

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

35

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.

Oraliter

Formas de la comunicación
presencial y a distancia

Félix San Vicente
Gloria Bazzocchi
Pilar Capanaga
(eds.)

El volumen ha sido producido en el ámbito del proyecto europeo *SHIFT in Orality* (Erasmus+ 2015-2018, *Key Action 2: Strategic Partnership in Higher Education*) coordinado por F. San Vicente.

Bononia University Press
Via Farini 37 – 40124 Bologna
tel. (+39) 051 232 882
fax (+39) 051 221 019

www.buonline.com
email: info@buonline.com

© 2017 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: 978-88-6923-296-1

Grafica: Alessio Bonizzato

In copertina: Photo by Aman Bhargava on Unsplash

Prima edizione: dicembre 2017

Índice

- 7 Presentación
Félix San Vicente, Gloria Bazzocchi, Pilar Capanaga

Aspectos lingüísticos y discursivos de la comunicación oral

- 17 1. Hablado/*Parlato*: aspectos lingüísticos y discursivos de la comunicación oral
Félix San Vicente
- 73 2. Cortesía Lingüística
María Enriqueta Pérez Vázquez
- 89 3. Marcadores discursivos, pausas, turnos
Estefanía Flores Acuña
- 101 4. Discurso referido: discurso directo e indirecto
María Enriqueta Pérez Vázquez
- 115 5. La construcción de un *ethos* común en “Don de gentes” de Elvira Lindo. Una interacción a distancia
Gloria Bazzocchi, Pilar Capanaga

Formas de la comunicación a distancia: audio y vídeo

- 143 6. Incontri medici faccia a faccia e telefonate al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e di emergenza negli Stati Uniti: un confronto
Amalia Agata Maria Amato
- 161 7. La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale in Italia e in Spagna
Mariachiara Russo

- 179 8. Le telefonate di servizio nella comunicazione monolingue:
tratti comuni e divergenti tra lo spagnolo e l'italiano
Raffaella Tonin
- 197 9. La conversación telefónica monolingüe, su futuro inmediato
y su representación en ámbito judicial-policiales
María Jesús González Rodríguez
- 223 10. Video-Mediated Communication
Sabine Braun, Elena Davitti
- 241 Bibliografía

9. La conversación telefónica monolingüe, su futuro inmediato y su representación en ámbito judicial-policial

María Jesús González Rodríguez
Universidad de Bolonia - Campus de Forlì

ABSTRACT

This paper starts with a general introduction to monolingual telephone interaction based on the studies carried out on this topic from the point of view of conversation and of intercultural studies, through a selection of some of the main authors. After such presentation, and after having identified the main features of telephone conversation, the latter will be defined in its main categories, with a special focus on the judicial-police sectors and with a view at interesting features for telephone interpreting. A few intercultural aspects will be presented as possible implications and, finally, proposals for the analysis of police telephone interaction will be made.

RESUMEN

El presente estudio recoge inicialmente las generalidades sobre la interacción telefónica (monolingüe), extraídas de los estudios dedicados a la misma desde el punto de vista del análisis del discurso –complementado con la perspectiva de los estudios interculturales– a través de un breve recorrido por los principales autores. Seguidamente se identificarán las características fundamentales de la conversación telefónica, y se procederá con una catalogación general de la misma, haciendo especial hincapié en aquellos elementos que pudieran estar relacionados con la interacción telefónica en ámbito judicial-policial. A continuación se dedicará un espacio a breves anotaciones sobre aspectos de índole intercultural con posibles implicaciones en el objeto de estudio y se concluirá con algunas reflexiones, a modo de propuestas, para profundizar en el análisis de la interacción telefónica en ámbito policial.

1. Introducción a la interacción telefónica

El estudio de la oralidad da un vuelco con la aparición en el siglo XX de los medios de comunicación como la radio, que hará que las palabras ‘vuelen’ y sean escuchadas por un público radioyente, y la televisión, que conseguirá acompañar la palabra con la imagen para los telespectadores; se trata siempre de un público fundamentalmente receptor, a excepción de casos muy limitados como invitados a la transmisión o entrevistados en la misma, presentes o no en el lugar del evento. El teléfono, sin embargo, nos brinda una relación comunicacional más ‘horizontal’, en la que ambas partes a cada lado del aparato construyen activa y bilateralmente la interacción en acto; en su más de un siglo y medio de vida este instrumento ha experimentado una enorme y rápida evolución en sus funciones básicas y nos brinda en la actualidad numerosas formas/modalidades de comunicación gracias al desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) –un aspecto este último sobre el que se reflexionará más adelante. En cualquier caso, teléfono, radio y televisión han sido medios que permitían que las palabras ‘volasen’, pero ha sido solo con la aparición de dichas tecnologías cuando esas palabras han podido ser ‘capturadas’ a través de grabaciones y, a partir de ahí, ser objeto de estudio e interés científico.

Para adentrarnos en el estudio de la interacción telefónica, es necesario partir del análisis conversacional, que busca desentrañar y “explicar los

métodos que los sujetos utilizan para constituir los intercambios de palabras, y lo hace explicitando los procedimientos y las reglas con las cuales los locutores van construyendo su propia actividad conversacional mientras la desarrollan” (Kornblit 2007: 137). Con esta breve cita se hace referencia al objeto de estudio del análisis de la conversación – dentro del análisis del discurso–, centrado en observar cómo usan los participantes cooperativamente la conversación para llevar a cabo acciones sociales, o lo que es lo mismo, “la manera en que se organiza la comunicación oral en los intercambios cotidianos, describiendo las prácticas de la interacción verbal como actividades básicas que regulan la vida social.”¹ Estamos ante un conjunto de disciplinas: etnografía de la comunicación, pragmática, teoría de la enunciación, entre otras, que estudian la conversación con metodología empírica e inductiva a partir de grabaciones de interacciones naturales en situaciones variadas. En esta área de investigación convergen también la sociología, la antropología o la psicología ya que además de analizar aspectos como la organización estructural de la conversación, los turnos conversacionales, solapamientos, interrupciones, etc., se estudian factores sociales –sexo, edad, estatus, o etnia–, así como actitudes psicológicas entre interlocutores o según el tema de la conversación –agresividad, solidaridad, indolencia, pasividad. En este marco, tan interesante para nuestros fines, se incluye además el estudio de aspectos pertenecientes a la comunicación no verbal –como los elementos paralingüísticos y kinésicos, marcadores de apoyo como ‘ah’, ‘aha’, ‘bueno’, ‘uh’, etc.–, sin olvidar los silencios (Poyatos 1994: 163-183).

La conversación telefónica comienza a ganar una atención privilegiada entre los estudiosos del análisis del discurso a finales de la década de los sesenta, con los trabajos de Schegloff (1968) y de Schegloff, Sacks y Jefferson (1974); estos autores, siguiendo la línea trazada por Goffman (1967) en sus estudios sobre la organización del discurso, marcan la metodología de análisis para estudiar las interacciones telefónicas, complementada con la aportación de la etnometodología² del sociólogo

¹ [Véase Cap. 1y 4 de este volumen]

² “La etnometodología es una propuesta básica de la sociología que ofrece una perspectiva particular acerca de la naturaleza e indagación del orden social. Los etnometodologistas estudian lo que se da por cierto, las prácticas del sentido común a través de las cuales los miembros de la sociedad coordinan, estructuran y

H. Garfinkel (1967) –en especial, la aplicación de la problemática del orden social, muy útil a la hora de estudiar la cuestión de la asimetría en la interacción social. La génesis del estudio de la conversación telefónica y sus diferentes etapas y sus posteriores líneas de investigación serán descritas de manera completa y detallada por Schegloff (1992) en la introducción de la recopilación póstuma de lecciones de Sacks, recogiendo así los avances obtenidos hasta aquel momento en este campo.

El interés científico que despertó y despierta aún la interacción telefónica radica en que se trata de una interacción verbal ‘en estado puro’ (Leonardi 2003:10), es decir, una interacción monosensorial con el audio como único *input* –exenta, pues, de comunicación gestual, mímica facial o cualquier otro tipo de percepción sensorial presentes en la interacción cara a cara. Sin duda, este punto representa el elemento caracterizador central de toda interacción telefónica y a partir de él se construye su diferenciación respecto a la interacción presencial, en la que, como se apuntaba anteriormente, encontramos ya elementos comunicativos multisensoriales. A tenor de las observaciones dadas por la literatura científica sobre el tema, es posible observar cómo esta condición específica del teléfono –*input* monosensorial sin compartir espacio presencial– incide de forma determinante, entre otras cosas, no solo en la modalidad del discurso referido o los marcadores de discurso, sino sobre todo en la gestión de los turnos conversacionales, su alternancia y su gestión, o las secuencias de pares adyacentes, conceptos estos últimos en los que se entrará en detalle seguidamente. Dicha incidencia quedará verificada a través de numerosos estudios que han ido conformando y mejorando en especificidad y complementariedad un sistema de análisis específico para la conversación telefónica monolingüe, cuyos parámetros podrían ser hipotéticamente aplicables al análisis de interacciones telefónicas bilingües mediadas por intérprete, una cuestión esta última sobre la que se reflexionará en la parte conclusiva de este trabajo.

entienden sus actividades diarias. [...]. En esencia, la etnometodología está interesada en la acción social, la intersubjetividad, y la comunicación lingüística, tópicos hallados en el corazón de la pragmática. Aparte de producir, por derecho propio, una amplia gama de estudios penetrantes y novedosos, la etnometodología fundamenta, en gran medida, el análisis de la conversación” (Firth 2010: 598).

2. Elementos caracterizadores de la interacción telefónica

Los modelos de análisis establecidos parten inicialmente de estudios de conversaciones telefónicas (en su mayor parte, en inglés), en los que se ha identificado, desde la perspectiva etnometodológica, la estructuración de las partes de la conversación telefónica, como las aperturas, los cierres, los turnos conversacionales, su gestión, su alternancia y sus secuencias, así como determinadas reglas de comportamiento comunicacional, o se han dedicado al análisis de los marcadores de apoyo, del discurso referido, además de muchos otros aspectos interesantes.

Uno de los principales elementos estudiados en las interacciones telefónicas es la alternancia de turnos o secuencias. Esta sucesión recíproca responde al esquema “ABABAB”, donde A y B representan cada una de las partes al teléfono, y a partir de este surgen las cuestiones fundamentales para poder llegar a comprender los mecanismos conversacionales y su interpretación: identificar cómo A y B entran en contacto, cuáles son las reglas de alternancia interaccional y cómo se suceden los turnos, las causas y las consecuencias de dichas reglas, o cómo dichas partes concluyen la interacción. Una de las primeras reglas descritas es la llamada ‘regla de distribución’ (Leonardi 2003: 11, Gallardo-Paúls 1993: 84), según la cual en toda interacción telefónica es el receptor (B) el que ‘abre’ la conversación cuando descuelga y responde al sonido de llamada (con “diga” en español peninsular, por ejemplo, o “pronto” en italiano, o con la autoidentificación del receptor diciendo su propio apellido “Köster”, “Schmidt”, etc., en alemán); esta premisa hace que el turno ‘sonido de llamada/respuesta’ constituya ya de por sí una secuencia³ que garantiza la apertura del canal de comunicación, dando la parte receptora (B) su disponibilidad al llamante (A). Se trata, pues, del esquema genérico de la primera fase de apertura de una interacción telefónica propuesto por los mencionados modelos de análisis, aplicable

³ “Llamaremos secuencia al intercambio [turno] o conjunto de intercambios dotados de entidad temática y/o funcional en el seno de una conversación. [...], existen secuencias caracterizadas por su función específica en la conversación (secuencias marco, de apertura y cierre), y otras secuencias tópicas donde se desarrollan los aspectos temáticos del encuentro dialógico.” (Gallardo Paúls 1993: 39). La misma autora utiliza también el sintagma terminológico ‘actos interactivos’ como sinónimo de ‘secuencias’.

a cualquier conversación objeto de estudio, y en la que la fórmula de respuesta por parte de B podrá variar según su idioma o costumbre socio-cultural.⁴ Esta fase inicial asume otras formas en la conversación cara a cara, como las extra o paraverbales: llamar a alguien por su nombre, aclararse la voz o simplemente mirar A hacia B, y la respuesta de B puede ser verbal, paraverbal o gestual.

Otra cuestión de importancia es la de los ‘pares adyacentes’ o ‘parejas adyacentes’ (*adjacency pairs*), formadas por secuencias de turnos conversacionales contiguos, como son los saludos, las despedidas o cierres, turnos de pregunta-respuesta, de disculpas-minimización, etc.; tales pares suelen presentar la llamada ‘pertinencia condicional’ (*conditional relevance*) en la que la producción de la primera parte del par requiere la producción de su segunda parte, ya que en caso de omisión de esta última la interacción se vería perturbada y se haría necesaria la inclusión de una aclaración, una disculpa o una reparación de algún tipo (Schegloff 1968, en Leonardi 2003: 11). Las secuencias, por su parte, se presentan más bien como unidades definidas por criterios semánticos, formadas por turnos o grupos de turnos dotados de entidad temática y/o funcional en el seno de la conversación (Gallardo Paúls 1993: 39-42). Entre las secuencias de apertura y cierre encontramos lo que se puede convenir en llamar los ‘elementos troncales’ y, dentro de estos, aquellos que forman parte del ‘núcleo’ (*centering*) (Gallardo Paúls 1993: 51), que acogen la mayor parte de los elementos cognitivos e informativos del objeto de la conversación en varias secuencias. Para concluir con esta breve introducción sobre los principales elementos definitorios de la estructura de una interacción telefónica, anotaremos el concepto de ‘tópico’ primario (*first topic*) o tema principal de la interacción, identificable en toda conversación telefónica por ser el objeto/tema desencadenante de la llamada; esta suele aparecer en los primeros turnos conversacionales (B: “Policía nacional buenos días dígame” // A: “sí oiga me acaban de robar el bolso”), aunque también es posible que sea identificable en secuencias o fases sucesivas de la interacción⁵ (B:

⁴ En el apartado 5 se citarán algunos estudios interlingüísticos y/o interculturales de interacciones telefónicas de corte contrastivo.

⁵ “Al destacar algún tema como primer tópico de una conversación no nos referimos simplemente al hecho de que aparezca cronológicamente antes que otros: [...]”

“Novofri dígame // A: “sí hola buenos días, mire les llamo a ustedes porque me han recomendado su empresa, ponen aire acondicionado ¿verdad?” // B: “pues sí, efectivamente, ¿es un cliente nuestro el que le ha recomendado nuestra empresa?” [más turnos sobre la recomendación y las razones de la misma] B: “pues nada, es que querría montar una consola, o bueno, dos, no sé, en mi salón y la cocina”).

3. Catalogación de la interacción telefónica

Por lo que respecta a la catalogación de las interacciones telefónicas, se ha de subrayar que gran parte de los estudiosos consideran este tema como una cuestión aún por resolver. Los intentos por alcanzar una clasificación sistematizada parten del concepto de ‘cercanía y lejanía’ de los interlocutores, que es, como se indicaba anteriormente, el principal elemento diferenciador entre una conversación cara a cara –contexto presencial–, y una conversación telefónica, en la que los interlocutores no comparten espacio. En una interacción al teléfono esta diferencia puede comportar, entre otras cosas, una variación en la deixis espacial, desde un punto de vista lingüístico, o, desde la perspectiva comunicacional, un uso más frecuente de señales de contacto con fórmulas que puedan confirmar el buen funcionamiento del canal de comunicación –a diferencia de la conversación cara a cara, en la que la confirmación se facilita en gran parte a través de la gestualidad–; sin embargo, si bien es cierto que se han identificado algunas líneas diferenciadoras y determinados elementos caracterizadores de las conversaciones telefónicas, aún no se ha podido concluir de forma

Efectivamente, el primer tema es aquél que luego se relata como “tema de” una conversación [...] y resulta más fácil de detectar en las conversaciones telefónicas. Pero tal y como señala Levinson, hay ocasiones en que los turnos anteriores (no propiamente temáticos) pueden generar localmente otros temas, aplazando la aparición del primero. En general, una estructura inicial bastante frecuente es: LLAMADA + RESPUESTA + RAZONES DE LA LLAMADA, pero hay veces en que el PRIMER INTERVALO TEMÁTICO (*First Topic Slot*) se ve ocupado por otros turnos [como saludos, o pregunta de interés –¿qué tal va con el calor?, ¿qué tal la vuelta al trabajo?– que generan temas secundarios]; puede ocurrir también, que se pretenda ocultar las razones de la llamada [...], aunque es general la tendencia a asociar estos dos elementos (primer tema-razones para la conversación)” (Gallardo Paúls 1993: 60).

definitiva la clasificación de las mismas (Leonardi 2003: 17). Una propuesta construida precisamente a partir de la idea ‘cercanía-lejanía’ atendiendo a la relación entre los interlocutores nos la ofrece Rath (1995), en la que podemos diferenciar los siguientes grupos:

- 1) ‘Conversaciones de servicio’ (*Dienstleistungsgespräche*): interacciones en las que los interlocutores no se conocen, siendo A la parte que solicita un servicio o información sobre un asunto determinado, y B el operador/interlocutor representante de una institución, una empresa, una entidad comercial o similar.
- 2) ‘Conversaciones fáticas’ (*phatische Gespräche*): las partes se conocen (familiares, amigos, conocidos); en la conversación se refuerza o se mantiene una relación social. Este grupo se subdivide en dos grupos:
 - 2.1) ‘Conversaciones puramente fáticas’ (*rein phatische Gespräche*): exclusivamente para reforzar la relación social.
 - 2.2) ‘Conversaciones fáticas marcadas por finalidad adicional’ (*phatische geprägte Gespräche mit zusätzlichem Zweck*): interacciones entre íntimos o conocidos con el objetivo de resolver o concretar una cuestión, y en la que, además, se afianza la relación.

El grupo 2 está formado por un conjunto de relaciones que pueden presentar numerosas variables que tal vez habría que atender e identificar ulteriores distinciones entre las reunidas tanto en el subgrupo 2.1 como en aquellas del subgrupo 2.2, estudiando además, si fuera el caso, otros posibles subgrupos. Por motivos de espacio, dejamos para otra ocasión ulteriores consideraciones sobre el grupo 2 para pasar a observar con algo más de detenimiento el grupo 1, ‘llamadas de servicio’, entre las que colocaremos las interacciones judiciales-policiales, objeto de reflexión final de este estudio.

Las conversaciones englobadas en el grupo 1 –estudiadas entre otros por Bercelli (2003: 59-90)– se diferencian del resto por estar enfocadas únicamente a la obtención de un determinado servicio que suele hacer ya acto de presencia en los primeros turnos de la interacción, lo cual hace que el factor tiempo, para ambos interlocutores, sea un elemento caracterizador crucial: lograr el objetivo lo antes posible. Asimismo, el hecho de no conocerse el operador (B) y el solicitante del servicio (A) hace que la serie de preguntas clásicas de cortesía como “¿qué tal?, ¿cómo

van las cosas por allí?” entre estos interlocutores sea inexistente –nos referimos con esto a la fase secuencial denominada ‘preguntas de interés’ o ‘*initial inquiries*’ en las que nos detendremos más adelante–, y las estrategias de abordaje al tópico o tema primario se reducen a peticiones, acompañadas a veces de breves justificaciones o aclaraciones; del mismo modo se restringen de manera importante los saludos, traducándose todo ello en optimización del tiempo de llamada y reducción de la duración de la misma (Rath 1995: 31-33). Esta tendencia es posible identificarla ya en la fase inicial de la llamada, apareciendo a menudo en un único turno la apertura y la autoidentificación –“Novofri dígame”– e incluso el saludo –“Buenos días policía nacional dígame”. En la fase conclusiva de llamada encontramos las mismas características, ya que una vez logrado el objetivo de la llamada –información sobre una cuestión, exposición de un problema y su resolución, un aviso de avería, etc.– se procede inmediatamente a la conclusión de la llamada con fórmulas más o menos lexicalizadas o protocolarizadas –como “encantada de haberle atendido”, “gracias por haber utilizado este servicio” // “venga, adiós”– y despedidas rápidas con secuencias de cierre muy breves–, organizadas en pares adyacentes.

En líneas anteriores se propone la pertenencia de las interacciones de ámbito judicial-policial al grupo de llamadas de servicio descritas; este tipo de conversaciones telefónicas pertenece claramente al ámbito de la interacción de la ciudadanía con instituciones públicas, solicitando un servicio o una determinada información. Sin embargo, este grupo de conversaciones telefónicas puede abarcar numerosas y variadas situaciones, múltiples contextos, y operadores diferentes. Sobre la diversidad que pueden presentar las llamadas judiciales-policiales nos detendremos en la parte conclusiva, centrándonos por ahora sólo en el perfil de llamada ‘A: ciudadano / B: operador policial’. Para este tipo de interacción, la catalogación de ‘llamadas de servicio’ podría resultar incompleta, ya que estamos potencialmente ante condiciones en las que, por un accidente, un suceso imprevisto, o una situación de riesgo o peligro, se encuentren presentes otros aspectos muy relevantes, como la necesidad inmediata de pedir y recibir auxilio, o asistencia, así como el factor emocional implícito en este tipo de situaciones ‘extra-ordinarias’, o de llamadas inusuales. Es por ello que los elementos prototípicos de las

llamadas de servicio no parecen ser suficientes, y sería menester agregar el grupo de 'llamadas de emergencias'.

Son numerosos los autores que se han dedicado al estudio de la interacción telefónica en el ámbito de servicios de emergencias (Leonardi 2003: 19), analizando cómo se comportan los mecanismos de las conversaciones telefónicas cotidianas en este particular contexto, como Monzoni y Zorzi (2003: 163-181) o Wakin y Zimmermann (1999: 409-437). Las llamadas de emergencias conforman de por sí un pequeño universo en el que se han estudiado varios sectores, como servicio de bomberos, urgencias médicas, policía, violencia de género, protección civil, etc.; se trata, pues, de servicios institucionales de distinta índole, agrupados precisamente por el factor de 'atención de emergencias' bajo esta etiqueta, a los que se accede a través de un único número de emergencias (112, número adoptado en los países de la Unión Europea) o en números por sectores (bomberos, urgencias médicas, violencia de género, etc.). En todas las interacciones 'de emergencia', encontraremos las características descritas anteriormente de las llamadas de servicio, institucionales en este caso, en las cuales, la prioridad absoluta por parte de ambos interlocutores —especialmente la parte B— se concentra en: a) identificación del problema objeto de la llamada, lo antes posible, b) acordar qué tipo de servicio ha de asignarse valorando su grado de urgencia y c) lugar del suceso que se ha de atender. En este grupo de interacciones cabe prever que la duración de la conversación se reduzca a los turnos estrictamente necesarios para concluir los puntos a), b) y c) descritos anteriormente, con aperturas muy breves, autoidentificación de B en primer turno, estrategias de abordaje e identificación del tópico primario en turnos inmediatos, gestión de los elementos troncales e identificación del núcleo dirigida normalmente por el operador (B), con cierre y conclusión de la interacción igualmente breve.

En las siguientes líneas se incluye una breve descripción de las partes integrantes de la conversación telefónica que resultan más significativas y, consecuentemente, han sido objeto de estudio frecuente en el análisis de las interacciones telefónicas. La mayoría de los ejemplos que ilustrarán las descripciones estarán enmarcados en el ámbito judicial-policial, objeto final de este estudio.

4. Estructura de la interacción telefónica

En este apartado, y siguiendo los modelos de análisis, se presentan las características genéricas de las fases de apertura y cierre de una conversación telefónica, denominadas también ‘secuencias marco’,⁶ por enmarcar de alguna manera el resto de los intercambios conversacionales de la misma. La importancia de estas secuencias marco radica además en su especialización funcional, en la que se marca/define la relación (apertura) y se ratifica o modifica (cierre) a tenor del desarrollo de la conversación entre las partes A y B, asumiendo estas últimas un determinado papel en la misma.

4.1. Inicio o apertura de la interacción telefónica

El inicio o apertura de una conversación telefónica supone activar una serie de mecanismos de toma de contacto y respuesta a la misma entre las partes comunicantes (A y B) que responden generalmente a reglas o costumbres sociales y culturales. Esta fase de la interacción telefónica se distingue netamente de la conversación presencial, cara a cara, u otros tipos de interacción (videoconferencia), ya que en la apertura de la interacción telefónica las partes se identifican verbalmente –audio, único *input*– en los primeros turnos (con algunas excepciones entre partes muy allegadas, familiares o amigos, en las que se inicia la interacción con saludos o incluso con el objeto de la llamada directamente). Según Schegloff, esta característica singular de la interacción telefónica crea, respecto a la interacción presencial, una asimetría de información importante entre los dos participantes (Leonardi 2003: 12): por ejemplo, en una llamada al 112 (servicio de emergencias), al 062 (Guardia Civil) o al 091 (Cuerpo Nacional de Policía), el llamante marca un número concreto, conoce perfectamente el motivo de la misma y sabe que será atendido por una determinada persona relacionada con el objeto de su llamada, mientras que el operador/receptor sabe que puede recibir llamadas desde cualquier número, por cualquier motivo, de cualquier persona.⁷ En cualquier caso, esta afirmación

⁶ “Secuencia marco: la que se desarrolla para negociar la apertura y el cierre de la situación dialogal” (Gallardo-Paúls 1993: 223).

⁷ En el ejemplo citado en el apartado anterior (B: “Policía buenos días dígame” // A: “sí oiga me acaban de robar el bolso”), puede servir muy bien de ejemplo de lo

genérica sobre la asimetría de información ha de revisarse, ya que con las nuevas tecnologías existe la posibilidad de identificación del número y, eventualmente, del llamante, con lo cual un receptor en la actualidad cuenta con posibilidades para realizar hipótesis del motivo de la llamada y verse así reducida en gran parte la asimetría existente en la ‘clásica’ apertura de llamada, aunque algunos ejemplos como “Buenos días Guardia Civil dígame”, “Facultad de veterinaria dígame” o “Sí 091 dígame” sí que puede responder a la asimetría genérica mencionada. Según Bercelli (en Thüne y Leonardi 2003) o Gallardo Paúls (1993), las aperturas de una interacción telefónica responden básicamente al siguiente esquema:

- 1) Apertura del canal: nos referimos a la secuencia “sonido de llamada”// B: “¿Sí?” o también “sonido de llamada” // B: “¿Diga?” anotada en párrafos anteriores.
- 2) Identificación (y/o reconocimiento): “es una fase característica de los encuentros telefónicos” (1993: 84); normalmente es la parte B que abre la comunicación con un “¿sí?” “¿diga?” y la parte A reconoce su interlocutor, o puede tener lugar a través de la heteroidentificación –“¿Carmen?”– como de la autoidentificación –“No, soy Lola”–, o incluso no tener lugar en caso de que las partes se conozcan muy bien (familiares y amigos cercanos) – “sonido de llamada” // B: “¿qué?” A: “oye, que estoy en la oficina todavía”.⁸ Por lo que respecta a las llamadas de servicio y/o llamadas a números de emergencias directamente relacionadas con el ámbito judicial-policial, subrayamos que la identificación del receptor suele tener lugar en el primer turno de respuesta a la llamada (autoidentificación de B: “Policía buenos días dígame”), por lo que no se suele dar la heteroidentificación.⁹

expuesto, como esquema prototípico de apertura de una llamada de servicios de emergencia policial.

⁸ Esta interacción tiene lugar a través de móviles, en los que la identificación es automática.

⁹ A veces aparece la secuencia denominada ‘procedimiento de toma de contacto’ antes de los saludos, como par adyacente a la identificación, o justo después, según las circunstancias; aparece incluso “a lo largo de la conversación ya establecida, por dificultades momentáneas de comunicación que pueden resolverse con emisiones del tipo “¿oiga?, ¿me oyes?, ¿estás ahí?, ¡le oigo muy mal!” (Gallardo Paúls 1993: 86).

3) Saludos: a veces, según qué circunstancias, las partes en comunicación y su relación existente, o el idioma operado, puede aparecer antes de la identificación o junto a ella en el mismo turno, como pareja o par adyacente –B: “¿Carmen?”// A: “Sí hola guapa, estaba esperando tu llamada”–, compactarse en un solo turno respuesta/autoidentificación/saludo –“Buenas tardes Guardia Civil dígame”–, o puede incluso no tener lugar en caso de que las partes se conozcan muy bien.¹⁰

4) Preguntas de interés (*initial inquiries*): se trata de la fase de intercambio de fórmulas más o menos convencionales como “¿qué tal? ¿cómo estás? ¿cuánto tiempo!”; pueden funcionar a veces como saludo, en cuyo caso se fusionan en una misma secuencia. Esta fase se puede desarrollar también tras los saludos en varios turnos, conocida también como ‘secuencia de intercambio’ (*exchange sequence*), o puede sustituirlos –B: “¿Diga?” // A: “¿qué pasa? ¿cómo va? ¿qué tal acabó ayer la cena?”.

5) Estrategias de abordaje: en esta fase nos acercamos ya al tópico primario (*first topic*) para tocar el tema principal de la conversación, que suele corresponder al motivo de la llamada –“mire, sobre el pedido que hicimos la semana pasada...”– o pueden surgir temas complementarios –“bueno, hoy no hace mucho calor, lo mismo esta noche... si refresca algo, lo mismo encarta un cine de verano”. Generalmente el motivo de la llamada o tópico primario suele aparecer en la parte inicial o secuencias de aperturas, tras identificaciones, saludos y/o preguntas de interés, aunque a veces puedan surgir temas en turnos anteriores, o se va aplazando por conveniencia de una de las partes.¹¹

Desde la perspectiva funcional, en la apertura de una interacción telefónica deben cumplirse tres operaciones básicas: a) establecimiento de contacto, b) establecimiento o confirmación de una relación, y c)

¹⁰ Un ejemplo de ello puede ser una conversación entre hermanas que se han visto esa misma mañana: “A: ¿diga?” // “B: Bego” // “A: ¿qué?” // “B: ¿te vienes al cine?” (Gallardo Paúls 1993: 82).

¹¹ Sobre las secuencias de estrategias de abordaje y aparición del tópico primario, se remite a la nota 5.

aproximación hacia un primer tema. Para concluir con la descripción de la apertura de una conversación telefónica cabe resaltar su importancia decisiva, ya que marcará y determinará el resto de la conversación, tanto en contenidos como en intención comunicativa y los resultados que se obtendrán en/de la misma.

4.2. Conclusión o cierre de la interacción telefónica

En esta última fase de la conversación telefónica se observa, al igual que en la apertura o inicio, un orden estructurado bien preciso y organizado igualmente por secuencias con pares adyacentes. La aproximación al cierre de la interacción se determina con marcadores o elementos genéricos, como por ejemplo, “bueno”, “vale”, “venga”, “seguimos en contacto”, “venga gracias”, etc.; según Schegloff y Sacks (1974) se trata de ‘posibles pre-cierres’ (*possible pre-closings*) o pre-conclusiones que, en el caso de que el interlocutor lo capte y ratifique con un par adyacente, dará lugar al saludo final y cierre de la interacción, con “venga, adiós”, o “hasta luego”, etc.

Siguiendo el esquema de cierre expuesto por Rainer Rath (1995) la conclusión de la interacción telefónica se puede resumir en los siguientes puntos (Leonardi 2003: 15-17):

- 1) Pre-cierre/ratificación (*Gesprächsbeendigungsangebot/Ratifizierung*): se ofrece la posibilidad de cierre con marcadores como los citados anteriormente, señalando uno de los interlocutores la intención de dar por terminada la llamada; en caso de que el otro interlocutor se muestre de acuerdo ratificando dicha intención con marcadores similares con pares adyacentes, darán paso a la fase de cierre de la conversación –A: “>bueno pues ya nos vamos oyendo más tarde< ¿vale?” // B: “bueno venga”.¹² En esta fase Gallardo-Paúls (1993: 92) identifica también lo que denomina ‘límites de tópico’, consistente en una serie de turnos dedicados a dar por terminado el tema que se estaba desarrollando; este ‘límite de tópico’ se puede verificar de dos maneras: o con ‘turnos de paso’, en los que ambos interlocutores entienden que no hay más que añadir –“bue:::no, pos eso”, “>que sí que sí< que ya:: se verá”, o con ‘expresiones sentenciosas’, o con

¹² Transcripción según el modelo de Jefferson (Thüne, Leonardi 2003: 33).

sentido concluyente –“si es que la vida es así”, “el asunto está zanjado”, “venga, no se preocupe, que ya está llegando el coche patrulla”–; la intención de cerrar puede aparecer en cualquier secuencia de la interacción con intervenciones directas, por parte de B (suele hacerlo el receptor) del tipo “oye perdona, te voy a tener que dejar que me están llamando por la otra línea”, o incluso justo después de la apertura, aprovechando el ofrecimiento de A –B: “>que ¿qué hago?< estudiando para el examen de mañana” // A: “bue::no anda, te dejo que estudies”. En esta fase resulta igualmente crucial el uso de los elementos paralingüísticos, ya que ellos mismos pueden convertirse en marcadores de pre-cierre –B: “cla::ro >bueno bueno<”, “va::le ve::nga”.

2) Síntesis/ratificación (*Resümeel/Ratifizierung*): suelen contener breves resúmenes conclusivos o acuerdos adoptados respecto al objeto primario de la llamada u otras cuestiones que hayan podido surgir – B: “bien, >quedamos en que usted pasa por< esta:: Comisaría >en las próximas 48 horas< para firmar la denuncia, ¿de acuerdo?” // A: “>sí sí sí por supuesto< esta misma tarde sin falta”.

3) Agradecimientos (*Dank/Gegendank*): fase para expresar agradecimiento y/o algún añadido con par adyacente, muy frecuente en llamadas de servicio e institucionales –B: “>gracias muy amable< eh?” // A: “a su disposición”. Se organizan por pares adyacentes, como los saludos de apertura.

4) Saludos de despedida (*Grüße/Gegengrüße*): pueden incluir “que tenga un buen día” “buen servicio”, “un beso para tu hermana”, “recuerdos para todos”, etc.

5) Despedida (*Verabschiedung/Gegenverabschiedung*): conclusión propiamente dicha de la interacción, que suele aparecer en pares adyacentes: “hasta luego” // “adiós”, “nos vemos” // “venga:: adiós”.

Los pares adyacentes dedicados a saludos para terceras personas o los agradecimientos resultan facultativos (Rath 1995: 12) y su orden secuencial puede variar: en realidad, si bien esta fase resulta muy similar a la apertura en cuanto al esquema estructural y su funcionalidad, los estudios demuestran que la fase de cierre presenta un número mayor de variantes variables, aunque en las llamadas de servicio, en general, sí que presentan formas más o menos protocolarizadas y secuencias más

estables en correspondencia a los modelos de análisis. En cualquier caso, tanto las aperturas como los cierres, si bien responden en gran medida a los esquemas y las estructuras secuenciales descritas en este apartado, pueden presentar alguna que otra variación; estas aparentes modificaciones (a veces dadas por fusiones o cambio de orden habitual de alternancias) no responden solo y exclusivamente a razones o mecanismos funcionales de la comunicación, sino que además pueden estar relacionadas con factores de carácter socio-culturales y/o el idioma operado en la interacción, una cuestión que se tratará en el apartado siguiente.

5. Aspectos inter- y transculturales en el análisis de la interacción telefónica

En líneas anteriores se ha expuesto brevemente el esquema de los parámetros esenciales para un análisis de una interacción telefónica. Dichos puntos no solo constituyen el modelo considerado 'canónico' en el análisis de aperturas y cierres de las conversaciones telefónicas, sino que además representan la base de los estudios inter- y transculturales¹³ en los que la interacción telefónica se contempla desde una perspectiva cultural o lingüístico-cultural (antropología lingüística, más en concreto, etnografía de la comunicación), un área de estudio vasta y compleja a la que no es posible dedicar en esta ocasión el espacio que se merece, por lo que nos limitaremos a apuntar algunos conceptos imprescindibles para nuestros fines.

Los estudios transculturales de la interacción telefónica se concentran en el análisis de las fases constituyentes de la misma en una determinada lengua-cultura, comparándola con una interacción similar en otra lengua-cultura; el objetivo inicial es el de observar particularidades y, de paso, poder verificar si los modelos de Schegloff son aplicables a interacciones en idiomas distintos al inglés, y, en el caso, adoptar dichas

¹³ Los estudios inter- y transculturales resultan siempre de gran interés desde la perspectiva antropológica de 'análisis lengua-cultura', tanto en el marco de la interacción telefónica monolingüe como, especialmente, en el de las interacciones telefónicas (bilingües) mediadas por intérprete. [V. Cap. 6 y 7 de este volumen]

reglas como universales independientemente del idioma utilizado. Esta línea de investigación queda inaugurada con Godard (1977) que realiza un estudio contrastivo entre llamadas telefónicas estadounidenses y francesas; en dichas interacciones el autor observa diferencias notables en las aperturas, con consecuencias en la formulación lingüística de las mismas, explicadas o justificadas mediante consideraciones de carácter cultural. A este estudio le seguirán otros de índole contrastiva¹⁴ dibujándose de forma cada vez más neta las diferencias de perspectiva desde las que se observa la interacción telefónica: el análisis del discurso, cuyo objeto de estudio es el uso lingüístico de modo contextualizado poniendo su atención en examinar con detalle la organización y estructura de las interacciones, y la perspectiva transcultural (o intercultural), centrada en observar los cambios o las diferencias de la interacción de un idioma a otro. De alguna forma, el análisis del discurso se coloca en un nivel de abstracción más alto, un punto de vista que le permitiría asumir un criterio o modelo único aplicable a toda interacción, incluso ante aquellas que aparentemente presentan articulaciones o declinaciones diferentes del modelo establecido (Leonardi 2003: 21). En el caso de observar diferencias interaccionales entre cultura y cultura, o de un idioma a otro,¹⁵ para el análisis del discurso es importante observar si son expresiones de un mismo criterio organizativo, mientras que, para los estudios transculturales, los modelos de análisis 'han de ceder' en flexibilidad ante mecanismos y repertorios culturales que generan comportamientos comunicativos necesarios e imprescindibles para el buen funcionamiento de la interacción telefónica: es decir, que lo más importante para la perspectiva inter-transcultural es centrarse en los cambios de las estructuras de una conversación telefónica que se puedan registrar al pasar de un idioma a otro. Ante este panorama, se revelaría interesante la posibilidad de hacer confluír en los estudios de interacciones telefónicas ambas líneas de

¹⁴ Para mayor información sobre autores y estudios, cfr. Leonardi (2003: 21-32).

¹⁵ Resulta conveniente distinguir entre grupos culturales e idiomas, ya que los primeros pueden compartir un mismo idioma (lenguas internacionales); es factible encontrar distintas expresiones de un determinado comportamiento interaccional (descolgar el teléfono y responder, por ejemplo), derivados de modelos culturales diversos, dentro de una misma comunidad lingüística.

análisis, partiendo de las estructuras identificadas por los modelos ‘canónicos’ y ‘filtrar’ a través de ellos los comportamientos culturales, de forma que se obtuvieran dos resultados, tal vez diferentes, de un único análisis.

En esta línea cabría analizar, por ejemplo, los cambios de fórmulas lingüísticas, rituales y modelos que pueden seguir las interacciones que pertenecen a distintas áreas o grupos culturales dentro de una misma lengua: es el caso de las lenguas internacionales, como el español, que puede presentar una interacción telefónica en la variante argentina con algunas características distintas, pares adyacentes diferentes, etc., respecto a la variante española, por ejemplo. Si nos centráramos exclusivamente en el primer turno de apertura “sonido de llamada// respuesta de B” en español, podríamos identificar diversas fórmulas de apertura de la interacción –utilizadas por los distintos grupos culturales, o países hispanohablantes– no intercambiables la mayoría de ellas:¹⁶ “diga”, “alo”, “aló”, “bueno”, “sí”, “hola”; la fórmula “bueno” frecuente en México no sería extrapolable a España, como tampoco, “aló” o “alo”, la fórmula reina en Colombia. En Argentina es plausible “Aló” aunque tienden frecuentemente al “sí” u “hola”, mientras que en Puerto Rico, por aproximación con EE.UU., la respuesta más habitual es “hallo”, mientras que en Chile la tendencia es “diga” u “hola”, etc. Si entráramos en las fórmulas de cierre final de llamada, ocurriría lo mismo: oiríamos con frecuencia “chau” en Argentina, “bye” en México, “hasta luego” “adiós” en España, y otro largo etcétera. Es bien sabido que el primer turno de apertura es muy delicado; las expectativas de apertura determina la relación entre las partes, puede marcar la colaboración entre ellas y la fluidez de la interacción, lo cual significa que la fórmula no apropiada culturalmente puede generar cuanto menos perplejidad, lo que automáticamente se puede traducir en alteración de la ‘clásica’ estructura de la fase de apertura. Existen numerosos factores de índole cultural que pueden ‘afectar’ o modificar las estructuras ‘canónicas’ de una interacción telefónica; un ejemplo muy banal, pero no por ello menos importante, es la cuestión de horarios: en España no se acepta de buen grado una llamada a teléfonos privados a la consabida ‘hora de la

¹⁶ Ejemplos extraídos de foros, como los de wordreference.com, o lingq.com.

siesta' (especialmente en verano), como tampoco sería buena costumbre en Italia o Alemania llamar por teléfono a una casa después de las 22.00, cosa perfectamente plausible en España. Los ejemplos ilustrados pueden alterar o modificar la estructura y las secuencias de las fases de apertura, pero con la adecuación cultural pertinente dicha estructura podría mantenerse inalterable; sin embargo, existen casos en los que cabría debatir sobre la existencia universal de dicha estructura.

En las últimas décadas ven la luz numerosas aportaciones de tipo transcultural, como por ejemplo los estudios presentados por Thüne y Leonardi (2003) o Luke y Pavlidou (2002). Solo la fase de apertura de la conversación telefónica estudiada desde el punto de vista intercultural o transcultural, revela analogías pero también notables diferencias entre distintos idiomas, como la ausencia de primera respuesta en la fase 'sonido de llamada/respuesta', que alterará los pares adyacentes de identificación, por ejemplo, respecto a lo observado en estudios anteriores, o variaciones en la autoidentificación –omitida en ciertos casos, obligada en otros, o indiferente si aparece o no, o incluso una prolongación de esta fase con numerosos turnos según los idiomas utilizados (Leonardi 2003: 22-23). Comencemos por la omisión de apertura en ámbito privado: en japonés, es frecuente que el receptor solo descuelgue el teléfono, sin emitir ningún tipo de mensaje o sonido, a la espera de que sea el llamante el que inicie efectivamente la interacción con la fórmula "mosimosi" o "hai", o comiencen a hablar simultáneamente ambos interlocutores (Leonardi 2003: 24). En el apartado 2 se mencionaba el caso del alemán que, como respuesta al sonido de llamada y primer turno de B, suele decir su apellido (con tono interrogativo) en lugar del "dígame" español; en Finlandia y Holanda se responde también al sonido de llamada con autoidentificación (apellido) y en Suecia se usa frecuentemente autoidentificarse con apellido o facilitando su número telefónico en esa primera respuesta. Por lo que respecta la fase de identificación, encontramos un amplio abanico de variaciones de esquema estudiadas: refiriéndonos siempre a llamadas privadas, en EE.UU. se prefiere la heteroidentificación tras un "hallo" como respuesta a sonido de llamada, y en las llamadas de servicio o de emergencias sería factible la omisión de la autoidentificación del llamante (A); en alemán, finlandés y holandés la omisión de la

autoidentificación es aceptable solo entre interlocutores muy allegados, considerándose una grave falta de cortesía en el resto de los casos, incluidos los casos de llamadas de emergencias, mientras que en español o en italiano no estaría mal considerada dicha omisión. Sin embargo, con el chino se identifica todo un ‘ritual social de no-identificación’ construido a través de un procedimiento interactivo y colaborativo entre los interlocutores (especialmente si son de sexo femenino) con una función de estructuración conversacional: el mecanismo consiste en, una vez que la llamante (A) confirma la identidad de la receptora (B), la invita a adivinar quién está llamando, con una serie de secuencias particularmente largas que incluyen preguntas, pistas y comentarios (Leonardi 2003: 23).

En los últimos estudios dedicados a esta área, observamos una ulterior evolución, examinando las interacciones telefónicas entre nativos de un determinado idioma e interlocutores no nativos de esa misma lengua – resultados todos ellos sin duda muy interesantes, especialmente para el estudio de las interacciones telefónicas mediadas por intérprete telefónico. En estudios que confrontan las secuencias dedicadas a ‘preguntas de interés’ en interacciones telefónicas en alemán entre hablantes nativos y hablantes de persa (o farsi) con alemán como idioma adquirido, se observa que los segundos (A) hacen uso de numerosos turnos para preguntar por la salud no solo del receptor (B), sino también por sus familiares y allegados, siguiendo los repertorios culturales de su cultura de origen, un proceso que resulta excesivamente largo y puede causar cierta perplejidad en B que, acostumbrado a preguntas de interés breves, de cortesía (A: “¿qué tal?” // B: “bien, ¿y tú?” // A: “bien bien, oye te llamaba”...), concibe esta larga fase de preguntas de interés como temas o tópicos –primarios o secundarios. En el caso de conversaciones entre alemanes e italianos con lengua alemana adquirida causa alguna traba comunicacional la omisión mecánica de la autoidentificación del llamante italiano (A), necesaria como ‘turno’ para el receptor alemán (B) por formar parte de esa secuencia y de la rutina conversacional telefónica, fundamental para que se establezca la relación entre interlocutores al teléfono. Una fórmula utilizada a veces para evitar posibles estupores en B es insertar un “llamo desde Italia” para crear una disponibilidad a la colaboración conversacional en el receptor.

Tras este breve recorrido por estudios transculturales y observando algunos de los ejemplos referidos resulta evidente que el camino emprendido por esta línea de investigación nos brindará importantes aportaciones en el análisis de las interacciones telefónicas abriendo, tal vez, nuevas vías de exploración.

6. Conclusiones

La primera consideración que conviene anotar ineludiblemente en este último apartado es una reflexión respecto a la postura o posición a adoptar en relación a los modelos ‘canónicos’ del análisis de las interacciones telefónicas y su validez universal. La cuestión que se plantea es si debemos mantener las líneas guía de análisis y estudiar los resultados desde un nivel de abstracción que ‘nos libere’ de considerar las impelentes observaciones aportadas por los estudios inter- o transculturales o si, por el contrario, fuera menester implementar dichos modelos con la inclusión de parámetros de análisis inter- transculturales, y revisar consecuentemente los modelos establecidos. Para nuestros fines, resultaría conveniente adoptar una posición favorable a la implementación: por un lado, el peso de los repertorios culturales se presenta como inapelable en las interacciones telefónicas, y por otro, los avances vertiginosos de las TIC, en general, y de las tecnologías aplicadas a dispositivos telefónicos, nos obligan a imaginar nuevas formas de comunicación que incidirán indefectiblemente en el futuro inmediato de las interacciones telefónicas, si no lo han hecho ya. Además, repertorios culturales y nuevas formas de comunicación se revelan como dos asuntos imprescindibles para el estudio de la interpretación telefónica, una tipología de interacción telefónica singular sobre la que reflexionaremos brevemente en las próximas líneas.

El desarrollo de las TIC ha comportado ya, de alguna forma, una revolución en/de la interacción telefónica, por lo que los modelos de análisis están abocados a ser revisados significativamente. La telefonía móvil ha conllevado que la estructura clásica de la fase de apertura sufra notables ‘alteraciones’: la identificación de los interlocutores se realiza de forma automática, puesto que un determinado número telefónico queda registrado contractualmente a un determinado titular, y los números de móviles de empresas o instituciones son asignados igualmente a

empleados u operadores, usuarios individuales. Ante esta realidad, los pares adyacentes de la secuencia de identificación desaparecerían en la interacción si en la agenda del teléfono tuviéramos memorizado el número de la llamada entrante –el llamante (A) sabe quién es el receptor, (B)–; se darían turnos de heteroidentificación y/o autoidentificación en caso de que B no tenga memorizado el número en la agenda de contactos del dispositivo –B no sabe quién es A, llamante– o si coge la llamada una persona que no es titular de ese número –pareja, allegado, compañero de trabajo, etc. Asistimos también al nacimiento de nuevas secuencias que no estarían presentes en los modelos de análisis (basados en telefonía fija) y que tal vez se deberían de integrar en la fase de apertura: “¿dónde estás?” “¿por dónde vas?”. La primera es una pregunta muy usual en telefonía móvil, pero queda fuera de lugar entre dos teléfonos fijos, perfectamente ubicables, o al menos sería imaginable que la pueda formular B, en el caso de que A se encuentre fuera de su ubicación habitual (en un hotel, otra sede laboral); la segunda es una pregunta habitual cuando A y/o B se encuentran en itinerancia, de viaje (tren, coche, etc.). Un último ejemplo: la secuencia ‘procedimiento de toma de contacto’ (Gallardo-Paúls 1993: 86), que puede aparecer antes de los saludos, como par adyacente a la identificación, o justo después, con turnos como “¿oiga?, ¿me oyes?, ¿estás ahí?, ¡le oigo muy mal!” comparece con mucha más frecuencia en interacciones entre móviles que entre dispositivos fijos, por pérdida de cobertura (en alta montaña, pasando por túneles, zonas con poca señal, etc.). Esta secuencia se puede repetir a lo largo de una interacción, por problemas técnicos.

La aparición de la pequeña pantalla (*display*) en los fijos, en la que se visualiza el número de la llamada entrante, hizo que la asimetría de información señalada por Schegloff se redujera notablemente entre números privados (si se conocen de memoria o están memorizados en el dispositivo) o se intuyera el origen de la llamada a través del prefijo;¹⁷ en el caso de los móviles ocurre algo similar a lo explicado con la secuencia de identificación.

¹⁷ La asimetría de información continúa siendo válida para todas las llamadas de servicio.

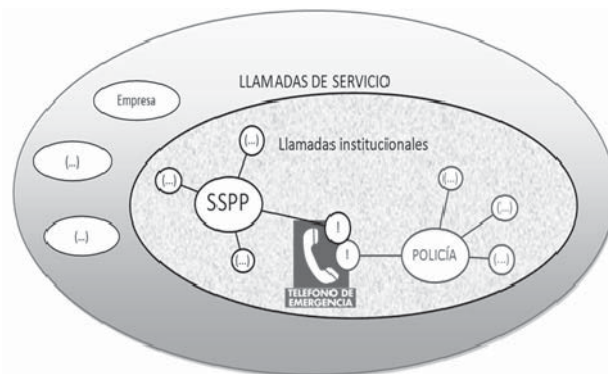
La gran revolución en la telefonía incide drásticamente en el elemento caracterizador de la interacción telefónica por antonomasia: el *input* monosensorial ya no es el único. Mensajes chat, sms, imágenes, símbolos, emoticones, manos libres, videollamada. Dadas las circunstancias, ¿se puede seguir hablando de interacción telefónica monosensorial? Con la telefonía fija sí, pero el presente y el futuro inmediato de los dispositivos telefónicos de última generación amenazan muy seriamente la unicidad del *input*, como también el concepto de la 'lejanía-cercanía', e incluso la misma diferenciación entre interacción presencial e interacción telefónica: la presencialidad, con elementos comunicativos multisensoriales. La videollamada nos permite ya, al menos, una interacción bisensorial, incorporándose la comunicación gestual.

No cabe duda de que estamos ante un escenario tecnológico en el que se perfilan cambios históricos, que obligarán inevitablemente a considerar necesario un examen de los modelos de análisis; en esta revisión se enmarcaría también la exploración y análisis de otras formas de interacción telefónica, como aquellas mediadas por intérprete. Los elementos presentes en los escenarios descritos se relacionan directamente con esta modalidad de interpretación, que opera 'dentro' de una interacción telefónica diádica, convirtiéndola con su participación en triádica. Si nos atenemos exclusivamente al dispositivo telefónico fijo –o llamada telefónica desde móvil–, y estuviéramos en el papel de intérprete telefónico, tendríamos que afrontar dos posibles escenarios, dos tipos de interacciones distintas: interpretar desde el otro lado del teléfono una interacción bilingüe presencial (policía y denunciante en comisaría e intérprete al teléfono), o una interacción bilingüe telefónica, sin compartir espacio (médico en ambulatorio, paciente en su domicilio, intérprete al teléfono).¹⁸ Sin entrar en detalle sobre la complejidad existente en ambos escenarios, nos limitamos a

¹⁸ Un tercer escenario, bastante inusual, es el de intérprete compartiendo espacio con uno de los interlocutores, mientras que el otro se encuentra al otro lado del teléfono (intérprete con empresario A, empresario B al teléfono). Nuestro interés se centra en la segunda tipología descrita, mientras que dejamos para otra ocasión la primera y la tercera por la presencialidad compartida, un factor de 'hibridación interaccional' (monosensorial y multisensorial) no contemplado en este estudio.

subrayar estas ‘nuevas formas’ conversacionales telefónicas como interacciones ‘híbridas’ que bien merecerían un pequeño espacio o apartado en el análisis de las interacciones telefónicas.

Por último, y retomando el ejemplo anterior de la conversación en comisaría, pasamos a la representación de la interacción telefónica en el ámbito judicial-policial. En apartados anteriores hemos esbozado una posible categorización de las interacciones de este sector de los servicios públicos, en particular, las interacciones policiales: dentro, pues, de las llamadas de servicios, quedarían recogidas en las llamadas institucionales y, a su vez, en las llamadas de emergencias:



Esta tipología de llamada (señalada en el gráfico con signo de admiración como subgrupo de ‘Policía’) presenta características muy peculiares que la diferencian de otras llamadas policiales (indicadas con puntos suspensivos). Esta interacción se distingue de las demás interacciones policiales por tratarse de una ‘llamada a servicios de emergencias’, limitándonos en esta ocasión a macro-contextualizar la interacción telefónica monolingüe en ámbito policial, con participantes donde A es un llamante usuario/ciudadano y B es un receptor operador/funcionario de determinado cuerpo de seguridad del Estado.¹⁹

¹⁹ Como la Policía Nacional – 091, Guardia Civil – 062. Policías Autonómicas: Ertzaintza (País Vasco), Mossos d’Esquadra (Cataluña), Policía Canaria (Canarias), Policía Foral (Navarra) a través del 112, y Policía Autónoma de Andalucía (Andalucía) a través del número 954 28 93 00. En colaboración con las Fuerzas de

Dentro del grupo ‘interacciones judiciales-policiales’ existe una variedad que va desde la llamada ‘estándar’ de solicitud de información –para informarse sobre renovación de un DNI por cambio de residencia–, pasando por una llamada para quejarse del vecindario, hasta llegar a la llamada para alertar sobre un incidente o poner una denuncia. Quedan fuera de este análisis las interacciones ‘internas’, como, por ejemplo, las que tienen lugar entre un comisario y un policía –pertenecientes o no al mismo distrito– o entre un procurador y un juez de paz, cuya clasificación se diferenciaría radicalmente de nuestro objeto. Como se deduce de lo escrito en líneas anteriores, el asunto de la clasificación o categorización de las llamadas de servicio, de las llamadas institucionales y de las llamadas de emergencias presenta una serie de ‘zonas grises’ y ambigüedades que habría que atender y clarificar para favorecer el avance en los estudios de esta área. Lo mismo ocurre con los modelos de análisis utilizados en la actualidad, en los que algunas secuencias y sus pares adyacentes no se corresponden plenamente con los esquemas genéricos, por la modalidad de la llamada –manos libres fijo, telefonía móvil– o por tantos otros factores que inciden y alteran la estructura de algunas interacciones telefónicas policiales.

Otro elemento que podemos encontrar en las interacciones telefónicas en ámbito judicial-policial es la presencia de ‘centros de llamadas’, *call-center* (*help-line*, o *help-desk* telefónico) para determinados servicios –un ejemplo en España: el servicio de denuncia telefónica para turistas nacionales y extranjeros, en 5 idiomas²⁰–, que presenta unas interacciones telefónicas netamente distintas de la clásica llamada a un *call-center* de una empresa de telefonía por lo que no responden por igual a los modelos establecidos. De hecho, los *call-center* podrían considerarse como una macro-categoría en sí misma, y habría que profundizar en su estudio.

La cuestión prosódica, en particular, en la tipología de interacción telefónica que nos ocupa, presenta una relevancia capital en un caso de denuncia; reviste un papel determinante en la percepción y la

seguridad encontramos el 016 (Violencia de género) y el 1006 (Protección Civil). El número 112 se extiende a asistencia de todo tipo de emergencias.

²⁰ Cfr: [https://www.policia.es/denunweb/den_tel_es.html].

descripción de los hechos, en la articulación de las emociones suscitadas, sus implicaciones, etc. La policía o cualquier otro cuerpo de seguridad con funciones y poderes judiciales desarrolla su propia labor a partir de 'cómo se cuentan/expresan/narran los hechos que se quieren denunciar. En este sentido, dentro de las interacciones telefónicas de ámbito judicial-policial se podría integrar el grupo de las escuchas telefónicas; estas interacciones telefónicas, en las que también trabajan los intérpretes, son de vital importancia e imprescindibles en las investigaciones judiciales, aunque es cierto que, por su particularidad y singularidad, formarían un grupo de análisis bien diferenciado del resto de las interacciones telefónicas que se pueden encontrar en este ámbito. En cualquier caso, la incidencia de la prosodia en el desarrollo de las interacciones, los aspectos verbales y no verbales –elementos paralingüísticos y los gestos comunicacionales– resultan determinantes en las interacciones telefónicas, y más aún en las pertenecientes al ámbito judicial-policial, por lo que resultaría útil y conveniente integrar en los modelos de análisis parámetros que atendiesen esas 'zonas grises', esas nuevas formas de interacción telefónica, esos elementos no considerados como se debiera y su incidencia en el desarrollo de las mismas.

Bibliografía

- Alarcos Llorach, Emilio (1994): *Gramática de la lengua española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Alba de Diego, Vidal (1995): “La cortesía en la petición de permiso”, *Dicenda*, 13, 13-24.
- Alba Juez, Laura (2008): “An overview of politeness studies on Argentinean and Uruguayan Spanish”, M.E. Placencia; C. García (eds.), *Research on politeness in the Spanish-speaking world*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 35-57.
- Albano Leoni, Federico (2006): *Il corpus CLIPS: presentazione del progetto*. [www.clips.unina.it.]
- Albelda Marco, Marta (2004): “Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal”, D. Bravo; A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 109-134.
- Albelda Marco, Marta (2008): “Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento”, A. Briz; A. Hidalgo; M. Albelda; J. Contreras; N. Hernández Flores (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Valencia: Univ. de Valencia, 89-113.
- Albelda Marco, Marta (2012): “Recursos fónicos descorteses: datos acústicos y metodología para su identificación”, J. Escamilla Morales; G. Henry Vega (eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla-Estocolmo: Univ. del Atlántico, 520-544.
- Alcina Franch, Juan; Blecua, José Manuel (1975): *Gramática española*. Barcelona: Ariel.
- Alcoba Rueda, Santiago (2004): “Cortesía e imagen en la lengua de Internet”, D. Bravo; A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía español*. Barcelona: Ariel, 357-370.
- Alcoba Rueda, Santiago; Poch Olivé, Dolors (2006): “Los marcadores gramaticales y fónicos de cortesía en el lenguaje publicitario”, M. Villayandre Llamazares (ed.), *Discurso. Actas XXXV Simposio*

- Internacional de la Sociedad Española de Lingüística*. León: Univ. de León. Departamento de Filología Hispánica y Clásica, 24-47.
- Alcoba Rueda, Santiago *et al.* (2006): “Cortesía y lengua en Internet”, M. Casado Velarde; R. Ruiz González; M.V. Romero Gualda (eds.), *Análisis del discurso: lengua, cultura, valores. Actas del I Congreso Internacional*. Madrid: ArcoLibros, 127-140.
- Almeida, Flávia *et al.* (2008): “Agradecimientos y disculpas en el cine iberoamericano. Representaciones de Buenos Aires, Bogotá, Ciudad de México, La Habana, Lima, Madrid, Santiago de Chile y Río de Janeiro”, A. Briz *et al.* (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Valencia-Estocolmo: Univ. de Valencia/EDICE, 604-622.
- Almela, Ramón (2003): “Inconsistencias de la oposición oral/escrito”, *Oralia*, 6, 63-88.
- Alvarado Ortega, M. Belén (2008): *Las fórmulas rutinarias en el español actual* [Tesis doctoral, Univ. de Alicante].
- Álvarez, Alexandra; Joven, Carolina (2005): “Atenuantes y sus funciones cortesés: manipulación y seducción en conversaciones entre mujeres de Mérida”, D. Bravo (coord.), *Estudios de la (des) cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken, 119- 144.
- Amato, Amalia; Mack, Gabriele (2015): *Comunicare tramite interprete nelle indagini di polizia. Implicazioni didattiche di un’analisi linguistica*. Bologna: BUP.
- Anderson, Neil R. (1992): “Eight decades of employment interview research: A retrospective meta-review and prospective commentary”, *European Work and Organizational Psychologist*, 2, 1-32.
- Angulo Egea, María (2009): “Las mujeres en el periodismo literario. Tres casos paradigmáticos”. *Actas del Congreso Internacional Latina de Comunicación Social*. Tenerife: Univ. de La Laguna.
- Alonso Ramos, Margarita (Dir.) (1999): *Diccionario de colocaciones del español*. [www.dicesp.com]
- Ardila, John A. G. (2004): *Sociopragmática y retórica interpersonal. La cortesía en inglés y castellano*. New York: The Edwin Mellen Press.
- Angelelli, Claudia (2004): *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Arminen, Ilkka (2005): "Sequential order and sequence structure – the case of incommensurable studies on mobile phone calls", *Discourse Studies*, 7, 649-662.
- Arminen, Ilkka; Leinonen, Minna (2006): "Mobile phone call openings: tailoring answers to personalized summonses", *Discourse Studies*, 8, 339-368.
- Bailini, Sonia (2006): "La cortesía en la enseñanza del español a italianos", C. M. Figueroa *et al.* (eds.), *Studies in Contrastive Linguistics. Proceedings of the 4th International Contrastive Linguistics Conference*. Santiago: Univ. de Santiago de Compostela, 79-88.
- Baixauli, Inmaculada (2000): "Las secuencias de historia en la conversación coloquial". A. Briz; Grupo Val.Es.Co (eds.), *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel, 81-107.
- Bajtín, Mijaíl M. (1981 [1934-1935]): "Discourse in the novel". *The Dialogic Imagination*. Austin: University of Texas Press, 259-422.
- Balibrea Cárceles, Álvaro (2003): "Enseñanza de los marcadores del discurso oral a través de textos publicitarios audiovisuales en la clase de E/LE", *Actas XIV Congreso Internacional de ASELE. Medios de comunicación y Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*. Burgos, 847-858. http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/asele_xiv.htm
- Ballesteros Martín, Francisco J. (2001): "La cortesía española frente a la cortesía inglesa. Estudio pragmalingüístico de las exhortaciones impositivas", *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense*, 9, 171-207.
- Ballesteros Martín, Francisco J. (2002): "Mecanismos de atenuación en español e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía", *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 11, 1-21.
- Bally, Charles (1932): *Linguistique générale et linguistique française*. Bern: Francke.
- Bañón Hernández, Antonio M. (2010): "Pausa y descortesía en el debate político-electoral", *Español Actual: Revista del español vivo*, 94, 9-46.
- Barbero, Juan Carlos; Bermejo, Felisa; San Vicente, Félix (2012 [2010]): *Contrastiva. Grammatica della lingua spagnola*. Bologna: CLUEB.
- Barbero, Juan Carlos; San Vicente, Félix (2006): *Actual. Gramática para comunicar en español*. Bologna: CLUEB.
- Barefoot, John C.; Strickland, Lloyd H. (1982): "Conflict and Dominance in Television-Mediated Interactions", *Sage Journal*.

- Barnal, María (2011): “La oralidad en la situación de juicio. Análisis de los rasgos coloquiales en el juicio del 11-M”, A.M. Harvey; L. Fant (eds.), *El diálogo oral en el mundo hispanohablante: estudios teóricos y aplicados*. Madrid: Iberoamericana/Vervuert, 123-145.
- Barros García, M. Jesús (2010): “Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones”, *Tono Digital. Revista electrónica de estudios filológicos*, 19, 1-13.
- Bartlett, Rini (2000): “Helping inmate moms keep in touch – Prison programs encourage ties with children”, *Corrections Today*, 62(7), 102-104.
- Bazzanella, Carla (1985): “L’uso dei connettivi nel parlato: Alcune proposte”, A. Franchi de Bellis; L.M. Savoia (eds.), *Sintassi e morfologia della lingua italiana d’uso. Teorie e applicazioni descrittive. Atti del XVII Congresso Internazionale di Studi, Urbino (11-13 settembre 1983)*. Roma: Bulzoni, 83-94.
- Bazzanella, Carla (1986): “Connettivi di correzione nel parlato: usi metatestuali e faticci”, *Parallela*, 2, 35-45.
- Bazzanella, Carla (1990): “Phatic connectives as interactional cues in contemporary spoken Italian”, *Journal of Pragmatics*, 14, 629-647.
- Bazzanella, Carla (1994): *Le facce del parlare. Un approccio pragmatico all’italiano parlato*. Firenze: La Nuova Italia.
- Bazzanella, Carla (1995): “I segnali discorsivi”, L. Renzi; G. Salvi; A. Cardinaletti (eds.), *Grande grammatica italiana di consultazione*. Bologna: il Mulino, 1988-1995, vol. 3° (*Tipi di frase, deissi, formazione delle parole*), 225-257.
- Bazzanella, Carla (2001): “Segnali discorsivi e contesto”, W. Heinrich; C. Heiss; M. Soffritti (eds.), *Modalità e Substandard*. Bologna: CLUEB, 41-64.
- Bazzanella, Carla (2006): “Discourse markers in Italian: towards a ‘compositional’ meaning”, K. Fischer (ed.), *Approaches to discourse particles*. Amsterdam: Elsevier, 449-464.
- Bazzanella, Carla (2010): “I segnali discorsivi”, G. Salvi; L. Renzi (a cura di), *Grammatica dell’italiano antico*. Bologna: il Mulino, vol. 2°, 1339-1357.
- Bazzanella, Carla; Cristofoli, Mirella (1998): “Piuttosto che e le alternative non preferenziali: un mutamento in atto?”, *Cuadernos de filología italiana*, 267-278.

- Bazzanella, Carla; Morra, Lucia (2000): "Discourse markers and the indeterminacy of translation", I. Korzan; C. Marello (eds.), *Argomenti per una linguistica della traduzione, On linguistic aspects of translation, Notes pour une linguistique de la traduction*. Alessandria: Edizioni dell'Orso, 149-157.
- Bazzanella, Carla; Bosco, Cristina; Gili Fivela, Barbara; Miecznikowski, Johanna; Tini Brunozi, Francesca (2008): "Segnali discorsivi e tipi di interazione", C. Bosisio; B. Cambiaghi; M.E. Piemontese; F. Santulli (eds.), *Atti del 7° Congresso Internazionale dell'Associazione Italiana di Linguistica Applicata*. Perugia: Guerra Edizioni, 239-265.
- Beckman, Howard; Frankel, Richard (1994): "The effect of physician behaviour on the collection of data", *Annals of Internal Medicine*, 101, 692-696.
- Beers Fägersten, Kristy (2010): "Using discourse analysis to assess social co-presence in the video conference environment", L. Shedletsky; J. Aitken (eds.), *Cases on online discussion and interaction: Experiences and outcomes*. Hershey, PA: IGI Global, 175-193.
- Beinhauer, Werner (1964 [1968]): *El español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Bellucci, Patrizia (2002): *A onor del vero. Fondamenti di linguistica giudiziaria*. Torino: UTET.
- Benavent, Elisa (2000): *El relato dramatizado en la conversación*. Valencia: Univ. de Valencia.
- Benforado, Adam (2010): "Frames of Injustice: The Bias We Overlook". *Indiana Law Journal*, 85(4), 1333-1378.
- Benincà, Paola (1998): "L'ordine degli elementi della frase e le costruzioni marcate", L. Renzi; G. Salvi; A. Cardinaletti (eds.), *Grande grammatica italiana di consultazione I*. Bologna: il Mulino, 115-194.
- Bercelli, Fabrizio; Pallotti, Gabriele (2002): "Conversazioni telefoniche", C. Bazzanella (ed.), *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*. Milano: Guerini studio, 177-192.
- Bercelli, Fabrizio (2003): "Le aperture delle telefonate di servizio italiane", E.M. Thüne; S. Leonardi (eds.), *Telefonare in diverse lingue*. Milano: FrancoAngeli, 59-90.
- Berk-Seligson, Susan (1988 [2002]): "The impact of politeness in witness testimony: the influence of the court interpreter", F. Pöchhacker; M.

- Shlesinger (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 278-292.
- Bermejo Calleja, Felisa (2004): “Función semántico-pragmática del conector discursivo y en la conversación (Corpus analizado: diálogos de *El Jarama* de R. Sánchez Ferlosio)”, *Artifara*, n. 4, enero-junio, sección Monographica [<http://www.artifara.com/rivista4/testi/conector.asp>]
- Bermejo Calleja, Felisa (2008): *Le subordinate avverbiali. Uno studio contrastivo spagnolo-italiano*. Bologna: Bononia University Press.
- Bermejo Calleja, Felisa (2009): *Le relative spagnole e italiane*. Torino: Celid.
- Bermejo Calleja, Felisa (2015): “Aproximación a la cita indirecta en infinitivo”, P. Calef; F. Estévez; A. Fournier (eds.), *Hora fecunda. Scritti in onore di Giancarlo Depretis*. Torino: Nuova Trauben, 379-395.
- Bermejo Calleja, Felisa (en prensa): “Discurso indirecto e infinitivo en la lengua oral del par español-italiano”, F. Bermejo Calleja; P. Katelhoen (eds.), *Lingua parlata. Un confronto fra l'italiano e alcune lingue europee*. Bern: Peter Lang.
- Bernal, María (2012): “Ciberentrevistas y actividades de (des)cortesía: un estudio comparativo español-sueco”, M.E. Placencia; C. García (eds.), *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Amsterdam: Rodopi, 159-186.
- Berretta, Monica (1984): “Connettivi testuali in italiano e pianificazione del discorso, in *Linguistica testuale*”, L. Còveri (ed.), *Atti del XV congresso internazionale della Società di Linguistica Italiana (Genova - Santa Margherita Ligure, 8-10 maggio 1981)*. Roma: Bulzoni, 237-254.
- Berruto, Gaetano (1983): “L’italiano popolare e la semplificazione linguistica”, *Vox Romanica*, 42, 38-79.
- Berruto, Gaetano (1985): “‘Dislocazioni a sinistra’ e ‘grammatica’ dell’italiano parlato”, A. Franchi De Bellis; L.M. Savoia (eds.), *Sintassi e morfologia della lingua italiana d’uso. Teorie e applicazioni descrittive*. Roma: Bulzoni, 59-82.
- Berruto, Gaetano (1986): “Le dislocazioni a destra in italiano”, H. Stammerjohann (ed.), *Tema-Rema in italiano*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 55-69.
- Berruto, Gaetano (1987): *Sociolinguistica dell’italiano contemporaneo*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.

- Betti, Silvia; Costa, Valeria (2007): “Para una didáctica contrastiva del lenguaje gestual”, *Las destrezas orales en la enseñanza del español como L2-LE- Actas del XVII Congreso Internacional de ASELE, Universidad de La Rioja (27 – 30 /09/2006 Logroño)*, 375-377.
- Betti, Silvia (2010): “Análisis contrastivo sobre la cortesía: ¿El cómo se dice algo es más importante que lo que se dice?”, *LFE: Revista de lenguas para fines específicos*, 15-16, 13-39.
- Betti, Silvia (2013): “Hola profe! ¿Son corteses los jóvenes en el correo electrónico? Estudio de mensajes virtuales españoles e italianos”, *Revista española de lingüística aplicada*, 26, 67-90.
- BID (2008): *Immigration bail hearings by video link: a monitoring exercise by Bail for Immigration Detainees and the Refugee Council*. London: BID.
- Blas Arroyo, José Luis (1994a): “Los pronombres de tratamiento y la cortesía”, *Revista de Filología*, 13, 7-36.
- Blas Arroyo, José Luis (1994b): “De nuevo sobre el poder y la solidaridad. Apuntes para un análisis interaccional de la alternancia tú/usted”, *NRFH*, XLII, 385-414.
- Bobbitt, Mike; Campbell, Robin; Tate, Gloria L. (2011): “Safe Return: Working Toward Preventing Domestic Violence When Men Return from Prison”, *Federal Sentencing Reporter*, 24(1), 57-61.
- Boden, Deirdree; Zimmerman, Don H. (eds.) (1991): *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversational analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Bodomo, Adams; Lee, Carmen (2001): “Changing forms of language and literature in the information age”, *Paper for the 8th International Literacy and Education Research Network Conference on Learning*. Spetses, 1-29.
- Bohannon, Leanne S.; Herbert, Andrew M.; Pelz, Jeff; Rantanen, Esa M. (2013): “Eye contact and video-mediated communication: A review”, *Displays*, 34 (2), 177-185.
- Bonomi, Milin (2010): “Hablamos mità y mità. Varietà linguistiche di immigrati ispanofoni in Italia”, M.V. Calvi; G. Mapelli; M. Bonomi (eds.), *Lingua, identità e immigrazione*. Milano: FrancoAngeli, 53-69.
- Boretti de Macchia, Susana (1999): “A propósito de ¿me entendés? en el español de la Argentina”, *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2, 139-154.

- Borreguero Zuloaga, Margarita (2014): “Focalizadores aditivos escalares y posición enunciativa: un estudio contrastivo español/italiano”, P. Silvestri (ed.), *Italiano y español. Nuevos estudios lingüísticos (1984-2014)*, *Philologia Hispalensis*, XXVIII 3/4, 13-57.
- Borreguero Zuloaga, Margarita; Pernas Izquierdo, Paloma (2010): “Cortesía e scortesía in un contesto di apprendimento linguistico: la gestione dei turni”, M. Pettorino; A. Giannini; F. Dovetto (eds.), *La comunicazione parlata 3. Atti del terzo congresso internazionale del Gruppo di Studio sulla Comunicazione Parlata (Napoli, 23-25 febbraio 2009)*. Napoli: Univ. Napoli L’Orientale, I, 227-248.
- Bosque, Ignacio; Demonte, Violeta (coords.) (1999): *Gramática descriptiva del español*. Madrid: Espasa Calpe.
- Bosque, Ignacio (2004): *REDES. Diccionario combinatorio del español contemporáneo*. Madrid: SM.
- Bowles, Hugo (2006): “Bridging the gap between conversation analysis and ESP – an applied study of the opening sequences of NS and NNS service telephone calls”, *English for Specific Purposes*, 25 (3), 332–357.
- Bowles, Hugo; Pallotti, Gabriele (2004): “Conversation analysis of opening sequences of telephone calls to bookstores in English and Italian”, *Textus*, 17 (1), 63-88.
- Brandimonte, Giovanni (2006): “Competencia pragmática en interferencias culturales en la enseñanza del español a estudiantes italianos”, A. Álvarez et al. (eds), *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera. Actas del XVI Congreso Internacional de ASELE*. Oviedo: Univ. de Oviedo, 196-207.
- Braun, Sabine (2003): “Dolmetschen in der Videokonferenz. Kommunikative Kompetenz und Monitoringstrategien”, G. Thome; C. Giehl; H. Gerzymisch-Arbogast (eds.), *Kultur und Translation: Methodologische Probleme des Kulturtransfers*. Tübingen: Narr, 3-32.
- Braun, Sabine (2004): *Kommunikation unter widrigen Umständen? Fallstudien zu einsprachigen und gedolmetschten Videokonferenzen*. Tübingen: Narr.
- Braun, Sabine (2007): “Interpreting in small-group bilingual videoconferences: challenges and adaptation processes”, *Interpreting*, 9(1), 21-46.
- Braun, Sabine (2014): “Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors”, M. Viezzi; C. Falbo (eds.),

- Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: EUT, 161-176.
- Braun, Sabine; Kohn, Kurt; Mikasa, Hans (1999): “Kommunikation in der mehrsprachigen Videokonferenz: Implikationen für das Dolmetschen”, H. Gerzymisch-Arbogast; D. Gile; J. House; A. Rothkegel (eds.), *Neuere Fragestellungen der Übersetzungs- und Dolmetschforschung*. Tübingen: Narr, 267-305.
- Braun, Sabine; Davitti, Elena; Dicerto, Sara (2017): “Assessing the implementation of facilities for bilingual videoconferencing in the European justice sector”, J. Napier; S. Braun; R. Skinner (eds.), *Here or there: Research on remote interpreting*. Washington: Gallaudet. In corso di stampa.
- Bravo, Diana (ed.) (2005): *Cortesía lingüística y comunicativa en español*. Buenos Aires: Duncan.
- Bravo, Diana; Briz Gómez, Antonio (2004): *Pragmática sociocultural: análisis del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, Antonio (1996): *El español coloquial: situación y uso*. Madrid: Arco Libros.
- Briz, Antonio (2000): “Turno y alternancia de turno en la conversación”, *Revista Argentina de Lingüística*, 16, 9-32.
- Briz Gómez, Antonio (2001 [1998]): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, Antonio et al. (eds.) (2008): *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Valencia/Estocolmo: Univ. de Valencia/EDICE.
- Briz, Antonio; Pons, Salvador; Portolés, José (coords.) (2008): *Diccionario de partículas discursivas del español*. [www.dpde.es]
- Briz, Antonio (2011): “El juicio oral: un subgénero de lo +formal”, A.M. Harvey; L. Fant (eds.), *El diálogo oral en el mundo hispanohablante: estudios teóricos y aplicados*. Madrid: Iberoamericana/Vervuert, 105-121.
- Bronzo, Pasquale (2011): “Partecipazione al dibattito ed esame a distanza: la verifica giurisdizionale sui presupposti per il ricorso ai collegamenti audiovisivi e le esigenze della difesa”, A. Gaito; G. Spangher (eds.), *La giustizia penale differenziata*, Torino: Utet, 983-1001.
- Brown, Penelope; Levinson, Stephen C. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Brown, Ana Laura; Shimabukuru, Sandra Cecilia (2011): “La inclusión de voces en el discurso académico oral por parte de estudiantes estadounidenses” [<http://salvador.edu.ar/vrid/ead/BrownShimabukuro>]
- Brumme, Jenny (ed.) (2008): *La oralidad fingida: Descripción y traducción. Teatro, comic y medios audiovisuales*. Madrid/Frankfurt: Iberoamericana/Vervuert Verlag.
- Bühler, Karl (1985 [1934]): *Teoría del lenguaje*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bull, Ray; Rumsey, Nichola (1988): *The social psychology of facial appearance*. Heidelberg-New York: Springer.
- Bustos Tovar, José Jesús (1995): “De la oralidad a la escritura”, L. Cortés (ed.), *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería: Univ. de Almería, 11-28.
- Buzzelli, Silvia (2016): “Le Investigazioni e prove transnazionali. Le videoconferenze”, *Convegno della Associazione tra gli studiosi del processo penale*. [www.studiosiprocessoopenale.it/.../s-buzzelli-investigazioni_e_prove-transnazionali.pdf]
- Byrne, Patrick S.; Long, Barrie E. (1976): *Doctors talking to patients: a study of the verbal behaviours of doctors consulting in their surgeries*. London: HMSO.
- Caballero Rubio, M. Carmen; Corral Hernández, Julia Beatriz (1996): “El teatro desde una perspectiva coloquial”, *Actas ASELE, VII Congreso Internacional de la ASELE*, 151-163.
- Calaresu, Emilia (2004): *Testuali parole. La dimensione pragmatica e testuale del discorso riportato*. Milano: FrancoAngeli.
- Campos, Miguel Ángel (2007): “El lenguaje de las ciencias jurídicas: nuevos retos y nuevas visiones”, E. Alcaraz; J. Mateo; F. Yus (eds.), *Las lenguas profesionales y académicas*. Barcelona: Ariel, 156-166.
- Calvi, M. Vittoria; Mapelli, Giovanna (2010): “Los marcadores *bueno, pues, en fin*, en los diccionarios de español e italiano”, *Artifara*, 4, 1-13.
- Calvi, M. Vittoria (2015a): “Cambio de código y conciencia bilingüe en entrevistas a inmigrantes hispanoamericanos en Italia”, *RIL Revista Iberoamericana de Lingüística*, 10, 5-31.
- Calvi, M. Vittoria (2015b): “The Use of deixis in the oral narratives of Latin american Immigrants in Italy”. R. Márquez Reiter; L. Martín Rojo

- (eds.), *A sociolinguistics of diaspora: Latino practices, Identities, and Ideologies*. New York: Routledge, 122-137.
- Calvo, Blanca (2001), “El héroe de Carabanchel Alto”, *CLIJ*, 135, 54-56.
- Calvo Rigual, Cesáreo (2003): “L’uso delle marche col, fam, pop e volg in dizionari italiani monolingui e bilingui”, M.T. Echenique Elizondo; J. Sánchez Méndez (eds.), *Lexicografía y lexicología en Europa y América. Homenaje a Günther Haensch en su 80 aniversario*. Madrid: Gredos, 155-168.
- Calvo Rigual, Cesáreo (2008): “I verbi sintagmatici italiani con appunti contrastivi con lo spagnolo e il catalano”, C. González Royo; P. Mogorrón Huerta (eds.), *Estudios y Análisis de Fraseología Contrastiva: Lexicografía y Traducción*. Alicante: Univ. de Alicante, 47-66.
- Calvo Rigual, Cesáreo; Spinolo, Nicoletta (2016): *La traducción de la oralidad. Translating orality. Monti*, Special Issue 3.
- Camacho Adarve, M. Matilde (2007): “Los géneros en el discurso oral español”, *Espéculo: Revista de Estudios Literarios*, 37.
- Capra, Daniela (2016): “La marcación de la fraseología en diccionarios italiano-español y español-italiano”, *Paremia Revista digital*, 45-60.
- Carrasco, Félix (2004): “El paradigma del voseo y la correlación familiaridad/cortesía: perspectiva diacrónica”. *Lexis. Revista de Lingüística y Literatura*, 28, 261-272.
- Carrera Díaz, Manuel (2001 [1997]): *Grammatica spagnola*. Bari: Laterza.
- Carricaburo, Norma (2015): *Las fórmulas de tratamiento en el español actual*. Madrid: ArcoLibros.
- Casares, Julio ([1950]1992): *Introducción a la lexicografía moderna*. Madrid: C.S.I.C.
- Casielles-Suárez, Eugenia (2003): “Left-dislocated structures in Spanish”, *Hispania*, 86(2), 326–338.
- Castillo Peña, Carmen (2007): “La traducción del discurso referido”, *Rivista di filologia e letteratura ispaniche*, 10, 271-278.
- Castillo Peña, Carmen (2009): “Polifonía y traducción: la voz en el texto traducido”, C. Castillo Peña; J. Pérez Navarro (eds.), *De texto a texto. Traducción, adaptación, reescritura*. Padova: Unipress, 175-200.
- Castillo Peña, Carmen; Tonin, Raffaella (2015): “Un corpus para la historia de la traducción: Officina Barezzi y la edición sinóptica de las traducciones

- españolas del *Dei delitti e delle Pene* de Cesare Beccaria”, M. Teresa Sánchez Nieto (coord.), *Metodología y aplicaciones en la investigación en traducción e interpretación con corpus*. Valladolid: Univ. de Valladolid, 1-23.
- Castillo Peña, Carmen; San Vicente, Félix (coord.) (2016): *La oralidad: recepción y transmisión. Orillas Rivista d’Ispanistica*. Padova: University Press.
- Centro Virtual Cervantes. “Etnografía de la Comunicación”, *Diccionario de términos clave de ELE*
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/etnografiacomunicacion.htm
- Centro Virtual Cervantes. “Análisis del discurso”, *Diccionario de términos clave de ELE*
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/analisisdiscurso.htm
- Centro Virtual Cervantes. “Análisis de la conversación”, *Diccionario de términos clave de ELE*
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/analisisconversacion.htm
- Cepeda, Gladys; Poblete, M. Teresa (2006): “Cortesía verbal, modo y modalidad. Los marcadores discursivos”, A. Valencia (coord.), *Actas del XIV Congreso Internacional de ALFAL*. Monterrey: Alfal. (CD ROM).
- Cepeda, Gladys; Rosas, Claudia (2007): “Entonación versus justificación adverbial como efecto de cortesía”, *RLA: Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 45, 2, 111-133.
- Cervera Rodríguez, Ángel; Torres Álvarez, José (2015): “Análisis conversacional del discurso procesal penal”, *Pragmalingüística*, 23, 8-21.
[<http://revistas.uca.es/index.php/pragma/article/download/2048/2059>]
- Cestero Mancera, Ana M. (1994): “Alternancia de turno de habla en lengua española: la influencia del sexo y la edad de los interlocutores”, *Pragmalingüística*, 2, 123-149.
- Charaudeau, Patrick (2012): “Problemas teóricos y metodológicos en los estudios de la oralidad aplicados a la cortesía: aspectos lingüísticos, pragmáticos y discursivos”, J. Escamilla Morales; G. Henry Vega (eds.),

- Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla/Estocolmo: Univ. del Atlántico, 13-32.
- Chevalier, Jean-Cl. *et al.* (1964): *Grammaire Larousse du français contemporain*. Paris: Larousse.
- Chierichetti, Luisa (2006): “Los artículos conflictivos de Elvira Lindo”, A. Cancellier, C. Ruta, L. Silvestri (eds.), *Scrittura e conflitto. AISPI. Actas XXII*, 47-59.
- Chierichetti, Luisa (2014): “Descortesía en las páginas de Facebook de festivales de música”, *Revista Normas*, 4, 27-48.
- Chodorowska-Pilch, Mariana (2000): “The *imperfecto* of politeness in Spanish”, *Southeast Journal of Linguistics*, 19, 29-44.
- Chodorowska-Pilch, Mariana (2001): “Si quieres como marcador gramaticalizado de cortesía”, *Quaderns de Filologia*, 6, 81-92.
- Chodorowska-Pilch, Mariana (2004): “Conditional: A grammaticalised marker of politeness in Spanish”, R. Márquez Reiter; M.E. Placencia (coords.), *Current trends in the pragmatics of Spanish*. Amsterdam: John Benjamins, 57-78.
- Chodorowska-Pilch, Mariana (2010): “La codificación de la imagen positiva y negativa a través de los marcadores: ¿me entiendes?, vamos y verás”, *Español Actual: Revista del español vivo*, 94, 77-90.
- Cisneros, Mireya (2005): “Grados de cortesía en el uso de pronombres personales de segunda persona singular. Proximidad, situación comunicativa y momento histórico”, D. Bravo (coord.), *Estudios de la (des)cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken, 221-242.
- Cohl, Karen; Thomson, George (2008): *Connecting Across Language and Distance: Linguistic and Rural Access to Legal Information and Services*. Toronto: Law Foundation of Ontario.
- Colamussi, Anna; Pallotti, Gabriele (2003): “Le aperture di telefonate in italiano e spagnolo”, E.M. Thune; S. Leonardi (eds.), *Telefonare in diverse lingue*. Milano: FrancoAngeli, 91-111.
- Concas, Alessandra (2013): “Le fasi del processo penale”, *Diritto.it*. [<http://www.diritto.it/docs/35683-le-fasi-del-processo-penale?page=1>]
- Contreras Fernández, Josefa (2004): *Alternancia de turnos y cortesía: un análisis contrastivo español-alemán*. Valencia: Univ. de Valencia.

- Cresti; Emanuela; Moneglia, Massimo (eds). (2005): *C-ORAL-ROM. Integrated reference corpora for spoken romance languages*. Amsterdam: John Benjamins.
- Corpas Pastor, Gloria (1996): *Manual de fraseología española*. Madrid: Gredos.
- Correas, Gonzalo (1954 [1625]): *Arte de la lengua española castellana*, edición y prólogo de E. Alarcos García. Madrid: C.S.I.C. Anejo LVI de la RFE.
- Cortelazzo, Michele (1984): “Perché *a mí me gusta sì e a me mi piace no?*”, G. Holtus; E. Radtke (eds.), *Umgangssprache in der Iberoromania. Festschrift für Heinz Kröll*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 25-28.
- Cortelazzo, Michele (1997): “Lingua e Diritto in Italia: il punto di vista dei linguisti”, L. Schena (ed.), *La lingua del diritto. Difficoltà traduttive. Applicazioni didattiche*. Roma: CISU, 35-50.
- Coseriu, Eugenio (1981): *Lecciones de lingüística general*. Madrid: Gredos.
- Criado de Val, Manuel (1980): *Estructura general del coloquio*. Madrid: SGEL.
- Curcó, Carmen (1998): “¿No me harías un favorcito?: Reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular”, H. Haverkate; G. Mulder; C. Fraile (eds.), *La pragmática lingüística del español: Recientes desarrollos. Diálogos Hispánicos*, 22. Amsterdam: Rodopi, 129-171.
- Curcó, Carmen; De Fina, Anna (2002): “Modo imperativo, negación y diminutivos en la expresión de la cortesía en español: el contraste entre México y España”, M.E. Placencia; D. Bravo (coords.), *Actos de habla y cortesía en español*. Munich: Lincom, 107-140.
- Curtotti Nappi, Donatella (2006): *I collegamenti audiovisivi nel processo penale*. Milano: A. Giuffré.
- D’Achille, Paolo (2006): *L’italiano contemporaneo*. Bologna: il Mulino.
- Dardano, Maurizio; Trifone, Pietro (1997): *Grammatica italiana con nozioni di linguistica*. Bologna: Zanichelli.
- De Benedetti, Andrea (2009): *Val più la pratica che la grammatica. Piccola grammatica immorale della lingua italiana*. Roma/Bari: Laterza.
- De Mauro, Tullio *et al.* (1993): *Lessico di frequenza dell’italiano parlato*. Milano: ETAS Libri.
- Del Barrio, Florencio (2015): “Las funciones informativas”, F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de referencia de español para itálofonos III. Oración, discurso, léxico*. Bologna/Salamanca: CLUEB/ EUS.

- Devís Herraiz, Empar (2011): “Percepción de la cortesía atenuadora en el español coloquial”, *Oralia*, 15, 125-146.
- Devís Herraiz, Empar (2012): “Rasgos melódicos de la cortesía atenuadora en el español coloquial”, *Moenia: Revista lucense de lingüística y literatura*, 17, 475-490.
- Devís Herraiz, Empar; Bartolí Rigol, Marta (2014): “El aprendizaje de la entonación (des)cortés en español lengua extranjera (ELE)”, *Porta Linguarum*, 21, 245-263.
- Díaz Padilla, Fausto (1985): *El habla coloquial en el teatro de Antonio Gala*. Oviedo: Univ. de Oviedo.
- Domínguez Mújica, Carmen (2003): *Sintaxis de la lengua oral. Oralidad y escritura: dos objetos y una lengua*. Mérida/Venezuela: Univ. de Los Andes.
- Donato, Francesco (2010): *L'interrogatorio investigativo*. Roma: Laurus Robuffo.
- Dressler, Wolfgang U.; Merlini Barbaresi, Lavinia (1994): *Morphogramatics. Diminutives and Intensifiers in Italian, German and Others Languages*. Berlin: De Gruyter.
- Drew, Paul; Heritage, John (eds.) (1992): *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dumitresku, Domnita (2010): “Cortesía ritual en español y rumano: el caso de los buenos deseos”, *Español Actual. Revista del español vivo*, 94, 91-122.
- Eguren, Luis (1999): “Pronombres y adverbios demostrativos. Las relaciones déicticas”, I. Bosque; V. Demonte (dirs.), *Gramática descriptiva de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe, I, 929-972.
- Ellis, Ronald (2004): “Videoconferencing in refugee hearings”, *Ellis report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee*. Immigration and Refugee Board of Canada.
- Emmison, Michael; Danby, Susan (2007): “Troubles Announcements and Reasons for Calling: Initial Actions in Opening Sequences in Calls to a National Children’s Helpline”, *Research on Language and Social Interaction*, 40/1, 63–87.
- Errico, Elena (2016): “Interpretazione Dialogica e (S)Cortesía”, *Lingue e Linguaggi*, 18, 31-45.

- Escandell Vidal, M. Victoria (1995): "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas", *Revista Española de Lingüística*, 25, 31-66.
- Escandell Vidal, M. Victoria (1996): *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Estellés Arguedas, María (2013): "La expresión fónica de la cortesía en tribunales académicos. Las intervenciones en tribunales de tesis y trabajos de investigación", *Oralia*, 16, 81-110.
- Fairclough, Norman (1992): *Discourse and social change*. Oxford: Blackwell.
- Falcinelli, Alessandro (2003): *Dos paradigmas apreciativos comparados: español e italiano* [Tesis doctoral, Univ. degli Studi di Pisa].
- Fant, Lars (1996): "Regulación conversacional en la negociación: una comparación entre pautas mexicanas y peninsulares", T. Kotschi; W. Oesterreicher; K. Zimmermann (eds.), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Frankfurt am Main: Vervuert/Iberoamericana, 147-183.
- Federman, Mark (2006): "On the Media Effects of Immigration and Refugee Board Hearings via Videoconference", *Journal of Refugee Studies*, 19/4, 433-452.
- Félix-Brasdefer, J. César (2011): "Cortesía, prosodia y variación pragmática en las peticiones de estudiantes universitarios mexicanos y dominicanos", C. García; M.E. Placencia (eds.), *Estudios de variación pragmática en español*. Buenos Aires: Dunken, 57-86.
- Fernández Contreras, Josefa (2006): "Imagen social española versus imagen social alemana", J.L. Blas Arroyo; M. Casanova; M. Velando (eds.), *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua española en contexto social*. Castellón de la Plana: Publicaciones de la Univ. Jaume I, 605-612.
- Fernández Loya, Carmelo (2008): "Estrategias de intensificación y atenuación en el español y en el italiano coloquiales", *Actas del XXIII Congreso de la Associazione di Ispanisti Italiani. Linguistica contrastiva tra italiano e lingue iberiche*, Palermo, 6-8 de octubre de 2005. Centro Virtual Cervantes, 187-201.
- Ferran, Carlos; Watts, Stephanie (2008): "Videoconferencing in the Field: A Heuristic Processing Model", *Management Science*, 54/9, 1565-1578.
- Ferrini, Silvana (1985): *'Cioè' nell'italiano contemporaneo*. Perugia: Univ. per Stranieri.

- Finholt, Thomas A.; Rocco, Elena; Bree, Daniel; Jain, Nishant; Herbsleb, James D. (1998): "NotMeeting: A field trial of NetMeeting in a geographically distributed organization", *SIGGROUP Bulletin*, 20/1, 66-69.
- Fiorentino, Giuliana (2010): "Che polivante", *Enciclopedia dell'italiano*. Roma: Treccani. [<http://www.treccani.it/enciclopedia/che-polivalente/>]
- Firth, Alan (2010): "Etnometodología", *Discurso & Sociedad*, Vol. 4 (3), 597-614. [[http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4\(3\)Firth.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v04n03/DS4(3)Firth.pdf).]
- Flores Acuña, Estefanía (2003a). *Los marcadores de reformulación: análisis, aplicado a la traducción español/italiano, de en fin y de hecho*. Málaga: Servicio de Publicaciones de la Univ. Tesis doctoral en CD-ROM.
- Flores Acuña, Estefanía (2003b): "La traducción de los marcadores del discurso en italiano y español: el caso de *insomma*", *TRANS. Revista de Traductología*, 7, 33-45.
- Flores Acuña, Estefanía (2006): "El análisis contrastivo como método de estudio de los reformuladores. La traducción al italiano del marcador *en fin*", M. Casado Velarde *et al.* (eds.), *Análisis del discurso: lengua, cultura, valores*. Madrid: ArcoLibros, 1915-1930.
- Flores Acuña, Estefanía (2009): "La reformulación del discurso en español en comparación con el italiano. Estudio contrastivo de los marcadores de reformulación", M.P. Garcés Gómez (dir.), *La reformulación del discurso en español en comparación con otras lenguas (catalán, francés, italiano, inglés, alemán, islandés)*. Madrid: Univ. Carlos III de Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- Flores Acuña, Estefanía (2014): "La oralidad prefabricada en un clásico del cine italiano: *Una giornata particolare*", F. San Vicente; E. Morillas (eds.), *Oralidad contrastiva español-italiano: aspectos gramaticales, discursivos y textuales. Cuadernos AISPI*, 4, 69-90.
- Flores Acuña, Estefanía (2015): "Los marcadores conversacionales", F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de referencia de español para italófonos III. Oración, discurso, léxico*. Bologna/Salamanca: CLUEB/Ediciones Univ. Salamanca, 1311-1336.
- Flores Requejo, M. José (2004): "Los marcadores del discurso II: a propósito de los comentadores pues y pues bien. Aproximación a un análisis contrastivo español-italiano", *Cultura Latinoamericana. Annali dell'Istituto di Studi Latinoamericani*, 6, 137-169.

- Flores Requejo, M. José (2008): *Los marcadores del discurso en el español peninsular y sus equivalencias en italiano 1. Estructuradores de la información, conectores, reformuladores y operadores discursivos*. Roma: Aracne Editrice.
- Flores Requejo, M. José (2012): *Estudio de los marcadores bueno, bien y vamos, y de sus equivalencias en italiano. Los marcadores del discurso en el español peninsular y sus equivalencias en italiano 2*. L'Aquila: Editrice L'Una.
- Flores Treviño, M. Eugenia; Infante Bonfiglio, José M. (2010): "Descortesía-imagen y performance en el discurso político", M.E. Flores Treviño; J. M. Infante Bonfiglio (eds.), *La (des)cortesía en el discurso. Perspectivas interdisciplinarias (imagen, actos de habla y atenuación)*, Monterrey/Estocolmo: UANL-EDICE, 53-84.
- Francesconi, Armando (2008): "La dislocación en la sintaxis italiana y española. Aspectos textuales y traductivos", *Actas del XXIII Congreso de la Associazione di Ispanisti Italiani, Linguistica contrastiva tra italiano e lingue iberiche*, Palermo, 6-8 de octubre de 2005. Centro Virtual Cervantes, 202-222.
- Fuentes Rodríguez, Catalina (2009): *Diccionario de conectores y operadores del español*. Madrid: ArcoLibros.
- Gafarova, Rena (2007): *Español e italiano coloquial: estudio morfopragmático* [Tesis Doctoral, Univ. Complutense de Madrid].
- Gallardo Paúls, Beatriz (1993): "La transición entre turnos conversacionales: silencios, interrupciones y solapamientos", *Contextos*, 11/21-22, 189-220.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1993): *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias. A Monographic Series in Linguistics and World Perception*, Annexa 4, VIII. Valencia: Universitat, Departament de Teoria dels Llenguatges.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1994): "Conversación y conversación cotidiana: sobre una confusión de niveles", *Pragmalingüística*, 2, 151-194.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1997): *Comentario de textos conversacionales*. Madrid: ArcoLibros.
- Gallucci, M. José (2010): *Discurso directo y discurso indirecto en el habla de Caracas* [Tesis de Magister, Univ. Central de Venezuela, Caracas].
- Gallucci, M. José (2012a): "Sintaxis de las citas en estilo directo e indirecto con verbo en el habla caraqueña", *Lingüística*, 28, 223-246.

- Gallucci, M. José (2012b): “Estilo directo e indirecto en interacciones orales: Estado de la cuestión en el ámbito hispánico”, *Boletín de Filología*, XLVII, 2, 205-233.
- Gallucci, M. José (2013): “Más sobre el estilo directo e indirecto en el español de Caracas”, *Lengua y Habla*, 17.
- Garcés Gómez, M. Pilar (ed.) (2008): *La organización del discurso: marcadores de ordenación y de reformulación*. Madrid: Lingüística Iberoamericana/Vervuert.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Garnes, Inmaculada (2015): “La cortesía lingüística en el discurso político: el caso de mire, fíjese y oiga”, *Sintagma*, 27, 61-72.
- Garcea, Alessandro; Bazzanella, Carla (1999): “Vincoli testuali e funzioni dei segnali discorsivi”, *Lingua e stile*, XXXIV, 3, 89-115.
- García, Saturnino; Hernández, Juana (2002): *Elvira Lindo: Manolito Gafotas. Propuesta de lectura* [http://www.edu365.com/eso/muds/cas_Htella/lectures/manolito/index.htm (22.6.2004)].
- García-Page Sánchez, Mario (2008): *Introducción a la fraseología española*. Barcelona: Anthropos.
- García Vizcaíno, M. José (2005a): “Consideraciones sobre la naturaleza y funcionamiento de la cortesía verbal en el español peninsular”, *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, 5, 49-64.
- García Vizcaíno, M. José (2005b): “La utilización de corpora orales en estudios contrastivos sobre cortesía verbal”, J. Murillo Medrano (coord.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas*. Univ. de Costa Rica-Univ. de Estocolmo, 247-274.
- Garofalo, Giovanni (2009): *Géneros Discursivos de la Justicia Penal. Un análisis contrastivo español-italiano orientado a la traducción*. Milano: FrancoAngeli.
- Garofalo, Giovanni (2012): “La traduzione della parola altrui nel discorso giudiziario italiano e spagnolo, tra mediazione e ricodificazione”, *Altre Modernità*, 87-101.

- Garofalo, Giovanni (2015): "El discurso reproducido", F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de Referencia de Español para Italofonos III. Oración, discurso, léxico*. Bologna/Salamanca: Clueb-EUS, 1241-1274.
- Gavioli, Laura (1999): "Alcuni meccanismi di base dell'analisi della conversazione", R. Galatolo; G. Palotti (eds.), *La conversazione*. Milano: Cortina, 43-65.
- Ghezzi, Chiara; Molinelli, Piera (eds.) (2014): *Discourse and pragmatic markers from Latin to the Romance language*. Oxford: OUP.
- Girón Alconchel, J. Luis (1985): "La escritura del habla y el discurso directo libre en español", *Archivo de Filología Aragonesa*, XXXVI-XXXVII, 173-204.
- Girón Alconchel, José Luis (1988): "La reproducción del discurso en la lengua hablada", *II Simposio Internacional de Semiótica I. Lo cotidiano y lo teatral*. Oviedo: Univ. de Oviedo, 203-215.
- Godard, Daniele (1977): "Same setting, different norms: phone call beginnings in France and the United States". *Language in Society*, 6/2, 209-219.
- Goffman, Erving (1959): *The presentation of self in everyday life*. Nueva York: Doubleday Anchor.
- Goffman, Erving (1967): *Interaction ritual: essays on face-to-face interaction*. New York: Anchor.
- Goffman, Erving (1981): *Forms of Talk*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- González Royo, Carmen (1996): "Secuencias marco en conversaciones telefónicas de índole transaccional", *Diálogos Hispánicos de Amsterdam*, 18, 229-244.
- González Royo, Carmen (1998): "Secuencia de cierre en conversaciones telefónicas", *Quaderns d'Italià*, 3, 65-72.
- González Royo, Carmen (2009): "La sequenza di apertura in incontri di servizio. Analisi contrastiva italiano-spagnolo", *Tradizione & innovazione: dall'italiano, lingua storica e funzionale, alle altre lingue, Proceedings of the 6. Convegno SILFI*. Duisburg, 331-342.
- González Royo, Carmen (2011): "Skype y la interacción oral nativo/no nativo: funciones y rutinas conversacionales en CORINEI, un corpus de interlengua español-italiano", C. Hernández González; A. Carrasco Santana; E. Álvarez Ramos (eds.), *La Red y sus aplicaciones en la*

- enseñanza-aprendizaje del español como lengua extranjera*, Congreso Internacional ASELE. Valladolid, 283-293.
- González Royo, Carmen (2016): “Aproximación a las unidades fraseológicas y las variaciones diafásicas, diastráticas y diatópicas en italiano y en español”, *Paremia Revista digital*, 29-44.
- González Salinas, Armando (2012): “El uso del presente de subjuntivo como indicador discursivo de (des)cortesía en relaciones simétricas y asimétricas. El caso de tres grupos socio-educativos en Monterrey (México)”, J. Escamilla Morales; G. Henry Vega (eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla/Estocolmo: Univ. del Atlántico, 724-760.
- Goodman, Joseph W. (2003): “The pros and cons of online dispute resolution: An assessment of cybermediation”, *Duke Law and Technology Review*, 4, 1-16.
- Gotti, Maurizio (1991): *I linguaggi specialistici. Caratteristiche linguistiche e criteri pragmatici*. Firenze: La Nuova Italia.
- Gowan, Jack A.; Downs, James M. (1994): “Video conferencing human-machine interface: A field study”, *Information & Management*, 27, 341-356.
- GRADIT - De Mauro, Tullio (1999-2000): *Grande dizionario italiano dell'uso*. Torino: UTET.
- Gras Manzano, Pedro (2000): “La consulta telefónica: aspectos lingüísticos y discursivos”, *Anuari de filologia. Secció F, Estudios de lengua y literatura españolas*, 10, 33-48.
- Grice, H. Paul (1975): “Logic and conversation”, *Syntax and semantics 3: Speech acts*. New York: Academic Press, 41-58.
- Guil Povedano, Pura *et al.* (2008): “Marcadores discursivos y cortesía lingüística en la interacción de aprendices de italiano L2”, A. Briz *et al.* (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Valencia/Estocolmo: Univ. de Valencia/EDICE, 711-729.
- Gutiérrez Revilla, Rebeca (2004): “Directrices del Consejo de Europa: ‘El marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación’ (2002)”, J. Sánchez Lobato; I. Santos Gargallo (dir.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)*. Madrid: SGEL, 619-641.

- Haas, Aaron S. (2006): "Videoconferencing in Immigration Proceedings", *Pierce Law Review*, 5/1, 59-90.
- Hale, Sandra (1999): "Interpreters treatment of discourse markers in courtroom questions", *Forensic Linguistics*, 6/1, 1350-1771. [http://www.jthomasniu.org/class/540/Assigs/courtdiscourse.pdf]
- Halliday, Michael A.K. (1985): *Spoken and written language*. Victoria: Deakin University Press (trad. it. (1992): *Lingua parlata e lingua scritta*. Scandicci: La Nuova Italia.
- Harvard Law School (2009): "Access to Courts and Videoconferencing in Immigration Court Proceedings", *Harvard Law Review*, 122/1151, 1181-1193.
- Hauber, Jörg *et al.* (2005): "Social Presence in Two- and Three-dimensional Videoconferencing", *Proceedings of 8th Annual International Workshop on Presence*, London, 189-198.
- Heath, Christian; Luff, Paul (1991): "Disembodied conduct: Communication through video in a multi-media office environment", *Proceedings of the ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI'91*, New Orleans/Louisiana, 99-103.
- Heath, Christian (1992): "The delivery and reception of diagnosis in the general-practice consultation", P. Drew; J. Heritage (eds.), *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 235-267.
- Hengeveld, Kees (1994): "El discurso reproducido: análisis lingüístico". E. Dehennin; H. Haverkate (eds.), *Lingüística y estilística de textos. Foro Hispánico*. Amsterdam: Rodopi, 8, 31-39.
- Heritage, John; Maynard, Douglas W. (2006): *Communication in medical care*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Heritage, John; Sefi, Sue (1992): "Dilemmas of advise: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers", P. Drew; J. Heritage (eds.), *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 359-417.
- Hidalgo Navarro, Antonio (2002): *Comentario fónico de textos coloquiales*. Madrid: ArcoLibros.
- Hidalgo Navarro, Antonio (2016): "Prosodia y (des)cortesía en los marcadores metadiscursivos de control de contacto: aspectos sociopragmáticos en el uso de bueno, hombre, ¿eh? y ¿sabes?", A.M. Bañón Hernández; M.M.

- Espejo; B. Herrero; J.L. López (eds.), *Oralidad y análisis del discurso. Homenaje a Luis Cortés Rodríguez*. Almería: Univ. de Almería, 309-335.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke (2003): "Gender Differences in Telephone Conversations", G. Phillip; C.D. LeBaron; J. Mandelbaum (eds.), *Studies in Language and Social Interaction: In honor of Robert Hopper*. Mahweh, N.J: Lawrence Erlbaum, 275-287.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin (1998): *Conversation analysis: Principles, practices, and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Hutchby, Ian; Barnett, Simone (2005): "Aspects of the sequential organization of mobile phone conversation", *Discourse Studies*, 7, 147-171.
- Iglesias Recuero, Silvia (2001): "Los estudios de la cortesía en el mundo hispánico. Estado de la cuestión", *Oralia*, 4, 245-298.
- Iglesias Fernández, Emilia (2017): *L'interpretazione a Distanza tecnologizzata (interpretazione telefonica e in videoconferenza): elementi caratterizzanti e differenziazione dall'interpretazione dialogica presenziale*. [<https://www.shiftinorality.eu/it/resources>].
- Imbens-Bailey, Allison; McCabe, Alyssa (2000): "The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911", *Language and Communication*, 20, 275-296.
- Isaacs, Ellen; Tang, John (1994): "What video can and cannot do for collaboration: a case study", *Multimedia Systems*, 2, 63-73.
- Jakobson, Roman (1960): "Lingüística y poética", *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Ariel, 347-395.
- Jefferson, Gail (1984): "Notes on a systematic development of the acknowledgement tokens 'yeah' and 'mm hm'", *Papers in Linguistics*, 17, 197-206.
- Jeppesen Kragh, Kirsten; Lindschouw, Jan [eds.] (2013): *Deixis and Pronouns in Romance Languages*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Joos, Martin (1959): *The Isolation of Styles*, R.S. Harrel (ed.), *Monograph Series on Languages and Linguistics*. Washington: Georgetown, 107-113.
- Kalina, Sylvia (2015): "Ethical challenges in different interpreting settings", *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*. Special Issue 2, 63-86. [<http://hdl.handle.net/10045/52554>]
- Katsh, Ethan; Rifkin, Janet (2001): *Online Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey.

- Kies, Jonathan K.; Williges, Robert C.; Rosson, Mary Beth (1996): "Controlled laboratory experimentation and field study evaluation of video conferencing for distance learning applications", *Hypermedia Technical Report* HCIL, 96-02.
- Knight, Victoria (2015): "Some observations on the digital landscape of prisons today", *Prison Service Journal* 220, July 2015, 3-9.
- Koch, Peter; Oesterreicher, Wulf (2007): *Lengua hablada en la Rumania: español, francés, italiano*. Madrid: Gredos [traducción de Araceli López Serena].
- Kornblit, Ana Lía (ed.) (2007): *Metodologías cualitativas: modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Biblos.
- Kraut, Robert; Fussell, Susan; Siegel, Jane. (2003): "Visual information as a conversational resource in collaborative physical tasks", *Human-Computer Interaction*, 18, 13-49.
- Laguna Campos, José; Porroche Ballesteros, Margarita (2006): "Gramática del español para estudiantes de EL2", E. Balmaseda Meztu (coord.), *XVII Congreso Internacional de la Asociación del Español como Lengua Extranjera (ASELE)*, 691-704.
- Lakoff, Robin (1973): "The Logic of Politeness, or Minding your P's and Q's.", *Proceedings of the Ninth regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 345-356.
- Landone, Elena (2009a): "Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza / aprendizaje del E/LE", *MarcoELE*, 8.
- Landone, Elena (2009b): *Los marcadores del discurso y la cortesía verbal en español*. Bern: Peter Lang.
- Landone, Elena (2012): "El alcance interpersonal de los marcadores del discurso en la dinámica conversacional: El ejemplo de la cortesía verbal", *Verba: Anuario galego de filoloxía*, 39, 301-313.
- Lapesa, Rafael (1980): *Historia de la lengua española*. Madrid: Gredos.
- Laurier, Eric (2001): "Why people say where they are during mobile-phone calls", *Environment and Planning D: Society and Space*, 4/4, 485-504.
- Lavinio, Cristina (2004): *Comunicazione e linguaggi disciplinari. Per un'educazione linguistica trasversale*. Roma: Carocci
- Leech, Geoffrey N. (1983): *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.

- Lenarduzzi, René (1995): “El operador *ANCHE* del italiano y sus formas equivalentes en español”, *Annali di Ca’ Foscari*, XXXIV, 1-2, 197-216.
- Lenarduzzi, René (1997): “El operador italiano *infatti* y sus formas equivalentes en español (análisis, reflexiones y propuestas en el ámbito de la enseñanza de las lenguas afines)”, L. Chierichetti; R. Lenarduzzi; M.R. Uribe (eds.), *Spagnolo/Italiano: riflessioni interlinguistiche*. Milano: Librerie Cuem, 39-52.
- León Gómez, Magdalena (2009): “Signos no verbales españoles e italianos: estudio contrastivo”. E-Excellence – www.licus.com.
- London Probation Trust (2007): *Qualitative Feedback Report: Video Conferencing Project*. London: London Probation Trust.
- López García, Ángel (1996): *Gramática del español. II. La oración simple*. Madrid: ArcoLibros.
- Lozano Zahonero, María (2011): *Gramática de perfeccionamiento de la lengua española. Niveles C1-C2*. Milano: Hoepli.
- Luff, Paul; Heath, Christian (2003): “Fractured ecologies: Creating environments for collaboration”, *Human-Computer Interaction*, 18, 51–84.
- Luke, Kang Kwong; Pavidlou, Theodossia-Soula (eds.) (2002): *Telephone Calls. Unity in diversity in conversational structure across languages and cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Magazzino, Raffaele (2008): *La traducción de las interjecciones en el habla juvenil audiovisual en contrastividad entre español e italiano* [Tesi di Dottorato, Univ. di Bologna, Dipartimento di Interpretazione e Traduzione].
- Maldonado, Concepción (1991): *Discurso directo y discurso indirecto*. Madrid: Taurus Universitaria.
- Maldonado, Concepción (1999): “Discurso directo y discurso indirecto”. I. Bosque; V. Demonte (eds.), *Gramática descriptiva de la lengua española III*. Madrid: Espasa Calpe, 3549-3595.
- Mancera Rueda, Anna (2009): *Oralización de la prensa española: la columna periodística*. Bern: Peter Lang.
- Mara, Edith (1986): “Per un’analisi dei segnali discorsivi nell’italiano parlato”, K. Lichen; E. Mara; S. Knaller (eds.), *Aspetti della sintassi dell’italiano contemporaneo. Parallela 2*. Tübingen: Narr, 177-189.

- Mariottini, Laura (2006): “El uso de los diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los chats. Análisis contrastivo de comunidades virtuales españolas e italianas”, *Cultura, Lenguaje y Representación. Revista de Estudios Culturales de la Universitat Jaume I*, 3, 103-131.
- Mariottini Laura; Orletti, Franca (2006): “La construcción de la identidad y la expresión de la cortesía / descortesía verbal en los CHATS”, J.L. Blas Arroyo; M. Casanova; M. Velando (eds.), *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana: Univ. Jaume I, 687-698.
- Mazzoleni, Marco (2012): “Indicativo imperfetto. Il caso dell’italiano”. H.E. Lombardini, M.E. Pérez Vázquez (coords.), *Núcleos. Estudios sobre el verbo en español e italiano*. Bern: Peter Lang, 323-341.
- Mark, Gloria; Grudin, Jonathan; Poltrock, Steven E. (1999): “Meeting at the desktop: An empirical study of virtually collocated teams”, *Proceedings of ECSCW’99*. Lyngby, DK: Technical University of Denmark, 159-178.
- Martín Butragueño, Pedro (2003): “Hacia una descripción prosódica de los marcadores discursivos. Datos del español de México”, P. Martín Butragueño; E. Herrera (eds.), *La tonía. Dimensiones fonéticas y fonológicas*. México: El Colegio de México, 375-402.
- Martín Zorraquino, M. Antonia; Montolío, Estrella (coords.) (1998): *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*. Madrid: ArcoLibros.
- Martín Zorraquino, M. Antonia (2001): “Marcadores del discurso y estrategias de cortesía verbal en español”, M.I. Montoya (ed.), *La lengua española y su enseñanza*. Granada: Universidad, 55-74.
- Martinet, André (1955): *Économie des changements phonétiques*. Berne: Francke.
- Martínez López, Juan A.; Myre Jorgensen, Annette (2009): *Diccionario de expresiones y locuciones del español*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- Masi, Stefania (1996): “Analisi delle funzioni di alcuni connettivi pragmatici all’interno di passi dialogici”, A. Gil; C. Schmitt (eds.), *Kohärenz, Modalität in Texten romanischer Sprachen. Akten des XXIV Deutschen Romanistentages, Münster (25-28. 9. 1995)*. Bonn: Romanistischer Verlag, 148-157.
- Masoodian, Masood; Apperley, Mark; Frederickson, Lesley (1995): “Video support for shared work-space interaction: an empirical study”, *Interacting with Computers*, 7(3), 237-253.

- Maynard, Douglas W. (1991a): "Interaction and asymmetry in clinical discourse", *American Journal of Sociology*, 97, 448-495.
- Maynard, Douglas W. (1991b): "The perspective-display series and the delivery and receipt of diagnostic news", D. Boden; D.H. Zimmerman (eds.), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversational analysis*. Cambridge: Polity Press, 164-192.
- Maynard, Douglas W. (1992): "On clinicians co-implicating 'recipients' perspective in the delivery of diagnostic news", P. Drew; J. Heritage (eds.), *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 331-358.
- Maynard, Douglas W. (1996): "On 'realization' in everyday life: the forecasting of bad news as a social relation", *American Sociological Review*, 61, 109-131.
- Mayoral Asensio, Roberto (1999). *La traducción de la variación lingüística*, *Revista Hermeneus*, 1. Soria: Facultad de Traducción e Interpretación [Número monográfico].
- Medina Montero, J. Francisco (2013): "El marcador del discurso 'bueno': análisis y propuestas de traducción hacia el italiano (I)", *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata*, XLII, 2, 381-400.
- Melbye, Sigurd; Hotvedt, Martin; Bolle, Stein R. (2014): "Mobile videoconferencing for enhanced emergency medical communication - a shot in the dark or a walk in the park? A simulation study", *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, 22, 35.
- Móccero, M. Leticia (2003): "Las selecciones pronominales como estrategia de cortesía". D. Bravo (coord.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes (Actas del Primer Coloquio del Programa Edice)*, CD-Rom.
- Monzoni, Chiara; Zorzi, Daniela (2003): "Le telefonate d'emergenza: un confronto tra l'italiano e l'inglese", E.M. Thune; S. Leonardi (eds.), *Telefonare in diverse lingue*. Milano: FrancoAngeli, 163-181.
- Morant, Ricard (2016): "La antroponimia en la atención sanitaria", *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 66, 278-300.
- Mortara Garavelli, Bice (1985): *La parola d'altri. Prospettive di analisi del discorso*. Palermo: Sellerio.

- Mortara Garavelli, Bice (2001 [1995]): “Il discorso riportato”. L. Renzi; G. Salvi; A. Cardinaletti (eds.), *Grande Grammatica di consultazione III*. Bologna: Il Mulino, 429-470.
- Mortara Garavelli, Bice (2001): *Le parole e la giustizia*. Torino: Piccola Biblioteca Einaudi.
- Moser-Mercer, Barbara (2005): “Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task”, *Meta: Translators’ Journal*, 50/2, 727-738.
- Mukawa, Naoki; Oka, Tsugumi; Arai, Kumiko; Yuasa, Masahide (2005): “What is connected by mutual gaze? User’s behavior in video-mediated communication”, *CHI ’05 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY: ACM, 1677-1680.
- Müller, Andreas (2006): “La cortesía conversacional: análisis secuenciales”, M. Schrader-Kniffki (coord.), *La cortesía en el mundo hispánico, nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos*. Madrid: Iberoamericana.
- Mura, Angela (2016) “Cuestiones de fraseodidáctica italiana”, *Paremia Revista digital*, 69-78.
- Narbona, Antonio (1989): *Sintaxis española. Nuevos y viejos enfoques*. Barcelona: Ariel.
- Nardi, Bonnie A.; Whittaker, Steve (2002): “The place of face to face communication in distributed work”, P. Hinds; S. Kiesler (eds.), *Distributed work: New research on working across distance using technology*. Cambridge, MA: MIT Press, 83-110.
- Nardi, Bonnie A. *et al.* (1993): “Turning away from talking heads: the use of video-as-data in neurosurgery”, *Proceedings InterCHI 93*. New York: ACM, 327-334
- Narvaja de Arnoux, Elvira (2009): *La lectura y la escritura en la Universidad*. Buenos Aires: Eudeba.
- Nencioni, Giovanni (1976 [1983]): “Parlato-parlato, parlato-scritto, parlato-recitado”, *Strumenti critici*, 29, 1-56.
- Nida, Eugene (1975): *Exploring semantic structures*. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Nikleva, Dimitrinka Georgieva (2015). “La cortesía en los correos electrónicos de estudiantes universitarios como parte de la competencia pragmático-discursiva”, *Spanish in context*, 12/2, 280-303.

- Nikoláeva, Julia (1997): “Lo traducible e intraducible en las paremias (análisis de refraneros españoles, italianos y rusos)”. *Paremia Revista digital*, 6, 446-450.
- Nogueira da Silva, Antonio M. (2010a): “La enseñanza de los marcadores del discurso del español en relación con los géneros y secuencias textuales”, *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 9. [<https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/.pdf>]
- Nogueira da Silva, Antonio M. (2010b): “La enseñanza de los marcadores del discurso en los manuales de ELE: el enfoque de algunos problemas lingüístico-discursivos”, *RedELE: Revista Electrónica de Didáctica/Español Lengua Extranjera*, 7, 19.
- O’Connell, Brid; Whittaker, Steve; Wilbur, Sylvia (1993): “Conversations over videoconferences: an evaluation of the spoken aspects of video-mediated communication”, *Human-Computer Interaction*, 7, 347-374.
- O’Malley, Claire; Langton, Steve; Anderson, Anne; Doherty-Sneddon, Gwyneth; Bruce, Vicky (1996): “Comparison of face-to-face and video-mediated communication”, *Interacting-with-Computers*, 8(2), 177-192.
- Olson, Judith; Olson, Gary; Meader, David (1997): “Face-to-face group work compared to remote group work”, K. Finn; A. Sellen; S. Wilbur (eds.), *Video-mediated communication*. Mahwah, NJ: Erlbaum, 157-172.
- Orletti, Franca (2000): *La conversazione diseguale*. Roma: Carocci.
- Orozco, Leonor (2008): “Peticiones corteses y factores prosódicos”. E. Herrera; P. Martín Butragueño (eds.), *Fonología instrumental. Patrones fónicos y variación*. México: El Colegio de México, 335-355.
- Oviatt, Sharon; Cohen, Philip (1992): “Spoken language in interpreted telephone dialogues”, *Computer Speech and Language*, 6, 277-302.
- Ozolins, Uldis (2011): “Telephone interpreting: understanding practice and identifying research needs”, *Translation and Interpreting*, 3 (1), 33-47.
- Padilla García, Xose A. (2001): *El orden de palabras en el español coloquial*. Valencia: Univ. de València, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes de la Universitat d’Alacant [Tesis doctoral].
- Pallotti, Gabriele; Varcasia, Cecilia (2008): “Service telephone call openings: a comparative study on five European languages”, *Journal of Intercultural Communication*, 17. [<http://www.immi.se/intercultural/>]

- Paoletti, Matteo (2015): “L’interpretazione a distanza: analisi di interazioni telefoniche mediate da interprete” [Tesi di Laurea Magistrale in Interpretazione, Univ. di Bologna, DIT]
- Patrick, Andrew S. (1999): “The human factors of Mbone videoconferences: recommendations for improving sessions and software”, *Journal of Computer Mediated Communication*, 4/3, 1-25.
- Pérez Bello, Gloria (1998): “Uso de las dislocaciones a la derecha y a la izquierda en castellano e italiano”, *Interlinguística*, 9, 253-259.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2007a): “Pronombres superfluos: dativos benefactivos en español e italiano”, F. San Vicente (ed.), *Partículas / Particelle. Estudios de lingüística contrastiva español e italiano*. Bologna: CLUEB, 11-34.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2007b): “El “se” aparentemente opcional en el aula de español L2”, *Cuadernos de Italia y Grecia*, Embajada de España, Roma, 79-92.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2013): “Los pronombres clíticos”, Félix San Vicente (dir., coord.), *GREIT Gramática de referencia de español para itálofonos. I Sonidos, grafías y clases de palabras*. Bologna: CLUEB/EUS, 247-274.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2014): “Oralidad en las bitácoras de viaje 2.0”, *Revista Normas*, 4, 71-91.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2014): “Metalenguaje en la *NGLE* (oralidad y escrituridad)”, F. San Vicente; E. Morillas (eds), *Oralidad contrastiva español-italiano: aspectos gramaticales, discursivos y textuales*. *Cuadernos AISPI*, 4, 91-107.
- Pérez Vázquez, M. Enriqueta (2015): “El infinitivo”, F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT Gramática de referencia de español para itálofonos. II Verbo, Sintaxis y Semántica*. Bologna: CLUEB /EUS, 603-632.
- Pérez Vicente, Nuria (2016): “La oralidad fingida en Manolito Gafotas y su traducción”, *Le forme del narrare: nel tempo e tra i generi*. Trento: Univ. di Trento, 219-239.
- Pettorino, Massimo; Giannini, Antonella (2005): “Analisi delle disfluenze e del ritmo del dialogo romano”, F. Albano Leoni; R. Giordano (eds.), *Italiano parlato. Analisi di un dialogo*. Napoli: Liguori, 89-104.

- Piatti, Guillermina (2003a): “El tratamiento de la cortesía en los cursos de español como lengua extranjera”, *Actas del IX Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística*. Córdoba: Univ. Nacional de Córdoba, CD-Rom.
- Piatti, Guillermina (2003b): “La reformulación como estrategia de cortesía en las interacciones”, *Actas del I coloquio argentino de la IADA. En torno al diálogo: interacción, contexto y representación social*. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 507-513. CD-Rom.
- Pistolesi, Elena (2004): *Il parlare spedito. L'italiano di chat, e-mail e sms*. Padova: Esedra.
- Poch Olivé, Dolors (2011): “Estrategias de cortesía radiofónica: cómo tratar la voz y el habla para seducir al oyente”, S. Alcoba; D. Poch Olivé (eds.), *Cortesía y publicidad*. Barcelona: Ariel Lingüística, 235-250.
- Pöchhacker, Franz; Shlesinger, Miriam (eds.) (2002): *The interpreting studies reader*. London/New York: Routledge.
- Pontrandolfo, Gianluca (2016): *Fraseología y lenguaje judicial. Las sentencias penales desde una perspectiva contrastiva*, Roma: Aracne.
- Porroche Ballesteros, Margarita (2009): *Aspectos de gramática del español coloquial para profesores de español como L2*. Madrid: ArcoLibros.
- Porroche Ballesteros, Margarita (2012): “Oralidad y escritura en las columnas de opinión de la prensa zaragozana actual”, *Archivo de Filología Aragonesa (AFA)* 68, 231-252.
- Portolés, José (1995): “Diferencias gramaticales y pragmáticas entre los conectores discursivos ‘pero’, ‘sin embargo’ y ‘no obstante””, *Boletín de la Real Academia Española*, LXXV, 231-270.
- Portolés, José (1998a): *Marcadores del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Portolés, José (1998b): “La teoría de la argumentación en la lengua y los marcadores del discurso”, M.A. Martín Zorraquino; E. Montolío Durán (coords.), *Los marcadores del discurso: teoría y análisis*. Madrid: Arco Libros, 71-91.
- Poulin, Anne B. (2004): “Criminal justice and videoconferencing technology: the remote defendant”, *Tulane Law Review*, 78, 1089-1167.
- Poyatos, Fernando (1994): *La comunicación no verbal II. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid: Istmo.

- Poyatos, Fernando (2002): "Nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation", F. Pöchhacker; M. Shlesinger (eds.), *The interpreting studies reader*. London/New York: Routledge, 235-252.
- Prieto de Pedro, Jesús (1991): *Lenguas, lenguaje y derecho*. Madrid: Civitas.
- Psathas, George (ed.) (1979): *Everyday language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington.
- Prandi, Michele (2006): *Le regole e le scelte. Introduzione alla grammatica italiana*. Novara: UTET.
- Quaglia, M. Luisa (1996): "El poder y el deber de la cortesía verbal. Un estudio contrastivo del español y del italiano", *Estudios de Lingüística Aplicada*, 23-24, 264-271.
- Rabanales, Ambrosio; Contreras, Lidia (1991): "Las muletillas en el habla culta de Santiago de Chile", E. L. Traill (coord.), *Scripta philologica: in honorem Juan M. Lope Blanch*, 2, 673-744.
- Rath, Rainer (1995): "Über das A und O des Telefonierens", *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, 25 (3), 9-35.
<https://doi.org/10.1007/>
- Real Academia Española (1973): *Esbozo de una nueva gramática de la lengua española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Real Academia Española (2009): *Nueva Gramática de la Lengua Española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Real Academia Española: Banco de datos (CORDE) [en línea]. Corpus diacrónico del español. [<http://www.rae.es>>]
- Real Academia Española: Banco de datos (CREA) [en línea]. Corpus de referencia del español actual. [<http://www.rae.es>]
- Recanati, François (1981): *La transparencia y la enunciación. Introducción a la pragmática*. Buenos Aires: Hachette.
- Renkema, Jan (1999): *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Renzi, Lorenzo (1993): "La deissi personale e il suo uso sociale", *Studi di grammatica italiana*, 15, 347-390.
- Reyes, Graciela (1996 [1994]): *Los procedimientos de cita: citas encubiertas y ecos*. Madrid: ArcoLibros.
- Reyes, Graciela (2002 [1993]): *Los procedimientos de cita: estilo directo y estilo indirecto*. Madrid: ArcoLibros.

- Rice, Ronald E. (1993): "Media appropriateness: Using social presence theory to compare traditional and new organizational media", *Human Communication Research*, 19/4, 451-484.
- Robles Garrote, Pilar (2013): "La conferencia como género monológico: análisis macroestructural en español e italiano", *Boletín de Filología*, 48/1, 127-146.
- Rodríguez Marcos, Javier (2011): "208 semanas de obsesión", *El País Madrid*, 15 junio 2011.
- Rost, Kathryn; Frankel, Richard (1993): "The introduction of the older patient's problems in the medical visit", *Journal of Health and Aging*, 5, 387-401.
- Roter, Debra; Hall, Judith (1992): *Doctors talking to patients/patients talking to doctors: improving communication in medical visits*. Westport: Auburn Press.
- Rowden, Emma; Wallace, Anne; Tait, David; Hanson, Mark; Jones, Diane (2013): *Gateways to justice: design and operational guidelines for remote participation in court proceedings*. Gateways to Justice Project, Australian Research Council.
- Ruhleder, Karen; Jordan, Brigitte (2001): "Co-constructing non-mutual realities: Delay generated trouble in distributed interaction", *Computer Supported Cooperative Work*, 10, 113-138.
- Ruhleder, Karen; Jordan, Brigitte; Elmes, Michael (1996): "Wiring the "New organization": Integrating collaborative technologies and team-based work", *Annual Meeting of the Academy of Management*. Cincinnati.
- Sabatini, Francesco (1985): "L'italiano dell'uso medio": una realtà tra le varietà linguistiche italiane", G. Holtus; E. Radtke (eds.), *Gesprochenes Italienisch in Geschichte und Gegenwart*. Tübingen: Narr, 154-185.
- Sabatini, Francesco (1999): "Rigidità-esplicitzza" vs "elasticità-implicitzza": possibili parametri massimi per una tipologia dei testi", G. Skytte; F. Sabatini (eds.), *Linguistica testuale comparativa. In memoriam Maria-Elisabeth Conte. Atti del Congresso interannuale della Società di Linguistica Italiana (Copenhagen, 5-7 febbraio 1998)*. Copenhagen: Museum Tusulanum Press, 141-172.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel A.; Jefferson, Gail (1974): "A symplest systematics for the organization of turn-taking in conversation",

- Language*, 50/4, 696-735 [trad. it. (2000): *L'organizzazione della presa del turno nella conversazione*, G. Fele; P.P. Giglioli (eds.), *Linguaggio e contesto sociale*. Bologna: il Mulino, 97-131].
- Sainz González, Eugenia (2003): "Marcador discursivo e interferencia en la enseñanza de E/LE", *Rassegna Iberistica*, 78, 91-96.
- Sainz González, Eugenia (2006a): "*También/tampoco*: marcadores de modalidad deóntica". *Annali di Ca' Foscari. Rivista della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università Ca' Foscari di Venezia*, XLV, 1, 267-288.
- Sainz González, Eugenia (2006b): "*También/anche*: estudio semántico-contrastivo". G. Bazzocchi; P. Capanaga (eds.), *Mediación lingüística de lenguas afines: español/italiano*. Bologna: Gedit, 15-31.
- Sainz González, Eugenia (2012): "*Tra l'altro*: conexión y focalización. Análisis contrastivo con el español", *Cuadernos de filología italiana*, 19, 41-67.
- Sainz González, Eugenia (2014): "*Al contrario* (esp.)/*al contrario* (it.); *en cambio* (esp.)/*invece* (it.): codificación semántica y funcionamiento discursivo", M. Borreguero Zuloaga; S. Gómez-Jordana Ferary (eds.), *Marqueurs du discours dans les langues romanes: une approche contrastive*. París: Lambert Lucas, 99-113.
- Sainz González, Eugenia (ed.) (2014): *De la estructura de la frase al tejido del discurso. Estudios contrastivos español/italiano*. Bern: Peter Lang.
- Sainz González, Eugenia (2015): "Los marcadores discursivos", F. San Vicente, (dir. y coord.), *GREIT. Gramática de referencia de español para itálofonos. III. Oración, discurso, léxico*. Bologna/Salamanca: CLUEB /EUS, 1337-1374.
- Sanmartín Sáez, Julia (2007): *El Chat. La conversación tecnológica*. Madrid: ArcoLibros.
- San Vicente, Félix (2017): "El diccionario bilingüe: contenidos y finalidad", M. José Domínguez Vázquez; M. Teresa Sanmarco Bande (eds.), *Lexicografía y didáctica. Diccionarios y otros recursos lexicográficos en el aula*. New York: Peter Lang, 81-108.
- San Vicente, Félix; Morillas, Esther (eds.) (2014): *Oralidad contrastiva español-italiano: aspectos gramaticales, discursivos y textuales. Cuadernos Aispi*, 4.
- Sardelli, M. Antonella (2016): "De los estudios paremiológicos en Italia. Estado de la cuestión", *Paremia Revista digital*, 79-98.

- Savy, Renata; Cutugno, Francesco (1999): "Su alcune correlazioni tra riduzioni segmentali e tratti prosodici nel parlato spontaneo: il ruolo del fattore tempo", *Atti del XXVII convegno nazionale dell'Associazione Italiana di Acustica (Genova, 26-28 maggio 1999)*. Genova: Tipo-lito Sorriso Francescano, 183-187.
- Savy, Renata; Solís García, Inmaculada (2008): "Strategie pragmatiche in italiano e spagnolo a confronto: una prima analisi su corpus", *Testi e Linguaggi*, 2, 214-242.
- Scaglia, Claudia (2003): "Deissi e cortesia in italiano", *Linguistica e filologia*, 16, 109-145.
- Scarano, Antonietta *et al.* (2000): "Analisi di alcune strutture nelle varietà scritta e parlata dell'italiano contemporaneo", N. Maraschio; T. Poggi Salani (eds.), *Italia Linguistica anno Mille. Atti del XXXIV congresso internazionale degli studi della SLI, 19/20 ottobre 2000*. Roma: Bulzoni, 563-579.
- Schegloff, Emanuel A. (1968): "Sequencing in conversational openings", *American anthropologist*, 70/6, 1075-1095.
- Schegloff, Emanuel A. (1979): "Identification and recognition in telephone conversation openings", G. Psathas (ed.), *Everyday language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington, 23-78.
- Schegloff, Emanuel A. (1982): "Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences", D. Tannen (ed.), *Analyzing discourse: text and talk*. Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1981. Washington D.C.: Georgetown University Press, 71-93.
- Schegloff, Emanuel A. (1986): "The routine as achievement", *Human Studies*, 9, 111-151.
- Schegloff, Emanuel A. (1992): "Introduction", G. Jefferson (ed.), *Harvey Sacks' Lectures on Conversation*, 1. Oxford: Blackwell.
- Schiffrin, Deborah (ed.) (1984): *Meaning, form and use in context: linguistic applications. Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*. Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Schiffrin, Deborah (1987): *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sciubba, M. Eleonora (2009): *La costruzione di un corpus d'italiano giudiziario parlato. Questioni teoriche e di metodo nel trattamento informatico di*

- strutture conversazionali* [Tesi Dottorato, Univ. di Roma La Sapienza]
[<https://lirias.kuleuven.be/handle/123456789/395014>]
- Seco, Manuel (1989): *Gramática esencial del español. Introducción al estudio de la lengua*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Seco, Manuel; Andrés, Olimpia; De Ramos, Gabino (1999): *Diccionario del español actual*. 2 vols. Madrid: Santillana.
- Seco, Manuel; Andrés, Olimpia; De Ramos, Gabino (2004): *Diccionario fraseológico documentado del español actual: locuciones y modismos españoles*. Madrid: Santillana.
- Sellen, Abigail J. (1992). "Speech Patterns in Video Mediated Conversations", *Proceedings of the Conference on Computer Human Interaction '92*, Monterey, CA., May 4-7, 1.
- Sensini, Marcello (1997): *La grammatica della lingua italiana*. Milano: Mondadori.
- Serianni, Luca; Trifone, Pietro (eds.) (1994): *Storia della lingua italiana III*. Torino: Einaudi.
- Serianni, Luca (2006 [1989]): *Grammatica italiana*. Torino: Utet.
- Serrano-Dolader, David; Porroche Ballesteros, Margarita; Martín Zorraquino, M. Antonia (eds.) (2105): *Aspectos de la subjetividad en el lenguaje*. Zaragoza: Institución Fernando el Católico.
- Sevilla Muñoz, Julia *et al.* (2001): *1001 refranes españoles con su correspondencia en alemán, árabe, francés, inglés, italiano, polaco, provenzal y ruso*. Madrid: Eiuinsa.
- Sevilla Muñoz, Julia; Cantera Ortiz de Urbina, Jesús (2003): *Pocas palabras bastan. Vida e interculturalidad del refrán*. Salamanca: Centro de Cultura Tradicional.
- Short, John; Williams, Ederyn; Christie, Bruce (1976): *The social psychology of telecommunications*. Chichester: Wiley and Sons.
- Sierra Infante, Sonia (2009): *De lo superficial y lo profundo en la obra de Elvira Lindo* [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona].
- Simone, Raffaele (1997): "Esistono verbi sintagmatici in italiano?", T. De Mauro; V. Lo Cascio (eds.), *Lessico e grammatica. Teorie linguistiche e applicazioni lessicografiche. Atti del Convegno interannuale della Società di Linguistica Italiana (Madrid, 21-25 febbraio 1995)*. Roma: Bulzoni, 155-170.

- Sinatra, Chiara (2016): “La deixis locativa en los textos orales transcritos en ámbito judicial”, *Orillas Rivista d’Ispanistica*, 5, 1-10.
- Smith, Patrick (1995): *A comparative study of politeness in the use of requests between american and mexican speakers* [Tesis de Maestría, Univ. de las Américas].
- Sobrero, Alberto A. (ed.) (1993): *Introduzione all’italiano contemporaneo*. Roma/Bari: Laterza.
- Solano Rodríguez, M. Ángeles (2004): “Las unidades fraseológicas del francés y del español: tipología y clasificación”, *Paremia Revista Digital*, 21 2012, 117-128.
- Solís García, Inmaculada; Savy, Renata (2012): “Diferentes estrategias comunicativas en diálogos Task-oriented españoles e italianos”, A. Cassol *et al.* (coords.), *Il dialogo: Lingue, letteratura, linguaggi, culture. Atti del XXV Convegno AISPI*. Roma: Edizioni AISPI, 443-457.
- Solsona Martínez, Carmen (2014): “Valores metatextuales de *ciòè* en el marco de la gramática contrastiva italiano/español: de la reformulación a la conexión deductiva”, P. Silvestri (ed.), *Italiano y español. Nuevos estudios lingüísticos (1984-2014)*. *Philologia Hispalensis*, XXVIII ³/₄. Sevilla: Univ. de Sevilla, 245-278.
- Sonnenwald, Diane H.; Solomon, Paul; Hara, Noriko; Bolliger, Reto; Cox, Tom (2002): “Collaboration in the large: Using video conferencing to facilitate large group interaction”, A. Gunasekaran; O. Khalil (eds.), *Knowledge and Information Technology in 21st Century Organizations: Human and Social Perspectives*. Hershey, PA: Idea Publishing, 115-136.
- Sossin, Lorne; Yetnikoff, Zimra (2007): “I can see clearly now: Videoconference hearings and the legal limit on how tribunals allocate resources”. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, 25/2, 247-272.
- Spitzer, Leo (2013): *Lingua italiana del dialogo*, C. Caffi; C. Segre (eds.), Milano: Il Saggiatore. [Traduzione di Livia Tonelli]
- Stivers, Tanya (2006): “Treatment decisions: negotiation between doctors and parents in acute care encounters”, J. Heritage; D.W. Maynard (eds.), *Communication in medical care*. Cambridge/New York: Cambridge University Press, 279-312.
- Storck, John; Sproull, Lee (1995): “Through a glass darkly: What do people learn in videoconferences?”, *Human Communication Research*, 22, 197-219.

- Sullivan, Danny H.; Chapman, Murray; Mullen, Paul E. (2008): "Videoconferencing and Forensic Mental Health in Australia", *Behavioral Sciences and the Law*, 26/3, 323-331.
- Tang, John; Isaacs, Ellen (1993): "Why do users like video? Studies of multimedia-supported collaboration", *Computer Supported Cooperative Work*, 1, 163-193.
- Tannen, Deborah (ed.) (1982): *Analyzing discourse: text and talk. Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1981*. Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Taylor, Alan; Morris, Greg; Pech, Joanne; Rechter, Stuart; Carati, Colin; Kidd, Michael R. (2015): "Home Telehealth Video Conferencing: Perceptions and Performance", *JMIR mHealth and uHealth*, 3/3, e90.
- Ten Have, Paul (1989): "The consultation as a genre", B. Torode (ed.), *Text and talk*. Dordrecht: Foris, 115-135.
- Ten Have, Paul (1991): "Talk and institution: a reconsideration of the 'asymmetry' of doctor-patient interaction", D. Boden; D.H. Zimmerman (eds.), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversational analysis*. Cambridge: Polity Press, 138-163.
- Thüne, Eva M.; Leonardi, Simona (eds.) (2003): *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*. Milano: FrancoAngeli.
- Tong, L.S. Joy; Farrington, David P. (2008): "Effectiveness of 'Reasoning and Rehabilitation' in Reducing Reoffending", *Psicothema*, 20/1, 20-28.
- Torode, Brian (ed.) (1989): *Text and talk*. Dordrecht: Foris.
- Treccani, *Vocabolario*. "Dibattimento".
[<http://www.treccani.it/vocabolario/ricerca/dibattimento/>]
- Tricás Preckler, Mercedes (1995a): "La traducción del español de los valores interactivos y argumentativos del conector *alors*", *Iberica. Le linguiste et ses Traductions*, París: Sorbonne, 207-223.
- Tricás Preckler, Mercedes (1995b): "El conector *pourtant* y sus traducciones en la actualidad", F. Lafarga; A. Ribas; M. Tricás (eds.), *La traducción. Metodología/Historia/Literatura. Ámbito hispanofrancés*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 363-372.
- Tricás Preckler, Mercedes (1995c): "Conectores argumentativos e implícitos: la traducción española del teatro de Albert Camus", F. Lafarga; R. Dengler

- (ed.), *Teatro y traducción*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 227-238.
- Tricás Preckler, Mercedes (1995d): “Coherencia textual, argumentación y traducción”, *Diálogos Hispánicos*, 20, 175-190.
- Tricás Preckler, Mercedes (1996): “Coherencia textual, argumentación y traducción”, M. Pujol; F. Sierra (ed.), *Las Lenguas en la Europa Comunitaria II. La traducción*. Amsterdam: Colección Diálogos Hispánicos, 20, 174-198.
- Tricás Preckler, Mercedes (1997): “La traducción de conectores combinados con signos de puntuación”, A. Olivares Pardo; E. Sopeña Balordi (eds.), *Estudios contrastivos*. Valencia: Univ. de València, 123-138.
- Tricás Preckler, Mercedes (2001): “La traduction à l’espagnol de quelques connecteurs de juxtaposition”, *Langages*, 143, 106-119.
- Trovato, Giuseppe (2016): “Los automatismos de la conversación” en español e italiano a partir de un corpus de discursos de tipo político-institucional para la mediación lingüística”, *Lingue e Linguaggi*, 17, 261-276.
- Van Rotterdam, Peter; Van den Hoogen, Ronald (2012): “True-to-life requirements for using videoconferencing in legal proceedings”, S. Braun; J. Taylor (eds.), *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Cambridge: Intersentia, 215-226.
- Vanelli, Laura (1992): *La deissi in italiano*. Padova: Unipress.
- Vanelli, Laura; Renzi, Lorenzo (1995): “La deissi”, L. Renzi; G. Salvi; A. Cardinaletti (eds.), *Grande grammatica italiana di consultazione III* (Tipi di frasi, deissi, formazione delle parole). Bologna: il Mulino, 261-375.
- Varcasia, Cecilia (2006): “Telefonate fra inglesi e italiani. La gestione delle aperture di servizio in italiano”, E. Banfi; L. Gavioli; C. Guardiano; M. Vedovelli (eds.), *Atti del 5º Congresso Internazionale dell’Associazione Italiana di Linguistica Applicata*. Perugia: Guerra Ed., 283-303.
- Varela, Fernando; Kubart, Hugo (1994): *Diccionario fraseológico del español moderno*. Madrid: Gredos.
- Vatricán, Axelle (2013): “El condicional de cortesía en español: la hipótesis como forma de atenuación”, A. Cabedo Nebot; M. Aguilar Ruiz; E. López Navarro-Vidal (coords.), *Estudios de lingüística: investigaciones, propuestas y aplicaciones*. Valencia: Univ. de Valencia, 469-480.
- Vázquez, Graciela (2000): *La destreza oral*. Madrid: Edelsa.

- Vietti, Alessandro (2004): *Italiano di peruviane: la formazione di una varietà etnica*. Univ. degli Studi di Pavia [Tesis doctoral].
- Vigara Tauste, Ana M. (1992): *Morfosintaxis del español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Vigara Tauste, Ana M. (2000): “Sobre deíxis coloquial”, *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación (clac)* 1, 95-117.
- Villar, Claudia M. (2011): “Las presentaciones académicas orales de los estudiantes alemanes de E/LE. Del discurso monológico al dialógico”, *Revista Lingüística*, 10, 130-172. revista.la@nebrija.es
- Voghera, Miriam (2004): “La distribuzione delle parti del discorso nel parlato e nello scritto”, R. Van Deyck; R. Sornicola; J. Kabatek (eds.), *La variabilité en langue. Communication & Cognition I (Langue parlée et langue écrite dans le présent et dans le passé)*, 261-284.
- Wadensjö, Cecilia (2002): “The Double Role of Dialogue Interpreting”, F. Pöchhacker; M. Shlesinger (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 354-370.
- Wagner, Robert-Léon; Pinchon, Jacqueline (1922): *Grammaire du français classique et modern*. Paris: Hachette.
- Wakin, Michele A.; Zimmerman, Don H. (1999): “Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls”, *Research on Language and Social Interaction*, 32/4, 409-437.
- Whalen, Jack; Zimmerman, Don H.; Whalen, Marilyn R. (1988): “When words fail: a single case analysis”, *Social Problems*, 35/4, 335-362.
- Whalen, Marilyn R.; Zimmerman, Don H. (1987): “Sequential and institutional contexts in calls for help”, *Social Psychology Quarterly*, 30/2, 172-185.
- Whalen, Marilyn R.; Zimmerman, Don H. (1990): “Describing trouble: practical epistemology in calls to the police”, *Language in Society*, 18, 465-492.
- Whittacker, Steve (2003): “Theories and methods munication”, A. Graesser *et al.* (eds). *The handbook of discourse processes*. London: Routledge, 243-286.
- Witmer, Bob G.; Singer, Michael J. (1998): “Measuring presence in virtual environments: a presence questionnaire”, *Presence*, 7, 225-240.

- Yoo, Youngjin; Alavi, Maryam (2001): "Media and group cohesion: Relative influences on social presence, task participation, and group consensus". *Management Information Systems Quarterly*, 25(3), 371-390.
- Zamora Muñoz, Pablo (1996): "Análisis contrastivo español-italiano de expresiones idiomáticas y refranes", *Paremia*, 5, 87-94.
- Zamora Muñoz, Pablo (1997): *Spagnolo - Italiano: espressioni idiomatiche e proverbi*. Milano: EGEA [Collana Lezioni e Letture di Lingue, 28].
- Zamora Muñoz, Pablo (1999): "Otro intento de clasificación y delimitación de unidades fraseológicas italianas", *Homenaje al profesor Trigueros Cano*, tomo II. Murcia: Univ. de Murcia, 733-750.
- Zamora Muñoz, Pablo (2002): "Dislocazioni a destra e a sinistra nell'italiano e nello spagnolo colloquiale parlato: frequenza d'uso, funzioni e parametri linguistici", *Studi italiani di linguistica teorica e applicata*, XXXIV, 3, 447-470.
- Zamora Muñoz, Pablo; Alessandro, Arianna (2011): "La didáctica del italiano coloquial: viejos recelos, nuevos alicientes", *Tonos Digital. Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, n. 21 [<http://www.um.es/tonosdigital/znum21/index.htm>]
- Zierer, Ernesto (1978): *Las partículas ilocutivas del idioma alemán y sus equivalencias en el idioma español*. Trujillo: Univ Nacional de Trujillo.
- Zimmerman, Don H. (1984): "Talk and its occasion: the case of calling the police", D. Schiffrin (ed.), *Meaning, form and use in context: linguistic applications. Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*. Washington D.C.: Georgetown University Press, 210-228.
- Zimmerman, Don H. (1992): "The interactional organization of calls for emergency assistance", P. Drew; J. Heritage (eds.), *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 419-469.
- Zimmerman, Don H.; Boden, Deirdree (1991): "Structure-in-action: An introduction", D. Boden; D.H. Zimmerman (eds.), *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversational analysis*. Cambridge: Polity Press, 3-21.
- Zorzi Caló, Daniela (1990): *Parlare insieme. La co-produzione dell'ordine conversazionale in italiano e in inglese*. Bologna: CLUEB.

-
- Zubizarreta, M. Luisa (2000): “Las funciones informativas: Tema y foco”, I. Bosque; V. Demonte (eds.), *Gramática Descriptiva de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe, 3, 4215-4244.
- Zuiderent, Teun; Winthereik, Brit R.; Berg, Marc (2003): “Talking About Distributed Communication and Medicine: On Bringing Together Remote and Local Actors”. *Human–Computer Interaction* 18 (1-2), 171-180.
- Zuluaga, Alberto (1980): *Introducción al estudio de las expresiones fijas*. Tübingen: Max Hueber Verlag.