

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

39

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

Collana a cura del Dipartimento di Interpretazione e Traduzione (DIT)
dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, sede di Forlì.

La Collana, fondata nel 2004, raccoglie le pubblicazioni scientifiche dei suoi afferenti e degli studiosi che operano in ambiti affini a livello nazionale e internazionale.

A partire da una riflessione generale sul tradurre come luogo di incontro e scontro tra lingue e culture, la Collana si propone di diffondere e rendere disponibili, a livello cartaceo e/o su supporto elettronico, i risultati della ricerca in molteplici aree, come la linguistica teorica e applicata, la linguistica dei *corpora*, la terminologia, la traduzione, l'interpretazione, gli studi letterari e di genere, il teatro, gli studi culturali e sull'umorismo.

Le pubblicazioni della Collana sono approvate dal Dipartimento, sentito il motivato parere di almeno due esperti qualificati esterni.

Il/la responsabile della Collana è il/la Direttore/rice del DIT, cui si affianca un comitato scientifico internazionale che varia in relazione alle tematiche trattate.

Telephone Interpreting

The Impact of Technology on Dialogue
Interpreting

L'interpretazione telefonica

L'impatto della tecnologia
sull'interpretazione dialogica

Mariachiara Russo, Emilia Iglesias Fernández, María
Jesús González Rodríguez (Eds.)

Bononia University Press
Via Ugo Foscolo 7 – 40123 Bologna
tel. (+39) 051 232 882
fax (+39) 051 221 019

www.buponline.com
email: info@buponline.com

© 2019 Bononia University Press

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche) sono riservati per tutti i Paesi.

ISSN: 2283-8910
ISBN: 978-88-6923-481-1

Grafica: Alessio Bonizzato
Impaginazione: Sara Celia

Prima edizione: dicembre 2019

Table of contents

7	Introduction/Introduzione
19	1. A multidisciplinary theoretical and methodological framework for the study of remote interpreting: Telephone interpreting
19	1.1. A multidisciplinary theoretical framework Emilia Iglesias Fernández and Mariachiara Russo
30	1.2. A methodological framework Sabine Braun and Elena Davitti
39	2. Telephone interpreting for healthcare services: potential problems and solutions Amalia Agata Maria Amato
67	3. Challenges and affordances of telephone interpreting in medical settings versus face-to-face medical dialogue interpreting Emilia Iglesias Fernández
95	4. La comunicazione bilingue in ambito legale: un raffronto fra interazione faccia a faccia e interazione telefonica mediata dall'interprete Mariachiara Russo

119	5. La interacción telefónica mediada por intérprete telefónico: algunos ejemplos en el ámbito policial-judicial María Jesús González Rodríguez
161	6. Interpretazione telefonica per i servizi turistici Nicoletta Spinolo
199	7. Conclusions: main findings and best practices Editors
207	Abstracts of non-English chapters
211	References
227	Multilingual analytical index

4. LA COMUNICAZIONE BILINGUE IN AMBITO LEGALE: UN RAFFRONTO FRA INTERAZIONE FACCIA A FACCIA E INTERAZIONE TELEFONICA MEDIATA DALL'INTERPRETE

Mariachiara Russo, Università di Bologna

Introduzione

In ambito legale l'interpretazione a distanza monolingue, ovvero nella stessa lingua, o bilingue, ove è necessaria la presenza di un interprete, viene effettuata sia in videoconferenza che per via telefonica a seconda dell'attività giudiziaria. La videoconferenza mediata dall'interprete viene sempre più utilizzata in ambito penale per dibattimenti e interrogatori (Russo 2017; Braun e Taylor 2012). Il suo impiego è motivato da ragioni di sicurezza, ordine pubblico e utilità. L'interpretazione telefonica, invece, viene utilizzata regolarmente per chiamate alla polizia tramite il numero unico di emergenza 112, per interrogatori o, evenienza ancora non altrettanto frequente (almeno in Italia), quando un rappresentante delle forze dell'ordine si trova ad interagire con uno straniero in occasioni quali, ad esempio, incidenti stradali o altre eventualità che si verificano al di fuori della Questura o della caserma.

In questo contributo verranno analizzate due situazioni comunicative, un'intervista giudiziaria presenziale mediata da un interprete e un'in-

terazione telefonica, allo scopo di evidenziare parallelismi e divergenze nella struttura conversazionale e negli scambi verbali tra i partecipanti. Altre autrici in questo volume hanno già passato efficacemente in rassegna i contributi apparsi sull'interpretazione telefonica evidenziando, tra l'altro, le sue peculiarità sociolinguistiche e conversazionali, i limiti del canale comunicativo monosensoriale e gli effetti sugli interlocutori. In questa sede, pertanto, verranno ripresi solo quegli aspetti salienti che si riferiscono specificatamente al raffronto tra interazione presenziale e interazione telefonica mediata dall'interprete in ambito legale. Uno degli studi comparativi più autorevoli apparso in letteratura è stato condotto da Wadensjö (1999) che ha confrontato due interrogatori di polizia reali sul medesimo caso e con i medesimi partecipanti. L'autrice ha riscontrato che l'interpretazione presenziale era più fluida, a causa della minor lunghezza dei turni conversazionali dei partecipanti e dell'andamento delle sovrapposizioni del parlato. La principale differenza risiedeva nel fatto che in presenza dell'interprete i partecipanti erano maggiormente in grado di coordinarsi e di sincronizzare la loro interazione in base anche a scambi gestuali e visivi. In particolare, i partecipanti parlavano di più e più velocemente attraverso l'interprete. L'interprete presenziale prendeva più spesso la parola rispetto all'interprete telefonico, a scapito dei partecipanti che, peraltro, parlavano più spesso sovrapponendo i turni di parola in modo cooperativo. In sintesi, nelle interazioni faccia a faccia, i parlanti parlavano più velocemente *insieme*. Successivamente, Gracia-García (2002) ha passato in rassegna i vantaggi e gli svantaggi dell'interpretazione telefonica soprattutto in ambito medico, ma anche legale. Sostanzialmente, le istituzioni sono favorevoli al suo utilizzo per ragioni economiche e logistiche (riduzione dei costi di trasferta degli interpreti, immediata disponibilità delle lingue necessarie ecc.), ma viene espressa preoccupazione dalle associazioni professionali degli interpreti per le condizioni lavorative stressogene e per la qualità della resa. È soprattutto la mancanza di informazioni visive e di segnali non verbali ad allarmare gli interpreti anche giudiziari. Su questo aspetto, anche l'interpretazione a distanza bisensoriale come la videoconferenza, sempre più in uso in ambito legale, non garantisce risultati migliori come conclude Braun (2015) alla luce dei risultati del secondo progetto europeo da lei coordinato, AVIDICUS 2:

A performance improvement can be observed in some areas, and there are also signs for a reduced and/or more successful processing effort, suggesting that RI [Remote Interpreting] was a less stressful experience in the AVI-DICUS 2 sessions, when compared with AVIDICUS 1. This was corroborated by the interpreters' comments both in AVIDICUS 1 and 2. There are also indicators for improved confidence in approaching the task of remote interpreting. However, many of the problems identified in AVIDICUS 1 prevailed in the AVIDICUS 2 data sets suggesting that *interpreting problems are still magnified by the videoconference condition despite the initial training, additional experience and the use of better equipment* (Braun 2015, p. 173 corsivo nostro).

Infine, Mikkelson (2003) ha osservato che l'interpretazione telefonica è efficace in ambito giuridico-giudiziario solo se viene utilizzata in modo mirato, se si dispone di impianti di qualità e se partecipanti e interpreti vengono adeguatamente preparati.

4.1. Materiali e metodi

Le due situazioni comunicative qui di seguito esaminate sono diverse per finalità, dinamiche e contesti socio-culturali, ma sono comunque accomunate da un medesimo scopo comunicativo generale: entrambe sono richieste d'aiuto ai rappresentanti delle forze dell'ordine tramite un canale formale che è dotato di convenzioni proprie. In entrambi i casi si tratta di un'interazione istituzionale (Drew e Heritage 1992) e questo implica che gli enunciati vengono emessi e compresi in relazione al contesto comunicativo, agli orientamenti nei confronti dell'obiettivo associato all'istituzione in questione e in base ai rapporti interpersonali tra partecipanti professionali e non professionali.

Nel caso dell'interazione presenziale si tratta di un'intervista di polizia giudiziaria nella fase di indagine preliminare di una procedura penale. Essa è tratta dal progetto europeo *Improving Police and Legal Interpreting* (IM-PLI), a cui hanno contribuito Amato e Mack (2015) e si basa su dati reali, poiché le autrici hanno utilizzato il verbale autentico di un'intervista

svoltasi senza interprete, opportunamente “anonimizzato e adattato alla presenza dell’interprete e all’uso di due lingue straniere” (*ibidem*, p. 15). L’intervista che ne risulta è ambientata nella Questura di Forlì-Cesena e dura 8 minuti e 38 secondi. Avviene tra una giovane donna di lingua tedesca vittima di un’aggressione sessuale e il commissario di lingua italiana, alla presenza dell’interprete. Tutti i partecipanti condividono il medesimo spazio comunicativo. Mentre la vittima è impersonata da un’attrice, il ruolo del commissario di polizia e quello dell’interprete sono invece recitati da due persone che svolgono queste professioni nella vita reale, rafforzando così la verosimiglianza dell’intervista presentata nel video. In particolare, l’interprete è una funzionaria del Ministero dell’Interno di stanza nella Questura di Forlì. Il video prodotto dalle autrici comprende anche l’interrogatorio con il sospettato, ma questa interazione non verrà presa in considerazione perché non pertinente in questa sede.

L’interpretazione telefonica (IT) qui analizzata è una chiamata di emergenza al 112 e per questa tipologia di interpretazione in ambito legale non vi sono corrispondenti interazioni presenziali. La telefonata dura 4 minuti e 57 secondi ed è stata fornita dall’azienda spagnola di IT per servizi pubblici DUALIA, partner del progetto SHIFT. All’inizio si sente una breve musica d’attesa: chi compone il numero di DUALIA per un servizio di interpretazione è messo in attesa per qualche secondo finché non risponde l’interprete della lingua desiderata. La qualità dell’audio è ottima (per ulteriori dettagli tecnici sulle telefonate a DUALIA, si veda González Rodríguez in questo volume).

L’interazione avviene tra una persona che parla inglese con accento straniero, l’operatore spagnolo del numero unico di emergenza 112 a cui si rivolge per denunciare la scomparsa di un’amica, e l’interprete. A rigor di termini, l’interlocutore della chiamante non è un poliziotto, ma un operatore del 112 che svolge l’intervista per poter smistare la richiesta al servizio pubblico più idoneo (polizia, ambulanza, vigili del fuoco ecc.). Analogamente al caso precedente, non si tratta di una telefonata reale, ma di una conversazione telefonica riprodotta sulla base di una chiamata reale. Si tratta di una chiamata che DUALIA tipicamente realizza per testare nuovi interpreti: pertanto, in questa interazione l’interprete, a differenza degli altri due interlocutori, reagisce spontaneamente – ovvero, si tratta di una interpretazione reale. Per la tipologia di telefonate e per i protocolli impiegati da DUALIA si rimanda ad Amato (in questo volume).

L'organizzazione complessiva di questa telefonata al 112 riflette quella delle chiamate di servizio in generale (si veda anche Tonin 2017 e Spinolo in questo volume) e delle chiamate di emergenza, che in ambito italiano al 118 sono state studiate da Zorzi e Monzoni (2003) e in quello americano da Zimmerman (1992) in particolare. Questi distinguono una sequenza di sei fasi (*ibidem*, p. 419):

- a) Pre-opening
- b) Opening/identification/acknowledgement
- c) Request
- d) Interrogative series
- e) Response
- f) Closing¹.

Per garantire omogeneità nella trascrizione del parlato dell'interazione faccia a faccia e di quella telefonica riportate in questo contributo, le convenzioni di trascrizione sono riprese da Amato e Mack (2015) e opportunamente integrate, riducendo al minimo indispensabile le annotazioni: intonazione ascendente (?); enfasi (**grassetto**); parentesi quadra anteposta ai segmenti del parlato sovrapposti per indicare rispettivamente inizio e fine del parlato simultaneo di due partecipanti ([]); enunciato lasciato incompleto (...); allungamento vocalico (:).

4.2. Confronto fra interazione faccia a faccia e telefonica

4.2.1. Gestione dei turni di apertura e accordo sulle procedure

Dal punto di vista dell'interprete, la prima differenza fondamentale è dettata dal contesto comunicativo. Nell'intervista con il commissario, l'interprete *si reca* in un luogo (la Questura) la cui funzione le è nota,

¹ “Pre-apertura (squillo del telefono che proietta un'emergenza ‘virtuale’; b) apertura/identificazione /riconoscimento (identificazione dell'istituzione e segnale di riconoscimento da parte del chiamante); c) richiesta (richiesta del servizio e/o presentazione del problema); d) serie interrogativa (‘intervista’ condotta dall'operatore per avere informazioni specifiche sul problema segnalato); e) risposta (se e quali soccorsi saranno inviati); f) chiusura (saluti ed eventuali ringraziamenti)” (Zorzi e Monzoni 2003, p. 164).

anche se non sa che tematiche e dinamiche dovrà affrontare. Nel caso dell'interpretazione telefonica, l'interprete è in un luogo (presumibilmente a casa sua) ed è improvvisamente raggiunta da un operatore del 112 che le sottoporrà un caso tra una vasta gamma di casi possibili: dai più "innocui" (ad es. una donna che si informa sulle barriere architettoniche di un museo che vuole visitare) ai più drammatici (ad es. una donna che necessita di un'ambulanza per il marito morente).

Questo elemento di imprevedibilità e tensione che richiede prontezza di riflessi e autocontrollo è forse il primo aspetto su cui far riflettere ed esercitare interpreti che desiderano formarsi in interpretazione telefonica (si veda González Rodríguez, 2017 e in questo volume).

Vediamo ora come si differenzia l'organizzazione della prima sequenza di turni. Si tratta di una sequenza cruciale perché avviene l'apertura del "canale di comunicazione" non solo in senso tecnico, ma avviene la presa di contatto interpersonale e l'identificazione reciproca che trasforma i parlanti in partecipanti sociali all'interazione comunicativa (Drew e Heritage 1992), vale a dire rappresentanti di categorie professionali che condizionano la produzione e lo schema inferenziale dello scambio verbale. L'andamento iniziale delle prime fasi della conversazione in cui l'interpretazione avviene faccia a faccia (IF) e quella dove avviene al telefono (IT) presenta già le prime differenze fondamentali:

IF	IT
	Pre-apertura (squillo del telefono per interprete) (musica d'attesa per operatore del 112 che sta chiamando il servizio DUALIA)
Apertura/Identificazione/ Riconoscimento (implicito); Saluti	Apertura/Identificazione/ Riconoscimento (esplicito); Saluti

A differenza dell'interazione monolingue, nell'interazione mediata dall'interprete questa fase si verifica due volte in entrambe le modalità: una prima volta tra interprete e chi la interpella o "cliente" (commissario e operatore del 112) e tra l'interprete e la persona che richiede aiuto (vittima in Questura e chiamante al telefono).

Prima di analizzare le due interazioni, premettiamo che la pubblicazione che accompagna il video contiene un'analisi conversazionale e situazionale molto approfondita a cui si rimanda (Amato e Mack, 2015). In questa sede ci limitiamo a rimarcare le differenze più significative tra IF e IT, rilevate rispettivamente dalle trascrizioni e dal video e dalla nostra trascrizione della telefonata fornita da DUALIA, in base alle categorie d'analisi indicate nel progetto SHIFT (si veda Braun e Davitti in questo volume). In riferimento ai turni d'apertura e all'accordo sulle procedure da parte dell'interprete si osserva quanto segue.

4.2.1.1. Interazione faccia a faccia

Nell'interazione faccia a faccia, le fasi dell'apertura, di identificazione e di riconoscimento sono già presupposte e quindi non vi è alcun comportamento verbale che le espliciti: commissario e interprete conoscono già le reciproche identità professionali (l'interprete è stata chiamata dal suo ufficio, bussava, salutava e viene fatta accomodare accanto alla vittima). Ciò che, invece, viene esplicitato è sia il motivo per cui è stata chiamata che la presentazione della sua identità (funzione) alla vittima (Amato e Mack 2015, p. 23):

C²: Ti abbiamo fatta venire perché sembra che la qui presente signorina Sabine Hale sia stata aggredita da un uomo che poco prima del nostro arrivo è riuscito a scappare.

C: Signorina, questa è una signora, un'interprete di tedesco che ci permetterà di comprendere esattamente come si sono svolti i fatti.

Sono queste le condizioni più adeguate per favorire la reciproca fiducia e la comprensione degli enunciati, nonché delle funzioni di ciascuno. Inoltre, il commissario stabilisce subito un clima interpersonale disteso che facilita l'interazione ricordando il vincolo deontologico della riservatezza a cui l'interprete è tenuta.

L'interprete traduce tutto molto fedelmente in unico turno e si presenta

² Abbreviazioni: C = commissario, I = interprete, V = vittima, BT= Back Translation

anche con il proprio nome. Comunicare la propria identità personale oltre che categoriale (interprete professionista) è un ulteriore elemento che favorisce fiducia e trasparenza nell'interazione con la vittima:

I: Also ich bin die Dolmetscherin, ich heiße Silvia Brome, und ich bin da, um die Polizei zu helfen, den Vorgang der Ereignisse zu rekonstruieren. Also, keine Sorge, weil ich zur Geheimhaltung verpflichtet bin. Wenn etwas nicht klar ist, dann können Sie ruhig sagen, ok?

(BT: Dunque, io sono l'interprete, mi chiamo Silvia Brome e sono qua per aiutare la polizia a ricostruire come si sono svolti i fatti. Dunque non si preoccupi, perché sono tenuta alla segretezza. Se qualche cosa non è chiara, lo può dire tranquillamente, ok?) (*ibidem*, 25, corsivo nostro)

L'aggiunta della frase finale rispetto al discorso del commissario tecnicamente viene definita da Wadensjö (1993 [2002]) una *non-rendition*, ovvero un'iniziativa discorsiva autonoma che non corrisponde ad alcun enunciato del discorso di partenza: in questo modo, l'interprete si accorda con la vittima sul modo di procedere e dimostra così di preoccuparsi per la buona riuscita della comunicazione. Questo genere di iniziativa da parte dell'interprete professionista è, a nostro avviso, da incoraggiare negli aspiranti interpreti proprio per rafforzare il senso del valore comunicativo e non "solo" traduttivo della loro prestazione.

4.2.1.2. Interazione telefonica

Nell'interazione telefonica, i due turni di identificazione e di riconoscimento tra chi risponde (*call-taker* C, in questo caso l'interprete che lavora per DUALIA, I) e chi chiama (l'operatore del 112, O) sono molto rapidi. L'interprete si identifica subito in modo molto efficiente: prima con il nome dell'Azienda che l'operatore cercava (identità professionale) e poi con il proprio nome (identità personale), seguito dall'offerta d'aiuto (turno 1).

1. I: Dualia mi nombre es Inés ¿en qué puedo ayudarle?

2. O: Hola buenos días mire llamo del 112 ¿e: es usted es la intérprete de inglés?

3. I: De acuerdo?

4. O: Sì:: le voy a pasar con una señorita

5. I: De acuerdo?

Le interpreti, dunque, in entrambe le modalità si presentano prima professionalmente e poi personalmente. Inoltre, forniscono un terzo elemento: nel primo caso un *modus operandi* per favorire la comunicazione e, nel secondo, un'espressione formulaica per conoscere il motivo della chiamata. Dal punto di vista pragmatico, si può notare un diverso uso delle risorse prosodiche probabilmente dettato dalla situazione comunicativa: un tono pacato in IF e un ritmo d'eloquio veloce in IT (per un approfondimento sugli aspetti prosodici e paralinguistici nell'interpretazione a distanza si veda Iglesias Fernández in questo volume).

Nel turno di risposta (turno 2), l'operatore replica salutando, ma non è ricambiato dall'interprete. Per inciso, questa reazione rispecchia un *pattern* comportamentale frequente nelle telefonate di servizio spagnole dove il 22% dei riceventi non ricambia mai il saluto sembrando, quindi, interessato a giungere quanto prima al motivo della chiamata (Colamussi e Pallotti 2003, p 102). L'operatore, poi, si identifica e, trattandosi di un servizio plurilingue, richiede conferma di avere al telefono l'interprete giusta (2).

In questo caso non viene fornito alcun tipo di *briefing* all'interprete, ma solo che verrà messa in contatto con una signorina. Sarà proprio l'interprete che dovrà aiutare l'operatore a scoprire il motivo della chiamata (*the reason for call* o *request*), a differenza del caso precedente.

Merita sottolineare che la risposta dispreferita in questo scambio di domanda-risposta (l'interprete avrebbe dovuto rispondere semplicemente "sì", anziché "d'accordo" con tono ascendente, (3)), pare disorientare per un attimo l'operatore che risponde con un segnale discorsivo dal tono quasi dubbioso "Sì::" (4). Anche nel successivo turno l'interprete risponde allo stesso modo (5). In questo caso il tipo di risposta è appropriato, ma non il tono che avrebbe dovuto essere discendente, ossia di conferma.

Da questo veloce scambio di turni si evince l'importanza della competenza fonopragmatica nell'interprete, sia nell'uso adeguato della prosodia che delle scelte lessicali.

Dopo la prima fase di apertura/identificazione interprete (I)-operatore (O)-chiamante (C), inizia ora un nuovo turno di apertura con la donna straniera che ha chiamato il 112:

- 6. C: Hallo good morning
- 7. I: Hallo good morning
- 8. C: Ah [I`m]
- 9. I: [HOW] can I help you?

La chiamante sta per iniziare il turno di autoidentificazione. È leggermente esitante, e quindi l’interprete si inserisce con tono deciso chiedendo il motivo della chiamata (“How can I help you?”), perché ha interpretato questo punto come un punto di rilevanza transizionale (*transitional relevance point*). Questa sensibilità percettiva è importante per un interprete, proprio perché le pause dell’interlocutrice hanno valori diversi e potrebbe rischiare di interromperla in un momento importante della sua narrazione (si veda Iglesias Fernández in questo volume).

A differenza della situazione presenziale, l’interprete non si premura di accordarsi sulle procedure (“Se qualche cosa non è chiara, lo può dire tranquillamente, ok?”); vedremo che adotterà invece delle strategie implicite per favorire la comprensione (cfr. 2.4).

4.2.2. Gestione dei turni e della comunicazione

Nelle successive fasi, l’andamento delle due interazioni pare differenziarsi nel modo seguente:

IF (modalità presenziale)	IT (modalità a distanza)
Richiesta da commissario a interprete Richiesta da commissario a vittima	Richiesta da operatore a interprete
Serie interrogativa Prevalentemente TRIADICA (COM<>INT<>VIT)	Serie interrogativa Prevalentemente DIADICA (INT<>OP; INT<>CH)

Nella modalità presenziale (IF), il commissario (COM) specifica all’interprete (INT) quale compito deve svolgere e poi invita la vittima (VIT) a fornire il suo racconto; in questo caso la comunicazione avvie-

ne con scambi ordinati di coppie di turni (serie interrogativa: domanda del commissario alla vittima-traduzione dell'interprete-risposta della vittima-traduzione dell'interprete, ecc.) con alcune sovrapposizioni nei turni più lunghi tra interprete e vittima. La sequenza dei turni avviene con modalità triadica, come è tipico di un'interazione formale e gerarchizzata, come una intervista o un interrogatorio di polizia, dove il commissario fa domande e l'interrogato risponde.

Nella modalità a distanza, una volta avvenuta l'identificazione da parte dell'operatore (OP), la richiesta del motivo della telefonata viene posta direttamente dall'interprete (INT) alla chiamante (CH) dopo lo scambio iniziale di saluti: "How can I help you?". Nella serie interrogativa, la strategia dell'interprete è quella di raccogliere dalla chiamante tutte le informazioni pertinenti e poi riferire tutto in un unico turno all'operatore. Anziché un dialogo a tre, la conversazione procede con scambi dialogici separati con ciascun partecipante. Gli scambi triadici (che si osservano nell'interpretazione presenziale) costituiscono la minima parte di questa chiamata. Ciò consente di snellire i tempi per giungere il prima possibile al motivo della chiamata e risponde ad indicazioni fornite agli interpreti nei protocolli di DUALIA. La presenza di protocolli forniti dalle aziende o istituzioni per cui l'interprete lavora è un'indispensabile guida di riferimento, ma soprattutto è uno strumento a disposizione di operatori e interpreti per ricondurre interazioni potenzialmente destabilizzanti dal punto di vista emotivo (si pensi alle chiamate d'emergenza) sotto controllo e per ottimizzare così il lavoro quotidiano facendo di ogni chiamata una chiamata di routine (Zimmerman 1992; Schegloff 1986).

La probabile esperienza dell'interprete con chiamate analoghe fa sì che conduca in modo autonomo l'intervista, ma così facendo toglie all'operatore l'iniziativa di porre le domande per lui più pertinenti. La gestione dei turni da parte dell'interprete, che seleziona il parlante del turno successivo mediante risorse verbali (ad es. con l'appellativo "Compañero" per iniziare il dialogo con l'operatore, cfr. González Rodríguez in questo volume), fa emergere il suo ruolo di co-organizzatrice o coordinatrice dei turni conversazionali, ovvero il secondo ruolo dell'interprete dialogico oltre a quello di *relayer* (cioè di chi trasferisce il messaggio da una lingua all'altra) messo in rilievo da diversi autori

cominciando da Wadensjö (1998, 1993 [2002]), ma anche da Angelelli (2004) e Straniero Sergio (2007), tra gli altri. Se questo è generalmente vero per l'interprete che condivide lo spazio dell'interazione con gli altri partecipanti tramite risorse anche corporee – annuendo di continuo, ad esempio, come avviene in questa intervista in Questura, o prendendo la mano della vittima per sostenerla e incoraggiarla a proseguire il suo racconto quando diventa più penoso (Amato e Mack, 2015, p. 34) –, è tanto più vero per l'interprete telefonica che dispone solo di mezzi linguistici e paralinguistici per stabilire la durata delle sequenze diadiche e iniziare/far iniziare/interrompere il turno degli altri parlanti.

Vediamo ora delle esemplificazioni di questa prassi.

In questo primo scambio diadico, la signora rumena inizia la sua narrazione dei fatti:

10. C: I am from Rumania I am here in [Madrid] in a hotel
 11. I: _ [Yes]
 12. C: In street Gran Vía [hotel]
 13. I: _ [Yes]
 14. C: and yesterday evening I planned to meet with her to have breakfast in the hotel at eight o` clock in the morning
 15. I: _ Yes
 16. C: She hasn't come she isn`t in the [hotel] now and I don`t know what it did happen
 17. I: _ [Yes]
 18. I: _so you came here together on holiday she went out at [night]
 19. C: [yes] ah at seven o` clock yesterday night

Ogni turno della chiamante, o meglio ogni unità informativa (luogo: hotel, momento della giornata: morning) è associato ad un turno dell'interprete affatto intrusivo ("yes") che ha la funzione di confermare il recepimento del messaggio (*backchannel*) ed è, al contempo, un invito a proseguire. La medesima osservazione fece Wadensjö (1999, p. 16): "The interpreter's overlap sometimes seems to encourage participants to provide talk, in the sense that they seem to read it as a sign of the interpreter's active listening".

Prima di tradurre per l'operatore ispanofono, l'interprete ricapitola ("SO") quanto udito a scopo confermativo, con aggiunte inferenziali

legate al contesto (una straniera che chiama da un hotel deve essere in vacanza “on holiday”).

Vediamo ora una sequenza di turni che ben illustra il margine di discrezionalità dell'interprete nel condurre la serie interrogativa che sarebbe invece propria dell'operatore:

20. I: She went out and she hasn't come back.

21. C: She hasn't come back

22. I: Do you know where she went?

23. C: Eh... No only to see a friend of her here in Madrid but I don't know where exactly.

24. I: Does she have a telephone?

25. C: Eh... yes eh but the problem is that the telephone is here in the hotel.

26. I: I see. Compañero

In queste interazioni si nota anche un elevato uso di segnali discorsivi. L'importanza di questi segnali discorsivi (anche definiti connettori discorsivi o marcatori del discorso) nell'interazione orale è fondamentale perché essi contribuiscono a favorire organizzazione, trasmissione e ricezione del parlato, oltre che la dinamica comunicativa interpersonale (si veda Flores Acuña 2017 per un approfondimento sull'uso dei segnali discorsivi).

Berk-Seligson (1994 [2002]) ha dimostrato che le scelte linguistiche dell'interprete hanno un impatto sulla percezione che giudice e giuria possono avere dell'imputato o del testimone, sull'attribuzione della colpa (uso di una forma verbale passiva anziché attiva), sul grado di cortesia (esempio di significato pragmatico), sull'organizzazione dello scambio comunicativo e sul significato pragmatico. Hale (1999) ha dimostrato che anche l'omissione o l'aggiunta da parte dell'interprete di segnali discorsivi può alterare il significato pragmatico degli scambi comunicativi.

Nel caso dell'interprete presenziale che traduce tra tedesco e italiano, si contano 19 segnali discorsivi autonomi in 11 turni su 28, sia con funzione ricapitolativa (“Also” > “Dunque”, di gran lunga i più numerosi), che di conferma di aver ricevuto il messaggio (*acknowledgement tokens*, “Ja”, “Ok”, “Si”).

In 3 casi si riscontrano all'interno di un turno e possono segnalare

l'inizio di un nuovo enunciato che introduce un nuovo tema (es. 1) o anche cambiamento di destinatario e, in questo caso, ce ne sono diversi nello stesso turno (es. 2), e in 11 casi sono un segnale di presa di parola e quindi di inizio turno (es. 3) (Amato e Mack 2015):

Esempio 1:

I: Also ich bin die Dolmetscherin, ich heiße Silvia Brome, und ich bin da, um die Polizei zu helfen, den Vorgang der Ereignisse zu rekonstruieren. Also, keine Sorge, weil ich zur Geheimhaltung verpflichtet bin. Wenn etwas nicht klar ist, dann können Sie ruhig sagen, ok?

(BT: Dunque, io sono l'interprete, mi chiamo Silvia Brome e sono qua per aiutare la polizia a ricostruire come si sono svolti i fatti. Dunque non si preoccupi, perché sono tenuta alla segretezza. Se qualche cosa non è chiara, lo può dire tranquillamente, ok?)

(*ibidem*, p. 25)

Esempio 2:

C: Presto lo interrogheremo e poi...

I: Sì, ha detto che lo interrogheranno, sono sulle sue tracce, vero? Sì.

Ja, also sie sind ihm auf den Spuren und bald werden sie ihn vernehmen und ...eine gute Nachricht also.

(*ibidem*, pp. 67-68).

Esempio 3:

C: Ci vuole raccontare cosa le è accaduto?

I: Also möchten Sie uns erzählen was Ihnen passiert ist?

(BT: Dunque ci vuole raccontare cosa le è successo?)

(*ibidem*, p. 33)

Per quanto concerne la traduzione dei segnali discorsivi pronunciati dagli altri parlanti, l'interprete agisce come segue. Il commissario pronuncia solo 3 segnali discorsivi in 16 turni, di cui 2 all'interno dello stesso turno come organizzatori dell'informazione ("Bene", "Adesso che..." *ibidem*, p. 62), e 1 ad inizio turno ("Allora"). L'interprete traduce i 2 segnali ad inizio turno. Questo scarso uso di segnali discorsivi da parte del commissario sembra riflettere la struttura asimmetrica e

gerarchica dell'interazione in ambito legale osservata per quella monolingue (Russo 2017; González Rodríguez in questo volume), dove chi conduce l'intervista ha tono e modalità apparentemente più direttive (per quanto "morbide") che interazionali. Infine, la vittima non impiega alcun segnale discorsivo, ma fornisce direttamente la risposta a quanto le è stato chiesto.

Nell'interazione telefonica analizzata, gli interlocutori ispanofoni dell'IT fanno un uso elevatissimo di segnali discorsivi, a differenza della chiamante rumena che evidentemente non dispone della medesima competenza pragmatica dei nativi anglofoni. La funzione fondamentale di tali segnali discorsivi è duplice: confermare di aver compreso l'intenzione comunicativa del parlante (*backchannel*) e organizzare i turni marcandone inizio e fine. Infatti, su 42 turni dell'interprete, si contano 18 segnali discorsivi di cui 16 di inizio turno. Ci si sarebbe attesi una maggiore differenza tra l'interprete presente e a distanza, non foss'altro per la multisensorialità di cui dispone la prima durante gli scambi comunicativi. In proporzione, invece, e anche se la prima interazione è durata più a lungo, la frequenza è simile se si considerano i numeri di turni, ovvero 11/28 (39%) nel primo caso e 16/42 (38%) nel secondo. Tuttavia, nel caso dell'interprete presenziale, i segnali discorsivi paiono più indici dell'elaborazione cognitiva dell'interprete (il ricapitolativo "Also", "Dunque") e di contatto interpersonale o funzione fatica ("Sì", "Ja", "Ok"), che non effettivi interventi di gestione degli scambi comunicativi. L'interprete in Questura non seleziona i parlanti del prossimo turno, se non in brevi scambi diadici per richieste di chiarimento, e pertanto prevale il ruolo di traduttrice del messaggio dei partecipanti primari (funzione di *relayer*, nella terminologia di Wadensjö 1993 [2002]) su quello di coordinatrice. Come già osservato, ciò si deve al contesto comunicativo stesso dell'interazione: un'intervista o un interrogatorio di polizia è uno scambio formale che segue un copione ritualizzato ben definito di coppie di turni in cui il commissario pone domande e la vittima risponde.

L'interprete telefonica manifesta, invece, un margine di coordinamento molto maggiore come abbiamo già osservato.

La similitudine tra interprete presenziale e interprete telefonica nell'uso dei segnali discorsivi sta nel fatto che in entrambi i casi essi marcano soprattutto l'inizio del proprio turno (nel primo caso con funzio-

ne ricapitolativa, nel secondo pragmatica), quale che sia la modalità. Appare interessante, però, un uso peculiare di tali segnali pragmatici nell'interprete telefonica, un uso che potrebbe corrispondere all'annuire dell'interprete in presenza, quando conferma con l'*acknowledgement token* "yes" delle informazioni puntuali nella narrazione della chiamante rumena (turni 10-17).

Come già anticipato, anche l'operatore ispanofono impiega numerosi segnali discorsivi per indicare di aver compreso e per organizzare lo scambio comunicativo ("vale", "de acuerdo", "bueno"), in 7 turni su 14. In questo caso, però, trattandosi di scambi di gestione della comunicazione con l'interprete la loro traduzione non pare rilevante. Generalmente la sequenza dei turni avviene in entrambi i casi (IF e IT) in maniera efficiente, e in modo particolare nel caso dell'interprete telefonica, che evita sovrapposizioni di turno che potrebbero far perdere informazioni e si limita solo a brevissimi cenni di recepimento del messaggio (*acknowledgement tokens*).

Si osserva, infine, un forte dinamismo comunicativo nell'IT da parte dell'interprete che conduce gran parte della sequenza interrogativa anche con iniziative proprie al fine di raccogliere più informazioni possibili da riferire agli altri interlocutori.

4.2.3. Gestione dei riferimenti ai partecipanti primari

Il parlare in prima persona è una indicazione che viene solitamente fornita durante la formazione di interpreti dialogici allo scopo di favorire lo scambio fra i due partecipanti primari. Quando l'interprete condive il medesimo spazio comunicativo, di norma, siede in posizione laterale, in modo che tra i due ci sia anche un contatto visivo diretto, proprio perché l'intervento dell'interprete idealmente non influisca sul rapporto che deve stabilirsi tra di essi: devono parlare tra loro, anche se mediante l'interprete, poiché sono loro i destinatari primari.

Si è visto che in realtà, lungi dall'essere un canale neutrale della comunicazione, l'interprete svolge un ruolo attivo anche di coordinamento, per non dire addirittura di *advocacy*, cioè di supporto e difesa (si veda, tra gli altri, Merlini 2015). L'analisi delle interazioni in presenza e a distanza mostra che entrambe le interpreti oscillano tra l'uso del discorso riportato diretto e indiretto introdotto dal verbo citante "dice".

Tendenzialmente, l'interprete presenziale si identifica con il parlante isti-

tuzionale (il commissario) riferendo il suo discorso in prima persona e usando il discorso diretto (C: “Ci vuole raccontare cosa le è accaduto?”, I: “Also, möchten Sie uns erzählen was Ihnen passiert ist?” BT: Dunque ci vuole raccontare cosa le è successo? Amato e Mack 2015, p. 33).

Invece, l'interprete parla sempre in terza persona quando riferisce il racconto o le posizioni della vittima (“La ragazza stava dicendo che era appena arrivata...”, *ibidem*, p. 35), cambiando così il *footing* (Goffman 1981), ovvero l'allineamento tra i parlanti. Amato e Mack osservano (2015, p. 35):

[...] lo fa forse perché sente l'esigenza di distinguere il proprio sé da quello del parlante, perché si tratta di un passaggio contenente una descrizione delicata. Ad ogni modo, l'interprete non parla 'per conto della vittima', bensì 'della vittima'.

Colpisce il fatto che, invece, l'interprete parla in prima persona solo quando riferisce le seguenti frasi particolarmente pregnanti della vittima:

V: Nein, ich muss das schaffen. Sie müssen diesen Schwein finden, damit er so was nicht noch mal macht.

(BT: No, ce la devo fare. Dovete trovare quel maiale perché non faccia una cosa così un'altra volta)

I: No, ce la devo fare. Dovete assolutamente trovare quel maiale, perché non si ripetano più queste cose (*ibidem*, p. 43).

V: Ich hab versucht mich zu weheren, und in dem Moment hab ich Veronika schreien hören.

(BT: Ho cercato di difendermi e in quel momento ho sentito Veronika gridare)

I: Sì, io ho cercato di difendermi, in quel momento ho sentito fortunatamente Veronika gridare (*ibidem*, p. 55).

V: Ja, er hat mich daraufhin losgelassen und er hat Richtung Bahnhof gelaufen.

(BT: Sì, egli in seguito a questo mi ha lasciato ed è corso in direzione della stazione)

I: Lui mi ha mollato la presa ed è corso in direzione della stazione (*ibidem*, p. 56).

Nel caso dell'interazione telefonica, il diverso contesto comunicativo condiziona l'uso dei riferimenti ai partecipanti primari. Questi, dal momento che la loro conversazione avviene attraverso un mezzo tecnologico (*technologized interaction*, si veda Iglesias Fernández e Russo in questo volume), evidentemente percepiscono anche l'interprete come un "mezzo" tramite il quale comunicare (O: "Ahora necesito que le pregunte", "Dígale" ecc.). Pertanto, anche l'interprete telefonica che procede prevalentemente con serie interrogative diadiche riferisce sempre in terza persona quanto detto dalla chiamante rumena:

27. I: Ella ha venido aquí con una amiga desde Rumanía
están en un hotel en Madrid

28. O: Mhm Mhm

29. I: La amiga salió anoche a las siete de la tarde
para: ir a ver a una amiga o a un amigo no sé

30. O: Mhm Mhm

I discorsi riportati dei partecipanti primari vengono compresi senza ambiguità, fuorché nel seguente scambio dove, come nota anche González Rodríguez (in questo volume), l'accumularsi dei pronomi di terza persona fa sì che l'operatore richieda un chiarimento (anche rafforzato dal segnale avversativo "pero") e questo porta a una serie di turni di riparazione per ristabilire la comprensione:

32. O: Vale. ¿Y conoce a la persona con la que había quedado?

33. I: _Eh: bueno ella ha ido a ver un amigo o: una amiga no sé

34. O: Eh: Pero pero la chica que llama sabe o sea o conoce a la persona con la que había quedado?

35. I: Con quien la amiga había quedado, no?

36. I: Sí. Now did you know the person she was meeting?

Si noti, tra l'altro, ancora una volta l'impiego di segnali discorsivi quasi a ogni turno per confermare di aver compreso il messaggio e, al contempo, per imprimere dinamismo al dialogo. La funzione di selezione del parlante e di organizzazione dei turni è ben evidenziata in questo turno dell'interprete che "chiude" il dialogo con l'operatore con un *acknowledgement token* ("Sí"), e immediatamente dopo seleziona il

successivo parlante allofono richiamandone l'attenzione con un segnale ricapitolativo/esortativo ("Now").

4.2.4. Gestione dei problemi di comprensione

In entrambi i casi, si verificano lievi problemi di comprensione che le interpreti risolvono subito chiedendo chiarimenti prima di tradurre. Inoltre, vengono pronunciate anche domande di conferma di quanto udito. Nel caso dell'interpretazione presenziale, l'interprete chiede una conferma di quanto detto dal commissario con una domanda coda (Amato e Mack 2015, p. 67):

C: Presto lo interrogheremo e poi...

I: "Sì, ha detto che lo interrogheranno, sono sulle sue tracce, vero? Sì.

Ja, sie sind ihm auf den Spuren und bald werden sie ihn vernehmen

(BT: Sì, dunque sono sulle sue tracce e presto lo interrogheranno).

Nel caso dell'interpretazione telefonica si verificano più casi di negoziazione del significato in cui l'interprete utilizza diverse efficaci strategie:

- domande coda:

34. O: Eh... pero pero la chica que llama sabe o conoce a la persona con la que había quedado?

35. I: Con quien la amiga había quedado, no?

- domande "eco":

42. C: "She is forty years old".

43. I: "Forty? Cuarenta años".

44. I: Ok. And what colour is her hair?

45. C: She is tall. She is dark-haired.

46. I: Dark-haired. And her eyes?

47. C: Blue eyes.

48. I: Blue eyes. Now when you say dark-haired do you...

51. I: What's her second name? Her family name?

52. C: Po:pe:scu

53. I: Popescu? Paula Popescu?

Captare i nomi propri al telefono non è agevole, soprattutto nel caso di nomi stranieri. In questo caso, la comprensione mediante domanda eco è stata rafforzata anche dal fatto che già la chiamante rumena si premura di favorirla compitando il cognome dell'amica.

• riformulazioni parafrastiche:

47. I: And her surname?

48. C: Sorry?

49. I: What's her second name? Her family name?

Il fenomeno linguistico delle riformulazioni parafrastiche negli interpreti è già stato osservato da alcuni autori quali Straniero Sergio (2007). In particolare, Braun (2015) e Amato (in questo volume) ritengono che sia proprio la distanza che porta l'interprete a riformularsi più volte. Infine, ricordiamo anche il caso di incomprensione dovuto all'uso della terza persona singolare che ha generato diversi turni di riparazione (turni 32-36).

4.2.5. Gestione delle risorse cognitive

Non paiono emergere evidenze comportamentali particolarmente significative o che, tantomeno, differenzino la prassi delle due interpreti.

Per quanto riguarda la memoria, ad esempio, in base all'immediatezza della resa traduttiva si comprende che nessuna delle due interpreti prende appunti per alleviare il carico mnemonico. Tuttavia, nel caso dell'interprete presenziale dove i turni sono più lunghi e articolati, la scelta di non prendere le note si è rivelata controproducente poiché ha portato ad alcune interruzioni e sovrapposizioni con conseguente perdita di informazioni (Amato e Mack 2015).

L'unico segnale che potrebbe essere interpretato come uno sforzo cognitivo maggiore per l'interprete presenziale, sia per la maggiore complessità dei contenuti che per l'emotività di certi turni della vittima, è il frequente uso di segnali discorsivi ricapitolativi ("Also"), particolarmente numerosi nel suo turno finale:

I: Sì, ha detto che lo interrogheranno, sono sulle sue tracce, vero? Sì.

Ja, also sie sind ihm auf den Spuren und bald werden sie ihn vernehmen und... eine gute Nachricht... also.

(BT: Sì, dunque sono sulle sue tracce e presto lo interrogheranno e... una buona notizia dunque (Amato e Mack 2015, pp. 67-68).

Come già osservato, per l'interprete telefonica i segnali discorsivi a inizio turno appaiono piuttosto come un'indicazione di aver recepito il messaggio (*backchannel*) e un invito per l'interlocutore ad iniziare il turno.

4.2.6. Gestione della chiusura

L'organizzazione e l'andamento delle fasi finali di queste due interazioni istituzionali è analoga:

IF (modalità presenziale)	IT (modalità a distanza)
Risposta Chiusura	Risposta Chiusura

Entrambe le interazioni si concludono con la risposta da parte del rappresentante istituzionale (commissario e operatore del 112) alla richiesta d'aiuto della vittima e della chiamante rumena. Nel primo caso, viene avvertita la signorina tedesca che si darà seguito alla sua querela, se intende sporgerla:

C: Adesso che abbiamo capito come sono andate le cose, prima di concludere è necessario chiedere a Sabine se intende procedere contro il suo aggressore, quindi sporgere querela contro di lui (Amato e Mack 2015, p. 62).

Nel secondo si informa la signora che verrà allertata la polizia (turno 76, sotto).

Dal punto di vista interazionale, il comportamento linguistico dell'interprete telefonica rivela un nuovo atteggiamento:

76. O: Mhm mhm bueno pues. Lo que vamos a hacer es que vamos a dar el comunicado la comunicación a la policía y...

77. I: Sí

78. O: Digale que deje la línea del teléfono móvil libre Vale? Y... por si la policía le tiene que llamar y...

79. I: De acuerdo. Ok we are going to inform the police leave the line free in case the police needs to telephone you. Ok?

Si osserva un cambiamento di *footing* da parte dell'interprete: nel parlare in prima persona plurale ("we") si allinea per la prima volta con l'istituzione (Schegloff 1992) nel riferire alla chiamante cosa avverrà ora che lei ha espresso la sua richiesta d'aiuto. Parrebbe una mossa discorsiva rassicurante nei confronti di quest'ultima come a dire "tutti noi che abbiamo risposto alla sua chiamata, operatore del 112 e interprete, ci prenderemo cura di lei e della sua amica".

Infine, i saluti che chiudono l'interazione telefonica:

80. C: Ok thank you very much

81. I: You are welcome. Good bye.

82. C: Bye bye thank you

83. I: Buenos días compañero

84. O: Buenos días gracias. Hasta luego

85. I: Nada. Adiós

Il commiato avviene di nuovo separatamente, vale a dire è l'interprete che si accomiata da entrambi i partecipanti, ma non si salutano chiamante e operatore tra loro, come se l'interazione fosse avvenuta *con* l'interprete e non *tramite* l'interprete.

4.3. Osservazioni conclusive

Il confronto tra un'interpretazione in presenza dell'interprete e un'interpretazione telefonica in ambito legale ha messo in luce alcune similitudini e differenze significative. Per quanto le situazioni comunicative non fossero esattamente sovrapponibili, poiché si trattava in un caso dell'intervista di una vittima di violenza sessuale in Questura e nell'altro di una chiamata al 112 per denunciare la sparizione di un'amica, l'organizzazione complessiva di queste interazioni istituzionali è risultata simile: entrambe sono riconducibili alla struttura delle chiamate di emergenza in sei fasi: pre-apertura, apertura-identificazione-riconoscimento, richiesta, serie interrogativa, risposta e chiusura.

Sono stati esaminati i comportamenti verbali e interazionali delle in-

terpreti ed è emerso che l'interprete telefonica ha un ruolo di gestione dei turni conversazionali e di selezione del parlante del turno successivo molto maggiore rispetto all'interprete della Questura, anche perché in questo caso si tratta di un'interazione asimmetrica (il commissario pone le domande e la vittima risponde) e molto più formale. Si osserva, in questo caso, quindi, un andamento dell'interazione soprattutto triadico (commissario-interprete-vittima-interprete-commissario ecc.). Nel caso dell'interprete telefonica prevalgono, invece, scambi diadici tra interprete-operatore e interprete-chiamante, con frequenti iniziative discorsive dell'interprete (*non rendition*, spesso sotto forma di domande) per giungere quanto prima a cogliere la ragione della chiamata da riferire all'operatore perché mandi il servizio opportuno. Questo modo di procedere è dettato, oltre che dalla competenza personale dell'interprete, anche dai protocolli dell'azienda DUALIA che fornisce il servizio di interpretazione telefonica.

Un elemento comune, ma con funzioni diverse, è l'uso assai frequente di segnali discorsivi a inizio turno: per l'interprete telefonica è soprattutto un veloce modo di segnalare di aver recepito il messaggio (*acknowledgement token*) e di selezionare il parlante successivo (funzione pragmatica), per l'interprete in presenza pare, invece, essere più legato ad un momento ricapitolativo dell'informazione elaborata (funzione cognitiva).

Nonostante i suoi limiti, questo studio che si basa sul confronto di due casi singoli non reali, ma verosimili (perché ricostruiti in base a dati reali), fa emergere degli spunti utili per la formazione degli interpreti telefonici, tra questi: l'importanza di conoscere la struttura conversazionale delle telefonate istituzionali, lo sviluppo della competenza pragmatica interazionale (ad esempio, padronanza del proprio ruolo, uso dei segnali discorsivi e del tono della voce per gestire la conversazione ed evitare perdite di informazioni e sovrapposizioni, interiorizzazione dei protocolli e così via), sviluppo della sensibilità empatica per favorire vicinanza e comprensione tra gli interlocutori, sviluppo della velocità di trasferimento linguistico preservando, al contempo, fedeltà semantica, proprietà terminologica e fruibilità di articolazione fonologica, familiarizzazione con tutti gli aspetti specifici della comunicazione "tecnologizzata" a distanza, consapevolezza dei requisiti tecnici minimi per garantire una buona qualità di ricezione e trasmissione del messaggio.

L'imprevedibilità della chiamata, degli interlocutori (la cui identità non tanto categoriale, ma individuale, viene ricostruita in base alla voce percepita) e dei contenuti, nonché la velocità degli scambi verbali richiedono nell'interprete grande prontezza di riflessi, autocontrollo, automatismi traduttivi, competenza pragmatica e sensibilità sia percettiva che umana. La comunicazione privata delle sue componenti paralinguistiche, prossemiche, gestuali e contestuali viene forzatamente ridotta ad una dimensione monosensoriale. All'interprete telefonico spetta il compito di ridare allo scambio comunicativo tutto il suo vigore e il suo dinamismo.