo evidentemente sicuro della correttezza del messaggio ricevuto. Un esempio di ciò lo si riscontra, ad esempio, nei seguenti turni:

20. B: certo, °certo certo°, e sono bianchi perciò  
bisognerebbero u::n un bagno speciale tutti i giorni

21. I: **e: cioè devono fare il bagno? tutti i giorni.**

Occorre, inoltre, sottolineare che in questa conversazione l'interprete non sempre è in grado di gestire i turni nella maniera più adeguata. Per quanto concerne gli appellativi usati per selezionare il parlante del turno seguente nella comunicazione, si riscontra l'uso di "signora" nei momenti in cui l'interprete deve rivolgersi al parlante B, come nel seguente esempio:

44. I: °vale° e:: **signora**, ha qualche richiesta particolare per quanto riguarda:: la camera d'hotel? qualche servizio >particolare che richiede<?

L'uso dell'appellativo risulta piuttosto efficiente, in quanto segnala alla cantante che il messaggio che sta per essere pronunciato da parte dell'interprete è rivolto direttamente a lei. Per quanto riguarda, invece, la selezione del parlante A, si riscontra l'utilizzo frequente da parte dell'interprete dei termini *mira dice que*, come nel seguente esempio:

40. I: ok perfetto, un momento che- (0.8) e:: **mira no, dice que**:: va a venir sólo ella con sus cinco perros e:: (1.8) no no va a °traer su cuerpo de baile°

Ad ogni modo, tali strategie di gestione della comunicazione si rivelano essere insufficienti. Infatti, il parlante B, ovvero la cantante italiana, non rispetta l'andamento previsto dei turni conversazionali e, più volte, interrompe l'interprete, come in (61):

58. I: °perfetto va bene° e:: mira me dice que:: le gustaría que cada mañana? e::: desayunara con tomate:::s=amarillos

59. A: [tomates amarillos?]

60. I: [es posible?]

(0.9)

61. B: (.hhh) **e anche, anche molto importante**, non per mangiare

ma per la mia faccia? ho bisogno di un avocado per fare  
la mascara di cara (1.2) ogni mattina fresco

In questo scambio, si nota un altro caso in cui B non aspetta il momento che arrivi il suo turno conversazionale per intervenire (61): l'interprete, infatti, ha appena finito di tradurre il messaggio per A e sta attendendo la sua risposta in lingua spagnola. Ciononostante, B si intromette nella conversazione, aggiungendo un particolare all'informazione fornita in precedenza; nel far ciò, utilizza, inoltre, un turno piuttosto lungo. L'interprete sarebbe dovuto intervenire per far segnalare a B la necessità di attendere la fine della traduzione e ribadendo così il suo ruolo di coordinatore della conversazione.

Si riscontra un altro elemento dal quale si evince la difficoltà dell'interprete nel gestire la comunicazione. In due occasioni, durante il dialogo, B risponde a una domanda posta da A prima che essa venga tradotta dall'interprete. Ciò può ricondursi al fatto che, essendo l'italiano e lo spagnolo due lingue affini, il parlante B capisce alcune cose che il parlante A pronuncia in spagnolo e, senza aspettare la traduzione dell'interprete, risponde direttamente in lingua italiana. Tale atteggiamento da parte dei due interlocutori risulta essere frequente ed era stato analizzato in precedenza (cfr. capitolo 4). Tutto ciò crea non poca confusione all'interno del dialogo e spiazza l'interprete che non sa più come gestire i turni conversazionali. Si osservino i seguenti turni:

24. A: *bue: no, intentaré mirar si hay algún tipo de(.)  
servicio de lavaperros (.) a domicilio=o algo? (x) dígale  
que lo >que lo< miraré y me informaré pregúntele si no  
trae:: >si viene sólo ella?< no trae cuerpo de baile::?  
orquesta?*

(1.8)

25. I: *e:: signora guardi e:: mi dicono che va bene adesso::  
provvederanno a vedere (se é possibile fornire un)*

26. B: *no. ce l'avevo? prima ma NO mi sono abbandonati  
tutti, allora credo che: vi: - qualcun'altro deve bus-  
cercare quello.*

In (24) A, dopo aver commentato l'informazione ricevuta dall'interprete, formula una nuova domanda da porre a B: chiede, infatti, se la cantante arriverà a Madrid da sola o con il suo corpo di ballo. L'interprete inizia a tradurre il messaggio formulato da A (25), ma viene immediatamente interrotto da B, che risponde alla domanda di A senza che la traduzione dell'interprete sia stata completata (26). L'interprete non sa come reagire e chiede spiegazioni ad A circa la sua risposta in (27):

(1.5)

27. I: **e: >a cosa si riferisce scusi?<**

Dopo l'enunciato dell'interprete, si producono più di cinque secondi di pausa durante i quali nessuno dei tre interlocutori parla; in seguito, tutti e tre i partecipanti alla conversazione prendono la parola simultaneamente creando un momento di notevole confusione all'interno del dialogo:

(5.3)

28. I: **pronto?**

29. B: **[pronto**

30. A: **[sí?**

31. B: **<pronto>?=**

32. I: =pronto sí e:: (x) mi può ripetere: l'ultima cosa che ha detto?

In (28), (29), (30) e (31) gli interlocutori tentano di ottenere il turno di parola, che alla fine viene preso dall'interprete in (32), chiede a B di ripetere il suo ultimo enunciato. Ciononostante, il caos prosegue anche nei turni seguenti: B è a sua volta confusa e chiede all'interprete di ripetere l'enunciato:

32. I: =pronto sí e:: (x) mi può ripetere: l'ultima cosa che ha detto?

33. B: **n- >ma non ho capito bene<, mi può ripetere?**

34. I: sí allora, **un attimo che finisco**. allora (.) mi ha detto che::: **cercherem- cercheranno** di fornirle? un

servizio per provvedere[al-]

Finalmente, in (34) l'interprete riprende in mano la situazione iniziando di nuovo la traduzione ed utilizzando l'espressione "un attimo che finisco", per tentare di porre fine al turno di B. Ciononostante, l'interprete è evidentemente in confusione, come si evince da aspetti prosodici dell'enunciato come tentennamenti e micropause, nonché da un uso alternato di prima persona e terza persona plurale nel riportare il messaggio. Oltre alla confusione già creata, la conversazione non riprende il corretto andamento anche nei turni seguenti, poiché continuano a crearsi sovrapposizioni:

35. B: [**sí**] sí sí perché:: tutti mi hanno abbandonato si

36. I: [**che:**]

37. B: [**che:**] hanno detto tutti che non lavorano piú con me,  
perché mi trovano troppo esigente=non so perché?

La gestione della comunicazione, dunque, appare estremamente complicata: probabilmente, ciò può essere ricondotto alla poca esperienza dell'interprete. Oltre a ciò, si annoverano altri due fattori che influiscono negativamente sulla comunicazione: in primo luogo, il carattere stravagante della cantante italiana, che interviene nel dialogo senza rispettare i turni nonostante i tentativi di gestione dell'interprete. In secondo luogo, il fatto che l'italiano e lo spagnolo siano due lingue così simili e che, pertanto, i parlanti potrebbero avere la presunzione di comprendere in maniera adeguata il messaggio senza l'aiuto dell'interprete. In questi casi, come è stato evidenziato precedentemente (cfr. capitolo 4), l'interprete dovrebbe farsi da parte e continuare a controllare la conversazione tra i due interlocutori accertandosi che non si producano errori di comprensione. Ciononostante, in questa conversazione non viene espressa in modo evidente la volontà degli interlocutori di non usufruire dell'interprete: l'interprete continua, giustamente, a svolgere il suo ruolo di traduttore e mediatore e, inevitabilmente, si creano sovrapposizioni, incomprensioni e confusione. In un'interpretazione presenziale le probabilità che si crei una situazione simile sono minime: occorre riconoscere che nell'interpretazione telefonica l'interprete deve mostrarsi sicuro, deciso, determinato e in grado di gestire adeguatamente i turni

conversazionali. Ciò può comportare anche il fatto di dover interrompere gli interlocutori qualora necessario (ad esempio, nel caso in cui decidano di non collaborare nel corso della conversazione non rispettandone l'andamento previsto).

Nel seguente frammento di dialogo assistiamo a diversi turni conversazionali in cui si verificano incomprensioni e sovrapposizioni, al termine dei quali l'interprete riferisce ad A la sintesi dell'informazione ottenuta da B attraverso l'uso di una *summarizing rendition*:

40. I: ok perfetto, un momento che- (0.8) e:: mira no, dice  
que:: va a venir sólo ella con sus cinco perros e:::  
(1.8) no no va a °traer su cuerpo de baile°

Un altro caso in cui il parlante B risponde alla domanda posta da A ancora prima di ascoltare la traduzione da parte dell'interprete è evidenziato nel seguente frammento:

53. A: bien vamos a ver entre los <hoteles> que sean de  
calidad medio alta en Ma- en Madrid si hay alguno que  
tenga la habitación rosa fucsia, si no bueno haremos un  
esfuerzo lo importante >es que venga esta señora< esto  
es lo más importante? que venga: para acá. e::  
**pregúntale si tiene algún tipo de régimen alimenticio  
especial**
54. I: °vale° e:: signora guardi va bene: e:: cercheremo: in  
tutti gli hotel di fornirle questa: questa camera °che  
lei cerca°
55. B: (.hhh) e:: **la cosa sí la cosa piú importante sono (.)  
pomodori gialli? (.) la mattina**

In (53) A commenta l'informazione precedentemente ricevuta dall'interprete, per poi formulare una nuova richiesta alla fine dell'enunciato; come nel caso precedente, l'interprete inizia a tradurre il messaggio (54) ma viene bruscamente interrotto da B che risponde alla domanda che ha ascoltato da A (55). Diversamente dal primo caso, però, l'interprete non tenta di far rispettare ai parlanti l'ordine conversazionale e decide di tradurre direttamente ad A l'informazione fornita precedentemente da B (58):

56. I: [e::]

57. B: [mi piace mangiare] una insalata di pomodori gialli ogni mattina.

58. I: °perfetto va bene° e:: mira me dice que:: le gustaría que cada mañana? e::: desayunara con tomate::: s=amarillos

Indubbiamente, questa strategia risulta vincente in quanto si evitano ulteriori sovrapposizioni o pause tra gli enunciati degli interlocutori.

Come è stato già osservato, durante la conversazione si evince che B, la cantante italiana, sia un personaggio decisamente stravagante e alquanto pretenziosa. In certi casi usa dei toni altezzosi e che non sono adeguati alla conversazione, come nel seguente esempio:

49. B: **=pronto? ha capito bene che NON può essere qualsiasi rosa deve essere? rosa fucsia ha capito bene?** perché quello é molto molto importante (.) e io non posso dormire in una stan- una camera di qualsiasi rosa.

50. I: °ok°=

51. B: **=se NO non potró cantare?** ha capito?

52. I: perfetto. °perfetto° glielo:: >comunico subito<

Per assicurarsi che l'interprete abbia compreso adeguatamente l'informazione, B formula un enunciato in cui, con un tono di voce elevato e con particolare enfasi ripete e dettaglia l'informazione precedentemente fornita (49). L'interprete tenta di intervenire in (50), ma viene sommerso di nuovo da B, che si allaccia alla fine del turno precedente in (51). In (52) l'interprete prende il turno di parola e traduce il messaggio ad A, filtrandone i toni scontroso utilizzati da B: l'interprete tenta, dunque, di adempiere alla sua funzione di mediatore cercando di filtrare i messaggi di B.

E' interessante, inoltre, notare un problema sorto a causa di una insufficiente competenza linguistica dell'interprete; tale problema linguistico implica dei turni conversazionali addizionali, ritardando la comunicazione ed ulteriormente agitando i due interlocutori. Si osservi il seguente frammento:

61. B: (.hhh) e anche, anche molto importante, non per mangiare ma per la mia faccia? ho bisogno di un **avocado** per fare la mascara di cara (1.2) ogni mattina fresco

62. I: y:: me dice también que necesita para cada mañana? un **abogado** fresco? para:: su máscara facial. >es posible<?

In (61) B esprime la volontà di avere a disposizione un avocado ogni mattina in hotel per farsi la maschera facciale. L'interprete sbaglia la traduzione del termine (62): in spagnolo, infatti, il frutto avocado si traduce *aguacate*. Al contrario, l'interprete utilizza la parola *abogado*, pensando che, considerata la somiglianza dei termini, anche il loro significato sia lo stesso. In realtà, *abogado* in spagnolo vuol dire "avvocato". Da ciò si comprende la gravità del problema linguistico e la reazione sbigottita di A (63):

63. A: un **aboGAdo**?  
(1.2)

A ripete con particolare enfasi la parola *abogado*: non capisce perché la cantante avrebbe bisogno di un avvocato per la sua maschera facciale ogni mattina. A chiede, dunque, conferma dell'esattezza dell'informazione nei turni seguenti (65) e (67); nel frattempo, interviene B sottolineando l'inesattezza del messaggio trasmesso dall'interprete:

64. B: (.hhh) **NO? NO=**

65. A: **=quiere? quiere un abogado=un experto en leyes?**

[pregúntele]

66. B: **[NO]**

67. A: [por favor]>si lo que quiere es un abogado<

Ciò provoca ulteriore confusione e sovrapposizioni di turni conversazionali. Dopo alcuni secondi di silenzio, l'interprete tenta di rimediare all'errore commesso (68):

68. I. e::: >no no no< no perdona, e:: necesita:: necesita::

**unos alimentos para una- para una máscara facial °que se hace todas las mañanas°**

L'interprete usa la strategia della generalizzazione per risolvere la difficoltà lessicale: una volta riconosciuto di non sapere la traduzione esatta del termine *avocado* in spagnolo, generalizza e comunica ad A che B ha bisogno di alcuni alimenti speciali per la sua maschera facciale mattutina. Ciononostante, il parlante A incalza e mette sotto pressione l'interprete per sapere il nome dell'alimento esatto di cui la signora ha bisogno (70):

69. B: [MA]

70. A: [sí] **y cuál es ese alimento?**

A questo punto, l'interprete si rivolge a B riproponendole la domanda di qualche turno conversazionale prima:

71. I: un momento eh? e: **señora, che::: (x) cosa ha bisogno, per la sua maschera facciale?**

Oltre a riformulare la domanda in modo scorretto dal punto di vista grammaticale, e oltre a utilizzare una pausa piena piuttosto lunga, l'interprete utilizza il codice linguistico errato per l'appellativo: usa, infatti, il termine *señora* pur riferendosi al parlante di lingua italiana. Il frammento (71) mette in evidenza il carattere difficile di B, che perde le staffe e pronuncia un enunciato in cui i toni aspri, l'enfasi utilizzata e le grida lasciano trapelare la sua agitazione e arrabbiatura (72):

72. B: **ma lei mi sta prendendo in giro?** ho detto che ho bisogno di un avocado (.) non ha capito bene?

L'interprete, a questo punto, risolve la situazione comunicando al parlante A che l'informazione esatta gli verrà fornita più avanti nel tempo (73):

73. I: vale, >>si si si<<, ho capito, °perfetto° (1.6) e::  
**mira necesita:: este fruto exótico e::: que luego le::**  
**(2.3) °le comunica:: más bien°,** pero es (.) para su  
máscara (facial)

L'insicurezza dell'interprete viene esplicitata attraverso il numeroso uso di pause piene e del tono sommesso di voce: ciò lascia trapelare il fatto che sia consapevole di non essere riuscito a trasmettere correttamente l'informazione ricevuta a causa di una insufficiente competenza nella sua lingua di lavoro.

Proseguendo nell'analisi della conversazione, ci si rende conto di come la situazione di tensione creatasi sia in realtà pronta ad esplodere nella fase finale del dialogo. Si osservino i seguenti passaggi:

75. I: °vale°. e:: signora,e:: mi chiede, per quanto riguarda  
il concerto. e:: a lei piacerebbe cantare:: da sola sul  
palco? oppure, sarebbe un problema se prima di lei e::  
aprisse il concerto una cantante:: internazionale (.) di  
Las Vegas (.) >sarebbe un problema.<

In (75) l'interprete trasmette a B il messaggio formulato da A: le chiede se le piacerebbe che un'altra cantante aprisse il suo concerto. *In primis*, notiamo una perdita d'informazione nella resa dell'interprete, in quanto A pronuncia due volte il nome preciso della cantante a cui fa riferimento (74): nella sua resa, invece, l'interprete non la nomina per nulla. Ciò può essere dovuto al fatto che non l'abbia appuntato, o che non reperi quest'informazione importante e decida, pertanto, di eliminarla.

Ad ogni modo, a questa richiesta la cantante italiana reagisce in malo modo prendendo il sopravvento sulla comunicazione; i suoi enunciati, infatti, (76) e (78), sono pronunciati con toni di voce alti, vicini alle grida, e con particolare enfasi. L'interprete non riesce a gestire la comunicazione, perché per alcuni turni non riesce a fermare questo fiume in piena prendendo il turno di parola:

76. B: **MA CHE COSA STA DICENDO. MA CHE DISONORE PER ME. io**  
**vengo da lontano per cantare a Madrid, e mi stanno**  
**dicendo che va a cantare anche altra?** ma no, >ma no ma no  
ma no< ma [ma come questo?]

77. I: [°no si  
tratta solo::°]

78. B: **IO NON HO MAI SENTITO UNA COSA COSI TERRIBILE (.) NELLA**  
**MIA VITA, ma [lei]**

79. I: [guardi sono:]

80. B: **lo sa CHI SONO IO?**

(1.2)

L'interprete tenta ben due volte, con scarso successo, di calmare e fermare il parlante B, (77) e (79). Il carattere impositivo della cantante prosegue fino al turno (84), a seguito del quale l'interprete riprende in mano la situazione e utilizza una *substituting rendition* rivolgendosi ad A (85):

85. I: >no no no< perfetto perfetto adesso:: glielo dico  
subito che:: che non é d'accordo. e:: mira me dice que::  
no, que no quiere? que:: que quiere cantar sóla.

In (85) l'interprete utilizza dunque un enunciato brevissimo per rendere il messaggio della cantante; ovviamente, essendo la linea telefonica condivisa da tutti e tre i partecipanti, A ha ascoltato, pur senza intervenire, le grida e le parole usate da B. La resa dell'interprete, pertanto, non gli sembra adeguata tanto che risponde, sorridendo, in questo modo::

86. A: bien £bueno **creo que£ el resumen ha sido bastante**  
**escueto** >pero bueno<

Si potrebbe affermare, dunque, che in un caso come questo l'interprete avrebbe dovuto perlomeno spiegare all'altro parlante che cosa è successo e il motivo per cui B si fosse agitata tanto; ovviamente, l'interprete tende a smorzare i toni per favorire lo scambio comunicativo,

ma deve essere consapevole del fatto che, come in un'interpretazione presenziale, qualora uno dei due interlocutori si agiti o si innervosisca anche tutti gli altri partecipanti se ne rendono conto, lo stesso avviene in una conversazione telefonica. Dunque, se un parlante al telefono usa dei toni di voce alti e si innervosisce, ciò è evidente a tutti i partecipanti alla conversazione: le emozioni del parlante, infatti, non vengono trasmesse soltanto attraverso un determinato uso del codice linguistico, ma anche da aspetti prosodici recepibili da tutti. L'interprete, dunque, proprio come in un'interpretazione presenziale, dovrebbe spiegare all'altro parlante che cosa stia succedendo e perché l'interlocutore si sia agitato in questo modo. Indubbiamente, all'interprete è richiesto di filtrare l'informazione, ma non può far finta che non stia succedendo niente, o che uno dei parlanti non recepisca questo tipo di informazione non verbale.

Probabilmente, in un'interpretazione presenziale la necessità di "rimedio" a questa situazione appare all'interprete più evidente, in quanto i due interlocutori sono presenti allo stesso tempo nello stesso ambiente: nell'interpretazione telefonica, invece, l'interprete potrebbe essere più portato a concepire i *subdialogues* come mondi a sé stanti e a non considerare la conversazione nella sua totalità, ovvero, una conversazione tra tre persone.

Infine, occorre fare due osservazioni riguardanti il comportamento dell'interprete. In primo luogo, il frammento (87) è un caso in cui l'interprete prende un'iniziativa personale: in (86), infatti, A comunica all'interprete il colore della camera scelto per la cantante. L'interprete si ricorda che il colore non corrisponde a quello desiderato da B e decide di intervenire senza chiedere conferma di questa informazione. Per questo, non formula la domanda al parlante B ma risponde per lei in totale sicurezza:

86. A: bien £bueno creo que£ el resumen ha sido bastante  
escueto >pero bueno< ya:: puedo apreciar >que la señora  
 está enfadad<. bueno, pero >dígale que no se preocupe?<  
 que (he ententido) todo a fondo, que le pondremos,e:: los  
 lugar- los:: les (encontraremos) algún lugar para sus  
cinco perros? que le >prepararemos también< todo lo que  
 necesite >para su máscara< facial? que va a cantar sóla,  
 y que por supuesto >no se preocupe?< **que va a tener (.)**  
**una preciosa habitación verde (.) para cuándo ella venga.**

87. I: e:: **perdona, la habitación, era rosa (0.6) °no verde°**
88. A: e:: **está seguro? pregúntele si no era verde.** yo he apuntado verde,
89. I: e:: **>no no<, mira, que estoy seguro porque:: antes me lo ha explicado bien que era rosa (.) fucsia**
90. A: bueno vale, me °me me° fio de usted entonces.

In (87), dunque, l'interprete prende l'iniziativa dicendo ad A che il colore richiesto dalla signora è il rosa e non il verde; inoltre, in (89) disobbedisce alla richiesta di A (88) di chiedere conferma dell'informazione a B. In questo caso, non si crea un errore di comunicazione in quanto l'informazione era ricordata correttamente dall'interprete; ad ogni modo, se il parlante non è sicuro dell'informazione ricevuta e preferisce avere una conferma, l'interprete dovrebbe assecondare la sua esigenza, anche se ciò implicherebbe l'uso di turni conversazionali addizionali. Si tratta evidentemente di un caso in cui l'interprete non vuole fare brutta figura con la cantante rendendo evidente una sua eventuale mancata comprensione (*face-saving move*).

Infine, l'ultima resa dell'interprete non è corretta dal punto di vista del significato. Si osservino i seguenti turni:

90. A: bueno vale, me °me me° fio de usted entonces. vale.  
pues nada despídase de ella? dígame, que **le enviaré la dirección exacta y los vuelos del billete (.)** el localizador del vuelo: del billete del vuelo, **para que > pueda venir a Madrid<**
91. I: °perfecto° e:: signora quindi, va bene perfetto, é tutto sistemato: **cantar- canterà: da sola? e avrá la sua (.) camera rosa: e anche l'avocado per la:: (x) durante: durante la mattina, e > será tutto sistemato per i suoi< cani,** e adesso (.) le invieranno al piú presto le informazioni per quanto riguarda il viaggio aereo per venire qua a Madrid °va bene°?

A comunica all'interprete che invierà alla cantante l'indirizzo esatto e i voli del biglietto aereo per Madrid (90); tuttavia, la resa dell'interprete non corrisponde *in toto* al significato dell'enunciato precedente. Infatti, nel turno (91) l'interprete decide di fornire un riassunto delle informazioni principali utili alla cantante: ribadisce, dunque, a B che potrà cantare da sola, che i suoi cani usufruiranno dei servizi da lei richiesti, che la sua camera sarà rosa e, soltanto alla fine del turno, comunica che le invieranno l'indirizzo esatto e i dettagli del volo. Inoltre, l'interprete aggiunge che la signora riceverà l'avocado ogni mattina: questa informazione è totalmente errata, in quanto, come è stato analizzato precedentemente, l'interprete non è riuscito a trasmettere ad A la traduzione esatta del termine italiano "avocado", per cui non è riuscito ad ottenere da lui la conferma del servizio richiesto dalla cantante. Si ricorda che l'interprete non può trasmettere informazione falsa o di cui non è certo; probabilmente, in questo caso l'interprete preferisce dire una bugia nel tentativo di soddisfare le richieste della signora, visibilmente agitata nei turni conversazionali precedenti, ma soprattutto, ancora una volta, per non sfigurare agli occhi del committente, dovendo ammettere di non aver saputo tradurre adeguatamente il termine chiave del turno corrispondente (*face-saving mode*).

## Conclusioni

Il presente lavoro di tesi ha voluto tracciare una panoramica su di alcuni degli studi più rilevanti nell'ambito dell'interpretazione a distanza o *remote interpreting*. Dopo aver fornito un'approfondita presentazione dei campi lavorativi più richiesti e delle maggiori implicazioni fisiologiche e psicologiche sui partecipanti così come le loro opinioni e giudizi, ci si è soffermati su una tipologia particolare di interpretazione a distanza: l'interpretazione telefonica.

Sono state fornite pertanto alcune tra le nozioni principali di analisi conversazionale e interazione telefonica, applicabili sia ai contesti di conversazione monolingue che a quelli di conversazione multilingue. In seguito, al fine di verificare e rintracciare in situazioni mediate da interpreti reali gli aspetti teorici studiati, è stata condotta l'analisi di dieci registrazioni di dialoghi telefonici tra due utenti mediati da interprete. Le registrazioni sono state analizzate considerando i seguenti parametri: le mosse dei parlanti nelle sequenze di apertura e chiusura, il ruolo dell'interprete e i tratti tipici dell'interazione telefonica mediata da interprete (ad esempio, sovrapposizioni, uso di *subdialogues*, errori, difficoltà di gestione della comunicazione) e, infine, gli aspetti verbali e non verbali nonché relazionali ed emozionali dei partecipanti alla comunicazione. Dallo studio dei dati sono emersi risultati interessanti che vengono riassunti di seguito.

Per quanto concerne lo studio delle sequenze di apertura delle telefonate, è stato osservato, in primo luogo, che la maggior parte degli interpreti risponde alla chiamata identificandosi con il nome dell'azienda per cui lavora. In rari casi gli interpreti si identificano con il parlante esplicitando anche il proprio nome. Inoltre, non comunicano la loro lingua di lavoro; in alcuni casi, tale decisione potrebbe supporre uno svantaggio per il chiamante che, si ricorda, deve scegliere una tra le cinquantuno lingue in cui è disponibile il servizio di interpretazione, alle quali corrispondono cinquantuno numeri diversi da digitare. E' possibile, infatti, che il chiamante possa agire frettolosamente e digitare il numero non corrispondente alla lingua di cui ha bisogno, soprattutto nei casi di emergenza.

Inoltre, è stato rilevato che in questo particolare tipo di conversazione telefonica a tre interlocutori ricorrono due fasi distinte che compongono la sequenza di apertura. La prima fase è quella identificabile nei primi scambi comunicativi tra parlante A (chiamante) e interprete (ricevente); la seconda fase è quella identificabile nei primi scambi comunicativi tra

interprete e parlante B. Si è osservato che, nella maggior parte dei casi analizzati, nella seconda fase di apertura non si verifica l'identificazione tra i parlanti: diversamente dalla prima fase, nella seconda l'interprete non si identifica con il parlante B. Analogamente, il parlante B non si identifica mai con l'interprete. Eppure, la mancata identificazione non viene considerata un problema dai parlanti in nessun caso: non si rintracciano, infatti, sequenze di rimedio da parte dell'interprete o del parlante B (salvo in un caso, la chiamata 8, in cui l'interprete richiede esplicitamente l'identificazione di B: come già osservato, tale atteggiamento è indice di professionalità).

Che la mancata identificazione tra interprete e B non venga quasi mai rimediata presuppone che sia precedentemente avvenuto nella conversazione qualcosa per cui i due interlocutori non si preoccupano di assicurarsi dell'identità dell'interlocutore. È stato dunque ipotizzato che in questa tipologia di telefonate il parlante A svolga un ruolo di "coordinatore": agli inizi, gestisce la comunicazione presentando opportunamente l'interprete al parlante B e viceversa. Pertanto, nei primi scambi comunicativi con B l'interprete sa già chi c'è all'altro capo della linea e, di conseguenza, non pretende un'identificazione personale, in quanto gli basta conoscere il ruolo. Si noti, tuttavia, che non sempre è vero il contrario: considerando che il parlante A e il parlante B hanno due codici linguistici diversi, è probabile che non sempre A riesca a comunicare efficacemente a B che sta per contattare un interprete che li aiuterà nella comunicazione. Per questo motivo, si ritiene opportuno che l'interprete, sia nella fase di apertura con A sia, a maggior ragione, nella fase di apertura con B, si identifichi esplicitando il ruolo che svolgerà nella conversazione.

Un altro aspetto dedotto dall'analisi delle sequenze di apertura è la maggiore importanza data dai parlanti al *topic* della conversazione rispetto alla mossa di identificazione; se la mancata identificazione non viene quasi mai rimediata è perché i parlanti preferiscono l'immediata spiegazione della *reason for call*. Ciò si verifica, a maggior ragione, nei casi delle chiamate d'emergenza, in cui il chiamante introduce direttamente la *reason for call* e all'interprete è richiesto di agire rapidamente: in queste occasioni le identificazioni dei parlanti vengono ridotte al minimo o eliminate, a seconda dell'importanza del *topic*.

Per quanto concerne le sequenze di chiusura, è stato notato che esse si producono in modo alquanto naturale nella conversazione in seguito allo scioglimento del *topic* e al raggiungimento dell'obiettivo della chiamata. Diversamente da una telefonata informale in cui l'uso di *unmentioned mentionables* (ovvero, elementi menzionati precedentemente nella

conversazione o questioni sottintese di cui si potrebbe ancora parlare, Schegloff e Sacks 1973) è presumibilmente più frequente, in questa tipologia di chiamate gli interlocutori decidono che la conversazione è conclusa quando l'obiettivo presupposto dalla *reason for call* è stato raggiunto. Nei casi analizzati, infatti, i *possible pre-closings* (ovvero, formule fisse pronunciate con tono discendente e alquanto rilassato dall'interlocutore per indicare la volontà di giungere alla conclusione della conversazione, *ib.*) utilizzati dai parlanti vengono reciprocati e assecondati dagli interlocutori, e l'uso di *unmentioned mentionables* che possono riaprire la conversazione è ridotto al minimo. Si può dunque constatare che le *routine calls* o le chiamate d'emergenza, così come gli altri tipi di telefonate in cui è richiesto l'ausilio dell'interprete, sono un tipo particolare di *monotopical conversations* (Schegloff e Sacks 1973): sono conversazioni in cui è presente soltanto un *topic* (esplicitato dalla *reason for call*) esaurito il quale i parlanti procedono naturalmente alla sequenza di chiusura.

Inoltre, si è notato che in alcune delle chiamate analizzate non compare la fase di chiusura tra l'interprete e il parlante B; al contrario, la sequenza di chiusura tra interprete e parlante A è rintracciabile in ogni telefonata. Ciò potrebbe significare che, in queste tipologie di chiamate, l'interprete decide di spendere maggiori energie per costruire la sequenza di chiusura solo con uno dei due parlanti, nello specifico con il parlante che ha richiesto il suo servizio.

Dalla seconda parte delle analisi sono state tratte le seguenti conclusioni. Per quanto riguarda la gestione della comunicazione, si è giunti alla conclusione che sia altamente funzionale per l'interprete utilizzare appellativi all'inizio dei propri turni per interpellare direttamente il parlante. In particolare, si rileva l'uso di *sir/madame* per gli utenti inglesi e di *compañero/compañera* per gli utenti spagnoli, che nelle chiamate analizzate sono sempre i richiedenti del servizio. Occorre fare una piccola parentesi al riguardo. Analogamente alla diversità di appellativi usati a seconda del codice linguistico, si riscontra, da parte dell'interprete, l'uso di due tipi diversi di registro per interpellare gli interlocutori: da un lato, un registro formale per rivolgersi agli utenti inglesi e dall'altro, un registro colloquiale per rivolgersi agli utenti spagnoli. I termini *compañero/compañera*, infatti, pur essendo colloquiali, sono usati dall'interprete sia che si rivolga a un operatore sanitario sia che si rivolga a un medico (invece, ci si aspetterebbe che l'interprete in questi casi utilizzi l'appellativo *doctor*). Nei casi in cui l'interprete non utilizza tali appellativi, la gestione della comunicazione è alquanto complicata e si verificano maggiori sovrapposizioni e

incomprensioni tra i parlanti. Infine, è stato rilevato che, al fine di una migliore gestione, l'interprete utilizza, spesso, "frasi di chiusura del turno" per indicare esplicitamente che il *subdialogue* con uno dei due parlanti si è concluso e che si sta per rivolgere all'altro parlante. Esempi di ciò sono per la lingua inglese frasi come *ok, perfect, one moment* e per la lingua spagnola *vale de acuerdo, un momento*. Tramite l'uso di appellativi e delle "frasi di chiusura", l'interprete è in grado di gestire in maniera efficace la comunicazione tra i due parlanti.

In aggiunta, soprattutto nel caso delle *routine calls*, è stato rilevato come l'interprete che ha già avuto esperienza con tale tipologia di chiamate e che conosce le procedure è portato a prendere l'iniziativa nella conversazione: è probabile, infatti, che, conoscendo già la prassi, l'interprete proceda direttamente col richiedere agli utenti i dati utili agli operatori sanitari per fissare appuntamenti medici.

Altri elementi sono risultati costanti in tutte le conversazioni analizzate. In primo luogo, l'uso di *subdialogues* tra interprete e parlante al fine di chiedere conferma dell'informazione appena ricevuta. A tale proposito, è stata avanzata l'ipotesi che in un'interpretazione telefonica il numero di *subdialogues* utilizzati con suddetto fine sia maggiore rispetto ad una interpretazione presenziale. Occorre sottolineare che il maggiore uso di *subdialogues* richiede indubbiamente più tempo per lo svolgersi della comunicazione. Ciò gioca a sfavore dell'interpretazione telefonica, in quanto l'uso di *subdialogues* è spesso impiegato per la trasmissione di informazioni specifiche come numeri, nomi di farmaci o di luoghi: la durata della trasmissione di queste informazioni avviene molto più rapidamente nell'interpretazione presenziale, dove i partecipanti possono usufruire anche della vista, nonché di mezzi come la scrittura.

Un secondo elemento costante è l'uso di enfasi poste su alcune parti della frase contenenti informazioni puntuali o significative ai fini della comunicazione. Da ultimo, l'uso diffuso, da parte degli interpreti, di *summarizing renditions* (Wadensjö 2002) per riassumere i *subdialogues* avuti precedentemente con uno dei due parlanti; in alcuni casi, si è anche riscontrato l'uso di *substituting renditions* (*ib.*) per filtrare adeguatamente il messaggio del parlante, nel caso in cui fosse maldisposto verso gli interlocutori o esternasse sentimenti aggressivi o sgarbati nei confronti dell'altro. Nelle chiamate analizzate sono stati riscontrati due casi (chiamate 6 e 10) in cui uno dei parlanti non rispettava l'andamento dei turni conversazionali non consentendo, in questo modo, un adeguato svolgimento della comunicazione e un caso (chiamata 9) in cui uno dei parlanti esternava evidenti sentimenti

discriminatori verso l'interlocutore straniero lamentandosi con l'interprete. Nei casi appena descritti, l'interprete si è trovato a dover mediare filtrando i messaggi ricevuti utilizzando la tecnica di *substituting rendition*.

Un'altra strategia adoperata dall'interprete è l'uso esplicito della terza persona singolare nei casi in cui doveva riportare messaggi particolarmente sgradevoli o sgarbati; soluzioni come *me dice que* o *él no está totalmente seguro* sono state utilizzate dall'interprete come a voler specificare e sottolineare che il messaggio trasmesso appartenesse all'altro parlante.

Come si è potuto intendere, gli aspetti emozionali e interazionali (tra interprete e utente o tra utente e utente) influiscono notevolmente sullo svolgersi della comunicazione. I tre casi di mancanza di rispetto o comportamento generalmente inadeguato appena citati causano maggiori difficoltà per l'interprete, non solo rispetto alla sua funzione di mediatore, ma anche a quella di *coordinator*: è stato osservato che nei casi in cui il parlante si agita, usa toni di voce elevati e insulta o offende l'interlocutore si verificano maggiori sovrapposizioni e interruzioni di turni. Spesso, infatti, il parlante interrompe o sovrappone il suo turno a quello degli altri prendendo il sopravvento sulle capacità di coordinazione dell'interprete.

Si suggerisce che, in tali casi, l'interprete agisca dimostrandosi sicuro e deciso richiamando all'ordine tutti i partecipanti; nel caso in cui ci fosse bisogno, l'interprete è altresì chiamato a rispiegare ai parlanti le modalità di svolgimento della comunicazione e l'andamento dei turni conversazionali (enunciato A – traduzione – enunciato B - traduzione). A tale proposito, si consiglia vivamente che, all'inizio di ogni chiamata, l'interprete specifichi il suo ruolo nella comunicazione, affinché tutti gli interlocutori ne siano consapevoli.

Gli atteggiamenti indisponenti dei parlanti a volte non permettono nemmeno che l'interprete segua opportunamente il protocollo indicatogli dall'azienda. Per esempio, in una delle conversazioni analizzate (chiamata 9) l'interprete tenta di lasciare spazio al parlante B perché racconti la sua storia personale e le vicende vissute prima di arrivare alla Croce Rossa, come prevede il protocollo. Tuttavia, il protocollo non viene rispettato perché il parlante A inizia a interrompere la comunicazione e lo fa in modo sgarbato e l'interprete è costretto quindi a rimediare interrompendo il racconto del parlante B.

Rispetto al protocollo, va osservato un altro caso in cui l'interprete non riesce a seguire le direttive dategli dall'azienda. Nell'ultima conversazione analizzata (tra un parlante di lingua italiana e uno di lingua spagnola) il parlante B risponde più volte direttamente al

parlante A senza passare per l'interprete. Tale pratica può riscontrarsi alla presenza di due lingue simili, come l'italiano e lo spagnolo o alla presenza di una buona competenza linguistica di uno dei parlanti nella lingua dell'altro: casi, dunque, in cui uno dei partecipanti pensa di poter fare a meno del servizio dell'interprete. In tali casi, il protocollo prevede che l'interprete faccia un passo indietro continuando a controllare silenziosamente il corretto svolgimento del dialogo. Nella conversazione analizzata, l'interprete non riesce a comportarsi in tale maniera e a gestire adeguatamente la conversazione a causa delle sovrapposizioni di turni e incomprensioni create in seguito al comportamento di uno dei parlanti, il quale interviene prima della traduzione dell'interprete pensando di facilitare lo svolgersi della conversazione.

Si ritiene inoltre opportuna una fase di “contestualizzazione” della telefonata da parte del chiamante nei confronti dell'interprete. Occorre ricordare, infatti, che a differenza di un'interpretazione presenziale l'interprete può ricevere la chiamata in qualsiasi momento, senza avere idea di che cosa lo aspetti all'altro capo della linea; a tale proposito, si suggerisce che il chiamante dedichi il tempo necessario a fornire all'interprete i dettagli riguardanti la situazione comunicativa, esplicitando la *reason for call* e presentandogli l'altro interlocutore.

Per quanto concerne le incomprensioni o le difficoltà di comunicazione, è stato constatato che l'uso del mezzo telefonico in sé non presuppone una complicazione: non sono state rilevate interferenze o problemi alla linea telefonica che compromettessero il corretto svolgimento del dialogo. Al contrario, le incomprensioni o complicazioni compaiono a causa di altri fattori.

Innanzitutto, si è giunti alla conclusione che nel caso di un linguaggio specializzato la comunicazione per via telefonica diventa notevolmente più complicata. Infatti, in uno dei casi analizzati (chiamata 8) la denominazione di farmaci assunti da un paziente ha evidentemente messo in difficoltà l'interprete che, a differenza dei casi in cui il parlante pronuncia nomi di luoghi comuni e conosciuti o nomi propri di persona, non aveva nessuno strumento per intuire e decifrare i termini esatti pronunciati confusamente dall'interlocutore. A tale proposito, è stato rilevato l'uso di strategie come *subdialogues* per la ripetizione dell'informazione o la richiesta dello *spelling* delle parole. Nei casi di linguaggio specializzato, la correttezza dell'informazione è imprescindibile; ciò è parimenti vero nei casi di emergenza in cui l'interprete deve trasmettere l'informazione corretta, ad esempio, se deve comunicare la via in cui deve essere inviata un'ambulanza.

In seconda istanza, è stato osservato che la pronuncia o l'accento degli interlocutori spesso può rappresentare un problema: ne sono un esempio i casi in cui gli utenti anglofoni pronunciano i nomi in lingua spagnola della loro clinica di riferimento o del luogo in cui va inviata l'ambulanza. Nei suddetti casi, gli utenti presentano un marcato accento inglese, che complica la comprensione da parte dell'interprete e dell'operatore. A tale proposito, è stato osservato che in alcuni casi l'interprete, consapevole che gli enunciati vengono simultaneamente ascoltati da tutti i partecipanti, evita di tradurre il messaggio: a volte, è proprio l'interprete a non averlo compreso e, pertanto, spera che l'operatore non abbia bisogno del suo intervento. Spesso, tuttavia, a causa di disattenzione da parte dell'operatore (è plausibile che il parlante si concentri solo sulle parole che provengono dall'interprete e non dall'altro parlante), l'utente è costretto a ripetere il nome perché non è stato ben compreso. A tale proposito, va osservato che è compito dell'interprete facilitare la trasmissione del messaggio e risolvere eventuali problemi di pronuncia o accento per fornire l'informazione corretta al parlante in modo chiaro e ben scandito.

In terzo luogo, si è giunti alla conclusione che le maggiori difficoltà di comprensione tra i parlanti si verificano nel caso in cui il messaggio contenga sequenze di numeri, come nei casi in cui l'utente comunica il proprio numero di tessera sanitaria. In tali casi, si rileva l'uso di *subdialogues* per la conferma dell'informazione, nonché per evitare sovrapposizioni e incomprensioni: è un momento in cui l'interprete deve prestare particolare attenzione e deve essere capace di gestire la comunicazione secondo le sue esigenze. A tale proposito, si è notata una differenza di trasmissione del messaggio a seconda del codice linguistico utilizzato: in lingua inglese i numeri vengono pronunciati dagli utenti a cifre singole, mentre in lingua spagnola vengono generalmente pronunciati a gruppi di due secondo l'ordine delle decine.

Da ultimo, è stato rilevato un particolare esempio di disturbo alla comunicazione. Nella conversazione 8 uno dei partecipanti interloquisce con un'altra persona al suo fianco. Ciò disturba notevolmente la conversazione in corso tra l'interprete e l'altro parlante: a tale proposito, si consiglia vivamente all'interprete di intervenire specificando al parlante in questione che non è opportuno iniziare una conversazione parallela con altre persone a lui prossime. Questo particolare denota una caratteristica generale dell'interpretazione telefonica riscontrata nel presente lavoro in seguito anche a personali esperienze professionali avute in tale modalità interpretativa: se nell'interpretazione presenziale l'interprete svolge una

funzione di traduttore, mediatore e coordinatore della comunicazione ed è chiamato al tempo stesso a facilitare la comunicazione tra il parlante A e il parlante B - ad esempio, invitandoli a rivolgersi vicendevolmente lo sguardo e la parola per tutta la durata della conversazione - , nell'interpretazione telefonica non viene riscontrato quest'ultimo aspetto. Anzi, sembra che si creino due conversazioni parallele piuttosto che una sola conversazione tra tre interlocutori: la conversazione tra A e l'interprete e la conversazione tra B e l'interprete. Non si producono momenti di interazione o contatto tra i due interlocutori principali, A e B: l'interpretazione telefonica risulta essere, dunque, la compresenza di due conversazioni a sé stanti che procedono parallelamente, andando verso la stessa direzione ma non incontrandosi mai.

Per quanto riguarda l'efficienza dell'interpretazione telefonica, occorre riconoscere che in tutte le telefonate analizzate gli obiettivi presupposti dalla *reason for call* vengono raggiunti e, di conseguenza, l'utente e il richiedente del servizio vengono soddisfatti.

Tuttavia, in alcuni casi si è rilevato un dispendio di tempo maggiore rispetto a interpretazioni presenziali della stessa tipologia. A volte, il tempo impiegato è decisamente eccessivo, se si considera l'emergenza della situazione comunicativa (come nel caso della richiesta di ambulanza di uno dei parlanti). Si ricorda che uno dei motivi per cui è nata l'interpretazione telefonica è la riduzione delle tempistiche nelle conversazioni in cui è richiesto l'interprete: affinché l'uso di tale servizio non diventi controproducente, occorre che l'interprete sia adeguatamente formato e che svolga il suo lavoro con professionalità, senza sottovalutare le difficoltà inerenti a ogni telefonata, anche in quelle apparentemente più semplici o gestibili. Come è stato osservato, infatti, anche le *routine calls* (telefonate più prestabilite e quindi più gestibili), hanno avuto andamento e risultati diversi a seconda dell'interprete che vi partecipava: anche nelle chiamate più semplici possono crearsi ritardi o incomprensioni a causa di una inadeguata professionalità.

La professionalità dell'interprete è costituita da molti fattori: il modo in cui gestisce la comunicazione, come si relaziona agli altri parlanti, la competenza linguistica e paralinguistica. Inoltre, è stata rilevata l'importanza del tono della voce: a differenza di un'interpretazione presenziale, nell'interpretazione telefonica l'unico mezzo con cui l'interprete si presenta agli altri è la propria voce. Vengono completamente eliminati aspetti come l'abbigliamento, il linguaggio non verbale, l'aspetto fisico: la voce diventa il biglietto da visita dell'interprete. Nelle conversazioni analizzate, le prime battute dell'interprete sono indice del modo in cui si svolgerà il lavoro durante la conversazione: gli interpreti con tono di

voce basso o tentennante trasmettevano insicurezza e incompetenza e, per questo motivo, non riuscivano ad avere un buon controllo della comunicazione e venivano sopraffatti dai turni conversazionali degli altri interlocutori (ad esempio, chiamate 6, 9 e 10); al contrario, gli interpreti con tono di voce deciso e forte trasmettevano fiducia e serietà, come è stato successivamente confermato nel corso del dialogo (ad esempio, chiamate 3 e 8).

Per concludere, l'interpretazione telefonica può essere definita come una tipologia di interpretazione bilaterale a tutti gli effetti ove, però, si riscontrano particolarità significative. L'interpretazione telefonica non solo è priva della componente visiva, gestuale e prossemica del messaggio, ma presenta anche nuove difficoltà per gli interpreti: la gestione della comunicazione, la capacità di adattarsi rapidamente alla situazione comunicativa, il corretto svolgimento della funzione di mediatore, l'uso della voce come unico strumento per coordinare i turni dei parlanti. Dato il suo particolare svolgimento, l'interpretazione telefonica può definirsi come un accostamento di due conversazioni parallele tra le quali l'interprete tenta di svolgere la funzione di ponte e mediatore pur non essendo fisicamente presente in nessuno degli ambienti degli interlocutori. Le chiamate presentano uno schema stabilito e solitamente si ripete, composto da tre momenti: rapida contestualizzazione, presentazione di un *topic* e risoluzione. Ciononostante, nella modalità di interpretazione telefonica l'andamento corretto e lineare della comunicazione viene messo a repentaglio nel caso in cui l'interprete non sia adeguatamente formato e non abbia acquisito una consolidata esperienza nell'interpretazione bilaterale presenziale prima, e in quella telefonica, poi.

In seguito alle considerazioni effettuate, si ritiene che l'interpretazione telefonica sia particolarmente adatta per la risoluzione di casi specifici come le *routine calls* o le situazioni di emergenza. Tuttavia, la mia esperienza personale in entrambe le modalità di interpretazione, presenziale e telefonica, mi porta ad evidenziare che nella seconda si produce un maggiore senso di estraneità che complica la gestione della comunicazione e la voce sembra uno strumento insufficiente per gestire l'andamento conversazionale, soprattutto nei casi in cui nascono incomprensioni o disaccordi tra i due parlanti. Ciò suppone una quantità maggiore di stress e affaticamento per l'interprete rispetto alla modalità presenziale; come la letteratura dimostra e come è stato descritto in questo lavoro, un maggiore affaticamento comporta una minore qualità della resa. Per questi motivi, si ritiene adeguato l'uso di interpretazione telefonica solo nei casi precedentemente menzionati preferendo, laddove possibile, l'uso di interpretazione presenziale.

Ad ogni modo, la realtà lavorativa odierna prevede un utilizzo sempre più ampio e trasversale dell'interpretazione telefonica e dell'interpretazione a distanza in generale. Per questo motivo, si ritiene imprescindibile la formazione adeguata di studenti e di interpreti prima di iniziare a svolgere il lavoro in queste nuove modalità. A tale riguardo, si propongono alcuni suggerimenti didattici che si auspica potranno essere oggetto di maggiore approfondimento e la base per future analisi in questo ambito.

In primo luogo, si consiglia la creazione e l'inserimento di moduli ad hoc per l'interpretazione telefonica e in videoconferenza nei *curricula* delle Scuole Interpreti o dei Master in Interpretazione. In tal modo, infatti, gli studenti avranno la possibilità di ricevere, oltre alla formazione classica per interpretazione simultanea e consecutiva, una formazione specifica per la modalità a distanza; oltre all'apprendimento della tecnica vera e propria di bilaterale in via telefonica, è opportuno fornire agli studenti un'adeguata formazione anche relativamente agli ambiti ove essa è maggiormente utilizzata. Pertanto, una formazione sulle prassi più comuni nel contesto sanitario, dei vari tipi di procedimenti giudiziari e dei vari ordinamenti giuridici, oltre a una formazione adeguata in termini di politiche d'asilo e di immigrazione relative ai paesi delle lingue di lavoro.

Per quanto riguarda l'aspetto didattico, appare utile effettuare esercitazioni mirate così come avviene per le altre tecniche di interpretazione. Pertanto, si possono utilizzare *role-plays* in cui due tutor o professori si collegano via telefono o via Skype da due aule diverse della facoltà, o viceversa in cui due professori si trovano nella stessa aula e lo studente lavora da un'altro luogo; inoltre, si possono proporre collegamenti con altre Scuole o università europee per praticare la modalità di interpretazione a distanza all'interno di *virtual class* create appositamente con tale obiettivo.

In aggiunta, è importante che nella formazione vengano stimulate e allenate due componenti fondamentali per gli interpreti anche in questo ambito: la memoria e la tecnica di presa di appunti.

Oltre a una formazione accademica, si consiglia altresì una formazione *in itinere* e continua per gli interpreti che lavorano in modalità telefonica, proprio come avviene nel caso dell'interpretazione di conferenza. Dall'analisi delle conversazioni è emerso come la precisione delle informazioni e la trasmissione del linguaggio specializzato siano imprescindibili e allo stesso tempo siano la maggior fonte di problemi per gli interpreti: a tale proposito, appare necessario che l'interprete che lavora in un determinato settore intraprenda

un lavoro di studio e aggiornamento continui per averne un'approfondita conoscenza, da arricchire con l'esperienza che accumulerà negli anni. Ad esempio, in alcuni casi analizzati si è notato come l'interprete non fosse adeguatamente preparato rispetto al tema della conversazione (una su tutti, la nomenclatura dei medicinali). Sebbene l'interpretazione telefonica preveda l'arrivo di una chiamata da qualsiasi posto a qualsiasi ora e, per questo motivo, è impossibile per gli interpreti essere preparati in maniera esaustiva su ogni argomento, si consiglia una preparazione svolta nella maniera più accurata e precisa possibile, comprendente, ad esempio, lo studio dei nomi dei farmaci più comuni o la memorizzazione della rete dei punti sanitari della regione in cui si presta il servizio, così come il nome degli strumenti solitamente utilizzati dai medici durante le visite mediche. Tutto ciò, al fine di agevolare la comunicazione fra i parlanti specialmente nei casi in cui si producano problemi di audio e di pronuncia.

Il discorso valido nel campo dell'interpretazione di conferenza può essere applicato a questo ambito: quanto più l'interprete di conferenza è preparato e arriva all'incontro con una conoscenza approfondita dell'argomento, maggiori saranno le possibilità di svolgere un lavoro soddisfacente, nonostante i mille imprevisti che possano verificarsi.

Inoltre, proprio come per gli interpreti di conferenza, si consiglia un esercizio costante per mantenere allenata la tecnica di interpretazione telefonica, al fine di acquisire maggiore sicurezza e competenza con il mezzo ed essere familiari con i procedimenti più ricorrenti e standardizzati delle varie tipologie di telefonate. E' auspicabile altresì che l'interprete alleni costantemente la competenza nelle proprie lingue di lavoro, in particolare curandone aspetti come la prosodia e la pronuncia, che deve essere quanto più chiara e depurata da eventuali accenti o inflessioni della propria lingua madre. La voce, infatti, è l'unico mezzo con cui l'interprete offre il suo servizio e gestisce la comunicazione, per cui deve essere curata fin nei minimi dettagli: potrebbero essere utili, ad esempio, corsi di formazione *ad hoc* per un uso consapevole della voce.

Inoltre, dal momento che in questo contesto può lavorare da casa o da qualsiasi altro posto voglia, è importante che l'interprete abbia sempre a disposizione con sé un computer o un tablet da usare durante l'interpretazione. Gli scopi possono essere i più svariati: la ricerca delle traduzioni o del significato dei termini, nonché la ricerca in tempo reale di cliniche o zone della città a cui si riferisce l'utente.

In aggiunta alle suddette considerazioni, dalle conversazioni analizzate appare

necessaria una formazione anche per gli operatori che richiedono il servizio di interpretazione. Tutti i partecipanti alla conversazione dovrebbero essere messi al corrente dei modi in cui si svolge un'interpretazione, del ruolo dell'interprete e delle norme da rispettare in una conversazione poiché, come è stato osservato, a volte sono i parlanti stessi che complicano lo svolgersi di una comunicazione già di per sé delicata a causa del mezzo utilizzato.

Per concludere, dal presente studio si evince che la modalità di interpretazione telefonica abbia dei limiti e delle potenzialità e che esistano dei casi in cui un suo utilizzo è adeguato e casi invece in cui esso è sconsigliato. Tuttavia, nel mondo del lavoro l'uso dell'interpretazione a distanza (telefonica e in videoconferenza) sta aumentando esponenzialmente; gli interpreti sono chiamati ad assecondare questo cambiamento con la stessa professionalità e serietà che li contraddistingue nel loro lavoro. Pertanto, agli occhi di chi scrive, l'aspetto più importante è e sarà la formazione: con una formazione e una preparazione adeguata e continua, gli interpreti possono essere in grado di assicurare un buon servizio anche nella modalità telefonica e nelle situazioni più estreme. In base alla personale esperienza formativa in interpretazione di conferenza e a quella professionale sia in interpretazione presenziale che in telefonica, il campo d'applicazione di quest'ultima appare molto stimolante e totalmente nuovo per cui gli interpreti possono apprendere molto, sia da un punto di vista professionale che umano. La passione personale per questa professione deriva dalla possibilità intrinseca in essa di confrontarsi con gli altri, con il diverso da sé, di essere d'aiuto a persone affinché comunichino tra loro: considerando gli ambiti di applicazione, l'interpretazione a distanza e telefonica appaiono una grande opportunità per cui vale la pena spendersi, lavorare e crescere professionalmente.

Molto probabilmente, la sfida posta dal mezzo telefonico e dalla distanza in generale è più grande e impegnativa rispetto alle difficoltà presenti nelle modalità classiche: non per questo, però, è una sfida meno avvincente o entusiasmante, per cui vale la pena ampliare la formazione degli studenti e dei professionisti al fine di dar loro gli strumenti necessari per svolgere il lavoro da interprete in nuove modalità, in nuovi ambienti e con nuove persone, in un contesto sociale sempre più globalizzato e sempre più stimolante.





## BIBLIOGRAFIA

- AIIC, (2000). *Guidelines for remote conferencing*. Disponibile presso:  
<http://aiic.net/page/143/guidelines-for-remote-conferencing/lang/1>  
[ultimo accesso: 25.02.2016]
- AIIC, (2000a). *Code for the use of new technologies in conference interpretation*.  
Disponibile presso:  
[http://www.staff.uni-mainz.de/fantino/kurse/files/aiic\\_code\\_interpreting%20technologies.pdf](http://www.staff.uni-mainz.de/fantino/kurse/files/aiic_code_interpreting%20technologies.pdf)  
[ultimo accesso: 25.02.2016]
- Alexieva, B. (1997). “A typology of interpreter-mediated events”. *The translator*, 3 (2): 153-174.
- Andres, D. e S. Falk (2009). *Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting – Remote and Telephone Interpreting*. Disponibile presso:  
[http://itat2.uni-graz.at/medint/02andres\\_falk.pdf](http://itat2.uni-graz.at/medint/02andres_falk.pdf) [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Andres, D. e S. Falk (2009a). “Remote and Telephone Interpreting”, in: D. Andres e S. Pöllabauer (2009). 9-27.
- Andres, D. e S. Pöllabauer (eds.) (2009). *Spiirst Du wie der Bauch rauf runter?/Is everything all topsy turvy in your tummy? – Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich/Health Care Interpreting*. Monaco: Martin Meidenbauer.
- Atkinson, J. e J. Heritage (eds.) (1984). *Structures of Social Interaction*, New York: Cambridge University Press.
- Baigorri, J. e Russo, M. (eds.) (2015). “Interpretación en entornos judiciales”. *Trans, Revista de Traductología*, Málaga: Universidad de Málaga Servicio de Publicaciones, 19 (1).

- Bonora, B. (2013). *Nuove tecnologie e interpretazione: l'interpretazione a distanza nel settore sanitario*. Tesi di laurea non pubblicata, Forlì: DIT (Dipartimento di Interpretazione e Traduzione).
- Braun, S. (2006). "Multimedia communication technologies and their impact on interpreting", in: M. Carroll, H. Gerzymisch-Arbogast e S. Nauert (2006). Disponibile presso: [http://www.euroconferences.info/proceedings/2006\\_Proceedings/2006\\_Braun\\_Sabine.pdf](http://www.euroconferences.info/proceedings/2006_Proceedings/2006_Braun_Sabine.pdf) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Braun, S. (2007). "Interpreting in small-group bilingual videoconferences: challenges and adaptation processes". *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 9 (1): 21-46. Disponibile presso: <https://core.ac.uk/download/files/108/101861.pdf> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Braun, S. e J. Taylor (eds.) (2012). *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey.
- Braun, S. e J. Taylor (2012a). "Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 33-68.
- Braun, S. e J. Taylor (2012b). "Video-mediated interpreting in criminal proceedings: two European surveys", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 69-98.
- Braun, S. e J. Taylor (2012c). "AVIDICUS comparative studies – part I: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 99-118.
- Braun, S., Taylor, J., Miler-Cassino, J., Rybinska, Z., Balogh, K., Hertog, E., Vanden Bosch, Y. e D. Rombouts (2012d). "Training in video-mediated interpreting in criminal proceedings: modules for interpreting students, legal interpreters and legal practitioners", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 137-159.

- Braun, S. (2013). "Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice". *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 15 (2): 200-228. Disponibile presso: [http://epubs.surrey.ac.uk/804832/1/Braun\\_2013\\_INTP\\_prefinal.pdf](http://epubs.surrey.ac.uk/804832/1/Braun_2013_INTP_prefinal.pdf) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Braun, S. (2014). "Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors", in: M. Viezzi e C. Falbo (2014), 161-176.
- Braun, S. (2015). "Remote Interpreting", in: H. Mikkelsen e R. Jourdenais (2015), 352-367.
- Brennan, S. (2002). *Proceedings of the 43rd Annual Conference*. Alexandria, Virginia: American Translator Association.
- Buck, V. (2000). "An Interview with Panayotis Mouzourakis". *Communicate! (AIIC Webzine)*, Marzo-Aprile 2000. Disponibile presso: <http://aiic.net/ViewPage.cfm/page121.htm> [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Carroll, M., Gerzymisch-Arbogast, H. e S. Nauert (2006). *Audiovisual Translation Scenarios. Proceedings of the Marie Curie Euroconferences MuTra: Audiovisual Translation Scenarios, Copenhagen 1-5 May 2006*.
- Causo, J. E. (2012). "Conference interpreting with information and communication technologies. Experiences from the European Commission DG Interpretation", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 227-232.
- Corghi, D. (2015). *Interpretazione di conferenza e genere. La femminilizzazione della professione*. Tesi di laurea non pubblicata, Forlì: DIT (Dipartimento di Interpretazione e Traduzione).
- Chen, N. e L. Ko (2010). "An online synchronous test for professional interpreters". *Education, Technology & Society*, 13 (2): 153-165. Disponibile presso: [http://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:207705/UQ207705\\_OA.pdf](http://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:207705/UQ207705_OA.pdf) [ultimo accesso: 27.02.2016]

- Cirillo L. e N. Niemants (eds.) (in stampa). *Teaching Dialogue Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins.
- Corpas Pastor G., Seghiri Domínguez M., Gutiérrez Florido R. e M. Urbano Mendaña. (2015). *Nuevos horizontes en los Estudios de Traducción e Interpretación (Trabajos completos)/New Horizons in Translation and Interpreting Studies (Full papers)/Novos horizontes dos Estudos da Tradução e Interpretação (Comunicações completas)*. Ginevra: Editions Tradulex.
- Corsellis, A. (2006). "Making sense of reality". *Linguistica antverpiensia*, 5: 341-350.
- Corsellis, A. (2011). "AVIDICUS: Conclusions and implications", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 255-264.
- Daly, A. (1985). "Interpreting for international satellite television". *Meta: Translator's Journal*, 30 (1): 91-96. Disponibile presso: <http://erudit.org/revue/meta/1985/v30/n1/002445ar.pdf> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Ellis, S.R. (2004). *Videoconferencing in Refugee hearings. Ellis Report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee*. Disponibile presso: <http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/Video.aspx> [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Fagan, M., Diaz, J., Reinert, S., Sciamanna, C. e D. Fagan (2003). "Impact of interpretation method on clinic visit length". *Journal of General Internal Medicine*, 18: 634-638. Disponibile presso: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1494905/> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Falbo, C.; Russo M. e F. Straniero Sergio (1999). *Interpretazione simultanea e consecutiva, problemi teorici e metodologie didattiche*. Milano: Hoepli.
- Galatolo, R. e G. Pallotti (1999). *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*, Milano: Raffaello Cortina Editore.

- Gany, F., Leng J., Shapiro E., Abramson D., Motola I., Shield D. e J. Changrani (2007). “Patient satisfaction with different interpreting methods: a randomized controlled trial”. *Journal of General Internal Medicine*, 22 (Suppl 2): 312-318. Disponibile presso: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2078551/> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- García Luque, F. (2009). “La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: realidad social y reto pedagógico”. *Redit (Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación)*, 3: 18-30. Disponibile presso: [http://www.redit.uma.es/Archiv/n3\\_2009/mono\\_GarciaLuque\\_redit3.pdf](http://www.redit.uma.es/Archiv/n3_2009/mono_GarciaLuque_redit3.pdf) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Gavioli L., “Alcuni meccanismi di base dell’analisi della conversazione”, in: R. Galatolo e G. Pallotti (1999), 43-65.
- Giambagli, A. (1999). “Introduzione all’interpretazione consecutiva: principi generali e osservazioni didattiche”, in: C. Falbo, M. Russo e F. Straniero Sergio (1999), 231-244.
- Gile, D. (1988). “Le partage de l'attention et le ‘modèle d'effort’ en interprétation simultanée”. *The Interpreters' Newsletter*, 1: 4-22. Disponibile presso: <http://www.openstarts.units.it/dspace/handle/10077/2132> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- González, L.P. (2003). *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*. Universitat de València.
- González Rodríguez, M.J. (2014). “Formas de mediación en el trabajo de intérprete de escuchas telefónicas”, in: C. Valero Garcés (2014), 205-214.
- González Rodríguez, M.J. (2014a). “La interpretación bilateral como disciplina de especialización: formación y perspectivas en investigación”. *SKOPOS, Revista Internacional de Traducción e Interpretación*, 5, 59-76.

- González Rodríguez, M.J. (2015). “Interpretar escuchas telefónicas en ámbito judicial: análisis descriptivo y metodología operacional”, in: J. Baigorri e M. Russo (eds.) (2015), *Trans (Revista de Traductología)*, 19 (2): 109-129. Disponibile presso: [http://www.trans.uma.es/Trans\\_19-1/Trans19-1\\_109-129.pdf](http://www.trans.uma.es/Trans_19-1/Trans19-1_109-129.pdf) [ultimo accesso: 29.02.2016]
- González Rodríguez M.J. (2015a). “Interpretación para escuchas telefónicas: de la experiencia profesional a su didáctica”, in: G. Corpas Pastor, M. Seghiri Domínguez, R. Gutiérrez Florido, M. Urbano Mendaña (2015). Disponibile presso: <http://www.tradulex.com/varia/AIETI7-proc.pdf> [ultimo accesso: 29.02.2016]
- González Rodríguez M.J. e Spinolo, N. (2015b). “Interpretación telefónica: aproximación profesional y propuestas formativas”, in: G. Corpas Pastor, M. Seghiri Domínguez, R. Gutiérrez Florido, M. Urbano Mendaña (2015). Disponibile presso: <http://www.tradulex.com/varia/AIETI7-proc.pdf> [ultimo accesso: 29.02.2016]
- González Rodríguez M.J. e Spinolo N. (2015c). “Telephone Interpreting, a specialized training module”, in: L. Cirillo e N. Niemants (eds.) (in stampa).
- Gracia-García, R.A. (2002). “Telephone interpreting: A review of pros and cons”, in: S. Brennan (2002), 195-216.
- Gran, L. (1999). “L’interpretazione simultanea: premesse di neurolinguistica”, in: C. Falbo, M. Russo e F. Straniero Sergio (1999), 207-227.
- Green, C.E. e W. Romberger (2009). *Leveraging technology to Meet the Need for Interpreters, future trends in State courts*. Disponibile presso: <http://cdm16501.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/accessfair/id/184> [ultimo accesso: 25.02.2016]

- Hlavac, J. (2013). "A cross-national overview of translator and interpreter certification procedures". *Translation & Interpreting*, 5 (1): 32-65. Disponibile presso: <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/184/108> [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Jefferson, G. "Transcription Notation," in: J. M. Atkinson e J. Heritage (eds.) (1984), ix-xvi.
- Kellett C. J. (1999). "Aspetti storici dell'interpretazione", in: C. Falbo, M. C. Russo e F. Straniero Sergio (1999), 3-25.
- Kelly, N. (2007). "Telephone Interpreting in Health Care Settings: Some Commonly Asked Questions". *The ATA Chronicle*, Giugno 2007: 18-21. Disponibile presso: [http://www.atanet.org/chronicle/feature\\_article\\_june2007.php](http://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june2007.php) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Kelly, N. (2008). *Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Kuo, D. e M. Fagan (1999). "Satisfaction with methods of Spanish interpretation in an ambulatory care clinic". *Journal of General Internal Medicine*, 14: 547-550. Disponibile presso: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1496734/> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Lee, L., Batal, H., Maselli, H. e J. Kutner (2002). "Effect of Spanish interpretation method on patient satisfaction in an urban walk-in clinic". *Journal of General Internal Medicine*, 17 (8): 641-645. Disponibile presso: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1495083/> [ultimo accesso: 27.02.2016]

- Locatis, C., Williamson D., Gould-Kabler C., Zone-Smith L., Detzler I., Roberson J., Maisiak R. e M. Ackerman (2010). “Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation”. *Journal of General Internal Medicine*, 25(4): 345–350. Disponibile presso: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2842540/> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Luque Martín, M. (2008). “La interpretación telefónica en España”. *Hermeneus. Revista de Traducción e Interpretación*, n.10 (2008).
- Mikkelson, H. (2003). “Telephone Interpreting: Boon or Bane?”, in: L. P. González a cura di (2003), 251-269.
- Mikkelson, H. (2004). “The professionalization of community interpreting”. *Communicate!* (AIIC Webzine), Settembre-Ottobre (2004). Disponibile presso: <http://aiic.net/page/1546/the-professionalization-of-community-interpreting/lang/1> [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Mikkelson, H. e R. Jourdenais (eds.) (2015). *Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge.
- Mintz, D. (1998). “Hold the phone: Telephone interpreting scrutinized”. *Proteus*, 7 (1) : 1-5. Disponibile presso : [http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back\\_issues/p\\_honeinterp.htm](http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back_issues/p_honeinterp.htm) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Moser-Mercer, B. (2003). “Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters”. *Communicate!* (AIIC Webzine), Estate (2003). Disponibile presso: [http://aiic.net/ViewPage.cfm?page\\_id=1125](http://aiic.net/ViewPage.cfm?page_id=1125) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Moser-Mercer, B. (2005). “Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task”. *Meta: Translator’s Journal* 50 (2): 727-738. Disponibile presso: <http://www.erudit.org/revue/meta/2005/v/n2/011014ar.html> [ultimo accesso: 27.02.2016]

- Mouzourakis, P. (2003). “That feeling of being there: vision and presence in remote interpreting”. *Communicate!* (AIIC Webzine), Estate (2003). Disponibile presso: <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article911.htm> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Mouzourakis, P. (2006). “Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments”. *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 8 (1): 45-66.
- Napier, J. (2011). “Here or there? An assessment of video remote signed language interpreter-mediated interaction in court”, in: S. Braun e J. Taylor (2012), 145-184.
- Nápoles, A., Santoyo-Olsson, J., Karliner, L., Gregorich, S. e E. Pérez-Stable (2015). “Inaccurate Language Interpretation and Its Clinical Significance in the Medical Encounters of Spanish-speaking Latinos”. *Medical Care*, 53 (11): 940-947.
- Oviatt, S. e P. Cohen (1992). “Spoken language in interpreted telephone dialogues”. *Computer Speech and Language*, 6: 277-302. Disponibile presso: <https://www.sri.com/sites/default/files/uploads/publications/pdf/477.pdf> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Ozolins, U. (2011). “Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs”. *Translation & Interpreting*, 3 (1): 33-47. Disponibile presso: <http://trans-int.org/index.php/transint/article/view/136/93> [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Parton, S. (2005). “Distance education brings deaf students, instructors, and interpreters closer together: A review of prevailing practices, projects, and perceptions”. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2 (1): 65-75. Disponibile presso: [http://www.itdl.org/journal/jan\\_05/article07.htm](http://www.itdl.org/journal/jan_05/article07.htm) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Pettorino, M. (2008). *Comunicazione parlante – Atti del convegno internazionale, Napoli 23-25/02/2006*, Napoli: Liguori.
- Pöchhacker, F. e M. Shlesinger (eds.) (2002). *The interpreting studies reader*. London/New York: Routledge.

- Pöchhacker, F., A.L. Jakobsen e I.M.Mees (2007). *Interpreting studies and beyond*. Copenhagen: Samfundslitteratur Press.
- Poyatos, F. (1994). *La Comunicación no Verbal I. Cultura, Lenguaje y Conversación*. Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (1994a). *La Comunicación no Verbal II. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (1994b). *La Comunicación no Verbal III. Nuevas perspectivas en novelas, teatro y en su traducción*. Madrid: Istmo.
- Poyatos, F. (2002). “Nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation”, in: F. Pöchhacker e M. Shlesinger (eds.) (2002), 235-252.
- Rombouts, D. (2012). “The police interview using videoconferencing with a legal interpreter: a critical view from the perspective of interview techniques”, in: S. Braun e J. Taylor (2012), 159-166.
- Roziner, I. e M. Shlesinger (2010), “Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting”. *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 12 (2): 214–247.
- Russo, M. (2013). “Liaison Interpreting”, in: C.A. Chapelle a cura di (2012). *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Oxford: Wiley-Blackwell, 3394 -3400.
- Sacks, H., Schegloff, E. e G. Jefferson (1974). “A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation”. *Language*, 50 (4), 696-735. Disponibile presso: [http://www.cs.columbia.edu/~julia/cs4706/Sacks\\_et\\_al\\_1974.pdf](http://www.cs.columbia.edu/~julia/cs4706/Sacks_et_al_1974.pdf) [ultimo accesso: 27.02.2016]

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

<http://www.challiance.org/Resource.ashx?sn=CommunityAffairstnthndbk>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Schegloff, E. e H. Sacks (1973). "Opening up Closings". *Semiotica*, 8: 289-327. Disponibile presso: <http://web.stanford.edu/~eckert/PDF/schegloffOpeningUpClosings.pdf> [ultimo accesso: 27.02.2016]

Selhi, T. (2000). "Interpretation on the Internet". *Communicate!* (AIIC Webzine), Ottobre (2000). Disponibile presso: <http://aiic.net/page/245> [ultimo accesso: 27.02.2016]

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

[http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back\\_issues/swaney.htm](http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back_issues/swaney.htm)

[ultimo accesso: 27.02.2016]

UNESCO (1976). *A teleconference experiment. A report on the experimental use of the Symphonie satellite to link Unesco Headquarters in Paris with the Conference Centre in Nairobi*. Parigi: UNESCO. Disponibile presso:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0002/000250/025069EB.pdf> [ultimo accesso:

27.02.2016]

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

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:it:PDF>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

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

- Van den Hoogen, R. e P. Van Rotterdam (2012). "True-to-life requirements for using videoconferencing in legal proceedings", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 215-226.
- Van der Vils, E. (2012). "Videoconferencing in criminal proceedings", in: S. Braun e J. Taylor (2012), 13-32.
- Varcasia, C. (2008). "Chiamate di servizio in diverse lingue: il ruolo del chiamante", in: M. Pettorino (2008), 1272-1292.
- Viaggio, S. (2011). "Remote interpreting rides again". *Communicate!* (AIIC Webzine), Autunno (2011). Disponibile presso: <http://aiic.net/page/3710/remote-interpreting-rides-again/lang/1> [ultimo accesso: 25.02.2016]
- Vidal, M. (1998). "Telephone interpreting: Technological advance or due process impediment?". *Proteus*, 7 (3), 1-6. Disponibile presso: [http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back\\_issues/vidal3.htm](http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back_issues/vidal3.htm) [ultimo accesso: 27.02.2016]
- Viezzi, M. e C. Falbo (eds.) (2014). *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: Edizioni Università di Trieste.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London/New York: Addison Wesley Longman Limited.
- Wadensjö, C. (2002). "The double role of a dialogue interpreter". In F. Pöchhacker e M. Shlesinger (eds.) (2002), 354-371.

## SITOGRAFIA

Agenda Digitale Europea <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

AIIC (International Association of Conference Interpreters) <http://aiic.net/>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Blog personale di Gabriel Cabrera (responsabile della qualità e formatore di interpreti nell'azienda Dualia) <https://interpretaciontelefonica.wordpress.com/>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Cambridge Health Alliance <http://www.challiance.org/Main/Home.aspx>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Communicate! (AIIC Webzine) <http://aiic.net/webzine>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

DG Interpretazione – Direzione Generale Interpretazione <http://ec.europa.eu>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Dualia Teletraducciones <http://www.dualia.es/>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Erasmus plus - Programma Europeo per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport <http://www.erasmusplus.it/> [ultimo accesso: 27.02.2016]

GDISC – General Directors' Immigration Services Conference <http://www.gdisc.org/>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

IRB - Immigration and Refugee Board of Canada

<http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/Video.aspx>

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Progetto ViKiS (Video Conferencing with Integrated Simultaneous Interpretation)

[http://projects.ael.uni-tuebingen.de/vikis/vikis\\_description.htm](http://projects.ael.uni-tuebingen.de/vikis/vikis_description.htm)

[ultimo accesso: 27.02.2016]

Veasyt – servizi digitali per l’abbattimento delle frontiere della comunicazione

<http://www.veasyt.com/> [ultimo accesso: 27.02.2016]

Video - Mediated Interpreting. Home of the AVIDICUS Project

<http://www.videoconference-interpreting.net/> [ultimo accesso: 27.02.2016]

## Abstract

Interpreter profession is currently changing: migration flows, the economic crisis and the fast development of ICTs brought unexpected changes in our societies and in traditional interpreting services all over. Remote interpreting (RI), which entails new methods such as videoconference interpreting and telephone interpreting (TI), has greatly developed and now sees interpreters working remotely and being connected to service users via videoconference set up or telephone calls. This dissertation aims at studying and analyzing the relevant aspects of interpreter-mediated telephone calls, describing the consequences for the interpreters in this new working field, as well as defining new strategies and techniques interpreters must develop in order to adjust to the new working context. For these purposes, the objectives of this dissertation are the following: to describe the settings in which RI is mostly used, to study the prominent consequences on interpreters and analyze real interpreter-mediated conversations. The dissertation deals with issues studied by the Shift project, a European project which aims at creating teaching materials for remote interpreting; the project started in 2015 and the University of Bologna and in particular the DIT - Department of Interpreting and Translation is the coordinating unit and promoting partner. This dissertation is divided into five chapters. Chapter 1 contains an outline of the major research related to RI and videoconference interpreting as well as a description of its main settings: healthcare, law, business economics and institution. Chapter 2 focuses on the physiological and psychological implications for interpreters working on RI. The concepts of absence, presence and remoteness are discussed; some opinions of professional interpreters and legal practitioners (LPs) concerning remote interpreting are offered as well. In chapter 3, telephone interpreting is presented; basic concepts of conversational analysis and prominent traits of interpreter-mediated calls are also explored. Chapter 4 presents the materials and methodology used for the analysis of data. The results, discussed in Chapter 5, show that telephone interpreting may be suitable for some specific contexts; however, it is clear that interpreters must get appropriate training before working in any form of RI. The dissertation finally offers suggestions for the implementation of training in RI for future interpreting students.



## Resumen

En los últimos años estamos asistiendo a una evolución decisiva en la profesión de intérprete como consecuencia de fenómenos significativos a nivel mundial: los flujos migratorios, la crisis económica y el rápido avance de las TICs están cambiando la sociedad y, consecuentemente, la profesión de intérprete. Es así como hemos asistido al nacimiento y el desarrollo de una nueva modalidad de interpretación: la interpretación a distancia, en la que los intérpretes trabajan desde lugares remotos y están conectados a los usuarios del servicio gracias a sistemas de videoconferencia o a través de llamadas telefónicas. Esta tesis tiene el objetivo de investigar sobre los aspectos más destacados de la interpretación telefónica y también el de ilustrar los cambios y las consecuencias que supone la distancia para los intérpretes; además, se intenta definir las nuevas estrategias y técnicas que los intérpretes tienen que desarrollar para ajustarse a los nuevos contextos laborales. Por esta razón, en el trabajo no sólo se detallan las características principales de los contextos en los que la interpretación a distancia se utiliza mayormente, sino también se expone el análisis llevado a cabo de un pequeño corpus formado por grabaciones de llamadas reales con intérpretes para estudiar y definir las actitudes del intérprete telefónico. Esta tesis tiene como objeto de estudio temas y aspectos abarcados también en el proyecto Shift, un proyecto Europeo destinado a la realización de materiales didácticos relacionados con la interpretación a distancia; el proyecto empezó en 2015 y la Universidad de Bolonia - en particular, el DIT – Departamento de Interpretación y Traducción- es la unidad coordinadora y socio promotor. La tesis está dividida en cinco capítulos. El capítulo 1 presenta un análisis pormenorizado de la investigación sobre la interpretación a distancia; además, se describen los contextos laborales de tipo sanitario, jurídico, empresarial e institucional. El capítulo 2 se centra en las consecuencias para los intérpretes a distancia desde el punto de vista psicológico y fisiológico. Además, se profundiza en los conceptos de ausencia, presencia y distancia, así como en las opiniones de algunos intérpretes profesionales y de los demás sujetos que utilizan el servicio de interpretación a distancia. El capítulo 3 está dedicado a la presentación de la interpretación telefónica y de algunos aspectos del análisis conversacional; además, se enumeran las características típicas de llamadas con intérpretes. El capítulo 4 presenta los materiales y la metodología utilizados para el análisis. Los resultados, comentados en el capítulo 5, demuestran que el uso de interpretación telefónica es apropiado en algunos

contextos específicos; sin embargo, queda patente que los intérpretes necesitan una formación adecuada antes de trabajar en cualquiera de los tipos de interpretación a distancia. Por último, la tesis presenta algunas sugerencias encauzadas a una mejora de la formación en interpretación proponiendo la inclusión de formación en interpretación a distancia para los futuros estudiantes de esta carrera universitaria.