



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SHaping the Interpreters
of the Future and of Today
www.shiftinorality.eu



Report 1.

Characteristic features of remote discourse

**Carácterísticas de la comunicación oral a
distancia**

**Caratteristiche della comunicazione orale a
distanza**

Index/Índice/Indice

Lengua hablada: formas presenciales y a distancia de la comunicación. Esquema para un estudio metodológico y contrastivo	4
<i>Félix San Vicente</i>	
Cortesía Lingüística	51
<i>María Enriqueta Pérez Vázquez</i>	
Discurso Referido: Discurso Directo e Indirecto.....	62
<i>María Enriqueta Pérez Vázquez</i>	
Marcadores discursivos, pausas, turnos	75
<i>Estefanía Flores Acuña</i>	
Incontri medici faccia a faccia e telefonate di servizio in ambito sanitario: un confronto	85
<i>Amalia Agata Maria Amato_Toc480476192</i>	
Telefonate di servizio, monolingue spagnolo e italiano	104
<i>Raffaella Tonin</i>	
La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale.....	119
<i>Mariachiara Russo</i>	
Características generales de la conversación telefónica monolingüe y su representación en ámbito judicial-policial.....	137
<i>María Jesús González Rodríguez</i>	
Video-Mediated Communication (monolingual)	150
<i>Sabine Braun and Elena Davitti</i>	
References/Bibliografía/Bibliografia.....	168



Lengua hablada: formas presenciales y a distancia de la comunicación. Esquema para un estudio metodológico y contrastivo

Félix San Vicente

DIT – Universidad de Bolonia – Campus de Forlì

0. Presentación/Presentation/Presentazione

El objeto de este report colocado en el ámbito del proyecto SHIFT – Shaping Interpreters of the Future and of Today es el de:

Ofrecer el marco y definición de la oralidad en relación con la escritura y con las formas, tanto fingidas como híbridas y multimodales.

Describir las referencias teóricas y metodológicas que sirven de marco actualizado para el análisis y descripción de la lengua hablada y la conversación, tanto en español como en italiano.

Presentar los mecanismos de la conversación espontánea como forma prototípica de la lengua hablada, con particular referencia a las distinciones entre presenciales y remotas.

Caracterizar lingüísticamente la lengua hablada del español e italiano y su contraste.

Servir de marco para la construcción de un hipertexto hacia los temas más caracterizadores de la lengua hablada como son:

1. [Cortesía](#) (E. Pérez Vázquez)
2. [Discurso referido](#) (E. Pérez Vázquez)
3. [Marcadores discursivos](#) (E. Flores Acuña)

y a formas de comunicación institucional y de servicios a distancia y en presencia:

4. [Incontri medici faccia a faccia e telefonate di servizio in ambito sanitario: un confronto](#) (A. Amato)
5. [Telefonate di servizio, monolingue spagnolo e italiano](#) (R. Tonin)
6. [La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale](#) (M. Russo)
7. [Características generales de la conversación telefónica y su representación en ámbito judicial](#) (M. J. González)
8. [Video-mediated communication](#) (S. Braun y E. Davitti).

El destinatario de la exposición es el estudiante universitario (de lingüística, lengua, e interpretación) que se acerca por primera vez al tema de la oralidad y quiere obtener una idea del conjunto de los temas que abarca en una perspectiva crítica y razonadora.

El tono es expositivo y esquemático (los ejemplos son los imprescindibles) con:

- i) una introducción general al tema o subtema propuesto en referencia a la bibliografía actualizada (español e italiano);
- ii) una declaración expositiva de la teoría o metodología que se va a emplear;

- iii) una exposición de los contenidos con particular referencia a la perspectiva pragmática que constituye la parte central y caracterizadora;
- iv) una aproximación a las dificultades didácticas y contrastivas del tema.

The goals of this report, within the SHIFT in Orality – Shaping the Interpreters of the Future and of Today project are:

Defining a theoretical framework and a definition of orality in relation with writing and with simulated, hybrid and multimodal forms.

Describing the theoretical and methodological references that define an updated framework for the analysis and description of spoken language and conversation, both in Spanish and Italian.

Presenting the mechanisms of spontaneous conversation as a prototypical form of spoken language, with special reference to the differences between face-to-face and remote. Providing a characterising linguistic analysis of spoken language with Spanish and Italian and contrastive studies.

Building a framework for the construction of a hypertext towards topics that are typical of spoken language, such as

1. [Cortesía](#) (E. Pérez Vázquez)
2. [Discurso referido](#) (E. Pérez Vázquez)
3. [Marcadores discursivos](#) (E. Flores Acuña)

and forms of face-to-face (services and institutions) and remote communication:

4. [Incontri medici faccia a faccia e telefonate di servizio in ambito sanitario: un confronto](#) (A. Amato)
5. [Telefonate di servizio, monolingue spagnolo e italiano](#) (R. Tonin)
6. [La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale](#) (M. Russo)
7. [Características generales de la conversación telefónica y su representación en ámbito judicial](#) (M. J. González)

8. [Video-mediated communication](#) (S. Braun y E. Davitti).

The report is intended for members of the academic world (and, more specifically, in the fields of language, linguistics and interpreting) who wish to approach the topic of orality for the first time, and find a general overview of the topics involved in a critical and reasoned perspective.

The tone is expositive and schematic (only essential examples are provided) with i) a general introduction to the proposed topic or sub-topic in reference to an updated bibliography; ii) an exposition of the theory or methodology used; iii) an exposition of the contents, with special reference to the pragmatic perspective, which is its main and characterising part; iv) an approach to the didactic and contrastive difficulties of the topic.

Gli obiettivi del presente report, inserito nell'ambito del progetto SHIFT in Orality– Shaping the Interpreters of the Future and of Today, sono:

Offrire un quadro teorico e una definizione dell'oralità in relazione con la scrittura e con le forme simulate, ibride e multimodali.

Descrivere i riferimenti teorici e metodologici che definiscono un quadro aggiornato per l'analisi e la descrizione della lingua parlata e la conversazione, sia in spagnolo che in italiano.

Presentare i meccanismi della conversazione spontanea come forma prototipica della lingua parlata, con particolare riferimento alle differenze fra presenziale e remota.

Caratterizzare linguisticamente la lingua parlata in relazione con lo spagnolo e l'italiano e l'analisi contrastiva.

Costituire la struttura portante per la costruzione di un ipertesto sui temi che maggiormente caratterizzano la lingua parlata quali:

1. [Cortesía](#) (E. Pérez Vázquez)
2. [Discurso referido](#) (E. Pérez Vázquez)
3. [Marcadores discursivos](#) (E. Flores Acuña)

e forme della comunicazione istituzionale e dei servizi a distanza e in presenza:

4. [Incontri medici faccia a faccia e telefonate di servizio in ambito sanitario: un confronto](#) (A. Amato)
5. [Telefonate di servizio, monolingue spagnolo e italiano](#) (R. Tonin)
6. [La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale](#) (M Russo)

7. [Características generales de la conversación telefónica y su representación en ámbito judicial](#) (M. J. González)
8. [Video-mediated communication](#) (S. Braun y E. Davitti).

Il destinatario dell'esposizione è il soggetto universitario (e in particolare, i settori di lingua, linguistica e interpretazione) che desidera approcciare per la prima volta il tema dell'oralità e avere un'idea d'insieme dei temi coinvolti in una prospettiva critica e ragionata.

Il tono è espositivo e schematico (gli esempi forniti sono quelli imprescindibili) con i) un'introduzione generale al tema o sotto-tema proposto in riferimento alla bibliografia aggiornata; ii) una dichiarazione espositiva della teoria o metodologia utilizzata; iii) un'esposizione dei contenuti con particolare riferimento alla prospettiva pragmatica che ne costituisce la parte centrale e caratterizzante; iv) un approccio alle difficoltà didattiche e contrastive del tema.

1. La oralidad: algunas precisiones desde la historiografía lingüística

En el curso de la historia cultural de la tradición occidental, gramáticas, retóricas y diccionarios de la lengua hacen referencia a una lengua general (ni escrita ni hablada) en la que la especificidad de lo oral es afrontada en contadas ocasiones y, en general, con una motivación contextual: diacrónica, espacial, generacional, intencional; es decir, se hace referencia a la expresión hablada cuando se trata fundamentalmente de algún uso de tipo regional, o bien se considera vulgar o propio de algún sociolecto, género, edad, etc., o se utiliza con ironía, escarnio, etc. Son las actuales observaciones diatópicas, diastráticas y diafásicas que hallamos en gramáticas y en diccionarios (en estos bajo marcas). Esta conciencia lingüística que es fruto de la reflexión metalingüística es observable en cualquier época por ejemplo, para el español, se cita con frecuencia el siguiente texto del maestro Correas (1625: 144):

Ase de advertir que una lengua tiene algunas diferencias, fuera de dialectos particulares de provinçias, conforme á las edades, calidades, i estados de sus naturales, de rrusticos, de vulgo, de ziedad, de la xente mas granada, i de la corte, del istoriador, del anziano, i predicador, i aun de la menor edad, de muxeres, i varones: i que todas estas abraza la lengua universal debaxo de su propiedad, niervo i frase: i á cada uno le está bien su languaxe, i al cortesano no le está mal escoxer lo que parece mexor á su proposito como en el traxe: mas no por eso se á de entender que su estilo particular es toda la lengua entera, i xeneral, sino una parte, porque muchas cosas que él desecha, son mui buenas i elegantes para el istoriador, anziano, i predicador, i los otros.

Este tipo de consideraciones resulta de mayor utilidad si los destinatarios son hablantes de segundas lenguas y, por tanto, en las gramáticas y manuales se

desarrollan una serie de temas habituales en la descripción de los mecanismos orales, como son, por ejemplo, el tratamiento personal, la intensificación o los atenuantes, como los diminutivos cuyo valor y función resultan de interpretación más compleja que a los hablantes no nativos. Es también característico de este tipo de materiales, gramáticas o diccionarios, el incluir usos proverbiales, refranes y diálogos; estos últimos de diferente tipo según la época y el modelo del destinatario, aunque en cualquier caso, para ambos tipos de gramática el modelo imperante es el de la expresión escrita culta, generalmente de base literaria.

Obviamente, en el texto que hemos propuesto y en otros que pueden llegar hasta finales del último cuarto del pasado siglo, no se halla implicada la coseriana conciencia diamésica, es decir, la relevancia del medio en el condicionamiento de los usos ni el aporte de nuevas disciplinas, como la pragmática a la que se han ido sumando otras, como el análisis del discurso y el análisis conversacional. Sin embargo, en la última gramática de la RAE, en la *Nueva Gramática de la Lengua Española* (RAE 2009), se realiza la descripción de la lengua con utilización de escritos y corpus orales a través de los cuales se llega a diferentes precisiones sobre el medio oral, escrito o el registro coloquial, formal, familiar, etc., con sus correspondientes etiquetas o metalenguaje descriptivo (Pérez Vázquez 2014).

El camino ha sido largo y en el panorama histórico destaca la obra pionera de W. Beinhauer, *Spanisch Umganssprache* (1931), estudio de derivación estilística spitzeriana¹, en la que se analizan los medios expresivos del español conversacional sirviéndose de los textos literarios como material de estudio. Por otra parte, los pocos estudios reseñables hasta mediados de los

¹ Traducida al español con el título de *El español coloquial* (1964).

años setenta y realizados en buena parte en la Universidad de Illinois, tienen como denominador común la utilización de corpus basados en textos literarios². En términos también muy breves, por lo que se refiere al italiano, la atención por las formas escritas literarias, como es bien sabido, es la que prevalece hasta el comienzo de los años setenta del pasado siglo, época en la que se contaba fundamentalmente con la obra de L. Spitzer *Italianische Umgangssprache* (1922), antecedente y paralela a la mencionada de Beinhauer³.

1.1. Evolución en la metodología de análisis: de la estilística a la pragmática, al análisis del discurso

A mediados de los años setenta del pasado siglo se consolidan algunos trabajos de Criado de Val (1980) en los que, como afirma Cortés Rodríguez: “Se empieza a vislumbrar la importancia de las estrategias pragmáticas propias de la lengua oral; se habla de la elocución incompleta, la elipsis, el contexto situacional, elementos que ya no se abandonarán en los futuros trabajos de la coloquialidad” (Cortés Rodríguez 2002: 34). El estudio del lenguaje coloquial desde la perspectiva pragmática tomó particular impulso en la lingüística española en los años ochenta, con las aportaciones de A. M.^a Vígara Tauste, *Aspectos del español hablado (Aportaciones al estudio del español coloquial)*, publicado en 1980 y posteriormente con su *Morfosintaxis del español coloquial* (1992) en cuya introducción deslinda terminologías ("lengua coloquial" diferente de "lengua hablada", de "lengua conversacional" y de "lengua popular") y afronta importantes cuestiones teóricas sobre la definición de los principios (*Expresividad, Comodidad y*

² Véase, por ejemplo, el estudio de M. Seco (1970) sobre la lengua de Arniches.

³ Esta obra ha sido recientemente editada en la traducción al italiano: L. Spitzer (2013).

Adecuación) y las características del lenguaje coloquial. Surge también el interés por el lenguaje hablado en cuanto: “la historia de los usos lingüísticos es el resultado de una tensión permanente entre oralidad y escriturad, que es mutuamente enriquecedora” (Bustos Tovar 1995: 18). Con una orientación claramente pragmática y de intención comunicativa, A. Narbona en su obra *Sintaxis española: nuevos y viejos enfoques* (1989) y, posteriormente, en *Sintaxis del español coloquial: algunas cuestiones previas* (1996: 157-175), desliga el estudio de la sintaxis coloquial de la descripción gramatical al uso, introduciendo categorías discursivas, mientras Antonio Briz Gómez, en el trabajo *El español coloquial en la conversación* (1998), continúa el deslinde terminológico entre procedimientos discursivos (conversación) y modalidad de uso (coloquial). El autor conceptualiza las categorías pragmáticas de intensificación y atenuación, asociadas a las estrategias conversacionales de producción y recepción respectivamente, y analiza los conectores pragmáticos estrechamente relacionados con las de cohesión textual. Las categorías de este crítico, en cuanto responsable del grupo Val.es.co, son utilizadas por sus componentes y llevadas a diferente planos de análisis (Hidalgo Navarro, 2002). Plenamente identificada con las categorías pragmáticas resulta la tesis de Rena Gafarova, *Español e italiano coloquial: estudio morfopragmático* (2007) en la que bajo "español" no solo resulta el peninsular sino también el español en su variante mexicana, circunstancia poco habitual en este tipo de estudios. En el mismo año, se edita la traducción española de Araceli López Serena del importante estudio de P. Koch y W. Oesterreicher dedicado al estudio del español, francés e italiano hablados⁴.

⁴ Una perspectiva histórica del interés por la lengua hablada en la lingüística española puede hallarse en la introducción a los mencionados estudios de Beinhauer (1978), Cortés

El interés por el italiano hablado, a diferencia de lo que ha sucedido con el español, tiene las características propias de una *questione della lingua* planteada al comienzo de los años 70 por T. de Mauro y M. Cortelazzo en términos sociológicos de educación lingüística y continuada con un debate aún abierto en torno a las variedades del italiano *popolare, regionale, standard y substandard* (Berruto 1983; Sabatini 1985; Sobrero 1993; Serianni y Trifone 1994).

En la perspectiva contrastiva del español con el italiano sobre el español hablado tenemos varios estudios parciales en el ámbito morfosintáctico como el de Bermejo Calleja (2008, 2009) sobre las subordinadas adverbiales y relativas, respectivamente, realizado a partir de corpus orales españoles e italianos pertenecientes a C-ORAL-ROM. En ellos, entre otros aspectos, se pone de relieve la relación entre el modo verbal y la intención del hablante en situaciones dialógicas, como, por ejemplo, el uso del subjuntivo en las concesivas en intervenciones reactivas contraargumentativas; el de Fernández Loya (2008) sobre la intensificación y atenuación, los de Savy y Solís García (2008 y 2012), sobre estrategias pragmáticas y comunicativas, además de la tesis doctoral mencionada de Gafarova y la de Alfano (2015): *La interfaz entre pragmática y prosodia en español y en italiano. Las peticiones en habla dialógica en contextos pragmáticamente orientados*. En un ámbito como el de los marcadores discursivos, que ha adquirido particular auge en la lingüística hispánica, resultan también numerosos los estudios en el ámbito contrastivo del español e italiano: Flores Acuña (2007), sobre los marcadores de control y de contacto (estudio contrastivo español / italiano),

Rodríguez (2012) y Vígara Tauste (1992); referido a la lingüística italiana y mexicana, puede acudir a Gafarova (2007). Véase también un índice bibliográfico completo en *Oralia* <http://nevada.ual.es/otri/ilse/oralia/index.asp>.

y de la misma autora (2015), sobre los marcadores conversacionales, también contrastivo español e italiano, así como las monografías de Flores Requejo (2008) sobre los marcadores del discurso en el español peninsular y sus equivalencias en italiano, y en 2012, el estudio de los marcadores *bueno*, *bien* y *vamos*, y de sus equivalencias en italiano. Véanse también en la perspectiva italiano español, al menos, los estudios de M. Borreguero (2014) y C. Solsona (2014).

Abarcador en sus planteamientos teóricos (en la lingüística española e italiana) y en su análisis contrastivo, es el estudio de F. Del Barrio dedicado a las funciones informativas. Otro fenómeno incipiente en su fase actual de estudio, más prometedor por lo que atañe a la oralidad y a fenómenos relacionados con la identidad del hablante bilingüe es el cambio de código en hablantes bilingües (español y sus variedades e italiano) estudiado por Bonomi (2010) y Calvi (2015); véase también Vietti (2004) para el estudio del italiano utilizado por peruanos.

Sobre las dificultades que presenta la traducción e interpretación de la lengua hablada (españoles e italianos), en su múltiple variedad de expresiones y géneros textuales, véase San Vicente, Morillas (2014), Calvo, Spinolo (2016) y Castillo, San Vicente (2016). Véanse también al final de este texto los apéndices sobre grupos de investigación y corpus

2. Oral/escrito. Producción, recepción, función y contexto

2.1. Producción

La diferencia entre lengua hablada y escrita es argumento que ha sido tratado por diferentes críticos y que ha adquirido especial actualidad en relación con los nuevos medios: Nencioni (1976), Halliday (1985), Koch

(2001)⁵, Almela (2003) Voghera (2004). Desechada la antinomia entre ambos procedimientos, en términos generales y en relación con la lengua escrita, la hablada tiene características textuales relacionadas con la planificación, con el tiempo de producción y recepción, así como las derivadas del contexto en el que el hablante interacciona⁶.

Referirse a la lengua hablada significa identificar las diferentes formas en las que puede aparecer y, en primer lugar, a cómo se produce el texto hablado y a qué soporte tiene. Hasta tiempos relativamente recientes, es decir, relacionados con la invención de la radio y la grabación de sonidos e imágenes, manifestaciones de la oralidad podían hallarse (y pueden hallarse) en diferentes géneros literarios que se han basado y basan en la reproducción de los aspectos dialógicos de la lengua hablada, especialmente el teatro, la novela dialogada o cierto tipo de poesía; todos ellos tienen como característica la imitación más o menos fiel de algún tipo de diálogo (real) y el surgir como producción planificada, derivada de una tradición textual más o menos latente según los géneros y subgéneros.

Otro tipo de textos dialogales, en general menos conocidos y utilizados por la crítica para su análisis, se constatan en el género cinematográfico en cuya

⁵ Otro tipo de aproximación, basado en conceptos como inmediatez y proximidad es el presentado por Koch (2001) para el que si bien existen usos preferenciales la lengua hablada es la lengua de la inmediatez y la escrita la de la distancia; una tipología bien conocida es la propuesta por Sabatini (1999), por la que el autor en el momento de seleccionar una determinada materia base y atribuirle una forma textual elige el tipo de lector y el margen de libertad que quiere dejarle en la interpretación. Su propuesta de articulación es la siguiente: textos con discurso muy vinculante (científicos, normativos, técnicos), textos con discurso de vinculación media (divulgativos, informativos), textos con discurso poco vinculante (textos literarios en prosa y poesía).

⁶ Una ficha técnica sobre el conversación puede verse en Hidalgo Navarro (2002: 18-19).

base tenemos un guion o texto escrito que, como en el caso de la escenificación del teatro, se produce en presencia de personas reales, pero que, a diferencia del anterior, cuenta con la posibilidad de repetir los diálogos en los ensayos hasta que queden al gusto del director y, por tanto, con una temporalidad de producción/recepción que no es simultánea, aunque se presente como tal.

En un género, a todas luces fónico-auditivo, como el de la noticia radiofónica también nos hallamos ante un texto oral basado en otro escrito cuya planificación ha sido realizada precedentemente a la emisión de la noticia. La misma noticia (o el texto noticia), lo podemos recibir a través de un medio visual y deja, por tanto, de tener un solo canal de transmisión/recepción, ya que con el sonido se combinan las imágenes y generalmente algún tipo de escritura (subtítulos) que resume o enfatiza aspectos de la noticia. En este caso, la presencia de imágenes sirve de soporte a las palabras y la presencia de un periodista “actuando” con elementos paralingüísticos (mímica corporal y facial) cobra significado en relación con la expresión lingüística. Evidentemente, con respecto a la noticia radiofónica (pura) hay que contar con una dosis de planificación mayor al tener que acoplar un sistema de comunicación que suele definirse como multimodal.

Resulta común denominar este tipo de oralidad con el término de simulada o fingida, como también a la que hallamos en géneros más recientes, como en la novela gráfica y en el cómic cuya base de la comunicación, además de ser planificada es híbrida, en cuanto utiliza la imagen con un soporte escrito incrustado en el globito o bocadillo en el que hallamos frecuentemente diálogos y formas lingüísticas características de la oralidad, como interjecciones, saludos, etc. En los casos mencionados, la crítica se ha

pronunciado por una terminología diferente aunque se base en subrayar la falta de espontaneidad o naturalidad en la producción.

En la otra dirección, es decir, transcripción escrita de una comunicación que tiene características derivadas de la lengua hablada es la que encontramos en los medios sociales, especialmente en los blogs, facebook o whatsapp, géneros de interacción comunicativa (sms, chat, Facebook, etc.) que no utilizan la voz, sino el teclado del ordenador, o bien del smartphon, cada uno de ellos con características propias pero con algunas semejantes a la conversación: al poder producirse de modo espontáneo y sin planificación, al presentarse con turnos conversacionales (no necesariamente inmediatos, como en la conversación cara a cara o por teléfono o skype) y poseer algunas características comunes con la gestión de los mismos. Se trata de modalidades con rasgos híbridos que se sitúan entre la lengua hablada y escrita (Pistolessi 2004; Sanmartín Sáez 2007: 34-35).

Además, el grado de lo que hemos denominado producción puede variar desde un mínimo de planificación, como es el de la conversación entre amigos, con gran proximidad social y cultural, a un máximo como se producen en las transacciones comerciales y sobre todo en las conversaciones de servicio e institucionales en las que, por un lado se halla una compañía o una institución representada por un agente y por otro un consumidor o ciudadano, etc.

2.2. Recepción

Otro tipo de criterio, el segundo, que puede llevarnos a la distinción entre textos escritos y orales es el fundado en el canal de transmisión a través del cual llega al receptor. Cualquier texto, de cualquier género, puede tener como destinatario una lectura individual interiorizada que puede ser parcial

(solo los índices, o, por ejemplo, determinados párrafos relevantes) o bien lectura total de principio a fin del texto. Otro tipo de textos están previstos precisamente para ser leídos en voz alta o bien recitados. Este tipo de diátesis, centrada en la modalidad de recepción, puede ofrecer la siguiente clasificación de los textos escritos, según puedan ser:

a) leídos íntegramente (ensayos, novelas), o parcialmente (enciclopedias, manuales de consulta);

b) leídos, o bien recitados (diálogos en novelas y cuentos);

c) dichos en voz alta y escuchados por los destinatarios (comunicados y anuncios en lugares públicos, noticiarios radiofónicos, etc.);

d) recitados (guiones, textos teatrales).

El que sean leídos o recitados no significa que constituyan una muestra del lenguaje hablado con las características que resultan propias y que afectan, como veremos más adelante, a la fonopragmática, a la sintaxis y a la textualidad (adaptado de Lavinio 2004: 149-150).

En cambio, los textos orales auténticos, a diferencia de los escritos, se constituyen: a) en base a una interacción que no puede ser parcial, sino que tiene un principio y un final; b) es generalmente bidireccional aunque en algunas formas es generalmente unidireccional (conferencia pública, etc.); c) el intercambio es cara a cara o a distancia. Con estos criterios el intercambio podrá ser:

a) Bidireccional con turno de palabra libre y presencial: conversaciones en diferentes ambientes: casa, trabajo, escuela, espacios públicos, etc.;

- b) Bidireccional con turno de palabra libre y no presencial: conversaciones telefónicas comunes o grabaciones;
- c) Bidireccional con turno de palabra estructurado y no presencial: conversaciones telefónicas transaccionales;
- d) Bidireccional con turno de palabra que no es libre ni presencial: asambleas de diferente tipo (políticas, estudiantiles laborales, etc.); interrogatorios, debates y entrevistas en radio o televisión;
- e) Unidireccional en presencia o a distancia (vídeo): lecciones formativas, intervenciones en congresos de diferente tipo, mítines, etc.;
- f) Unidireccional o bidireccional a distancia (o diferido) basado en texto no escrito; transmisiones radiofónicas, transmisiones televisivas (adaptado de LIP 1993: 35 y ss.);

De los procedimientos de comunicación oral o híbrida nombrados, las mencionadas en a, d, e, f (televisión) integran un sistema lingüístico con otro paralingüístico y cinético (gestos, posturas, etc.) que tienen que ser percibidos por los hablantes para interpretar adecuadamente los mensajes y, por consiguiente, el estado de ánimo o satisfacción o insatisfacción que llevan a acuerdos o desacuerdos parciales para poder continuar con la conversación o para conducirla a su fin o fracaso. En el b y c, en la conversación telefónica, carecemos de los terceros mientras que en la comunicación con los medios, el uso de emoticones viene a paliar este tercer componente⁷.

⁷ En el sistema cinético Poyatos (1994) propone tres tipologías de comportamiento adoptados por el hablante (gestos o movimientos realizados con diferentes partes del cuerpo, las maneras o modos convencionales y las posturas que revelan sentimientos del

2.3. Función

Un tercer elemento clasificador, además de la producción y recepción, puede constituirse mediante la finalidad comunicativa primaria que tiene en cuenta las diferentes categorías que la retórica clásica ofrece y que contempla fundamentalmente: descripción, narración, exposición, argumentación. Aplicarlas a las diferentes formas de géneros textuales evidencia que en la mayor parte de los casos nos encontremos con formas mixtas, como, por ejemplo, en el género conferencia⁸ en el que el texto será seguramente expositivo, pero no faltarán elementos persuasivos de argumentación; la entrevista y el debate debieran pertenecer al género argumentativo, pero en la primera no desentonan o resultarán necesarios elementos narrativos. La conversación (en sus diferentes subgéneros), en su forma espontánea probablemente resultará descriptiva y narrativa con elementos de argumentación persuasiva.

2.4. Contexto

Por último, en una aproximación de tipo contextual, la interacción dialogal (en presencia o a distancia) y la que es propia de la conversación, pone de relieve algunos condicionantes relacionados con el contexto, al menos en los siguientes rasgos: a) características etnolectales, normas culturales, creencias e ideología que pueden ser o no ser compartidas y, por tanto distanciar o acercar a los hablantes; b) características sociolectales, como la edad, el sexo, la profesión, el nivel cultural y socioeconómico; (c)

hablante como tensión o desinterés hacia lo que se dice. Desde un punto de vista cultural y contrastivo con el italiano véase Betti y Costa (2007) y León Gómez (2009).

⁸ Desde un punto de vista contrastivo español e italiano, véase Robles Garrote (2013).

relaciones de simetría/asimetría entre los intervinientes (amigos, profesor/estudiante, médico/paciente etc.), que comportan diferencias en la actuación del proceso interaccional negociador como en las características lingüísticas relacionadas con la cortesía (Cortés 2012: 5).

Todas estas características pueden tener diferente peso según la lengua, cultura y situación en la que se produzca el intercambio dialogal transaccional o conversacional.

3. La conversación

La forma prototípica de la oralidad es para la mayor parte de los lingüistas la conversación (espontánea) por su contribución al desarrollo de las capacidades cognitivas y de interacción por parte de los individuos, para quienes, en buena parte, la actividad oral se limita a los intercambios conversacionales, a través de los cuales mantienen interacciones sociales de diferente tipo⁹. No constituye una casualidad el que el desarrollo del Análisis de la Conversación (AC), fuera un método elaborado inicialmente por etnometodólogos como Sacks, Shegloff y Jefferson, quienes analizando conversaciones reales¹⁰ trataron de definir las estructuras fundamentales de

⁹ Como ya se dijo en 2.4 a conversación puede realizarse en diferentes escenarios (casa, ambiente de trabajo, platós de televisión, etc.) y con diferentes relaciones entre los participantes en la misma (familia, amigos, profesor/alumno, médico/paciente, etc.); puede tener también una variante diamésica al ser por teléfono o electrónica virtual, en sus diferentes variantes.

¹⁰ La transcripción de un texto hablado no planificado (debates, asambleas, conversaciones) resulta de capital importancia para la comprensión del acto lingüístico. Tanto las transcripciones fonéticas como fonológicas resultan por una parte excesivas en el detalle acústico y por otra carentes en lo que se refiere a la transcripción de elementos paratextuales por lo que los investigadores o grupos de investigadores suelen realizar propuestas y adoptar convenciones que tengan en cuenta i) la arquitectura de los turnos, solapamientos, pausas, etc. ii) las fonéticas y lingüísticas de oracionales de emisiones no normativas con o sin pausas o bien con pausas excesivas y anotaciones fonéticas y iii) las

la interacción conversacional, evidenciando cómo la conversación en sí una negociación de significado entre los interlocutores para crear de manera conjunta el sentido de la interacción. Dicha negociación se halla ¹¹ organizada en turnos que se constituyen a su vez en secuencias y cuyo resultado final puede depender de la denominada reparación. Sacks, Shegloff y Jefferson (1974) describen en su artículo los catorce siguientes rasgos de la conversación espontánea:

- 1) Speaker-change recurs, or at least occurs.
- 2) Overwhelmingly, one party talks at a time.
- 3) Occurrences of more than one speaker at a time are common, but brief.
- 4) Transitions (from one turn to a next) with no gap and no overlap are common. Together with transitions characterized by a slight gap or slight overlap, they make up the vast majority of transitions.
- 5) Turn order is not fixed, but varies.
- 6) Turn size is not fixed, but varies.
- 7) Length of conversation is not specified in advance.
- 8) What parties say is not specified in advance.
- 9) Relative distribution of turns is not specified in advance.
- 10) Number of parties can vary.
- 11) Talk can be continuous or discontinuous.
- 12) Turn-allocation techniques are obviously used. A current speaker may select a next speaker (as when he addresses a question to another party); or parties may self-select in starting to talk.
- 13) Various 'turn-constructural units' are employed; e.g., turns can be turns can be projectedly 'one word long', or they can be sentential in length.
- 14) Repair mechanisms exist for dealing with turn-taking errors and violations; e.g., if two parties find themselves talking at the same time, one of them will stop prematurely, thus repairing the trouble. (Sacks *et al.*, 1974: 700-701).

suprasegmentales de énfasis, delecteo, ironía, etc. Véase apéndice sobre transcripción de textos orales.

¹¹ La conversación exige como señalaba Grice (1975) un principio cooperativo fundamentado en las máximas de cantidad, calidad, pertinencia y manera.

Estos rasgos conversacionales¹² también pueden darse en otros tipos de intercambio oral como en la entrevista, el debate, la asamblea, la junta, etc., pero lo característico en la conversación es su confluencia (Gallardo Paúls, 1998: 20). De hecho, los solapamientos mencionados en (3) se producen también en las entrevistas, los debates y asambleas; los debates y las mesas redondas, por ejemplo, suelen tener, a diferencia de la conversación, un orden fijo de intervención (5), cuya duración, por otra parte, no se especifica previamente (6) a diferencia de lo que sucede en el debate o entrevista. Lo que dicen los participantes en la conversación, su contenido (8) no se ha especificado previamente a diferencia de lo que sucede en un debate y, generalmente, en una entrevista; por último el número de participantes (10), a diferencia de lo que sucede también en una entrevista, en la conversación es variable. Existen mecanismos para reparar los errores o las transgresiones en la toma de la palabra (Tusón Valls, 2002: 136). Las mencionadas son observaciones limitadas a la estructura general de la conversación en la que vamos a profundizar haciendo emerger otras cuestiones que se refieren a características específicas, finalidades, etc.

3.1. Estructura

A pesar de la sensación de desorden e incluso de caos que pueden suscitar algunas experiencias de conversación, resulta bastante evidente que en términos de macroestructura se divide en tres partes o secuencias

¹² El turno de palabra es la unidad básica de la conversación y de su organización; de hecho, “si algo caracteriza la conversación es precisamente el hecho de ser un texto a varias voces [...] que se organiza a partir de la alternancia de turnos” (Tusón Valls 1997: 55; cf. también Briz 1998); el turno es también elemento constitutivo de la conversación electrónica.

fundamentales que en principio son comunes a otros actos comunicativos: parte inicial o apertura, parte central o cuerpo de la interacción, parte final o cierre. La apertura de una conversación se puede realizar gracias a distintos recursos lingüísticos y comunicativos que tienen la característica de fórmulas rutinarias, como los saludos, cumplidos, preguntas, por ej. en español, *¿Qué tal?*, *¿Cómo estás?*, o bien de otro tipo como las exclamaciones: *¡Cuánto tiempo sin verte!*, o enunciado de apertura con diferente grado de explicitud, como *¿tendrías un momento?*, *tengo que hablar contigo* o *quisiera comentar lo del otro día*. Normalmente en el acto iniciativo hay una toma de contacto y una regulación sobre la dimensión fática y el grado de simetría entre las personas, a las que sigue un acto (Briz, 1998) cuyo objetivo es el de provocar una reacción del otro participante lo que normalmente implica una entrega de turno. Puede ser directo (frase interrogativa absoluta, imperativa), en muchos casos complementado por una petición de retroalimentación o *backchannelling*: *¿eh?*, *¿verdad?*, o indirecto (por ejemplo, un acto valorativo como *esto es muy caro*, que suele provocar una reacción/respuesta del otro interlocutor)¹³. Los actos reactivos son, por otra parte, [...] manifestaciones de acuerdo o desacuerdo, de aceptación, aprobación o rechazo de lo que se está diciendo, de colaboración en el cumplimiento de ciertas obligaciones derivadas de los actos iniciativos anteriores, respuestas cooperativas [...], confirmaciones de actos representativos, del papel del hablante, [...] evaluaciones ilocutivas, demandas de información, de confirmación. (Briz, 1998: 58).

¹³ Es bien sabido que en relación con las diferentes culturas o con los grupos sociales dentro de una misma cultura los tiempos de inicio (y de despedida) varían notablemente como se deduce de los estudios interculturales sobre este y otros argumentos rituales. También pueden estar condicionados por el esfuerzo negociador que va a suponer o que ha supuesto el tema.

En el cuerpo de la interacción (o parte central), los participantes establecen una serie de negociaciones para que ésta se desarrolle con éxito; deberán pues “ponerse de acuerdo en: mantener o cambiar el tema, mantener o cambiar el tono, mantener o cambiar sus finalidades, mantener o cambiar sus papeles o su imagen y, por supuesto, tiene que asegurarse de que queda claro lo que están diciendo” (Tusón Valls, 1997: 44). El cambiar de tema puede resultar especialmente complejo si los que intervienen en la conversación presencial y espontánea constituyen un grupo (una familia). El límite de un turno suele ser, según Briz, el final de una intervención de inicio, a la que suele seguir un nuevo turno de otro hablante; una vez terminada la intervención de reacción del segundo hablante, ésta será aceptada por el primero, y seguirá otro turno; “Cabe subrayar, por tanto, que un cambio de hablante no es suficiente para hablar de alternancia de turno. Ese cambio de hablante ha de ir acompañado de un reconocimiento y aceptación por parte del interlocutor” (Briz, 1998: 53). Según el orden de Briz, dos intervenciones sucesivas de distintos hablantes, una iniciativa y otra reactiva, constituyen un intercambio (como en el ejemplo de un par adyacente; cf. Schlegoff, 1972). No todas ellas presentan la misma dificultad o son percibidas de modo coherente e inmediato y en relación con los elementos paratextuales; por ej. cambiar de tema suele resultar claramente perceptible, mientras que adecuarse al ritmo entonativo puede entrañar mayores dificultades como puede resultar también complejo el que una posible amenaza a la imagen resulte reparada¹⁴.

¹⁴ Ya Scollon en 1982 había señalado cómo el éxito de la conversación parte de un acuerdo en los *tempos* y tonos entre los dos interlocutores.; para la diversidad cultural, véase, por ejemplo, Fant (1996).

El cierre de una conversación es más complejo que el inicio, sobre todo si ha habido un proceso de negociación y reparación largo, por lo que suele realizarse en cuatro fases, que pueden esquematizarse siguiendo el patrón de Schlegoff y Sacks (1972): “1) “ofrecimiento” de cierre; 2) “aceptación” del ofrecimiento; 3) “despedida”; 4) “despedida” y cierre” (Tusón Valls: 1997: 53). La duración de cada uno de ellos puede variar en relación a las circunstancias ambientales de la conversación y, en cualquier caso, van acompañadas de formas lingüísticas que en las fases 1 y 2 suelen contener marcadores para expresar el acuerdo *bueno, vale, muy bien*, mientras las fases 3 y 4 suelen verse ocupadas por las fórmulas típicas de despedida (*adiós, hasta luego*, etc.), promesas, cumplidos, etc.

3.2. Dinámica: alternancia de turnos

En una conversación espontánea, la alternancia de turnos suele llevarse a cabo de manera generalmente fluida, sin excesivos solapamientos ni pausas prolongadas¹⁵. A partir de Sacks, Shegloff y Jefferson (1974) se señala (Tusón Valls 1997: 56) que el cambio de turno en una conversación suele llevarse a cabo en un momento que los autores definen *transition-relevance place* (TRP)¹⁶, o sea, el punto de la conversación en el que, a través de varios indicios el hablante percibe que un turno se ha cerrado. Dichos puntos pueden ser identificados mediante procedimientos suprasegmentales (entonación descendente, pausa, etc.), y también cinéticos o bien mediante alusiones directas a alguno de los presentes al que se selecciona como

¹⁵ Los solapamientos no llegan a constituir turno de habla, pero como explica Briz (1998: 60), dichas intervenciones pueden funcionar como “iniciadoras potenciales de turno, captadoras de atención, reclamadoras de turno”; por otra, se pueden utilizar para manifestar opiniones sobre el turno de un interlocutor, corregir, respaldar, confirmar (Briz, 1998: 60).

¹⁶ Briz (1998: 59) lo define “lugar de transición pertinente”.

interlocutor: *¿Tú qué piensas? ¿A ti qué te parece?*, etc. o a todo el grupo: *¿Qué opináis?*. En cualquier caso, la transición de un turno a otro es objeto de negociación entre los participantes en la conversación, y suele llevarse a cabo de tres maneras posibles: en un primer caso, como ya hemos indicado, es el hablante I el que selecciona directamente al hablante II para el turno siguiente (*¿Tú qué opinas?*). Si, por otra parte, el turno no selecciona al hablante, son dos las posibilidades: en un caso, uno cualquiera de los participantes en la conversación decide intervenir, se autoselecciona, o en otro caso, en cambio, si ningún participante se autoselecciona, quien tiene el turno puede seguir manteniéndolo (Sacks, Schlegoff, Jefferson 1974, Gavioli 1999, y Cestero Mancera 1994).

3.3. Pares adyacentes

La alternancia de turnos en la conversación puede ser percibida y prevista si se tienen en cuenta los denominados pares adyacentes (Schlegoff 1972); piénsese por ejemplo en las fórmulas rutinarias y corteses de inicio con la presentación o bien de despedida, en los que se cumplen los turnos con las dos intervenciones de los hablantes; si se da un grado de simetría, los saludos mantendrán un registro común o bien diferente en el caso de asimetría. Igualmente en el bloque central identificamos pares relevantes preguntas/respuestas, ofrecimiento/aceptación, disculpas/minimizaciones. Dichos pares de turnos son relevantes ya que cuando falta la segunda parte, su ausencia se suele justificar o se suele ofrecer con retraso (cf. Gavioli 1999; Schlegoff 1968).

Por otra parte, los pares adyacentes pueden tener dos posibles respuestas; piénsese, por ejemplo, en el caso de la oferta o la invitación, que se puede aceptar o rechazar, o la expresión de una opinión, con la que otro hablante puede estar de acuerdo o no. Aunque se trate de dos alternativas, ambas

posibles, los hablantes no suelen tratarlas de la misma manera; como señala Levinson (1982), las aceptaciones, las respuestas que satisfacen una petición, las expresiones de acuerdo son denominadas “preferidas”, mientras que el rechazo o una expresión de desacuerdo son “no preferidas”, y necesitan, por tanto, de un tratamiento diferente; si la segunda parte preferida suele pronunciarse inmediatamente después de la primera parte, la segunda parte no preferida suele hallarse precedida por hesitaciones, disculpas o justificaciones por parte de los participantes en la interacción (Gavioli 1999; Briz 1998); las pausas y hesitaciones que señalan la acción no preferida pueden permitirle al hablante seguir hablando y “ajustar” su turno de negociación-persuasión añadiendo, por ejemplo, aclaraciones o matices reparadores.

3.4. Reparación

A lo largo de la conversación espontánea pueden producirse malentendidos de comprensión de diferente relevancia. En ocasiones los hablantes hacen caso omiso y en otras, en cambio, cuando llega a afectar a la imagen de los mismos o a influir en el mecanismo de intercambio de turno, es necesario que el malentendido se aclare mediante los denominados mecanismos de reparación (Schlegoff, Jefferson; Sacks, 1977). Los autores (cf. también Hutchby; Wooffitt 1998) describen cuatro tipos de mecanismos de reparación: los *self-initiated self-repairs*, los *other-initiated self-repairs*, los *self-initiated other-repairs* y los *other-initiated other-repairs*.

En el caso de los *self-initiated self-repairs* (auto-reparación auto-iniciada), la reparación es iniciada y llevada a cabo por el hablante que ha originado el problema; en el caso de los *other-initiated self-repairs* (auto-reparación iniciada por otros), la reparación es iniciada por el receptor y llevada a cabo por el hablante que ha originado el problema; en el caso de los *self-initiated*

other-repairs (reparación de otros auto-iniciada), la reparación es iniciada por el hablante que origina el problema y continuada por el otro (como en el caso de un nombre difícil de recordar) y finalmente, en el caso de los *other-initiated other-repairs* (reparación de otros iniciada por otros), el receptor de un turno problemático inicia y completa la reparación (Hutchby; Wooffitt 1998: 61).

Muchos autores (Schlegoff; Jefferson; Sacks 1977, Hutchby; Wooffitt 1998, Sidnell 2010, entre otros) observan en sus estudios una preferencia sistemática en el mecanismo conversacional por la auto-reparación.

4. Características de la lengua hablada y conversacional

Las características de la lengua hablada se pueden explicar en términos generales en cuanto condicionadas por el medio oral, por el contenido semántico y por la mayor o menor exigencia de adecuación al contexto de los participantes en la interacción oral y, por tanto, en cuanto *continuum* que va desde los rasgos más informales a los más formales. Esta última, también denominada variación estilística -utilizando una terminología difusa- es el resultado del condicionamiento del medio o modo, del campo o contenido semántico y del tenor o características de las relaciones interpersonales. Para el análisis adoptaremos un esquema descriptivo progresivo y, por tanto, aun teniendo en cuenta las implicaciones de unos con otros, señalaremos las características fónicas, morfológicas, sintácticas, textuales y léxicas.

4.1. Características fónicas

4.1.1. Fenómenos segmentales y suprasegmentales

En las distintas manifestaciones de la oralidad, la velocidad de ejecución es diferente por lo que, generalmente, será más lenta la que se escucha en

una conferencia en el paraninfo universitario que la charla divulgativa en un ámbito familiar; así mismo, tampoco todos los momentos de la exposición tendrán el mismo *tempo* ya que en nuestra cultura occidental, por ejemplo, el ritmo lento y el tono grave se hallan relacionados con el énfasis (Savy y Cutugno 1999). En la conversación, sea presencial o a distancia, suele asociarse una menor o mayor velocidad en relación con el contenido tratado, el sociolecto y el género, por lo que en ella se comprueban algunas constantes de fusión y asimilación vocálica y consonántica o bien de apócope consonántica final; son fenómenos que afectan a la lengua hablada y conversacional. Podemos mencionar algunos relativos al español peninsular entre los que se hallan la pérdida de la -d- intervocálica referida en particular a los participios pero también a formas malsonantes con efectos atenuadores (*jo(d)er*), la supresión de sílabas finales *pa(ra) na(da)*, la pronunciación velarizada del registro informal en *gûeno, güevo* etc. o monoptongaciones del tipo *pos (pues)*. Otros se hallan motivados por un sustrato dialectal como pueden ser los fenómenos del seseo o del ceceo aunque su uso puede emerger en hablantes cultos para favorecer el tenor asociativo y no por falta de conciencia metalingüística. Los fenómenos acústicos señalados pueden afectar a la cohesión morfológica, pero relacionados con la intensidad fónica segmental y suprasegmental suelen señalarse también fenómenos de atenuación e intensificación (Hidalgo Navarro 2002) y así mismo otros relacionados con la topicalización discursiva (Del Barrio 2015). Estos fenómenos, los más generales, afectan de diferente manera a la conversación espontánea presencial y a la telefónica, ya que en esta última se tienen que garantizar a través de la voz los rasgos segmentales y suprasegmentales.

4.1.2. Disfluencias

Quien narra algún episodio y argumenta alguna circunstancia y, sobre todo, quien conversa necesita pausas y otros tipos de procedimientos fónicos y gestuales para poder controlar la planificación del flujo verbal. Este tipo de alteraciones pueden afectar a la cadena fónica y provocar el alargamiento vocálico y consonántico sobre todo al final del enunciado; otro tipo de alteraciones denominadas disfluencias afectan a la secuencia textual que puede verse interrumpida mediante falsos comienzos, y por tanto reinicios, autocorrecciones y autorepeticiones o bien reelaboraciones y paráfrasis que exigen un esfuerzo de reconstrucción textual metalingüística¹⁷. (Pettorino; Giannini 2005). Cuanto mayor es la longitud del enunciado mayores son las posibilidades de la presencia de disfluencias y de que aparezcan juntas, pero su presencia no significa mera impericia por parte del hablante ya que puede significar un recurso con el que el hablante, por ejemplo, puede dar a su interlocutor la posibilidad de intervenir con un turno (Zorzi Calò 1990: 82); por otra parte, este fenómeno se produce tanto en conversaciones telefónicas en las que hay que considerar la falta de elementos paralingüísticos y, por tanto, el mayor significado de este tipo de posibles alteraciones.

4.2. Características morfológicas

4.2.1. Formas pronominales y apelativas

En los intercambios comunicativos de distinto tipo, propios de la lengua hablada y conversacional, resulta importante establecer el tipo de tratamiento que se va a establecer entre los interlocutores; su uso y valor pragmático

¹⁷ Algunas de estas características son propias también de la conversación a través de la chat (Pistolessi 2004; Santamaría Sáez 2007).

puede estar influido por distintas circunstancias contextuales como la condición profesional o social, el medio, rural o ciudadano, la edad o el género e incluso por las variantes regionales (de mayor o menor prestigio, por ejemplo, según su consideración social de dialecto o lengua); de la circunstancia contextual deriva el que pueda haber una fase de negociación en la que los interlocutores, si son entre ellos desconocidos, en el caso del español (Carricaburo 2015) e italiano, por ejemplo, justifiquen los usos en segunda persona o bien se mantenga la tercera; un fenómeno característico de este tipo de negociaciones, es el que se recurre a un *tú* generalizador en el que caben expresiones como *uno*, del tipo: *uno está habituado a todo*, usual tanto en español como en italiano, lenguas en las que las variantes no se limitan al uso del tú (*tu*)/usted (*lei*) o al nosotros/*noi* de valor participativo (frecuente en usos televisivos con público en directo) sino que abarcan otro tipo de apelativos como el de señor (*signore*) señora (*signora*) o bien el del *don*, con usos tan dispares en ambas lenguas, incluso prescindiendo de las relativas diatopías. Ninguna de estas formas de tratamiento son exclusivas de la expresión hablada, aunque sí se puede afirmar que la tendencia al tratamiento con el pronombre *tú* y con nombre propio se halla actualmente favorecido, entre otros motivos, por los usos de la red en los que predomina la simetría en segunda persona.

El uso de los apelativos y correspondientes formas pronominales afecta también a títulos profesionales como el de *profesor/ -ra*, *diputado/ -da*, etc., en los que en el italiano actual se sigue confirmando su presencia en casos como *ragioniere* o *geometra*, poco comunes en español peninsular en los equivalentes “contable” y “aparejador”. En la expresión escrita de usos institucionales o comerciales se excluye en principio el tratamiento de respeto implícito en el usted/*Lei*, pero el uso del nombre propio es cada vez más frecuente en el tratamiento comercial, por ejemplo en las consultas

telefónicas, aunque no necesariamente a este siga el pronombre de segunda persona (*tú*). El nombre propio se descarta en cualquier tipo de comunicación escrita institucionalizada, pero no, por ejemplo, en el sistema sanitario español en el que constituye un elemento relevante de la comunicación institucional actualmente en fase de implantación (Morant 2016).

Resulta también una constante de la lengua hablada, sobre todo en el ámbito familiar, el uso de diminutivos, lo que constituye un verdadero recurso lingüístico por sus diferentes funciones aplicadas a cosas, hechos y personas: puede servir para mitigar efectos negativos o agresivos en un enunciado y reducir psicológicamente la distancia entre los hablantes favoreciendo la cortesía positiva (Dressler; Merlini Barbaresi 1994; en términos contrastivos Falcinelli 2003 y Mariottini 2006). Por lo que a los aumentativos se refiere, el español ofrece distintas posibilidades que pueden afectar tanto a la descortesía como a la cortesía (Fernández Loya (2008).

4.3. Usos verbales: valores pragmáticos

En la expresión hablada, sobre todo en la espontánea, se tiende a utilizar tiempos y modos polivalentes en porcentajes bastante elevados¹⁸. Las razones pueden ser diferentes y se hallan ligadas al tipo de sintaxis de evidente menor complejidad formal y de una estrategia de previsión, por parte del hablante, de menor incidencia en los casos, a veces complejos, de *consecutio temporum*. Tanto en español como en italiano el presente de

¹⁸ En los diez primeros verbos del LIP el presente de indicativo recubre aproximadamente el 60% de las ocurrencias (De Mauro *et al.* 1993). En el *Grande dizionario italiano dell'uso* (GRADIT 1999-2007): 6522 palabras – diferenciadas en “lessico fondamentale” (2049), “di alto uso” (2576), “di alta disponibilità” (1897) – constituyen el 96% “delle occorrenze lessicali nell’insieme di tutti i testi scritti o discorsi parlati” (GRADIT 1999-2007: vol. 1°, XX).

indicativo en la lengua hablada conversacional puede manifestar valores temporales diferentes, es decir, puede referirse al presente cronológico pero también al pasado y al futuro. En la conversación, se suele utilizar para hacer un resumen de algo que se está relatando y de esta manera se logra que aparezca ante los ojos del interlocutor con mayor vivacidad y sirva, pues, de recurso vivificador: *Yo bajo por las escaleras, le doy la llave y me voy*. También puede referirse al futuro con efectos de menor implicación, como conlleva el uso de la forma sintética, y, en alternancia, al menos en español, con la forma perifrástica: *Voy a ir*. También tiene valor modal imperativo (Gafarova 2007; Barbero, Bermejo, San Vicente 2012) en casos como el siguiente: *Mañana te pones a trabajar y hemos terminado (de hablar) / Domani ti metti al lavoro e abbiamo finito (di parlare)*.

Así mismo, el imperfecto de indicativo, puede estar sometido a una ampliación de valores por lo que se lo puede calificar como forma comodín. Resulta significativo, tanto en el español como en el italiano hablado su uso en lugar del condicional, uso al que, en principio, suele darse un valor de registro informal en cuanto generalmente no se considera apropiado para la mayor parte de los usos escritos: *Si me llamaran para ir a trabajar de intérprete en Madrid, ¡mañana mismo cogía el avión! Si hubiéramos cogido el tren de las tres, ahora estábamos ya en casa*. También sustituye en el mismo registro al condicional en el discurso referido, tanto en español como en italiano, – *Nacho está tardando un montón. ¿Dónde se habrá metido? – No sé...Pero ayer me dijo que venía*. Ahora bien, el uso del imperfecto tiene un efecto atenuador y cortés al proponerse en el pasado formas que con el uso del presente podrían resultar amenazadoras: *Quería decirte que me voy antes de lo previsto y no podré echarte una mano; o impositivas: Salve, buongiorno, volevo una cartuccia per la stampante*.

En relación con el uso en español peninsular del pretérito indefinido y del pretérito perfecto, cabe destacar que el segundo es, en el registro coloquial, especialmente frecuente, puesto que el hablante suele participar activamente en lo que está comentando y, por eso, tiende a utilizar un tiempo más cercano al presente: *Ayer, al volver del trabajo, mi hermana se ha encontrado con la puerta de casa abierta, ha entrado y ha visto a dos ladrones rebuscando entre sus cosas y ha salido corriendo para pedir socorro*, aunque esta breve narración también es posible toda ella en presente de indicativo.

Una característica del italiano entre las lenguas románicas es la constituida por verbos sintagmáticos, constituidos en su forma prototípica por un verbo + un adverbio; este tipo de construcción puede considerarse una nueva clase léxica abierta y productiva, sobre todo en la lengua hablada: *mandare giù, mettere male, parlare dietro, parlarsi addosso, pensarci su, prendere bene, venire meno*) como demuestran los estudios de Simone (1997) y de Calvo (2008); este último ha llevado provisionalmente su número a 319 y ha comprobado, por otra parte, su escasa incidencia en el español y catalán.

4.4. Usos sintácticos

La oposición hablado/escrito, a la que hemos hecho referencia al comienzo de esta exposición, tiene un corolario tradicional (Seco 1973) en la concepción de la sintaxis propia de la lengua hablada como descuidada e incluso “incorrecta” frente a la de la escrita considerada como más elaborada, culta y, en definitiva, correcta. En realidad, como hemos anticipado la diferencia entre ambas expresiones puede explicarse en términos de planificación e interacción y, por tanto, se puede convenir con Domínguez Mujica (2003: 32) en que la diferencia más evidente se halla en el hecho de que la escritura no deja rastros de la planificación y se presenta como producto terminado, mientras que en la oralidad espontánea, por el contrario,

los rastros de planificación e interacción son evidentes. En otros términos, como señalaba Narbona Jiménez (1996), en la oralidad se puede señalar la existencia de una técnica constructiva particular que atiende prioritariamente a un criterio pragmático. A diferencia de los géneros escritos, los producidos oralmente pueden verse sometidos a interrupciones, correcciones, autocorrecciones y cambios en el proceso argumentativo, todo ello motivado por la reacción que el hablante puede encontrar por parte de su(s) oyente(s), o bien por la falta de pericia (real o presunta) del orador o, en el caso de las conversaciones, sobre todo presenciales. En todos estos casos, la expresión oral utiliza procedimientos discursivos más flexibles y adecuados a lo que la interlocución va proponiendo.

Se suele señalar que la lengua hablada presenta menor complejidad formal en cuanto se utilizan conjunciones con valor polifuncional: por ejemplo *y/e que/che*¹⁹ en español e italiano. En efecto, la conjunción *y* puede recubrir valor adversativo, condicional, consecutivo e incluso presentarse de modo acumulativo cuando se está relatando un suceso y los acontecimientos se expresan de manera fragmentaria:

Mira, te cuento lo que me ha pasado esta mañana. Estaba en la parada del autobús cuando de repente se me acerca un tío y yo pienso: “Hala, ya estamos”, y me dice: “Oye, ¿para la estación?”

Reconstruir para la expresión escrita la frase precedente nos llevaría, por ejemplo, a utilizar conjunciones causales y adversativas de modo jerárquico y con mayor complejidad en la planificación, lo que, como hemos afirmado, no está previsto en la rapidez elocutiva conversacional. Precisamente en esta

¹⁹ Sobre los valores polisémicos de *que* en español véase para el español Barbero; San Vicente (2006) y para el italiano Giuliana Fiorentino (2010).

concatenación sintáctica se revela icónicamente la secuencia en la que se han producido los hechos y tiende a ser más subjetiva, lo que es propio también de la expresión hablada, y, por otra parte, la estructura informativa resulta también más adecuada a quien tiene que contar el hecho como al interlocutor que tiene que elaborar la información en poco tiempo y probablemente intervenir con algún tipo de pregunta o comentario (Berretta 1994).

Otros ejemplos de la razón por la que esta forma aparece de modo tan frecuente en la conversación la hallamos en su presencia en:

1) estructuras interrogativas en las que por su formulación directa requieren particular atención cortés. Cuando se formulan preguntas en la conversación, a menudo se recurre, en español, a interrogativas simplemente con *¿y?*, según el tipo de entonación y el contexto, puede significar desacuerdo o bien petición de nuevas informaciones:

– *No me has dicho a qué hora llegaste ayer a casa.* –

¿Y? (*¿Te lo tengo que decir?*, desacuerdo).

– *Hoy he tenido una entrevista de trabajo.* –

¿Y? (petición de información).

Con la expresión: *¿Y eso?* pedimos una explicación inmediata:

– *He dejado de estudiar.*

– *¿Y eso?*

– *Es que quiero ser independiente y empezar a trabajar.*

Otro tipo de uso coloquial:

2) es el que se realiza con la expresión *¿Y qué?*, con la que manifestamos nuestro desinterés por la afirmación del interlocutor o nuestra confusión al no entender la relación con lo dicho previamente:

– *Inés y Eduardo han comprado un perro lobo.*

– *¿Y qué?*

– *Que yo también quiero uno.*

– *Me apetecería comerme una tosta de gambas, pero el bar de Manolo está cerrado.* – *¿Y qué?*

– *Pues que en mi vida he comido tostas tan buenas como las tuyas.*

En cambio con *¿Y entonces?*

3) expresa nuestro interés por saber la continuación de lo comunicado por el interlocutor:

– *Esta mañana estaba tan dormido que he dejado a mi hijo solo en casa.*

– *¿Y entonces?*

– *Pues volví a casa a buscarlo.*

4.5. Cuestiones textuales

4.5.1. Paráfrasis y otras figuras redundantes

Un texto escrito presenta un conjunto de relaciones semánticas y sintácticas que el lector tiene la posibilidad de interpretar asincrónicamente y por tanto haciendo distintos tipos de lectura y de reelaboraciones de los contenidos y sus implicaciones, mientras que en la conversación y en otros géneros dialógicos de interacción, la interpretación y la réplica tiene lugar de modo simultáneo o sincrónico ,y la posibilidad de interpretar y ser

interpretado correctamente (piénsese en los solapamientos y la pérdida de información) exige, entre otros fenómenos, el de la redundancia y en concreto la (auto)repetición de estructuras lingüísticas o la progresiva ampliación temática con el uso de la paráfrasis. Dos de las denominadas figuras de estilo, la anáfora y la anadiplosis se basan precisamente en la repetición.

4.5.2. Dislocaciones

El orden de algunas lenguas románicas como el español, francés e italiano se caracteriza por resultar lineal en la recurrencia SVO, estructura que se considera normal o neutra desde un punto de vista informativo (con repercusiones en el plano estilístico) y cuya alteración, particularmente presente en la lengua hablada, obedece a una dislocación a izquierda o derecha del objeto directo o indirecto, que de este modo adquieren una función pragmática particular en relación con la tematización, rematización, la topicalización y la focalización de segmentos del enunciado. La dislocación a la izquierda, procedimiento censurado en la tradición lingüística italiana, resulta en la actualidad aceptable al menos en la variedad del italiano denominado medio (Sabatini 1985) y ha sido objeto de numerosos estudios tanto para el italiano (Berruto 1985 y 1986; Benincà Scarano 2000) como para el español (Zubizarreta 2000; Padilla García 2001), y en menor medida para el contraste entre ambas lenguas (Pérez Bello 1998, Zamora 2002, Francesconi 2005 y Del Barrio 2015)²⁰.

²⁰ En el abarcador estudio de Del Barrio se expone el desarrollo de la investigación en la lingüística española e italiana en referencia a la terminología y sobre todo a las complejidades lingüísticas originadas por las variedades de propuestas que se producen en ambos tipos de dislocaciones, entre las que se incluyen las que se presentan conjuntamente.

La estructura con dislocación hacia la izquierda del tipo: *La casa, la compreremo quando calino i prezzi/* La casa, la compraremos cuando bajen los precios, permite engarzar con un tema conocido, puede implicar una toma de turno y concede un mayor dinamismo a la conversación.

Las restricciones sintácticas en el caso de la dislocación a la izquierda son numerosas y diferencian al italiano del español (Del Barrio 2015); señalamos, por ejemplo, A Juan le gustan las patatas fritas que en italiano equivale a *A Giovanni (gli) piaciono le patate fritte*; entre paréntesis la forma pronominal en cuanto poco aceptada normativamente.

La dislocación hacia la izquierda cuando se trata de un OD supone (tanto en español como en italiano) la recurrencia de un clítico (*la* en el ejemplo), mientras que en lo que se denomina en italiano *tema sospeso* (a la izquierda) y en español tópico vinculante se caracteriza por hallarse aislado, sin dependencia gramatical, y por tanto no es necesaria la presencia de un clítico: *De la casa, ya he hablado esta mañana con el administrador*. Por otra parte, hay que señalar que la función de los temas o tópicos vinculantes es la de cambiar el tema discursivo e introducir uno nuevo.

La dislocación a la derecha se produce cuando encontramos el OD u OI al final o a la derecha de la frase, fenómeno mucho menos frecuente en italiano (*Dove le hai lasciate, le chiavi?*) que el de la dislocación a la izquierda, aunque no excluido de la lengua escrita, y que, en realidad, no representa una alteración del orden SVO sino una reduplicación del objeto y en palabras de Berruto “isolamento a destra” (Berruto 1986: 56); esta estructuración, que constituye una especie de glosa catafórica, presenta por otra parte características pragmáticas que significarían cierto grado de proximidad o entendimiento entre los hablantes.

En español las dislocaciones hacia la derecha resultan algo forzadas y carentes de la familiaridad señalada para el italiano (Zamora 2002) . Ahora bien, el denominado *ripensamento*, en cambio, es un procedimiento característico de la conversación informal y presencial en la que el hablante debido a un gesto o movimiento por parte de su interlocutor interpreta que la comunicación no se ha percibido del modo adecuado (por haber supuesto un conocimiento compartido, o bien por descuido u olvido) y recupera la información que se suponía elidida: *No, no le han dado el alta, a Juan.*

4.5.3. La deíxis

El estudio de la deíxis, en cuanto función ordenadora del discurso relacionada con la situación de habla y el carácter fundamentalmente dialógico del lenguaje, constituye un campo de investigación que tiene su origen en los trabajos pioneros de Bajtin (1934-1935), Bühler (1934) y Jakobson (1960), entre otros, y que se ha desarrollado ampliamente tanto en la lingüística española como italiana (Vanelli 1992; Vanelli e Renzi 1993; Scaglia 2003).

A diferencia del texto escrito que exige una comprensión jerarquizada y global, el hablado se caracteriza por la discontinuidad y también, tratándose sobre todo de conversaciones espontáneas presenciales, debido a la rapidez de ejecución, por la aparente fragmentación de enunciados y réplicas; contribuyen a ello todas las caracterizaciones paratextuales, cinésicas y proxémicas y entre las formas lingüísticas, además de las señaladas, tenemos que dar espacio a los denominados deícticos: elementos que conectan la lengua con la enunciación y que se hallan gramaticalizadas en categorías como demostrativos, posesivos, pronombres personales, verbos y adverbios o preposiciones; sus diferentes categorías resultan agrupables en las clases siguientes: personal, espacial, temporal y textual.

En la lengua hablada espontánea la deíxis personal tiene particular relevancia también por el grado de subjetividad que en la comunicación el enunciador, el *yo*, impone como punto de referencia al *tú* que es el receptor y destinatario; la tercera persona pertenece al enunciado y es, por tanto, una no-persona (enunciativa). Los participantes en el evento pueden ir cambiando a lo largo de la interlocución y, por ejemplo, lo que en un determinado momento es un *tú* puede pasar a ser lingüísticamente *él/ella*, etc.; entre las posibles alternancias tenemos los casos de impersonalización en tercera persona o de referencia al mismo *yo* en segunda, o bien la posibilidad de incluirse en un *nosotros* que realiza la deíxis de segunda persona: *¡Hola!*, *¿Cómo estamos? Cuánto tiempo sin verte...* (Vigara Tauste 2000). En la deíxis personal se incluye la que suele denominarse social por implicar una caracterización sociocultural como ocurre con algunos pronombres, los apelativos y los títulos profesionales (véase 4.2.1).

Así mismo, el espacio es creado por el sujeto de la enunciación en relación con el *aquí* y *ahora*; adverbios de lugar y verbos como *ir/venir* o *traer/llevar* se relativizan (de diferente modo en italiano y español, por ejemplo) en relación con el sujeto enunciador; igualmente la deíxis temporal hace referencia a un *ahora* que puede variar a lo largo del discurso o que, en ocasiones, puede ser comprensible solo en cuanto los interlocutores tienen información compartida: *Pero no era el viernes cuando salíamos para Córdoba.*

Por último, la deíxis denominada textual es la establecida por marcadores temporales y espaciales con los que se hace referencia a un antes o después en relación con lo enunciado, a un arriba y abajo en el texto o conversación: *Como te decía, como ya he afirmado.* También se pueden hacer referencias temporales al presente: *Como iba diciendo.*

En una conversación presencial el uso de elementos deícticos, en especial si se introducen fragmentos narrativos, es muy frecuente ya que sirve para agilizar la conversación y resultaría inadecuado con la extensión propia de la lengua escrita. En una conversación telefónica su uso aparece más limitado sobre todo por lo que se refiere a los elementos espaciales en los que resulta difícil hacer referencia a un aquí/allí y por la imposibilidad de acompañar a estos con elementos cinéticos²¹.

4.5.4. Los marcadores del discurso

Los marcadores son las unidades lingüísticas que nos ayudan de modo general a argumentar y a comprender los procesos de inferencia del significado, pero también a ordenar coherentemente el discurso, a poner de relieve determinadas partes, a explicar, precisar o rectificar lo que estamos diciendo, a mantener la conversación o bien a concluirla.

Los marcadores constituyen uno de los aspectos de la pragmática que ha merecido mayor número de publicaciones en los últimos años, que los caracterizan por i) hallarse limitados como incisos en la entonación; ii) ser invariables; iii) no tener función sintáctica alguna; iv) no pertenecer a una determinada clase de palabras: pueden ser sustantivos, adjetivos, adverbios, locuciones adverbiales, interjecciones, etc. y v) por ser polifuncionales. Tienen en común, por otro lado, el hecho de no presentar un contenido referencial o denotador sino solo un significado que alude a instrucciones para adjudicar un sentido al texto.

²¹ Este tema es tratado con mayor detalle por Raffaella Tonin (en el presente documento).

Para su tipificación, se han propuesto diferentes clasificaciones, siendo en ámbito hispánico la de Portolés (1998) y Martín Zorraquino y Portolés (1999), una de las más aceptadas que responde a:

- i) Estructuradores de la información entre los que se incluyen los que introducen un nuevo comentario o comentarios (*pues, bien, etc.*); los que agrupan diversos miembros del discurso como partes de un único comentario, llamados ordenadores (*en primer lugar, por último, etc.*); y los digresores, que introducen un comentario lateral en relación al tópico principal del discurso (*por cierto*).
- ii) Conectores, cuya función es vincular un miembro del discurso con otro anterior o con una suposición contextual y entre los que se distinguen los aditivos (*incluso, además, etc.*); los conectores consecutivos o ilativos (*pues, entonces, etc.*); y los contraargumentativos (*en cambio, ahora bien, etc.*).
- iii) Reformuladores entre los que se distinguen los explicativos ([*es decir, o sea, etc.*]), de rectificación ([*mejor dicho, más bien, etc.*]), de distanciamiento ([*en cualquier caso, de todos modos, etc.*]) y recapitulativos ([*en suma, en conclusión, etc.*]).
- iv) Operadores argumentativos entre los que se distinguen de refuerzo argumentativo ([*en realidad, de hecho, etc.*]) y operadores de concreción ([*por ejemplo, en particular, etc.*]). y v) Marcadores conversacionales entre los que se distinguen los marcadores de modalidad epistémica ([*claro, desde luego, por lo visto, etc.*]), de modalidad deóntica ([*bueno, bien, vale, etc.*]), enfocadores de la alteridad ([*hombre, oye, etc.*]) y metadiscursivos conversacionales ([*bueno, eh, este, etc.*]).

Si bien los últimos llevan precisamente el nombre de conversacionales por utilizarse frecuentemente en la conversación espontánea, donde se hallarán mayormente digresores, reformuladores y conectores de intensificación o distanciamiento argumentativo, pero también aunque no exista una planificación, será necesaria, sin embargo, cierta cohesión recapitulativa. En español es de uso frecuente el marcador discursivo *pero* como conector argumentativo para iniciar una conversación marcando el desacuerdo, o *es que* para para indicar argumentación-justificación; entre los metadiscursivos *bueno* y *pues* son habituales en posición inicial para el control de mensaje y *oiga/oye /mira/mire* o el informal *eh* para el control del contacto mientras que *o sea* es habitual reformulador (Briz 1998, Sanmartín Sáez 2007).

Los marcadores, dadas sus relevantes funciones pragmáticas (entre las que se incluye la cortesía), tiene gran relevancia didáctica (Porroche Ballesteros 2009; Fuentes Rodríguez Catalina 2009) sea en los procedimientos de escritura que de habla y dada su inconsistencia semántica resultan particularmente complicados desde una perspectiva contrastiva, de ahí que en este sector se haya desarrollado su estudio en relación, por ejemplo con el italiano de modo exponencial en estos últimos años; entre los más recientes: Flores Requejo 2008 y 2012; Flores Acuña 2009; Landone 2012. Véase a este respecto el capítulo *Marcadores Discursivos* de Flores Acuña (en el presente documento).

4.5.5. Discurso Reproducido: Discurso Directo e Indirecto

Lo que entendemos por discurso reproducido comúnmente clasificado en las modalidades de Discurso Directo (DD) y el Discurso Indirecto (DI) constituyen una fecunda línea de investigación de estos últimos años que

apunta a describir cómo los hablantes tienen en cuenta los enunciados previos, cómo los interpretan y con qué propósito los integran en su propio discurso. Este valor pragmático no está exento de intencionalidad, de ahí que resulte particularmente interesante su conocimiento para la comprensión de la comunicación oral. El primero (DD) consiste en la reproducción literal de palabras o de pensamientos propios o ajenos que requiere por lo general la presencia de un verbo introductor como *decir, explicar, preguntar, opinar, repetir, responder, pensar, meditar*, entre otros. El discurso indirecto (DI), en cambio, consiste en la reproducción de palabras o de pensamientos propios o ajenos desde el sistema de referencia deíctico del hablante, para lo que es necesario ajustar enunciativamente el tiempo de la subordinada, los pronombres y algunos adverbios. En las primeras los procedimientos se hallan normalizados con signos gráficos en la escritura, mientras que en la segunda el respeto de la norma incide en los cambios de los deícticos y sobre todo en los tiempos y modos de las formas verbales. En su estructura típica, el DI consiste en una oración subordinada, en concreto, en una completiva de la frase introductora. Ambos procedimientos son importantes por su función informativa para sostener el disenso o por el contrario para compartir opiniones; también resulta relevante su empleo en las narraciones y esto hace que el discurso reproducido se halle presente tanto en la lengua hablada como escrita.

Dadas sus características, en general, tanto la tradición gramatical española como la italiana se han interesado particularmente por la reproducción del discurso en lo tocante a las condiciones sintácticas que hacen posible esta representación, describiendo las reglas que permiten derivar el estilo indirecto a partir del estilo directo, acomodando los deícticos (personales y adverbiales) a la nueva situación enunciativa y manteniendo la *consecutio temporum* entre los verbos de la principal y de la subordinada. Desde esta

perspectiva, aunque faltan referencias a estudios realizados sobre corpus orales, tratan el estilo indirecto Gili Gaya (1961), RAE (1973), Alcina y Blecua (1975), Seco (1989), Alarcos (1994) y Maldonado (1999) entre otros. La *NGLE* (2009: 3273-3290) ofrece un amplio estudio de las características identificadoras del discurso directo e indirecto, evidenciando las alternancias deícticas y los mecanismos de traslación implicados. Con respecto a las variantes hispanoamericanas, puede citarse a Gallucci (2010, 2012 y 2013) quien realiza un estudio sobre el estilo directo e indirecto de tipo sociolingüístico en el español de Caracas a través de un corpus: Corpus sociolingüístico del habla de Caracas. Para el italiano Baixauli (2000), Calaresu (2004), Mortara Garavelli (1985, 2001; en el español Benavent (2000), Briz 1996 y 2001, Girón Alconchel (1985, 1988) Reyes (1994, 2002). Entre las gramáticas escolares italianas más conocidas, ofrecen un escueto esbozo del discurso directo e indirecto las obras de Serianni (2006), Dardano y Trifone (1997) y Prandi (2006). Con respecto a la dimensión contrastiva, las principales gramáticas del español para italianos consideran la reproducción de la cita como objeto directo de un verbo de decir de la oración principal y, por tanto, tratan la traslación del DD al DI en el ámbito de la subordinación sustantiva (Carrera Díaz 2001, Barbero, Bermejo y San Vicente 2012, Lozano Zahonero 2011, Romero Dueñas y González Hermoso 2011, Sánchez Pérez y Sarmiento González 2008).

En el ámbito de la gramática contrastiva español-italiano el trabajo más exhaustivo es el de Garofalo (2015: 1253) para quien el aspecto que presenta mayores diferencias se halla en el DI subordinado en relación a la subordinación con verbos de comunicación verbal, de percepción o con un verbo epistémico. Véase a este respecto el capítulo Discurso Referido de Pérez Vázquez del presente documento.

4.6. Características léxicas

Debido al condicionante de la falta de planificación, la lengua hablada en sus manifestaciones conversacionales se caracteriza por la presencia de formas lingüísticas polisémicas tanto funcionales (conjunciones, preposiciones, verbos ómnibus, verbos sintagmáticos, etc.) como léxicas; pueden llegar a ser muy frecuentes, por ejemplo en español, *cosa, tío/-a, bueno, hacer*, etc. (variables en perspectiva diatópica). En la conversación presencial resultan fundamentales los deícticos, en especial los pronominales, para la cohesión. En la conversación no presencial, en ausencia de los rasgos cinéticos adquieren relevancia los prosódicos.

A diferencia de lo que ocurre en la lengua escrita en la que son posibles formas léxicas que pueden derivar del amplio patrimonio literario, en la hablada, realizaciones de este tipo resultan más difíciles de acoger siendo, en cambio, más numerosas las formas derivadas de la publicidad, del humor o que tienen su origen en algún evento, sobre todo mediático, y que durante cierto tiempo constituyen latiguillos propios de la conversación.

En la conversación, en mayor medida que en la escritura, surgen improvisaciones neológicas efímeras de carácter lúdico en las que el hablante demuestra o comparte su ingenio. Otra característica puede hallarse en la mezcla de lenguas (en particular del inglés) o de variedades regionales o dialectales con diferentes finalidades como la de evitar palabras malsonantes o bien aumentar el tenor socializador. Apelativos cariñosos, acortamientos, diminutivos son también frecuentes y variados en relación con la edad y el género.

Cortesía Lingüística

María Enriqueta Pérez Vázquez

DIT – Universidad de Bolonia – Campus de Forlì

0. Introducción

En Lingüística, se entiende por *cortesía lingüística* el conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar las tensiones que aparecen cuando el hablante se enfrenta a un conflicto creado entre sus objetivos y los del destinatario.

R. Lakoff (1973) es el primero que establece unas reglas de cortesía en la interacción. Sus dos reglas básicas son: I. Sea claro; II. Sea cortés. La primera regla resume las máximas de Grice; la segunda tiene que ver con las relaciones interpersonales y presenta tres posibilidades: I. No se imponga; II. Ofrezca opciones; III. Refuerce los lazos de camaradería. Cada una de estas reglas se aplica en una situación determinada según sea el grado de relación existente entre los interlocutores.

G. Leech (1983) enfoca el fenómeno de la cortesía desde un punto de vista diferente, propone un principio de cortesía completo, con sus máximas, semejante al principio de cooperación de Grice. Según G. Leech, la cortesía lingüística es un principio regulador de la conducta verbal que se sitúa a

medio camino entre la distancia social y la intención del emisor; persigue el equilibrio social entre los interlocutores, a pesar de que la intención comunicativa del emisor suponga una molestia para el destinatario. G. Leech, evalúa la cortesía en términos de coste y beneficio, de manera que una acción verbal es más «descortés» cuanto mayor es el coste del destinatario y menor su beneficio, y más cortés en el caso contrario. De acuerdo con esta relación, establece una clasificación de intenciones en cuatro categorías generales y seis máximas: de tacto, de generosidad, de aprobación, de modestia, de acuerdo y de simpatía.

P. Brown y S. Levinson (1987) proponen un modelo que pretende completar el de Grice con la consideración de la faceta interpersonal¹. Su teoría se inspira en los trabajos de E. Goffman (1959), quien introduce el concepto de *imagen pública (face)*. A partir de este concepto, Brown y Levinson consideran que toda persona tiene una *imagen positiva* (la necesidad de ser apreciado) y una *negativa* (la necesidad de no ser molestado).

Hasta aquí se han esbozado las bases y los principios básicos de los estudios sobre cortesía que deberán consultarse antes de abordar algún aspecto más concreto relacionado con la cortesía. Estudios de carácter general y una panorámica de los principales fenómenos relacionados con la cortesía lingüística del español pueden hallarse en Bravo y Briz (2004), Bravo (2005) y Briz et alii (2008). Un estudio teórico sobre el estado de la cuestión bibliográfica puede leerse en Iglesias (2001).

Como se mostrará aquí, en los últimos años el estudio de la cortesía se ha incrementado notablemente con numerosas e interesantes publicaciones que

¹ En Carrasco (1999) puede consultarse un excelente resumen, explicación y valoración de la teoría de Brown y Levinson.

pueden agruparse siguiendo distintos criterios: según el tipo de discurso, según la plataforma o canal de comunicación, según un plano sociológico (atendiendo a la dimensión diamésica, diacrónica, diafásica o diastrática), según una clave gramatical (las categorías gramaticales más estudiadas en este ámbito son los pronombres personales, los tiempos verbales y los marcadores del discurso...).

Uno de los aspectos que pone de manifiesto la necesidad de poseer competencias socioculturales es el de la cortesía, entendida no solo como etiqueta formal, sino como estrategias que el hablante utiliza en la interacción, especialmente en la conversación. En el uso del léxico y de la morfosintaxis debe tenerse en cuenta la necesidad de ser corteses y las elecciones lingüísticas dependen del grado de cortesía o descortesía que se aplica (Bravo 2005). En los ejemplos típicos de interacción mediante actos de habla, como dar órdenes, pedir permiso o preguntar, por ejemplo, se puede observar que en contrastividad su estructura y articulación (sobre todo en lo que respecta a los tiempos verbales) resulta bastante compleja, dado que trasladar los usos corteses de una lengua a otra puede resultar equivocado. De hecho, una petición con verbo en imperativo en español, puede ser más o menos cortés o descortés, más o menos atenuada, y puede llegar incluso a expresar sentimientos de cercanía o afecto. Ello dependerá del contexto y de componentes como la prosodia, por ejemplo; pero esto mismo puede no corresponderse con otra lengua. Por otra parte, numerosos actos de naturaleza social, como encuentros, despedidas o celebraciones, por ejemplo, van acompañados de expresiones lingüísticas más o menos estereotipadas, que cada cultura fija de modo diferente.

Situándonos en el plano didáctico y en el ámbito de la interpretación, el mayor interés será el de mostrar las fórmulas de cortesía equivalentes en una

y otra lengua, estableciendo correctamente el registro de habla correspondiente, recursos de los que dispone la lengua (morfológicos, sintácticos, léxicos, entonativos....) y en las estrategias de cooperación y solidaridad con el interlocutor, de atenuación e intensificación, fenómenos, todos ellos, estrechamente relacionados con la cortesía.

Aquí trataremos de focalizar nuestra atención en los estudios referidos a la oralidad y posiblemente en contrastividad entre español e italiano, tratando la bibliografía más significativa y de consulta básica para cada uno de los aspectos que indicamos relacionados con la cortesía, pero centrándonos en las publicaciones más recientes y privilegiando cualquier estudio que se centre en algún rasgo propio de la oralidad.

1. Cortesía y nuevas tecnologías

Podría pensarse que resulta redundante especificar o concretizar que el objeto de estudio se refiere principalmente a la oralidad, dado que la cortesía, por antonomasia, se relaciona con el plano oral ya que es en la interacción, en la conversación, donde se observa mayormente este fenómeno lingüístico, sin embargo tal afirmación ya no resulta válida teniendo en cuenta que la aparición de plataformas y medios de interacción social como Whatsapp, Facebook, Youtube o Instagram, por ejemplo, han supuesto que la conversación se desarrolle también por escrito, manteniendo algunas características de la interacción en presencia y de la interacción oral a distancia como la inmediatez y la espontaneidad, pero con características propias de la escritura. lo que supone una verdadera revolución para la ciencia Lingüística dado que podemos considerar el nacimiento de un nuevo plano diamésico, un canal de comunicación mixto entre lo escrito y lo oral (Pérez Vázquez, 2014).

La necesidad de estudiar y analizar lo que podríamos considerar un nuevo género ha encontrado respuesta en estos últimos años en un auténtico florecer de publicaciones relacionadas con la cortesía y sobre todo con la descortesía, ya que como puede notarse en las Redes sociales, los usuarios muestran una gran facilidad para insultarse entre ellos, ofenderse y expresar sin tapujos sus opiniones, pues en muchos casos las intervenciones se producen de manera anónima o bajo un pseudónimo, Sobre la imagen que puede presentarse en Internet a través de la lengua, véase Alcoba (2004) y Alcoba et al. (2006) y Mariottini y Orletti (2006). Imagen que también puede ser deliberadamente negativa, pues algunos recursos lingüísticos (des)cortesés forman parte de las estrategias de puesta en escena de los locutores a través de las palabras, mediante las cuales quienes escriben pretenden ofender deliberadamente, como muestra Chierichetti (2014) en un estudio sobre algunas prácticas discursivas a través de un amplio corpus formado por cuatro páginas FB de festivales de música. La cortesía lingüística ha sido objeto de estudio también en una interacción más personal e individual y así por ejemplo, en Nikleva (2015) se utiliza un amplio corpus formado por mensajes de correos electrónicos.

2. Cortesía y didáctica

En el ámbito de la didáctica entre español e italiano, Barbero y San Vicente (2006), ofrecen un buen compendio sobre la cortesía lingüística, con especial atención a los actos de habla como la orden, la petición y el ruego. A este respecto, Piatti (2003) realiza un estudio teórico y metodológico sobre el tratamiento de la cortesía en los cursos de español como lengua extranjera e indica que encuentra entre los discentes una baja representación de categorías expresivas y de los recursos con función meramente interaccional, poco uso de estrategias de cortesía positiva o ‘actos de refuerzo de la imagen’

tales como halagos, felicitaciones etc. y desconocimiento de los recursos necesarios para la atenuación (Piatti 2003a: 361). Véase también a este respecto Bailini (2006). De carácter general, Bravo (2005) realiza un profundizado estudio de la cortesía en relación a los diferentes actos de habla.

Podemos encontrar entre la bibliografía existente numerosos estudios dedicados a actos de habla concretos. Así por ejemplo, Barros García (2010) estudia las invitaciones y en 2012 cumplidos y ofrecimientos, Alba de Diego (1995) realiza un estudio sobre la petición de permiso; Almeida et alii (2008) el agradecimiento y la disculpa con un corpus de cine iberoamericano.

Los temas centrados en un aspecto gramatical de la cortesía están dedicados en su mayor parte a los marcadores del discurso (de contacto, en particular), al uso de los pronombres personales (*tú, usted, vos*), a los diminutivos y a los tiempos verbales (en particular al uso del pretérito imperfecto y del condicional)².

Uno de los temas fundamentales relacionados con la cortesía es el uso de los pronombres personales: el tuteo, el voseo, el “usted”, sus diferentes usos según variantes diamésicas, diatópicas, diafásicas y diastráticas (incluso temporales). “Junto al sistema de los pronombres personales es preciso situar los tratamientos o pronombres de cortesía, que no solo alcanzan una gran profusión en el lenguaje, sino que influyen en forma insospechada sobre varios de sus elementos (posesivos, imperativos, subjuntivo, etc.). En todo diálogo hay una mutua valoración (categoría social, grado de familiaridad, edad, etc.) de los interlocutores. La expresión más directa de esta valoración por el lenguaje son los tratamientos cuyo sistema varía grandemente de unos

² Véase García Vizcaíno (2005a)

idiomas a otros y constituye a menudo una verdadera dificultad para su mutua traducción” (Criado del Val, 1972). Tradicionalmente, en español, se relaciona el tratamiento de usted como un fenómeno normativo vinculado socialmente a rasgos como el respeto, la deferencia e incluso la reverencia que debe dispensarse originariamente a los superiores y cuyo incumplimiento puede acarrear sanciones sociales, en cambio el tuteo se relaciona como la familiaridad, la confianza entre interlocutores o la solidaridad (Blas Arroyo 1994a y 1994b). Si bien tal afirmación depende en grandísima medida del periodo histórico (Cisneros 2005, Móccero 2003) y del área geográfica, pues como es sabido, el uso de “usted”, puede suponer también, en estos últimos años, en el español peninsular, una estrategia de agresión al interlocutor, uso muy disimilar del pronombre “vos” en algunas zonas de Hispanoamérica (Carrasco 2004).

Otro de los temas más tratados en la bibliografía sobre la cortesía son los marcadores del discurso, dado que son elementos que ayudan al interlocutor a organizar y por tanto a entender el discurso. Suponen, de algún modo una facilitación en las intenciones de la interlocución en el establecimiento de inferencias por parte de los interlocutores. De carácter general citamos a Cepeda y Poblete (2006), Chorodowska (2001 y 2010), Hidalgo Navarro (2016), Landone (2009a, 2009b y 2012). Los marcadores del discurso resultan especialmente importantes en el discurso político, donde es fundamental la función persuasiva del lenguaje y por tanto los marcadores que dirijan las inferencias de los enunciados, a este respecto nombramos a Games (2015) que se especializa en el estudio de los marcadores en el discurso político.

Los diminutivos constituyen una estrategia indispensable para modular la fuerza elocutiva de un acto de habla y para contextualizar una interacción en

el plan de cercanía y distancia comunicativa (Curcó 1998, Curcó; De Fina, 2002)³. Como indica Mariottini (2006), a nivel pragmático, y desde el punto de vista de la cortesía lingüística, los diminutivos cumplen un rol fundamental, dado que atenúan el conflicto local (excepto si se emplean con valor sarcástico).

Otro de los aspectos más estudiados en la bibliografía sobre cortesía lingüística son los tiempos verbales, en concreto el imperfecto y el condicional de cortesía (Vatricán, 2013), que es usado cuando se trata de aportar atenuación a una frase de requerimiento, en preguntas y en aseveraciones en las que se necesita mayor suavidad, mitigar el mensaje, reducir la exigencia, atenuar un mandato o atenuar el énfasis (Chodorowska (2000, 2004,)), prototípicamente en actos de habla como el requerimiento, la petición, el ruego, la sugerencia y la invitación. En cambio, como indicador discursivo de (des)cortesía, ha sido señalado el uso del presente de subjuntivo (González Salinas 2012).

Por último, debe destacarse el estudio de García Vizcaíno (2005b) en el que se trata el uso de los corpórea orales en estudios de carácter contrastivo sobre la cortesía lingüística.

3. Cortesía y oralidad

La cortesía verbal es uno de los temas-estrella del análisis del discurso, sobre todo, oral. No en vano se trata de uno de los principios que rige la dinámica interaccional. Al interactuar se ponen en juego las relaciones

³ En estos dos trabajos, las autoras realizan además un análisis contrastivo del uso de los diminutivos en el español peninsular y en el español de Méjico.

interpersonales; y, sin duda, de la buena marcha de éstas depende el éxito de la comunicación, la felicidad o infelicidad de los actos de habla a la que se refería Austin. De ahí que la actividad lingüística sea también actividad social y la cortesía, una de estas principales actividades sociales que colabora al éxito conversacional (Briz Gómez 1995), así como las pausas, la ausencia de ellas, la prosodia y la entonación.

Los rasgos melódicos pueden ser indicadores de cortesía y también de descortesía. En el trabajo de Devís y Bartolí (2014) se presentan los resultados obtenidos, a partir del análisis acústico de numerosos datos, su validación perceptiva y una serie de propuestas didácticas de gran utilidad docente. Entre los trabajos más significativos o más recientes en los que se contraponen y compara lo escrito y lo oral o que tratan un aspecto prosódico, entonativo, fonético o fonológico, puede citarse a Albelda Marco (2012), Alcoba y Poch (2005), Arguedas (2013), Briz et alii (2008) los cuales no solo usan corpus orales sino que el objeto de estudio se centra precisamente en un aspecto de la oralidad que caracteriza la cortesía o la descortesía. Bañón Hernández (2010) analiza las pausas (aspecto puramente de lo oral y de la fonética) en los debates políticos.

En relación con la entonación pueden citarse a Cepeda y Rosas (2007) y Charaudeau (2012). Devís (2011 y 2012) estudia la entonación más o menos cortés relacionándola con fenómenos del discurso y de la sintaxis como el énfasis, la hipérbole, la elipsis, la repetición, la atenuación y el eufemismo, al igual que Poch Olivé (2011), pero este último centrándose en el ámbito de la persuasión.

En las interacciones conversacionales la prosodia desempeña una función de notable importancia para establecer el sentido de los enunciados. De ahí que en los estudios sobre la (des)cortesía en la conversación se haga especial

hincapié en el análisis de los rasgos entonativos como elementos esenciales para interpretar el sentido cabal de un enunciado. (Félix-Brasdefer 2011, Hidalgo Navarro 2016, Müller 2006, Orozco 2008).

En el ámbito de la enseñanza de la Interpretación, resulta fundamental el trabajo de Errico (2016), pues presenta interesantes reflexiones sobre las dificultades que presenta la traducción de la (des)cortesía lingüística en la interpretación dialógica con un corpus de 15 horas en el aula

Por último, nombramos, por ser de interés metodológico a García Vizcaíno (2005) que realiza un estudio teórico sobre la utilización de córpora orales en la investigación de la cortesía.

4. Cortesía y variantes americanas del español

Existen numerosos trabajos dedicados a las diferencias entre las variantes del español (especialmente entre español peninsular y el americano) o que dedicándose a algún aspecto concreto de carácter gramatical, advierten diferencias relativas a la cortesía entre las variedades diatópicas del español, pues como indican Barbero y San Vicente: “dada la variedad de usos y de situaciones sociales, es difícil sintetizar las diferencias en la cortesía verbal entre el español de España y de América y puede resultar engañoso generalizar. Sin embargo, a los latinoamericanos les suele sorprender la ausencia de marcas verbales para solicitar o agradecer determinados servicios, lo que suele ser tachado de brusquedad. También sorprende que el español resulte excesivamente colaborativo en los actos conversacionales solapando o interrumpiendo”. De carácter contrastivo general entre el español europeo y el de América puede citarse a Alba Juez (2008) para el español europeo y el de Argentina, a Albelda Marco (2008) para el estudio

de la variante chilena.

5. Cortesía y contrastividad

Notamos que los estudios en contrastividad entre español e italiano se centran mayormente en cuestiones léxicas (principalmente marcadores) y menos frecuentemente en cuestiones discursivas, si bien el léxico tiene repercusión y resulta fundamental en las cuestiones del discurso. En contrastividad con el italiano remitimos a Quaglia (1996), que usa la variedad de español mejicana y a Guil et alii (2008), que a través de un corpus de seis horas de interacciones grabadas y posteriormente transcritas analizan la interlengua española de aprendices italianos, llegando a la conclusión de que la mayor competencia por parte de estos discentes se alcanza con el dominio de los marcadores del discurso, “fundamentales para situar el enunciado en una dimensión interpersonal e interactiva, conectar y estructurar en el discurso elementos oracionales, interoracionales y extraoracionales y poner de manifiesto ciertos procesos cognitivos”. En este trabajo además se tienen en cuenta elementos extralingüísticos como la entonación, las pausas y la gestualidad.

Betti (2010) y (2013) presenta un estudio contrastivo entre español e italiano para el que usa un corpus de correos electrónicos de estudiantes españoles e italianos. Nombramos además, por contener interesantes perspectivas en la metodología de estudio de carácter contrastivo, los trabajos de Ardila (2004) y Ballesteros (2001 y 2002) entre español e inglés; el estudio de Smith (1995) entre inglés y mejicano; el de Bernal (2012) con el sueco; el de Contreras (2004) y el de Fernández (2006) entre español y alemán y referido al rumano en relación con el español el estudio de Domitresku (2010).



Discurso Referido: Discurso Directo e Indirecto

María Enriqueta Pérez Vázquez

DIT – Universidad de Bolonia – Campus de Forlì

0. Introducción

La posibilidad de citar un discurso (Discurso Referido) es un universal del lenguaje. El Discurso Directo (DD) y el Discurso Indirecto (DI) suelen definirse respectivamente como la reproducción literal de un decir o pensar ajenos o bien como la reproducción de un dicho o un pensamiento en una oración subordinada que funciona como complemento del verbo de la oración principal.

En estas líneas trataremos de focalizar nuestra atención en la descripción de la bibliografía existente sobre el DD y DI, repasando las principales aportaciones de los distintos estudiosos nombrados en la bibliografía, preferentemente en el marco de la gramática contrastiva español-italiano, donde el trabajo más exhaustivo es el de Garofalo (2015), estudio del que, resumiendo y simplificando, extraemos las principales novedades con respecto a la bibliografía anterior, en las siguientes líneas.

Como podrá comprobarse, y como ya señalaba Garofalo en 2015, falta hasta la fecha, un análisis exhaustivo español-italiano de las implicaciones discursivas de la representación/reproducción de las palabras ajenas. Notamos además que no existe hasta la fecha bibliografía que trate el tema según las variedades diatópicas del español. Como se mostrará más adelante resulta además bastante escasa la literatura sobre el Discurso Referido desde un punto de vista puramente oral. A este respecto, Reyes (1994, 1995, 2002) indica que sería necesario el establecimiento de una categoría más estable de funciones discursivas del DD y del DI, sin olvidar la importancia del contexto en la construcción del significado, lo que lleva a la estudiosa a subrayar la necesidad de un enfoque metapragmático, que pueda dar cuenta del alcance real de las citas en la interacción oral. En esta línea, Gallucci (2012) indica que las definiciones que ofrecen las gramáticas sobre el estilo directo e indirecto son insuficientes, pues además de insistir en el carácter literal de las citas, especialmente en las de estilo directo, ilustran sus observaciones con ejemplos ideales o provenientes de textos escritos, sobre todo literarios, que distan mucho del funcionamiento real de estos procedimientos de cita en la interacción oral conversacional.

1. Discurso referido: directo e indirecto

Para que un segmento de discurso pueda ser reconocido como discurso referido o reproducido (DR), debe cumplir, tanto en español como en italiano, las siguientes condiciones:

– Debe poder reconocerse *la inserción o la evocación de al menos otra situación enunciativa*, con un consiguiente ‘desajuste’ de planos enunciativos (es la llamada *condición de multiplicidad de planos*

enunciativos).

– En la cadena verbal no es suficiente hacer referencia a un discurso anterior para que haya DR, sino que debe representarse también el objeto o argumento de tal discurso (denominada *condición de representatividad*).

– El verbo de comunicación que introduce la cita no debe usarse con función performativa (conocida con el nombre *condición de no-performatividad*).

En esta representación-reproducción de discursos ha de ser posible detectar al menos dos ‘voces’ diferentes, es decir, dos locutores distintos: el primero que se identifica con el *yo-aquí-ahora (ego-hic nunc)* y otro que se corresponde con el locutor citado o evocado (dichos locutores pueden coincidir o no con el mismo sujeto hablante, ya que por ‘palabra ajena’ puede entenderse incluso la ‘palabra propia’, si esta pertenece a un diferente momento enunciativo, pasado, futuro, real o imaginario).

El DD es la reproducción literal de palabras o de pensamientos propios o ajenos. Requiere por lo general la presencia de un verbo introductor como *decir, explicar, preguntar, opinar, repetir, responder, pensar o meditar* y presenta el discurso gráficamente entre comillas.

El DI consiste en la reproducción de palabras o de pensamientos propios o ajenos desde el sistema de referencia deíctica del hablante que reproduce y que cambia del DD al DI el tiempo de la subordinada, los pronombres y algunos adverbios.

En su estructura típica, el DI consiste en una oración subordinada, en concreto, en una completiva de la frase introductora. Mortara Garavelli (2001: 463) sugiere para el italiano una matización en la clasificación del DI (que no está presente en las gramáticas españolas), distinguiendo el **discurso indirecto subordinado** del **no subordinado**, que define también como “cita

narrativizada” (*citazione narrativizzata*) caracterizado por aparecer introducido por un sintagma que indica el autor del discurso citado (*según él/ella/ese...*), o bien por la descripción del acto de habla (*según sus palabras, sus declaraciones, sus afirmaciones, según lo que ha declarado, en palabras de...*) o de su resultado (*según el parecer de, a juicio de...*). En (1a) tenemos un ejemplo de DD; en (1b) de discurso indirecto subordinado y en (1c) de discurso indirecto no subordinado.

(1) a. Él ha dicho: lo hará ella (*lui ha detto: lo farà lei*).

b. Él dijo que lo haría ella (*lui ha detto che lo avrebbe fatto lei*).

c. Según él, lo hará ella (*secondo lui, lo farà lei*).

Por último, debemos hacer referencia al Discurso Indirecto Libre (DIL) caracterizado esencialmente por la falta de subordinación a una oración citadora y la posible ausencia del elemento introductor de la cita. El DDL o ‘discurso directo sin marco explícito’ reproduce de forma literal los enunciados y se caracteriza por la ausencia de verbos de lengua o de pensamiento que introduzcan la cita, así como de otras marcas lingüísticas que separen el texto que corresponde al narrador del que pertenece a los personajes. Mortara Garavelli (2001: 470) considera que el DDL es prevalentemente literario, típico del soliloquio, otros estudios, en cambio, demuestran que el uso del DDL no se limita a los casos de autocita en la lengua escrita, ya que también es frecuente en la oralidad, en especial cuando se representan diálogos con réplicas inmediatas entre interlocutores (Calaressu 2004: 134).

En el paso del DD al DI, los principales elementos a tener en cuenta tratados en todos los estudios de carácter general sobre el Discurso referido son: la

deíxis temporal, la deíxis espacial y la temporal. Los cambios de un estilo a otro han sido ampliamente tratados en Gramáticas teóricas y didácticas, en la mayoría de los casos usando recuadros y esquemas para plasmar los cambios que se producen en la concordancia temporal y en la deíxis personal y espacial. A este respecto podemos citar gramáticas didácticas italianas (Serianni, 2006, Dardano y Trifone, 1997; Prandi, 2006) y atendiendo con más detalle a los problemas y cambios en la subordinación se ha tratado en Salvi, Vanelli (2004). Para el español se puede acudir a Maldonado (1999) y a la *NGLE* (2009). Desde el punto de vista contrastivo, señalando las diferencias entre español e italiano se han ocupado Carrera Díaz (2001), Barbero, Bermejo y San Vicente (2012), Lozano Zahonero (2011) y Garofalo (2015).

Desde el punto de vista polifónico, las comillas no solo señalan la presencia de la voz de otro en el discurso. Cuando el enunciador no quiere hacerse responsable de una palabra o expresión que incluye el punto de visto de otro enunciador, usa las comillas para distanciarse del mismo. En el registro oral y en concreto en el ámbito de la interpretación, no existe una marca que indique esta distancia, como en cambio existe gráficamente en el plano escrito. La marca tangible será la persona gramatical usada por el intérprete: si este elige una primera persona para trasladar el discurso referido, será Discurso Directo; eligiendo una tercera persona será Discurso Indirecto.

En la *interpretación simultánea y consecutiva*, el intérprete reproduce las palabras del orador, idealmente, de modo literal y por tanto sin cambiar de discurso directo a indirecto. En cambio, en la *interpretación bilateral*, se plantea el problema metodológico sobre el uso de la primera persona (por tanto DD) o bien de una tercera persona (DI).

El uso de un tipo u otro influencia además la cortesía del discurso, pues como indica Errico (2016) el uso de la primera persona singular neutraliza el efecto cortés dado por el distanciamiento que producen la impersonalización y el discurso indirecto.

Como indica Garofalo (2015: 1253) en la contrastividad español-italiano, el aspecto que presenta mayores diferencias se halla en el DI subordinado (1b) en relación a la subordinación con verbos de comunicación verbal, de percepción o con un verbo epistémico. Entre los verbos de comunicación (*decir, comentar, sugerir, contar...*) el verbo *decir* es el más neutro, ya que simplemente indica la acción de comunicar algo a través de la cadena verbal, sin incluir ningún rasgo semántico subjetivo añadido por el hablante. En cambio, los demás verbos de comunicación lexicalizan la modalidad de enunciación y aportan distintos matices informativos al acto lingüístico representado, condicionando la manera en que el destinatario interpretará la fuerza ilocutiva del discurso originario.¹ Véase por ejemplo, las frases de (2): en (2b) se reproducen las palabras de otro en DI de forma bastante neutra con el verbo *decir*. En cambio en (2b) y (2c) con otros verbos de comunicación, el hablante que reproduce el discurso de forma indirecta añadiendo una orientación ilocutiva obligando al oyente a realizar inferencias.

¹ Semánticamente, los verbos de comunicación pueden clasificarse como verbos expositivos que implican la verdad o la falsedad del discurso citado (*revelar, pretender*), la orientación argumentativa (*responder, repetir, concluir*), la explicitación de la fuerza ilocutiva (*suplicar, prometer, rogar*), las distintas formas de narrar un hecho (*relatar, contar, demostrar, comentar*), la realización fónica de un enunciado (*gritar, murmurar, cuchichear*). Utilizados en el DD, otros verbos como *pronunciar, transcribir, tartamudear, parodiar, nasalizar, palatalizar, asibilar* etc., pueden señalar la intención de citar fielmente un discurso previo por parte del narrador. En ocasiones, este considera más importante el significante del mensaje (su forma fónica) que su contenido, como por ejemplo: “¿Quéééé... quééé te paa-paasa?”, tartamudeó.

(2) a. Juan: es tarde. (*Giovanni: è tardi*).

b. Juan **ha dicho** que era tarde. (*Giovanni ha detto che era tardi*).

c. Juan **añadió** que era tarde (*Giovanni ha aggiunto che era tardi*).

d. Juan **replicó** que era tarde (*Giovanni ha replicato che era tardi*).

Una de las disimetrías que se presenta entre español e italiano con respecto al DI la hallamos con verbos como *aconsejar, avisar, mandar, ordenar, imponer, rogar, pedir, permitir, prohibir, sugerir, suplicar...* incluido *decir*. Al trasladarse al DI, las citas directas que equivalen a oraciones declarativas en general no sufren alteraciones en español, mientras que en italiano pueden en cambio mantener el modo usado en el DD o bien tomar una forma infinitiva, cuando hay identidad de sujetos entre la oración principal y la subordinada. En este último caso, van introducidas por la preposición *di*, seguida de un infinitivo simple (acción simultánea al verbo de la principal) o compuesto (acción anterior): depende de la relación temporal entre el verbo de la expresión introductora y el de la cita directa, que puede ser de simultaneidad, anterioridad o posterioridad.

La completiva introducida por dichos verbos equivale a una cita y presenta una asimetría sintáctica en español y en italiano, pues como se ve en (3a) en español se usa una subordinada con subjuntivo, introducida por *que*, en cambio en italiano (3b) se utiliza un infinitivo introducido por *di*.

(3) a. La madre le dice/manda/pide que se vaya a la cama.

b. *La mamma gli dice/ordina/chiede di andare a letto.*

Asimismo, entre los verbos de comunicación verbal que introducen citas en

DD, merece la pena destacar, por su relevancia contrastiva, el distinto uso de *hacer/fare* como verbo de comunicación en español y en italiano: en español el verbo *hacer* presenta restricciones de uso y puede emplearse solo si la cita directa contiene material lingüístico asemántico (p. ej., el balbuceo de un niño, la simulación de un ruido, la voz de un animal etc.), como en (4a); pero no en (4b).

(4) a. El niño hizo/dijo: buaaaahh.

b. *El niño hizo: hola mamá.

En cambio en italiano, el verbo *fare* no presenta restricción alguna y, en el registro informal o coloquial, alterna con *dire* introduciendo cualquier tipo de cita en DD, con valores metalingüísticos mucho más amplios que el verbo *hacer* del español.

(5) a. Il bimbo fece/disse: buaaaahh.

b. Il bimbo fece/disse: ciao mamma.

Cabe señalar, por último, los casos en que también en español los verbos *decir* y *hacer* asumen un valor metalingüístico y son intercambiables, como sucede con *dire* y *fare* en italiano:

- cuando quien reproduce la cita procura imitar una particular manera de hablar, haciendo más hincapié en la entonación y en la forma fónica del enunciado que en su contenido (p. ej.: *Paco {dijo ~ hizo}: “¡Magnífico!”*).
- cuando la cita contiene una mezcla de palabras y de material verbal asemántico (p. ej.: *Después del gol de la selección española, todo el público*

{hizo ~ dijo}: “Oeee, oeee, oeee, oeee... ¡viva España!”).

También pueden introducir el Discurso Referido los verbos que expresan percepción de actos lingüísticos como *oír, entender, escuchar*, al igual que algunos verbos epistémicos como *aprender, constatar* o *leer*, por ejemplo (De repente se oyó: “¡Arriba las manos, esto es un atraco!” - *Si udì all’improvviso: “Mani in alto, questa è una rapina!”*).

Por último, actúan de introductores del DR los verbos epistémicos que designan una comunicación o un proceso cognitivo reproducidos solo mentalmente (*pensar, reflexionar, recordar, meditar, discurrir, sospechar, suponer* etc., mediante los cuales no se citan palabras ajenas o propias, sino pensamientos (Recordó: “Hace un año, en esta época, estaba en Nueva York” - *Ricordò: “Un anno fa, in questo periodo, ero a New York”*).

En el ámbito de la traducción y la historia de la mediación cultural entre Italia y España puede resultar de interés el estudio de Castillo y Tonin (2015) donde pueden observarse ejemplos de cómo combinar metodologías motivadas en corpus (*corpus-driven*) con herramientas y técnicas habituales en historia de la traducción, como el estudio de los paratextos.

Castillo (2009) indica que la tendencia dominante en traducción es la fidelidad al texto original, pero en el caso concreto que analiza la autora en su estudio muestra decenas de casos en los que el traductor se apropia como narrador del discurso de uno de los personajes, de forma que el estilo directo pasa a ser indirecto en la traducción.

2. Algunas notas sobre la bibliografía existente

Como ya se indicó en la introducción, existe una gran cantidad de bibliografía en papel y en la Red sobre DR (directo e indirecto). En general, la mayoría de estos trabajos son textos prescriptivos e instructivos dirigidos a la enseñanza del español como lengua extranjera, es decir, de corte didáctico o descriptivos, sin alusión al registro escrito u oral, ni a las variedades del español, si no es para señalar los diferentes pronombres deícticos usados en el español europeo (*aquí* y *allí*, por ejemplo) y en las variedades de Hispanoamérica (*acá* y *allá*).

En general, tanto la tradición gramatical española como la italiana se han interesado por la reproducción del discurso en lo tocante a las condiciones sintácticas que hacen posible esta representación, describiendo las reglas que permiten derivar el estilo indirecto a partir del estilo directo, acomodando los deícticos (personales y adverbiales) a la nueva situación enunciativa y manteniendo la *consecutio temporum* entre los verbos de la principal y de la subordinada. Desde esta perspectiva, tratan el estilo indirecto Gili Gaya (1961), RAE (1973), Alcina y Blecua (1975), Seco (1989), Maldonado (1991 y 1999), Alarcos (1994), López García (1996). La *NGLE* (2009: 3273-3290) ofrece un amplio estudio de las características identificadoras del discurso directo e indirecto, evidenciando las alternancias deícticas y los mecanismos de traslación implicados. Entre las gramáticas escolares italianas más conocidas, ofrecen un escueto esbozo del discurso directo e indirecto las obras de Serianni (2006), Dardano y Trifone (1997) y Prandi (2006); otros autores reducen el estudio del discurso reproducido a los fenómenos sintácticos más generales que regulan la concordancia de los tiempos entre la frase principal y la subordinada (Salvi, Vannelli 2004). Con respecto a la dimensión contrastiva, las principales gramáticas del español para italianos consideran la reproducción de la cita como objeto directo de un verbo de decir de la oración principal y, por tanto, tratan la traslación del DD al DI en

el ámbito de la subordinación sustantiva (Carrera Díaz 2001, Barbero, Bermejo y San Vicente 2012, Lozano Zahonero 2011, Romero Dueñas y González Hermoso 2011, Sánchez Pérez y Sarmiento González 2008). Tales fenómenos se suelen enfocar en el ámbito general de las subordinadas sustantivas, que dependen de predicados con los que se realiza una petición de información (p. ej., *preguntar*) o de otros que introducen subordinadas enunciativas (p. ej., *decir, comunicar, saber o recordar*).

En cambio, el análisis de la dimensión supraoracional del discurso reproducido, con sus implicaciones pragmáticas y discursivas, constituye un campo de estudio que tiene su origen en los trabajos de Bajtin (1934-1935), Bally (1932), Bühler (1934) y Jakobson (1960), autores que empezaron a prestar atención de manera sistemática a los hablantes en la situación de habla, evidenciando el carácter fundamentalmente dialógico del lenguaje. Aquellas reflexiones iniciales pusieron en marcha una fecunda línea de investigación, que apunta a describir cómo los hablantes tienen en cuenta los enunciados previos, cómo los interpretan y con qué propósito los integran en su propio discurso (Baixauli 2000, Benavent 2000, Briz 1996 y 2001, Girón Alconchel 1985 y 1988, Hengeveld 1994, Reyes 1994 y 2002). De hecho, Reyes (1996: 8-9) mantiene que citar “es siempre atribuir intencionalmente” el contenido de ciertas palabras a otra persona y dicha atribución puede realizarse de manera más o menos transparente o interesada. Kaplan (1966) dio inicio a los estudios de retórica contrastiva donde proponía gráficos para caracterizar los diferentes modos de organización discursiva. hasta las formas menos reconocibles de representación del discurso ajeno (citas encubiertas, repeticiones y ecos).

El trabajo de Garofalo (2015) supone una magnífica panorámica del estado de la cuestión en lo referente a este tipo de estudios, con especial atención a

la gramática contrastiva español-italiano, describe los cambios estrictamente lingüísticos, previstos por la norma del sistema, el análisis de sus reglas constitutivas y de sus introductores sintácticos, basándose en *NGLE* (3273-3290), destacando el concepto de transposición y las reglas de traslación del discurso directo al indirecto. Al describir los mecanismos sintácticos que presiden dicha transformación, hace referencia a los conceptos de *transparencia* y *opacidad*, procedentes de la lógica de Port Royal (Recanati 1981), a los que acuden tanto los autores españoles como los italianos al tratar la posibilidad de sustituir los términos correferenciales en el discurso directo y en el indirecto, alterando o no el valor de verdad de los enunciados. Para el tratamiento gramatical del discurso reproducido, Garofalo (2015) se basa principalmente en las dos obras de referencia más recientes y exhaustivas (Maldonado, 1999 y Mortara Garavelli, 2001 [1995]).

Como indica Garofalo (2015), los procedimientos de cita en la interacción real, fenómeno discursivo de gran envergadura se han estudiado desde múltiples enfoques epistemológicos, entre los que predominan las teorías de la polifonía (Authier 1978 y 1984, Ducrot 1986, Roulet *et al.* 1985 y 2001, Reyes 1996 y 2002), de la relevancia (Noh 2000, Sperber 2000, Sperber y Wilson 1994) y de la argumentación (Escribano 2009, Laforest 1996, Silva-Corvalán 1987, Recanati 2000). En lo referente a la dimensión sintáctica del discurso reproducido en la tradición gramatical española e italiana, se aprecia una evidente ósmosis entre los estudios de referencia, que tienen como punto de origen común el análisis de la polifonía de los textos literarios propuesto por Bajtin (1934-1935). De hecho, Mortara Garavelli (2009) cita la investigación llevada a cabo por Reyes (1984) con respecto a la polifonía del texto literario, mientras que Maldonado (1999) reproduce escrupulosamente las reglas constitutivas del discurso reproducido propuestas por Mortara Garavelli (2009 [1985]).

Los problemas teóricos que plantea considerar las palabras citadas como mero “objeto” de otra situación enunciativa se tratan en la obra de Calaresu (2004: 109-111).

Para un análisis gramatical de la reproducción de material lingüístico como sonidos, morfemas y palabras, el lector encontrará mayor información en Gutiérrez Ordóñez (1986) y Castillo Peña (2005).

Haciendo alusión a la traducción y con útiles reflexiones contrastivas puede acudir a Castillo Peña (2007 y 2009), Castillo Peña y Tonin (2015) y a Garofalo (2011), en particular sobre el discurso judicial.

Con respecto a las variantes hispanoamericanas, puede citarse a Gallucci (1010, 2012 y 2013) quien realiza un estudio sobre el estilo directo e indirecto de tipo sociolingüístico en el español de Caracas a través de un corpus oral: *Corpus sociolingüístico del habla de Caracas*

Con respecto a estudios que comparan el DD y el DI en español e inglés se pueden citar a Brown y Shimabukuru (2011) basado en un corpus real y sobre el discurso referido en ámbito académico y de corte más teórico a Narvaja de Arnoux (2009: 18).



Marcadores discursivos, pausas, turnos

Estefanía Flores Acuña

Universidad Pablo de Olavide

0. Introducción: definición, clasificación y estudios previos

Podemos considerar los marcadores discursivos como unidades lingüísticas invariables que, desprendiéndose en parte de su significado original, tienen como función acotar convencionalmente las inferencias que se producen en la comunicación, adquiriendo, según el contexto, tareas específicas de conexión, argumentativas o metadiscursivas y, en ocasiones, capacidad modalizadora.

En la clasificación de los marcadores discursivos, es ya tradicional en los estudios de lingüística española de las dos últimas décadas tomar como referencia la que en 1999 establecieron Bosque y Demonte en su *Gramática descriptiva del español*, que distinguen entre *estructuradores de la información, conectores, reformuladores, operadores argumentativos y metadiscursivos conversacionales*. La contribución de esta gramática al estudio de los marcadores discursivos tiene un valor inestimable, pues vino a colmar un vacío que, en este terreno, habían dejado hasta ese momento las propuestas realizadas, desde una u otra teoría lingüística, por las gramáticas en el ámbito hispanófono.

Podemos situar en los albores de la década de los noventa el comienzo de los estudios sistemáticos sobre los conectores, partículas y marcadores discursivos en general en el español hablado y escrito. Este interés comienza

con estudios de carácter eminentemente textual que evolucionan con el tiempo hacia un enfoque de carácter semántico-pragmático plasmado en análisis tanto semasiológicos como onomasiológicos. Es obligado destacar la esclarecedora y rigurosa monografía de Portolés (1998) así como el exhaustivo y meritorio volumen coordinado por Martín Zorraquino y Montolío Durán (1998).

En Italia, destacan los trabajos de Bazzanella (1995, 2001, 2006, 2010), Bazzanella y Cristofoli (1998), Bazzanella y Morra (2000), Berretta (1984), Garcea y Bazzanella (1999). El estudio del italiano hablado es un ámbito de la investigación lingüística relativamente reciente, aunque en plena expansión. Como consecuencia, son numerosos también los estudios dedicados al análisis de determinados marcadores conversacionales especialmente frecuentes en el coloquio: Ferrini (1985, 1986), Bazzanella (1985, 1986, 1990, 1994), Mara (1986), Masi (1996), Zamora Muñoz (2000). Entre las gramáticas de tipo contrastivo italiano/español, destacaremos *Actual. Gramática para comunicar en español* (Barbero y San Vicente, 2006), *Contrastiva. Grammatica della lingua spagnola* (Barbero, Bermejo y San Vicente, 2012) y *GCREIT. Gramática contrastiva de referencia de español para italófonos* (San Vicente, 2015),¹ las cuales conceden amplio espacio al estudio de los marcadores discursivos en general, y conversacionales en particular desde la óptica del alumno italófono que aprende español.

Como ya afirmamos en un estudio previo (Flores Acuña, 2015), no nos parece realista estudiar los marcadores discursivos dividiéndolos tajantemente en dos categorías, los propios del discurso oral y los

¹ En GCREIT, véase el capítulo de Sainz González sobre marcadores discursivos y el de Flores Acuña sobre marcadores conversacionales.

característicos del discurso escrito. Ahora bien, sí nos parece claro que las estrategias conversacionales propician el empleo de marcadores normalmente ausentes en la versión escrita de un discurso monologal, pues los participantes en una conversación comparten un contexto que permite que disminuya lo codificado y aumente lo inferido en la comunicación. Ello no excluye que algunos marcadores especialmente frecuentes en los discursos dialogales puedan aparecer igualmente en los monologales.

Si bien la polifuncionalidad es un rasgo característico de los marcadores conversacionales —y de los marcadores discursivos en general—, podemos establecer cuatro grupos según su función principal en el diálogo:

- Marcadores de modalidad epistémica: suspenden o refuerzan la aserción en la que aparecen, indicando inseguridad o absoluta certeza acerca de lo que se afirma (*claro, desde luego, por lo visto, en efecto, efectivamente, etc.*);
- Marcadores de modalidad deóntica: constituyen la expresión de la actitud volitiva o afectiva del hablante respecto al fragmento discursivo al que remiten (*bueno, bien, vale, de acuerdo, venga*);
- Marcadores de control de contacto o enfocadores de la alteridad: indican la relación que se establece entre los participantes en la conversación (*hombre, mira, oye, sabes, perdona, disculpa, etc.*);
- Metadiscursivos conversacionales: funcionan como estructuradores de la conversación, pues se utilizan frecuentemente para iniciarla o finalizarla, distribuir los turnos de palabra, cambiar de tema o retomar un tema anterior (*ya, bueno, pues, eh, este, en fin, a ver, vamos a ver, etc.*).

No debemos olvidar, por otra parte, las posibilidades combinatorias de los marcadores conversacionales, pues efectivamente pueden unirse entre sí o

con conjunciones según el papel que desempeñen en cada caso: *pero/y vamos*, *pero/y oye*, *pero/y bueno*, etc.

1. Marcadores conversacionales en la comunicación presencial y remota

Ahora bien, ¿qué ocurre cuando la conversación entre los participantes se produce de forma remota y por tanto no comparten la misma cantidad de información que cuando se encuentran cara a cara? Parece lógico pensar que el recurso a los marcadores discursivos de tipo conversacional cambiará en función de si la comunicación entre los interlocutores es presencial o remota. Así por ejemplo, cabe esperar que el recurso a los marcadores de control de contacto y a los de modalidad deóntica sea diferente en aquellos casos en que la comunicación se establece telefónicamente o mediante videoconferencia, pues la distancia física impide que el hablante compruebe constantemente si su interlocutor le está prestando la atención requerida, y al mismo tiempo el oyente deberá dar muestras continuas de su actitud ante la intervención del hablante. Veamos los siguientes ejemplos con marcadores de modalidad deóntica (1-2) y enfocadores de la alteridad (3-4):

- (1) B: Sí, sí, sí, se ha cortado un poco pero te oigo ahora.
A: **Bueno**, sí en los primeros segundos puede ser que (xxxxxxxxxxxxx)
[GRABACIÓN VEASYT, videoconferencia ADMIN03]
- (2) A: Hay una señora en línea, por favor pregúntele qué es lo que sucede, habla italiano.
I: (0,2) **De acuerdo**. [GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica LLAMADA URGENCIAS]
- (3) A: Estás allí **¿verdad?**
B: (0,2) ah sí yo sí ((risas)) [GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica TIRÓN DE BOLSO 1]
- (4) I: Hola, (xxx) ¿en qué puedo ayudarle?

A: Hola, buenos días, **mira** te llamo del servicio de turismo de Madrid ehm tengo una turista italiana y no sé qué me quiere preguntar,[...] [GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica MADRID TRANSPORTE]

2. Marcadores conversacionales y cortesía verbal

Como advierte Albelda Marco (2004), estos marcadores constituyen una forma más de refuerzo de la imagen directamente relacionada con la cortesía (*face flattering acts*). Así por ejemplo, los marcadores fáticos formarían parte de estrategias afiliativas con una función convencional, muestra de buena educación, tanto en las relaciones formales como informales.

Y es que el papel de los marcadores discursivos en la cortesía verbal es innegable como parte de la dinámica conversacional. Como destaca Landone (2012), entre los interlocutores existe una relación personal y social que puede presentar diversos grados de complejidad. A este hecho no resultan ajenos los marcadores conversacionales debido a su valor de procesamiento de tipo intersubjetivo, valor que viene determinado en gran medida por los rasgos prosódicos, los cuales pueden orientar o no un determinado marcador hacia la cortesía (Martín Zorraquino, 2001).

3. Marcadores conversacionales: estudios contrastivos

En cuanto al estudio de los marcadores discursivos desde la perspectiva contrastiva y traductológica, desde que Martín Zorraquino y Estrella Montolío Durán reclamaran en la presentación de la obra *Los marcadores del discurso: teoría y análisis* (1998: 14) la necesidad de “contar con un mayor número de contribuciones centradas en los aspectos más

representativos de la lingüística contrastiva: por ejemplo, acerca de la traducción de los marcadores”, no han faltado investigaciones en este sentido.

A Mercedes Tricás (1995a, 1995b, 1995c, 1995d, 1996, 1997, 2001) le debemos gran parte de los trabajos que, en este sentido, se están realizando entre el francés y el español.

Entre el alemán y el español, el problema de las partículas modales sigue preocupando a numerosos investigadores, algunos de los cuales se llegan a preguntar si esta categoría tan frecuente en alemán existe en español. Ya en 1978, Ernesto Zierer publicaba una obra dedicada al estudio de las partículas ilocutivas en alemán y sus equivalencias en español.

En la combinación lingüística italiano / español, destacaremos los trabajos de René Lenarduzzi, aplicados casi siempre a la enseñanza del español a alumnos italófonos y del italiano a hispanohablantes, aunque también giran en torno a la búsqueda de equivalentes en español para determinados marcadores discursivos en italiano (Lenarduzzi 1995, 1997). También Calvi y Mapelli (2004), Flores Acuña (2003a, 2003b, 2006, 2009, 2014), Flores Requejo (2008, 2012), Sainz González (2003, 2006a, 2006b, 2012, 2014, ed. 2014), por mencionar algunos de los más recientes.

A nivel conversacional, en el caso de que los interlocutores hablen idiomas distintos y se requiera la intervención de un intérprete, nuestro análisis deberá por fuerza centrarse en identificar tendencias, divergencias y desplazamientos en la interpretación. Considerando, además, al intérprete como hablante —en la mayor parte de los casos— no completamente bilingüe y, por tanto, aprendiente avanzado de una de las dos lenguas con las que trabaja, resulta inevitable pensar en esta figura como receptora “estrella” de la transmisión de los matices sobre cortesía y estrategias discursivas a las que hacíamos alusión más arriba.

4. Marcadores conversacionales y enseñanza de segundas lenguas

Por otra parte, la cuestión, ya apuntada anteriormente, de la relación entre el uso de los marcadores conversacionales y la cortesía, debería ser una cuestión clave en la enseñanza de un idioma como L2 ya desde niveles intermedios, pues precisamente la falta de reflexión sobre dicha relación puede provocar inadecuaciones en el uso de la lengua por parte de un hablante no nativo, inadecuaciones de cortesía verbal que pueden conducir, a su vez, a conflictos interculturales.

Desde principios de la década de los noventa, se ha demostrado gran interés por los marcadores discursivos en el ámbito de la enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ELE).² Es denominador común a todos los estudios la advertencia sobre la complejidad que entraña la enseñanza/aprendizaje de estos elementos discursivos, no sólo por la nada sencilla tarea de organizarlos categorialmente y describirlos funcionalmente, sino sobre todo por su sutil pero innegable papel en las estrategias de cortesía y de interacción social, no siempre fácil de plasmar y transmitir a través de materiales lingüísticos de corte didáctico.

En algunos casos se ha apuntado a la posibilidad de utilizar testimonios televisivos, como anuncios publicitarios, para el aprendizaje de estas unidades, lo cual presenta la ventaja indiscutible de permitir al estudiante conocer los marcadores junto con los rasgos suprasegmentales y gestuales que los caracterizan en cada situación (Balibrea Cárceles, 2003). En efecto,

² Véanse, a modo de ejemplo, los trabajos de Martín Zorraquino (1999), Candón (1999), Garrido Rodríguez (1999), Martínez Pasamar y Llamas (2002), Balibrea Cárceles (2003) y Nogueira da Silva (2010).

recurrir a medios audiovisuales en la didáctica, permite plantear cuestiones relacionadas con la cortesía, el grado de confianza entre hablante y oyente, además, cómo no, de la orientación argumentativa de los distintos segmentos. La principal ventaja de un correcto aprendizaje de estas unidades por parte de los estudiantes extranjeros es el dominio de estrategias discursivas basadas en la función fática del lenguaje, en la organización conversacional (inicio del diálogo, toma o recuperación del turno de palabra, interrupción del turno de palabra ajeno, etc.) y en las relaciones sociales entre hablante y oyente.

5. Marcadores conversacionales en la comunicación mediada por intérpretes

Algunos estudios realizados sobre comunicación remota inglés/español mediada por intérpretes (Iglesias Fernández, en prensa) parecen apuntar al hecho de que el uso de los marcadores discursivos es muy inferior en las intervenciones del intérprete. En el mismo sentido nos conduce nuestro análisis de conversaciones italiano/español mediadas por intérpretes en llamadas telefónicas y por videoconferencia. He aquí algunos ejemplos de omisión (\emptyset) de marcadores en la intervención del intérprete:

- (5) B: **Bien**, pregúntele cómo de cerca está de la autovía, si está (xxxx) de la autovía del fuego? (rumore)
A: \emptyset Come vicino è il fuoco? È quasi quasi per arrivare alla strada?
[GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica AVISO INCENDIO]
- (6) C: No **guardi**... questo medico mi sta...mi sta...mi sta facendo delle facce che non mi piacciono. Che cosa dice? No, perché io non sono molto tranquilla eh

A: Ø Lui, lui si sta chiedendo come si manifesta la vergine, come apparisce [sic]? [GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica CONSULTA PSIQUIATRÍA]

Otra tendencia es conservar el mismo tipo de marcador, aunque no tanto por respeto a lo expresado por el primer hablante, sino para llamar la atención del segundo hablante por parte del intérprete:

(7) C: (0.1) eh, sì... **guardi** mi trovo in autostrada attualmente e c'è un fuoco molto pericoloso (rumore) che si sta avvicinando pericolosamente alla strada

[...]

A: **Mira** soy (xxxx) me comenta que hay un incendio, va ella mismo en carretera y hay un incendio que se acerca a un camping que hay en la zona [...] [GRABACIÓN DUALIA, llamada telefónica AVISO INCENDIO]

Como hemos podido comprobar, estrechamente ligada al uso de los marcadores discursivos, se encuentra la cuestión de la distribución de turnos y pausas en la conversación. Si bien la alternancia de turnos habitualmente se produce de forma ordenada, los conflictos pueden surgir cuando los hablantes no respetan el sistema de turnos porque no se interpretan adecuadamente los indicios de transición. Este problema puede agravarse en el caso de conversaciones mediadas por intérprete en el que los hablantes no comparten un mismo contexto físico. El intérprete deberá enfrentarse a fenómenos propios de la conversación como solapamientos, interrupciones forzadas o intentos de robo de turno por parte de uno de los hablantes. De su buen hacer dependerá el reconocimiento de la unidad *turno* en la conversación interpretada y que la conversación progrese dentro de un orden social que, lógicamente, cambia de cultura a cultura (Briz, 2000).

Incontri medici faccia a faccia e telefonate di servizio in ambito sanitario: un confronto

Amalia Agata Maria Amato

DIT – Università di Bologna – Campus di Forlì

0. Introduzione

Questo contributo si propone di mettere in luce le principali caratteristiche dell'interazione medica in presenza e dell'interazione medico-sanitaria telefonica in cui i partecipanti parlano tutti la stessa lingua. Per far ciò si basa su alcuni studi condotti da linguisti, e in particolare da analisti del discorso e della conversazione, che hanno messo in luce le principali caratteristiche di un incontro medico-paziente e quelle di una telefonata di servizio sanitaria e d'emergenza al 118 in Italia e al numero 911 negli Stati Uniti. L'obiettivo è quello di comprendere le differenze nella struttura delle due tipologie di interazione e nelle attività portate avanti dai partecipanti.

1. Comunicare in presenza e a distanza

Prima di passare a illustrare la struttura dell'incontro medico e della telefonata di servizio sanitario e d'emergenza è opportuno sottolineare e presentare brevemente uno dei principali elementi che differenziano queste due tipologie di interazioni: la comunicazione in presenza rispetto alla comunicazione a distanza. Come si è accennato nel paragrafo precedente la comunicazione non consiste della sola componente linguistica. Poyatos (2002) considera un enunciato come un insieme di tre sistemi che

interagiscono tra loro: il sistema linguistico, quello paralinguistico e quello cinesico. Con sistema linguistico intende l'insieme dei suoni emessi dal parlante per produrre il proprio enunciato; oltre ai suoni, ogni sistema linguistico comprende le regole grammaticali, le strutture logico-sintattiche e il lessico. Ogni sistema linguistico è accettato, riconosciuto e utilizzato da una comunità etnica o nazionale. Per definire il sistema paralinguistico, Poyatos fa riferimento ai diversi tratti relativi alla voce e al messaggio emesso, ad esempio, il ritmo, l'intonazione, i suoni che accompagnano il messaggio emesso dal parlante (*ibidem*). Anche il sistema cinesico (*kinesics*) riveste un'importanza considerevole per la comunicazione (*ibidem*: 242):

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

All'interno del sistema cinesico, poi, Poyatos individua tre principali tipologie di comportamento assunte dal parlante: i gesti (*gestures*), ossia i movimenti compiuti più o meno consciamente con varie parti del corpo (testa, fianchi, braccia); le maniere (*manners*), i modi convenzionali che si utilizzano nella convivenza con gli altri ed infine le posture (*postures*) che svelano i sentimenti del parlante, come noia, tensione o interesse verso ciò che viene detto. Tra tutte queste componenti, i partecipanti a un'interazione a distanza, come una telefonata, hanno accesso solo a quella linguistica e paralinguistica. Questo significa che i segnali non linguistici che potrebbero dare indicazioni sia sullo stato "mentale" (ad esempio accordo, disaccordo, dubbio) sia sullo stato emotivo dell'interlocutore (ad esempio contentezza, scontentezza, soddisfazione, insoddisfazione) non sono accessibili all'altro parlante. Il sistema linguistico, paralinguistico e cinesico costituiscono una

struttura indissolubile che deve essere recepita dall'interlocutore nella sua totalità per poter cogliere adeguatamente i messaggi durante lo scambio comunicativo. La comunicazione tra interlocutori nello stesso ambiente facilita il contatto visivo tra i parlanti e consente ai partecipanti di recepire tutta una serie di segnali: i gesti, l'espressione facciale, la postura che l'interlocutore assume con il proprio corpo mentre pronuncia un enunciato (Poyatos 2002; Moser-Mercer 2005). In sostanza la presenza è essenziale per poter cogliere a pieno un messaggio durante un'interazione.

Una definizione del concetto di presenza che non si limita alla presenza fisica è quella di Witmer e Singer (1998): “the subjective experience of being in one place or environment, even when one is physically situated in another”. Questa definizione, oltre a indicare l'essere fisicamente presenti in un determinato ambiente, include, più in generale, il senso di partecipazione a un evento, anche quando ci si trovi in un ambiente distante - una sensazione che sembra essere resa possibile dalle nuove tecnologie. Si pensi, ad esempio, a una videoconversazione tramite Skype: pur non essendo fisicamente presenti nello stesso luogo, gli interlocutori riescono a comunicare e interagire quasi come se condividessero lo stesso spazio e molti elementi cinesici restano accessibili al rispettivo interlocutore (Paoletti 2015). Diverso è invece il caso di una conversazione che si svolge via telefono, dove la “barriera” della distanza tra i due ambienti in cui si trovano gli interlocutori è insuperabile (Paoletti 2015). Questa separazione fisica, non colmata dalle possibilità di una presenza “virtuale”, genera secondo alcuni studiosi la percezione di una mancanza di presenza “sociale” da parte degli interlocutori, con la conseguente difficoltà a creare un “rapporto” (Ellis 2004). È stato inoltre riscontrato (Oviatt e Cohen 1992, Ozolins 2011) che l'inaccessibilità di alcune componenti della comunicazione comporta negli interlocutori una “incertezza” comunicativa che induce riformulazioni e

ripetizioni; i parlanti non si sentono sicuri di esser stati compresi dall'altro interlocutore quando non possono trarre informazioni da *feedback* espressi da gesti o espressioni del volto. Questo problema non si pone in generale per interlocutori che si trovano nello stesso luogo.

Benché una disamina completa sulla comunicazione in presenza e a distanza esuli dalla portata di questo contributo, si è cercato di mettere in luce almeno alcuni elementi che sicuramente entrano in gioco e differenziano un'interazione medico-paziente da una telefonata di servizio sanitaria e d'emergenza.

2. Il parlato istituzionale

È evidente, anche alla luce di quanto detto sopra, che un incontro medico in presenza e una telefonata di servizio o d'emergenza in ambito sanitario siano interazioni molto diverse tra loro. Nell'interazione medica faccia a faccia il medico e il paziente condividono lo spazio e il contesto, e possono avvalersi di tutte le componenti della comunicazione per interagire, non solo quella linguistica, ma anche quella cinesica, paralinguistica, posturale. Questo non avviene nella telefonata di servizio in ambito sanitario in cui il chiamante e il ricevente interagiscono "in remoto", non condividono il luogo e il contesto, non possono avvalersi di alcun altro canale di comunicazione se non di quello acustico e non hanno accesso a tutti gli altri segnali comunicativi che coinvolgono altri sensi come vista o tatto.

Ciononostante le due tipologie di interazione condividono almeno una caratteristica messa in evidenza dagli studiosi della conversazione: si tratta di parlato che le ricerche condotte hanno definito istituzionale in quanto mostra alcuni tratti costanti (Drew & Heritage 1992: 22):

1. Institutional interaction involves an orientation by at least one of the participants to some core goal, task or identity (or set of them) conventionally associated with the institution in question. In short, institutional talk is normally informed by *goal orientation* of a relatively restricted conventional form.
2. Institutional interaction may often involve *special and particular constraints* on what one or both of the participants will treat as allowable contributions to the business at hand.
3. Institutional talk may be associated with *inferential frameworks* and procedures that are particular to some institutional contexts.

Zorzi e Monzoni riguardo alle telefonate di servizio al 118 in Italia (2003: 165), con riferimento alle caratteristiche rilevate da Drew e Heritage riguardo al parlato istituzionale, hanno osservato che:

Le telefonate d'emergenza riflettono queste caratteristiche: i partecipanti si orientano verso uno scopo condiviso (chiedere e fornire un aiuto) utilizzando un numero limitato di forme; l'emergenza stessa determina ciò che l'operatore (O) e il chiamante (C), anche se in modi a volte diversi, considerano un contributo adeguato al discorso in atto (segnalare e spiegare il tipo di problema); infine compaiono tratti distintivi delle inferenze conversazionali propri di questo specifico contesto (ad esempio l'operatore non segnala mai sorpresa, commiserazione o partecipazione emotiva alla disgrazia che gli vengono segnalate: questo atteggiamento, che sarebbe percepito come disaffiliativo nella conversazione comune, è invece trattato come preferito dal chiamante).

Per quanto riguarda gli incontri medici, questi possono essere definiti istituzionali in quanto attività basate su di un compito ben definito, su ruoli ben definiti (medico e paziente) e su un'asimmetria nella distribuzione delle attività (il medico che pone le domande e il paziente che risponde). Non va dimenticato, però, che esiste un margine di negoziazione e che questa asimmetria non deriva da procedure di assegnazione dei turni regolate in modo normativo (come ad esempio in tribunale), ma che viene localmente costruita dai partecipanti.

Il punto di contatto tra le due tipologie di interazioni è, pertanto, quello di rappresentare occorrenze diverse di parlato istituzionale del quale si cercherà di mettere in luce la struttura e la tipologia di attività portata avanti dai partecipanti allo scopo di confrontarle tra loro.

3. Le fasi di un incontro medico

Sulla base degli studi condotti da Byrne e Long (1976) e Ten Have (1989), Heath (1992: 237) ha messo in evidenza le diverse fasi in cui è strutturato un incontro medico, l'organizzazione delle sequenze e il modo in cui il discorso crea e riflette una varietà dinamica di dimensioni contestuali. L'autore ha identificato sei fasi di un incontro medico di routine:

1. Apertura
2. Esposizione del motivo della visita
3. Svolgimento dell'esame fisico e/o verbale
4. Diagnosi
5. Prescrizione di farmaci o di ulteriori accertamenti
6. Chiusura

Ognuna di queste fasi è associata a sequenze interazionali particolari: convenevoli nelle fasi 1 e 6, domande e risposte nelle fasi 2 e 3, valutazioni e spiegazioni mediche nella fase 4 e istruzioni relative alla cura nella fase 5. Questa struttura è stata oggetto di analisi approfondite da parte di numerosi linguisti. Beckman e Frankel (1994) hanno riscontrato che i medici tendono ad interrompere il racconto del paziente nella fase 2 (*complaint phase*) dopo solo 18 secondi. In questo modo, i medici stabiliscono il dominio interazionale dell'incontro, arrivando a volte ad emarginare del tutto gli argomenti, le domande e le preoccupazioni del paziente (Rost e Frankel 1993).

3.1 Dall'asimmetria ai contributi del paziente nell'incontro medico

Una delle fasi dell'interazione medica che ha ricevuto particolare attenzione in letteratura è quella della diagnosi. È stato rilevato (Ten Have 1991; Heath 1992) che, mentre il medico formula la diagnosi con pause e altre

caratteristiche che invitano una risposta del paziente, quest'ultimo, dal canto suo, risponde tipicamente con un silenzio oppure con un *acknowledgment token* tipo “mhm mhm”, “sì” (Schegloff 1982; Jefferson 1984). In questo modo, le sequenze che si producono si configurano come una co-costruzione non solo dell'autorità medica – con il paziente che accetta la diagnosi senza metterla in discussione – ma anche della struttura stessa dell'incontro medico. Secondo Heath (1992), questa brevità co-costruita della fase della diagnosi può far sì che il paziente non riceva tutte le informazioni relative al suo stato di salute (cfr. anche Ten Have 1991), il che rappresenta un altro problema dibattuto in letteratura (Roter e Hall 1992). Ciò ovviamente non significa che il paziente non possa contestare la diagnosi, ma l'eventuale disaccordo viene in genere espresso nelle due fasi successive, quando il medico prescrive la cura o nella fase di chiusura dell'incontro¹. Heritage e Sefi (1992) hanno infatti notato che la fase di proposta terapeutica (5), diversamente dal momento dell'annuncio della diagnosi, generalmente riceve una qualche forma di *acknowledgement* da parte del paziente, spesso con espressioni di accettazione aperta. In realtà detta differenza nelle sequenze di queste due fasi è spiegabile anche in base al fatto che esse servono a compiere azioni distinte e riconosciute tali dai partecipanti. La diagnosi viene prodotta e recepita come un'attività condotta da un esperto che è legittimato ad esercitare la professione medica e a esprimere giudizi autorevoli sulla natura di una data condizione medica, mentre la fase delle indicazioni terapeutiche, essendo presentata sotto forma di proposte, viene considerata completa dal medico e dal paziente solo quando viene accolta esplicitamente mediante un segnale di accettazione. Questa differenza nella natura della fase diagnostica rispetto a quella dell'indicazione

¹ Il paziente può contestare la diagnosi anche riciclando il *topic*, ripetendo i sintomi, enfatizzando la gravità. Per un'analisi approfondita dei mezzi interazionali a disposizione del paziente cfr. Heath (1992).

terapeutica offre possibilità diverse ai pazienti che vogliano resistere alla diagnosi o alle raccomandazioni terapeutiche (Stivers 2006). Le diagnosi considerate avverse dal paziente necessitano una resistenza *attiva* da parte del paziente stesso (ad esempio “Lei non crede dottore che sia polmonite?”) mentre alle indicazioni di trattamento è possibile opporre una resistenza *passiva*, ad esempio non manifestando accettazione. Questa *acceptance withholding* può indurre il medico a fornire indicazioni o spiegazioni più dettagliate o addirittura ad alterare in tutto o in parte le indicazioni precedentemente formulate.

Sempre nell’organizzazione delle sequenze di parlato nell’ambito dell’interazione medica, Maynard in una serie di studi (1991a, 1991b, 1992, 1996) ha individuato l’uso delle cosiddette *perspective display sequences* (*PDS*) tramite cui i medici preparano i destinatari all’annuncio di diagnosi negative. I pazienti vengono cioè invitati, con una pre-sequenza, a dare la propria visione del loro problema di salute prima che il medico presenti le sue conclusioni diagnostiche. A prima vista queste pre-sequenze possono sembrare uno strumento di manipolazione del paziente: quale può essere il valore attribuito all’opinione di un profano in un contesto in cui sta per essere formulato il giudizio professionale di un esperto? Ma Maynard ha dimostrato che, tra l’altro, le *PDS* facilitano la “previsione” dell’informazione, non solo preparando il paziente a ricevere una notizia difficile, ma anche concorrendo a stabilire un ambiente interazionale favorevole in cui la prospettiva del paziente contribuisce a costruire uno scambio che si basi sull’accordo invece che sullo scontro. In pratica, la prospettiva del paziente viene *co-implicata* nella presentazione della diagnosi. Se è vero che le *PDS* costituiscono un elemento di manipolazione a fini strategici della relazione tra il medico e il paziente, è anche vero, però, che questa manipolazione viene effettuata in modo benevolo

nei confronti del paziente e produce spesso un effetto positivo sulla comprensione e l'accettazione della diagnosi da parte del paziente stesso.

4. La struttura delle chiamate di servizio in ambito sanitario

Zorzi e Monzoni (2003) (cfr. I, 4, § 3) hanno analizzato un corpus di chiamate di servizio. Le due studiose si sono basate sulle registrazioni di chiamate in arrivo (tra il 2000 e il 2003) al Servizio di Emergenza dell'Azienda Sanitaria Locale di Forlì a cui si accede chiamando il numero 118. Le conversazioni trascritte sono 57 per una durata totale di 6 ore circa. Nel corso dell'indagine una ricercatrice era presente nella sede della Centrale Operativa. Per la trascrizione sono state adottate le convenzioni di Jefferson. L'analisi della conversazione è stata scelta come metodologia per studiare due tipologie di interazioni: a) telefonate di servizio degli enti ospedalieri per trasporto di pazienti e/o materiale sanitario e b) telefonate d'emergenza effettuate da comuni cittadini o operatori sanitari e forze dell'ordine (medici di famiglia, carabinieri, polizia, vigili del fuoco, infermieri di case di cura, ecc.). Le registrazioni selezionate per l'analisi sono state scelte o arbitrariamente dagli operatori oppure appositamente perché ritenute problematiche dagli operatori stessi. I risultati sono stati poi confrontati con quelli dell'analisi di studiosi statunitensi che si sono occupati già in precedenza di questo tipo di interazioni (in particolare Zimmerman 1984; Whalen e Zimmerman 1987, 1990; Whalen, Zimmerman e Whalen 1988; Zimmerman 1992; Wakin e Zimmerman 1999). In particolare quest'ultimo studio sulle chiamate al numero di emergenza statunitense 911 ha evidenziato due modalità definite di *riduzione* e di *specializzazione* come tratti che distinguono le telefonate istituzionali da quelle quotidiane. La riduzione consiste nell'omissione ricorrente di elementi altrimenti presenti nelle sequenze "standard" delle telefonate non istituzionali (ad esempio

l'assenza di convenevoli presenti nelle telefonate quotidiane); per specializzazione si intende invece l'uso sistematico di enunciati in determinate posizioni sequenziali (ad esempio l'auto-identificazione di chi riceve le chiamate istituzionali).

L'organizzazione complessiva emersa dall'analisi condotta da Zorzi e Monzoni (*ibidem*) sulle chiamate di servizio al 118 è costituita da sei fasi:

1. Pre-apertura
2. Apertura-identificazione-riconoscimento
3. Richiesta
4. Serie interrogativa
5. Risposta
6. Chiusura

La fase 1 è costituita dallo squillo del telefono che proietta una potenziale emergenza, nella fase 2 avviene l'identificazione dell'istituzione seguita da un segnale di riconoscimento da parte del chiamante. Nella fase 3 si trova generalmente la richiesta del servizio e/o la presentazione del problema da parte del chiamato all'operatore che dà luogo subito dopo ad un'intervista, nella fase 4, condotta dall'operatore per avere informazioni specifiche sul problema segnalato dal chiamante. La fase 4 è imprescindibile per poter arrivare a quella seguente (5) in cui l'operatore fornisce una risposta alla richiesta, vale a dire comunica se e quali soccorsi verranno inviati. L'ultima fase (6) contiene i saluti e gli eventuali ringraziamenti da parte del chiamante.

Le fasi hanno durata variabile ma tendenzialmente seguono quest'ordine, e, quando ciò non avviene, si determinano quasi sempre problemi: se, ad esempio, la serie interrogativa viene iniziata dall'operatore prima che il chiamante abbia completato la richiesta, non solo compaiono disfluenze nel

passaggio del turno, ma il chiamante può addirittura ignorare la domanda e continuare ad esporre il problema. In un numero limitato di casi, modificare l'ordine delle fasi può, al contrario, funzionare come strategia rimediale per precedenti problemi, ad esempio quando l'operatore risponde positivamente alla richiesta prima di aver completato la serie interrogativa allo scopo di tranquillizzare un chiamante emotivo che non riesce a rispondere in maniera pertinente.

5. Un confronto tra chiamate di servizio in ambito sanitario e incontri medici

Riepilogando, la struttura degli incontri medici e delle chiamate di servizio in ambito sanitario si configura schematicamente come è riassunto nella tabella 1:

Tabella 1: struttura di un incontro medico faccia a faccia e di una chiamata di servizio sanitaria

Incontro medico faccia a faccia	Chiamata di servizio sanitaria/emergenza
1. Apertura	1. Pre-apertura
2. Esposizione del motivo della visita	2. Apertura-identificazione-riconoscimento
3. Svolgimento dell'esame fisico/e/o verbale	3. Richiesta
4. Diagnosi	4. Serie interrogativa
5. Prescrizione di farmaci o ulteriori accertamenti	5. Risposta alla richiesta
6. Chiusura	6. Chiusura

La fase 1 della chiamata di servizio, ovvero lo squillo del telefono che proietta un'emergenza virtuale, non è presente negli incontri medici faccia a faccia in cui, invece, in questa fase si trovano i convenevoli. I convenevoli consistono in un'espressione di interessamento (tipicamente una domanda posta dal medico al/la paziente come ad esempio; “come sta?”, “come va oggi”? “cosa la porta qui?”). La prima differenza consiste pertanto nel fatto che nelle chiamate non vi è una fase di convenevoli, caratteristica, che, come si è detto, è stata individuata e definita da Wakin e Zimmerman (1999) come riduzione, ovvero l'assenza di elementi presenti nelle sequenze “standard” delle telefonate non istituzionali. La riduzione, pertanto, è una caratteristica che contraddistingue le chiamate di servizio non solo dalle altre chiamate non istituzionali ma anche dagli incontri medici.

Per quanto riguarda la fase 2, negli incontri medici questo è il momento in cui il paziente racconta il motivo della visita (*complaint phase*). Nelle interazioni degli incontri medici presenziali non occorre una fase identificativa poiché il paziente sa di avere di fronte il medico il quale può necessitare di identificarlo, ma solitamente ne conosce già almeno il nome e cognome e lo status, appunto, di paziente. Nelle chiamate al telefono invece è proprio in questa fase che avviene il riconoscimento reciproco. Nei dati italiani il primo turno del chiamante inizia per lo più con dei saluti (mai reciprocati dall'operatore) e/o segnali di richiesta d'attenzione sistematicamente ritardati (da parte del chiamante) da un “eh:” iniziale. Nei dati americani invece i saluti iniziali non compaiono, e il turno del chiamante si apre usualmente con un segnale di accettazione, di norma “yes”, a volte ritardato da segnali inarticolati, seguito dalla richiesta.

Nelle chiamate d'emergenza, l'allineamento tra chiamante e operatore “is usually accomplished by the answerer's specialised opening, a categorial

self-identification, for instance '911 Emergency' and the caller's acknowledgement 'Yes'". (Zimmerman e Boden 1991: 21). Anche nel contesto italiano, chiamante e operatore si accordano, fin dalle prime battute, sul fatto che sta per iniziare una telefonata d'emergenza e che entrambi sono orientati a quell'attività: l'operatore risponde identificando la struttura e il chiamante produce una forma di saluto: pare che la funzione interazionale di "buongiorno/buonasera" sia analoga allo "yes" inglese, segnali cioè che i partecipanti si sono accordati sull'attività e quindi ora possono passare alla fase di richiesta.

Per quanto riguarda la fase 3, lo svolgimento dell'esame fisico nella visita medica e la richiesta del servizio al telefono, negli incontri medici in presenza questa è la fase delle domande e risposte in cui il medico cerca di ottenere informazioni pertinenti alla problematica medica dal paziente. In letteratura è stato evidenziato come qui si manifesti l'asimmetria medico-paziente, col medico che funge da *questioner* e il paziente da *answerer* e il medico che cerca di riportare il paziente al "mondo medico" se il paziente cerca di fare digressioni relative "al mondo della vita ordinaria" (Fairclough 1992).

Nelle chiamate di servizio sanitarie e in quelle d'emergenza questa è la fase "centrale" in cui il chiamante presenta il motivo della chiamata e la sua richiesta. In particolare, nelle chiamate d'emergenza statunitensi, la richiesta può essere formulata mediante diversi formati (evidenziati in particolare da Zimmerman 1992) che verranno brevemente trattati qui di seguito.

Le *requests* sono i turni attraverso i quali chi chiama chiede direttamente aiuto al servizio di emergenza, senza specificare esattamente il tipo di problema (ad esempio "would you send the police please to..."; in italiano "abbiamo bisogno di un'ambulanza", Zorzi e Monzoni 2003). Questo tipo di

richiesta diretta ma non giustificata (non si conosce il motivo della richiesta) non dà sufficienti informazioni e rende quindi necessaria una serie di domande da parte dell'operatore.

I *reports*, ovvero i resoconti, nelle telefonate americane al 911 sono caratterizzati dalla presenza di un enunciato performativo del tipo “I’d like/I want to report...” tramite il quale il chiamante riferisce un problema identificando una specifica categoria di evento. I **resoconti e le descrizioni**, presentate nel paragrafo seguente, hanno alcuni tratti in comune con questi *reports*: innanzi tutto riferiscono situazioni previamente valutate come emergenze dal chiamante, in secondo luogo lo fanno in maniera estremamente economica, con turni costituiti da una sola UCT (unità costitutiva di un turno) che non proietta nessuna continuazione o elaborazione dell’informazione del turno stesso. I resoconti sono però introdotti da un enunciato performativo e sintetizzano l’evento in pochissime parole, due caratteristiche che sono invece assenti nelle descrizioni illustrate qui di seguito.

Le *descriptions* offrono un resoconto più articolato, per quanto minimale dell’accaduto. Nei dati italiani non è possibile distinguere tra resoconti e descrizioni perché non compaiono enunciati performativi che indicano esplicitamente che si sta per produrre un resoconto (ad esempio “vorrei segnalare un incidente”). Talvolta in italiano si trova l’espressione “c’è” seguita da un’indicazione della categoria a cui appartiene l’evento (incidente, overdose, ...) o da un riferimento alle persone coinvolte. Questi turni sono simili ai *reports* in quanto specificano una categoria di evento, aggiungono però informazioni sul luogo e a volte la diagnosi. Attraverso la descrizione il chiamante fornisce indicazioni sintetiche sulla natura del problema per mettere in grado l’operatore di fornire il servizio adeguato. È una modalità

economica e quindi adeguata alla finalità di mantenere tempi brevi. Essendo una descrizione “poco descrittiva” può essere vista come un esempio di specializzazione rispetto alle descrizioni dei contesti quotidiani (Zorzi e Monzoni 2003).

Le *narratives* (narrazioni) si distinguono dalle descrizioni perché sono costituite da più UCT tra loro connesse. Gli studi identificano come elementi informativi minimali il *chi* (i protagonisti dell’evento narrato), il *dove* (la contestualizzazione dell’evento), il *quando* (il momento dell’evento) e il *perché* (la causa dell’azione). Sia nei dati americani, sia in quelli italiani la narrazione può comparire all’inizio del turno di richiesta, e quindi essere spontaneamente prodotta dal chiamante, oppure in momenti successivi, in genere dopo un sollecito dell’operatore in seguito ad una richiesta iniziale inadeguata.

Secondo Imbens-Bailey e McCabe (2000) questo schema è in parte applicabile alla struttura delle chiamate d’emergenza che quindi possono essere viste come “racconti”. Si differenziano dalla narrazione in contesti quotidiani per due fattori. Anzitutto hanno un’unica funzione: il chiamante, attraverso il racconto dell’evento problematico, cerca di ottenere il servizio fornendo informazioni rilevanti e appropriate. In secondo luogo questi racconti presentano forme di riduzione: il **perché** non è quasi mai rilevante ai fini di ottenere il servizio e il **quando** è implicitamente valutato come ora o un momento immediatamente precedente alla chiamata.

Le richieste dei cittadini comuni in formato di narrazione nelle chiamate di servizio italiane possono presentare sintomi e a volte diagnosi mediche, soprattutto in caso di malati cronici o sofferenti da lungo tempo. Si differenziano dalle narrazioni del personale esperto sia per un maggiore coinvolgimento emotivo del chiamante manifestato attraverso riferimenti al

chiamante stesso o al contesto familiare, sia per una progressiva drammaticità nella presentazione dei sintomi man mano che la narrazione procede, ad esempio “non sappiamo più cosa fare” (Zorzi e Monzoni 2003).

La fase 4, ovvero la diagnosi nella visita medica e la serie interrogativa nella chiamata al servizio sanitario, nelle chiamate di servizio e di emergenza è una fase simile alla fase 3 delle visite mediche, in cui l’operatore chiede ulteriori ragguagli per poter arrivare alla fase 5 della risposta (se o quali soccorsi verranno inviati). Nei dati americani e italiani presentati da Zorzi e Monzoni (2003) alcune differenze sono ascrivibili alla diversa organizzazione del servizio: in USA il 911 è il numero per chiamare polizia stradale, ambulanze, vigili del fuoco e altri servizi sanitari, mentre il 118 italiano è dedicato alle sole emergenze sanitarie. L’operatore statunitense può decidere a sua discrezione se dar corso alla richiesta, mentre quello italiano è tenuto sempre a mandare il mezzo di soccorso e ha discrezione solo sulla tipologia del mezzo. Questo potrebbe spiegare il fatto che il chiamante italiano non spiega mai come è venuto a conoscenza dell’emergenza. In entrambi i Paesi il chiamante deve formulare la richiesta in modo tale che possa essere accettata dall’operatore come una *vera* emergenza, ma negli USA un’azione pertinente è provare la propria credibilità, nei dati italiani invece un’azione pertinente è sottolineare la gravità dell’evento (ovvero dare prove dell’emergenza): più complesso è il quadro clinico, più sollecito sarà l’intervento. Altra differenza dovuta alla diversa organizzazione del servizio è la presenza nelle conversazioni di strutture performative nelle chiamate USA “voglio segnalare un incidente”, strutture assenti in quelle italiane.

Negli incontri medici questa è la fase più studiata (cfr. I, 5, §3.1). In essa, come si è detto in precedenza, è prerogativa del medico formulare la diagnosi. Nelle chiamate d’emergenza e di servizio sanitarie, invece, talvolta sono i

chiamanti a fornire una diagnosi o altri particolari sullo stato di salute della persona che necessita del servizio per avvalorare il motivo della chiamata. L'asimmetria tra chi possiede le conoscenze e chi non ne dispone sembra quindi essere rovesciata nelle chiamate sanitarie: mentre nell'incontro medico-paziente il medico è l'esperto e detiene il sapere specialistico a cui ricorre il paziente, nelle chiamate di servizio l'operatore non dispone di informazioni ed è solo il chiamante a conoscere il motivo della chiamata e a disporre delle informazioni di cui l'operatore ha bisogno per poter prendere una decisione corretta riguardo al tipo di risposta da dare alla richiesta presentata dal chiamante.

La fase 5 nelle chiamate d'emergenza è pertanto strettamente dipendente da quella precedente in cui viene esplicitata la richiesta e vengono chieste dall'operatore e fornite dal chiamante tutte le informazioni necessarie a passare a questa fase. Si riscontra però una differenza tra l'operatore italiano che in realtà ha solo facoltà di decidere quale tipologia di mezzo inviare e con quali attrezzature mediche, mentre negli Stati Uniti l'operatore dovrà decidere quale tipologia di servizio d'emergenza inviare (vigili del fuoco, polizia o ambulanza). Come si è visto in precedenza, nella visita medica (cfr. I, 5, § 2.1) questa è la fase in cui il medico prescrive i farmaci o ulteriori accertamenti e in cui sono presenti l'accettazione o un'eventuale contestazione della diagnosi da parte del paziente. Questo accade perché le indicazioni e prescrizioni fornite dal medico vengono recepite come una proposta terapeutica, un'attività che entrambi i partecipanti ritengono conclusa solo quando viene prodotto un segnale di accettazione, diversamente dall'attività diagnostica. Nelle chiamate sanitarie e d'emergenza analizzate in letteratura, non si riscontrano invece in questa fase segnali di accordo o disaccordo da parte del chiamante i cui eventuali ringraziamenti compaiono insieme ai saluti nella fase successiva (6) di

chiusura della chiamata (Zimmerman 1992: 419). Come per la fase di apertura, nella chiusura delle chiamate rispetto all'incontro medico mancano i convenevoli, vi è pertanto un ulteriore esempio di riduzione (cfr. I, 5, § 4). Negli incontri medici la fase di chiusura può contenere, oltre ai saluti e a eventuali ringraziamenti da parte del paziente, l'indicazione o la richiesta di una prossima visita da parte del medico concordata con il paziente. Nelle telefonate, invece, i saluti e i ringraziamenti non sono associati a nessuna altra attività portata avanti dai due parlanti.

6. Considerazioni conclusive

Questo breve *excursus* della letteratura sugli incontri medici e sulle chiamate d'emergenza in ambito sanitario è ovviamente non esauriente e non pretende certo di aver analizzato e individuato **tutti** i tratti distintivi contenuti nelle diverse sequenze delle due tipologie di interazioni studiate. Si è cercato però di mettere in luce i tratti salienti caratteristici dei due eventi comunicativi per poi metterli a confronto. Ne è emersa una struttura molto diversa in termini di azioni discorsive, grado di partecipazione dei parlanti nelle diverse fasi, asimmetria di conoscenze, accessibilità a tutte o solo parte delle componenti della comunicazione da parte degli interlocutori. In sostanza, al di là dei tratti che accomunano il parlato istituzionale, non sono state riscontrate altre somiglianze tra un incontro medico e una chiamata di servizio sanitaria. Nonostante si tratti dello stesso ambito, quello sanitario, gli elementi di comunicazione in presenza/a distanza e di incontro di routine/situazione di emergenza sono talmente dirompenti da arrivare a prevalere decisamente sulla comune appartenenza all'ambito medico-sanitario, probabilmente con la sola eccezione dell'uso della terminologia specialistica del settore. Inoltre, la situazione di emergenza dà luogo a turni più concisi e alla necessità di precisione nell'acquisizione delle informazioni

da parte dell'operatore che deve inviare i soccorsi. La mancanza di ridondanza, la possibile concitazione e la velocità dell'interazione al telefono per le chiamate d'emergenza sanitaria sicuramente sono elementi che possono dar luogo a difficoltà per chi interpreta questo tipo di interazione e su cui varrebbe la pena riflettere ai fini della formazione di interpreti in grado di operare al telefono in questo ambito.



Telefonate di servizio, monolingue spagnolo e italiano

Raffaella Tonin

DIT – Università di Bologna – Campus di Forlì

1. Caratteristiche generali delle chiamate di servizio

Nello studio di Bercelli e Pallotti (2002) le chiamate di servizio vengono differenziate dalle chiamate tra intimi e dalle chiamate alla radio. Se ne individuano alcuni tratti distintivi che di seguito menzioniamo. Esse si realizzano generalmente tra persone che si conoscono poco o non si conoscono affatto, hanno come fine la richiesta di un servizio e, in genere, durante queste telefonate i parlanti procedono verso la massima efficienza e risparmio del tempo.

Lo studio di Gras Manzano (2000), che raccoglie un corpus di chiamate telefoniche in lingua spagnola ad una compagnia telefonica, ne sottolinea alcuni ulteriori tratti distintivi. Il tipo di rapporto tra i parlanti è di natura transazionale: ciò comporta una asimmetria in quanto a conoscenze ed esperienze (l'operatore ha conoscenze concernenti il servizio e il suo funzionamento, mentre il cliente possiede delle conoscenze su disservizi o non-funzionamento del servizio). Esiste, inoltre, una pianificazione alla base di questo tipo di comunicazione: l'operatore segue delle linee guida fornite dal proprio datore o istituzione di appartenenza e si serve di un registro adeguato al tipo di comunicazione.

1.1. Le aperture delle chiamate di servizio

Come è noto le fasi delle aperture delle conversazioni telefoniche individuate da Schegloff (1986 in Bercelli e Pallotti, 2002) sono generalmente cinque: apertura del canale, identificazione, saluti, interessamenti, entrare nel merito (in inglese: *summons/answer, identification/recognition, greeting, how-are-you, reason-for-call*). Tuttavia, come sottolinea Leonardi (2003: 9-32), l'evoluzione dei dispositivi di telefonia fissa e mobile, che permettono un'identificazione immediata del numero del chiamante, sta modificando le caratteristiche delle aperture. Bodomo e Lee (2001: 1-31), ad esempio, sottolineano che con la telefonia mobile la fase di identificazione diventa superflua; Laurier (2001: 485-504) indica inoltre che nel primo turno del ricevente si menziona solitamente il luogo dal quale si parla poiché con il cellulare si perde la connessione tra apparecchio telefonico e luogo, per essere invece sostituita da quella tra apparecchio e proprietario¹.

Tornando allo studio di Bercelli e Pallotti (2002), troviamo alcuni tratti distintivi delle formule di apertura in italiano, come ad esempio l'assenza della fase degli interessamenti. Inoltre, i saluti e le forme di cortesia, presenti solo per questioni di buona educazione, vengono ridotti al minimo. Ne consegue che la fase di apertura risulta essere efficace e rapida tanto da essere caratterizzata spesso dalla fusione di diverse mosse in un unico turno.

¹ Con la telefonia mobile, pertanto, tutto sembra ruotare attorno a dare/chiedere informazioni rispetto a locativi e azioni che stanno avvenendo in contemporanea con la telefonata. Ulteriori approfondimenti sulle variazioni introdotte dalla tecnologia mobile si possono trovare nei contributi di Arminen (2005), Arminen e Minna (2006) e Hutchby e Barnett (2005).

Esso, infatti, può comprendere: apertura del canale, identificazione e saluti (es. Chiamante: squillo / Ricevente: *Agorà buongiorno*). Inoltre, nelle aperture delle chiamate di servizio si verifica un fenomeno di “autoidentificazione” da parte di chi offre il servizio. Ciò non accade nell’interazione faccia a faccia, come ad esempio allo sportello di un determinato servizio. Il motivo che sottende questo fenomeno è legato alla necessità di rassicurare il chiamante rispetto alla correttezza del numero/servizio desiderato. Se il ricevente non si identifica, è il chiamante a sollecitarlo per essere sicuro di parlare con il servizio desiderato. A questo proposito Bercelli (2003) fa la seguente distinzione tra i vari tipi di autoidentificazione:

- individuale (comune anche alle telefonate tra intimi)²;
- categoriale (indicazione del ruolo sociale, presente anche nelle telefonate tra intimi);
- organizzazionali (indicazione dell’ente o istituzione); quest’ultima è rilevante nelle chiamate di servizio. Se, in una telefonata di servizio, nel primo turno del ricevente non avviene l’identificazione organizzazionale, ciò tende a destabilizzare il chiamante che considera questa assenza problematica e chiede conferma, ecco perché ormai è quasi una norma sociale vigente per le telefonate di servizio.

² Bercelli (2003) individua i seguenti possibili motivi per l’autoidentificazione individuale del ricevente in telefonate di servizio: 1) mitigare l’impersonalità del servizio telefonico; 2) garantire la futura riconoscibilità rispetto a responsabilità individuali nell’espletamento del proprio operato; 3) trasmettere l’idea di una organizzazione con una pluralità di operatori e personale; 4) indicare il proprio ruolo e status subalterno al chiamante – quando si usa il solo nome proprio ci si mette al servizio di chi chiama.

In una chiamata di servizio, il chiamante normalmente non si identifica, salvo i casi in cui l'identificazione non risulti pertinente al tipo di richiesta che avanzerà successivamente (es. prenotazione di una visita medica). Generalmente la sua identità è poco rilevante, mentre lo è quella del ricevente, azienda o call-center che offre servizi. L'identificazione del chiamante avviene di rado e, anche quando il ricevente dà una propria identificazione individuale che viene percepita dal chiamante come una componente accessoria, quest'ultimo non si sente obbligato a rispondere a sua volta con una autoidentificazione personale. La cortesia, pertanto, viene sacrificata ad esigenze di efficiente rapidità del servizio.

Altra caratteristica è data dalla peculiarità dell'entrata in merito: essa è spesso preceduta da un invito (in inglese è denominata *availability*, e normalmente è data dalla formula *How can I help you?*, cfr. Bowles, 2005) da parte del ricevente. In italiano si trovano formule tipo *posso esserle utile?* o *mi dica*. Tuttavia, non capita così spesso che l'invito all'entrata in merito avvenga al primo turno del ricevente. Se il chiamante entra in merito già nel suo primo turno è perché considera assolti i compiti preliminari del ricevente, cioè non ha dubbi sull'identità del ricevente, altrimenti, prima di entrare in merito, chiede conferma di parlare con il numero corretto. La tendenza nelle telefonate di servizio italiane è che il chiamante entri in merito già nel suo primo turno poiché riconosce l'identità del ricevente come un segnale di libero accesso per esporre il motivo della chiamata, sia essa identità organizzazionale o individuale + organizzazionale.

Infine, nelle aperture delle chiamate di servizio si può verificare una fase di pre-richiesta da parte del chiamante: essa precede l'entrata in merito (in italiano spesso viene espressa da formule come *volevo chiedere un'informazione*) e avviene nello stesso turno della richiesta. Normalmente,

infatti, il ricevente non prende in considerazione la pre-richiesta, a meno che non serva per trasferire la chiamata ad altro operatore, evitando quindi uno spreco di tempo³.

1.1.1 Tratti comuni e divergenti tra l'italiano e lo spagnolo nelle aperture

Nello studio di Colamussi e Pallotti (2003) si fa un raffronto tra le telefonate di servizio in spagnolo e in italiano e si evidenziano i seguenti tratti comuni e tratti divergenti. Iniziamo con i tratti comuni. Come già rilevato, anche gli autori sopraccitati notano l'assenza di interessamenti. Sottolineano, inoltre, la presenza di repertori di apertura di canale simili, vale a dire formule come *pronto* per l'italiano e *dígame* per lo spagnolo, oppure combinazioni del tipo *pronto* + identificazione organizzazionale in italiano e identificazione organizzazionale + *dígame* in spagnolo. Troviamo articolazioni più complesse come identificazione organizzazionale + saluti, o identificazione organizzazionale + saluti + identificazione individuale, o addirittura identificazione organizzazionale + saluti + identificazione individuale + disponibilità (esempi di quest'ultima possono essere *mi dica* per l'italiano e *¿en qué puedo ayudarle?* per lo spagnolo).

Entrambe le lingue, in aggiunta, usano meccanismi di pre-richiesta con verbi come *volere*, *desiderare* per l'italiano e *querer* per lo spagnolo, associati a

³ Anche Bowles (2006) sottolinea, per l'inglese, la presenza di pre-sequenze dette anche *pre-request* nelle chiamate di servizio (con espressioni come *I was wondering if*) che generalmente non vengono prese in considerazione dal ricevente il quale le considera infatti delle *non-TCU*, vale a dire che non sono delle “turn constructional unit”. Le *TCU*, “unit of talk which is semantically and syntactically complete”, invece, possono essere interrotte dal ricevente. La distinzione tra *TCU* e *non-TCU* è rilevante quindi per la gestione dei turni, poiché una pre-sequenza considerata una *TCU* può essere interrotta, mentre una pre-sequenza considerata una *non-TCU* non viene interrotta. Vediamo un esempio di entrambe: *I was wondering if you have got the story of Pinocchio* (*non-TCU*) e *I would like some information please. Have you got the story of Pinocchio?* (*TCU*), poiché contiene la pre-sequenza autonoma *I would like some information please*.

sostantivi come *informazione*, *domanda* (*información* in spagnolo), e modalizzano gli enunciati mediante l'uso dell'imperfetto o del condizionale di cortesia ("vorrei un'informazione, volevo chiedere una informazione, quisiera/quería pedir información, me gustaría saber, ecc.")⁴. Infine, anche per quanto riguarda i segnali discorsivi utilizzati dal ricevente per indicare l'ascolto attivo, essi sono simili dal punto di vista semantico e fonologico (*si/sí; mhmh, haha*).

Per quanto concerne, invece, i tratti divergenti, troviamo in primo luogo la differenza di posizionamento tra *pronto* e *dígame* nella sequenza *pronto* + identificazione e *dígame* + identificazione. Questo perché *dígame* serve sia per aprire il canale che per avviare la richiesta e pertanto non potrebbe stare in posizione antecedente all'identificazione o ai saluti. Gli autori, inoltre, sottolineano come lo scambio dei saluti in spagnolo costituisca spesso un turno a sé stante (con una coppia adiacente), mentre in generale in italiano si accorpano ad altre fasi come all'apertura del canale + identificazione nel ricevente, o alla richiesta del chiamante o pre-richiesta (*pronto biblioteca buongiorno; buongiorno vorrei sapere...*). In spagnolo la routine dei saluti è così consolidata che a volte il saluto viene ripetuto dal ricevente anche quando ha già salutato in apertura del canale, per rispondere, con modalità coppia adiacente, al saluto del chiamante.

⁴ Questa strategia è presente, soprattutto per l'italiano, anche negli incontri di servizio faccia a faccia (cfr. González Royo, 2009). L'autrice sottolinea, inoltre, che per l'introduzione del topic si usano formule introduttive modali all'imperfetto (*cercavo, volevo*, per l'italiano e *quería* per lo spagnolo). Sempre in questo contributo si indicano come formule di approccio da parte del cliente, routine di saluti (con coppia adiacente, cioè con risposta eco da parte del commesso, *buongiorno/buonasera* per l'italiano e *hola* per lo spagnolo) e richieste di attenzione (*scusi /senta*, o con forme vocative *signora* e *oye* per lo spagnolo). In spagnolo è più frequente l'entrata diretta nel topic. In generale lo spagnolo preferisce l'approccio con il *tuteo*, mentre in italiano si usa la forma di cortesia (*lei*).

Inoltre, per quanto concerne la frequenza delle pre-richieste, si sottolinea che in italiano esse sono maggiori, mentre lo spagnolo tende ad entrare nel merito in modo più diretto. Si segnalano le seguenti formule di pre-richiesta presenti solo in spagnolo: *llamaba para (saber/ver)*; *es/era para saber*; *tengo una pregunta*; *una pregunta*. Sempre per quanto riguarda la frequenza di occorrenza, in spagnolo si nota una maggiore presenza del *tuteo* nel chiamante, alla quale segue, da parte del ricevente, un adeguamento. In italiano, invece, l'apertura con l'allocutivo confidenziale *tu* è quasi assente.

Infine, i segnali discorsivi impiegati per entrare in merito, anche se svolgono uguali funzioni pragmatiche e si trovano collocati nelle stesse posizioni all'interno del turno, differiscono in parte a livello semantico-lessicale (*sentí-a / ascolta-i* per l'italiano e *mira-e / oiga-oye* per lo spagnolo). Lo stesso vale per segnali discorsivi di passaggio ad un argomento (*dunque / allora/ ecco* rispetto a *bueno*, usato in spagnolo anche come indicatore di riformulazione).

1.2 Gestione dell'organizzazione spaziale

Poiché nella comunicazione telefonica esiste una condivisione del momento (l'*ahora*) ma non del luogo (l'*aquí*) (si veda a questo proposito Briz 1995), nelle chiamate di servizio, secondo Gras Manzano (2000) si evita sempre l'uso di avverbi come *aquí*, *ahí* o *allí* per dare istruzioni ai clienti. Al loro posto si usano espressioni locative più precise come *en el lateral del teléfono*, *justo debajo del visor*. Anche Sinatra (2016) sottolinea questo aspetto nonchè la difficoltà di decodificare i deittici locativi, nonostante il corpus da lei analizzato sia costituito non da chiamate di servizio bensì da trascrizioni di testi orali in ambito giudiziario.

1.3 Gestione dei turni

Sempre nello studio di Gras Manzano (2000) si sottolinea come nelle telefonate di servizio spagnole i turni siano abbastanza brevi, composti da uno o due enunciati e come l'oralità impiegata dall'operatore sia molto più prossima alla lingua scritta (con la preferenza, ad esempio, per alcuni segnali discorsivi di seguito indicati), fenomeno che non si osserva invece nei turni del cliente. Si segnalano, in aggiunta, alcuni fenomeni sintattici nei turni dell'operatore che vediamo di seguito. I turni dell'operatore sono caratterizzati dall'unione di più enunciati. Essi sono solitamente più lunghi rispetto a quelli del cliente e ciò comporta l'impiego di segnali discorsivi (*marcadores del discurso*) che segnalano un rapporto argomentativo (connettori causali come *ya que*, conclusivi come *por lo tanto*, oppositivi come *sino que*), o che segnalano un ordine organizzativo (come *en primer lugar*, ecc.). In generale i segnali discorsivi impiegati dall'operatore sono tipici della lingua scritta: si tende, ad esempio, a scegliere forme come *es decir*, al posto di *o sea* oppure *en caso de que* al posto di *si*. Dal punto di vista lessicale si nota l'impiego di un lessico specialistico e anche il registro presenta tratti tipici della lingua scritta. Infine, l'operatore impiega numerosi avverbi e aggettivi di significato positivo (*sí, correcto, bien, perfecto*) che fungono da indicatori di controllo di contatto o che segnalano la corretta ricezione dei dati forniti dal cliente (sostitutivi dei vocalizzi tipici della conversazione faccia a faccia, tipo *umm, ahá*).

Dal punto di vista dell'analisi del discorso, l'autore rileva che nella gestione dei turni si impiegano le cosiddette "costruzioni eco" (*construcciones eco*) che ripetono parzialmente il contenuto del turno precedente. Esse possono essere di due tipi: interrogative ed esclamative. Per quanto riguarda l'operatore si registra un ampio uso delle "esclamative eco", impiegate sia per assicurarsi di aver compreso correttamente i dati forniti dal cliente, sia per evitare pause silenziose mentre l'operatore prende nota

dell'informazione o verifica dati al terminale. Non fa invece uso di “interrogative eco” che potrebbero essere mal interpretate dal cliente, come se ciò che afferma venisse messo in dubbio. È il cliente, invece, a fare uso di “interrogative eco”, anche se non sono frequenti, al fine di accertarsi di alcune indicazioni fornite dall'operatore. Infine, si notano anche casi di enunciati incompleti e riformulazioni sempre a carico del cliente.

1.4 Gestione dei problemi di comprensione

A questo proposito sia lo studio di González Royo (2011), sia quello di Bowles (2005), sottolineano la presenza di incomprensioni che si verificano nel caso di interazione telefonica di servizio tra parlanti madrelingua e parlanti non madrelingua. Bowles indica che spesso i parlanti non madrelingua hanno difficoltà ad usare le pre-sequenze (del tipo *I was wondering if*) preferendo l'uso di domande dirette. Manifestano anche difficoltà nel riconoscere l'invito dell'operatore ad entrare in merito (*Can I help you?*), pensando invece si tratti di una domanda diretta alla quale rispondere affermativamente e non riconoscendone la funzione di marcatore di cortesia. Inoltre, l'autore sottolinea la mancanza di fluidità e la presenza di numerose esitazioni nella formulazione della richiesta da parte di parlanti non madrelingua.

1.5 Chiusure

González Royo (1998) analizza un corpus bilingue italiano-spagnolo di chiamate non di servizio ed individua la presenza di sequenze di pre-chiusura che prevedono la collaborazione di entrambi gli interlocutori. Spesso, tuttavia, questo accordo non si verifica e pertanto le sequenze di pre-chiusura portano a dei fallimenti nella chiusura della chiamata con un ritorno al topic, anche se marginale. Per quanto riguarda le chiusure, si verificano attraverso varie formule di routine che esprimono ringraziamenti, auguri, complimenti,

scuse + saluti. Si possono manifestare in forma di coppie adiacenti (*Muy amable / muchas gracias; okay / grazie*) anche con “risposte eco” *adiós / adiós; ciao / ciao*).

2. Differenze con il faccia a faccia

Per quanto riguarda l'italiano, nello studio di Bercelli & Pallotti (2002) vengono individuate le invarianze e le differenze tra l'interazione telefonica e l'interazione faccia a faccia per l'italiano. Iniziando dalle invarianze, possiamo affermare che vi è sempre un lavoro di apertura del canale di comunicazione, come ad esempio l'accesso in una stanza chiusa: il gesto di bussare e l'enunciazione di *Avanti!* proveniente dall'interno della stanza corrisponde alla coppia adiacente squillo + *pronto*; lo stesso vale per i saluti reciproci. Nell'esempio citato dagli autori manca la fase degli interessamenti, che, come abbiamo visto, manca anche nelle telefonate di servizio. Successivamente, anche nel presenziale si entra nel merito con segnali discorsivi tipo *comunque, allora*, simili a quelli impiegati nelle telefonate.

Per quanto concerne le differenze, nel presenziale ci sono movimenti e posture di attenzione reciproca come sguardi, movimento di entrata, ecc. Ciò comporta una maggiore ampiezza delle risorse comunicative nell'interazione faccia a faccia. Inoltre, gli atti non verbali consentono uno sviluppo più lento (entrare, depositare borse, sedersi, ecc.). Il lavoro di identificazione avviene in contemporanea con l'apertura del canale e dei saluti ed è a carico dell'ispezione visiva. Questo comporta che utilizzando solo il canale vocale-uditivo ci sia una linearizzazione e semplificazione dell'interazione o “gioco comunicazionale [...] organizzandolo in sequenze meno variabili, meno articolate e in flussi comunicativi paralleli” (*ibidem*: 181).

Per quanto concerne lo spagnolo, si veda quanto anticipato in nota 4.

3. Punti di criticità

Lo studio di Pallotti e Varcasia (2008), effettuato su un ampio campione di telefonate di servizio in cinque lingue (francese, italiano, inglese, spagnolo, tedesco), sottolinea una serie di difficoltà di tipo pragmatico, non solo nell'operare con lingue straniere ma anche con le norme e routine della propria madrelingua. Difficoltà che coloro che si muovono in contesti multilingui, quali possono essere appunto gli scenari professionali e didattici attinenti al progetto SHIFT e che coinvolgono interpreti che operano in attiva e passiva da e verso più lingue, dovrebbero saper gestire.

Riportiamo solo alcuni esempi non ancora menzionati in altri punti del presente documento. In inglese, ad esempio, è normale che il ricevente nel primo turno saluti, si identifichi e passi subito alla fase di invito ad entrare in merito (*availability*); al contrario, in altre lingue come spagnolo e italiano, i turni sono più corti nella fase di aperture, con numerosi scambi (saluti reciproci, identificazione o richiesta di identificazione, ecc.). Ugualmente, in lingua tedesca, ad esempio, è prassi consolidata che anche il chiamante si identifichi.

Riteniamo opportuno includere in questa parte un breve accenno ad un possibile problema legato alla specificità del servizio al quale il chiamante accede, pur non essendo pertinente, nello specifico, alla lingua spagnola. Nello studio di Emmison e Danby (2007) si confronta una sorta di telefono azzurro australiano (Children's Helpline) con uno studio precedente su una computer *helpline* (Baker et al, 2001) e ne emerge che, prima di tutto, nella sequenza iniziale il rispondente non interagisce quasi per nulla. Ciò avviene fino a quando non vi è un'esplicita richiesta di aiuto da parte del chiamante

(*I don't know what to do*). Fino a quel momento, cioè durante il *trouble announcement*, la narrazione del problema, il rispondente non interviene mai negli spazi di interazione, nelle pause o riformulazioni del chiamante, se non con indicatori di contatto (tipo *right, mm, yeah*). Questo protocollo fa sì che il chiamante si senta libero di parlare del problema prima di chiedere aiuto, ma al contempo gli permette di verificare che il ricevente stia ascoltando e seguendo, lasciandogli piena libertà di espressione. A differenza di quanto evidenziato nello studio di Baker (2001), il rispondente della *helpline* per ragazzi assolve quindi in modo rapido la fase dei saluti, mentre in un call center aziendale si può avere una sequenza iniziale di questo tipo: *Thank you for calling technical support, my name is Leena, how can I help you?* In essa abbiamo la fusione di diverse mosse in un unico turno: mostrare che il canale è aperto, identificarsi (l'istituzione e se stessi) e favorire la ragione della chiamata con una richiesta (*can I help you*) che ovviamente non è personalizzata, poiché chi risponde parla a nome di una istituzione. Il rispondente della Children Helpline, invece, non dà il proprio nome, probabilmente per non obbligare il chiamante a presentarsi a sua volta, né chiede *how can I help you*, per lasciare piena libertà al chiamante di entrare nel topic coi suoi tempi e modi. Solo dopo che il chiamante espressamente espone la ragione della chiamata (*I don't know what to do*), l'operatore allora procede con il protocollo e dà il via al suo intervento con domande specifiche (ad esempio chiedendo dove si trova il chiamante), oppure può inferire dalla narrazione del problema quale è la ragione della chiamata e prendere l'iniziativa.

Tuttavia, una differenza chiara tra la Children Helpline e il call center aziendale è che nel secondo caso già nella narrazione del problema troviamo, in forma implicita, la ragione della chiamata (es.: *ho installato questo programma, ma non riesco a far funzionare il computer*). Invece, nel caso

della *helpline* per ragazzi, la narrazione del problema appartiene alla sequenza di inizio. Solo dopo l'esplicita richiesta di aiuto (*I don't know what to do / can you tell me what to do / do you have any advice about what I should do*) si può considerare conclusa la fase di apertura per poi permettere al *counselor* di iniziare a fare il suo lavoro.

Nello studio di Monzoni e Zorzi (2003) relativo alle chiamate al 118, emergono tratti simili: il ricevente, operatore del 118, non fornisce la propria identità individuale, ma solo organizzazionale. Inoltre, tende a non rispondere ai saluti del chiamante, ma a lasciare la parola al chiamante il cui primo turno solitamente è costituito da uno slot informativo (saluti + segnali discorsivi + narrazione seguita da richiesta o direttamente richiesta). Solo a quel punto l'operatore reputa conclusa la fase di apertura ed interviene con domande specifiche.

In entrambi gli studi si rileva la non partecipazione emotiva degli operatori telefonici di questi servizi. Pertanto, ai fini della specificità dei servizi telefonici in supporto ai quali il progetto SHIFT intende preparare interpreti qualificati, ci sembra rilevante sottolineare l'importanza della conoscenza approfondita dei protocolli aziendali o istituzionali delle parti coinvolte, al fine di prevedere le fasi e i turni dei vari interlocutori, di interagire coerentemente con il contesto nel modo più efficace e pronto possibile e di saper controllare il proprio coinvolgimento emotivo.

La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale

Mariachiara Russo

DIT – Università di Bologna – Campus di Forlì

0. Introduzione

La comunicazione in ambito legale comprende un'ampia varietà di generi testuali, stili e registri discorsivi, ciascuno dei quali è proprio di un tipo di attività sociale debitamente strutturata e finalizzata. Numerosi ed eterogenei sono, infatti, gli ambiti che ne sono interessati e che possono essere ricondotti ai settori giuridici e giudiziari.

Se le varietà d'uso sono molteplici, e pertanto si può affermare che la lingua del diritto sia multiforme e multifunzionale, la caratteristica fondamentale è omogenea. Si tratta, infatti, di una comunicazione istituzionale e istituzionalizzata, nel senso che è soggetta a vincoli e convenzioni dettati dal contesto sociale.

Per meglio comprendere l'oggetto del nostro studio, ovvero l'interazione istituzionale in ambito legale, riprendiamone i tratti distintivi individuati da Drew e Heritage (1992; si veda anche Amato nel presente report): i) orientamento di almeno uno dei partecipanti alle finalità o compiti dell'istituzione che ne determina il parlato; ii) la presenza di specifici vincoli sugli interventi ritenuti pertinenti; iii) attivazione di inferenze e procedure legate a specifici vincoli istituzionali.

La trattazione delle specificità della lingua del diritto esula dal presente lavoro¹ che invece si concentra sugli aspetti interazionali, ovvero sulla dinamica e struttura di tale comunicazione orale.

L'analisi dell'interazione sociale e, in particolare, l'analisi della conversazione nasce con i sociolinguisti americani Sacks, Schegloff e Jefferson (Sacks et. al. 1974) e il canadese Goffman (1981). Essi hanno analizzato numerose interazioni e telefonate di servizio, mediche, d'emergenza e informali e, in particolare, Schegloff ha sviluppato un paradigma con specifiche categorie d'analisi che hanno consentito di studiare, nonché contrastare, le interazioni verbali non solo telefoniche, ma anche faccia a faccia in contesti sociali e nazionali molto diversi (cfr. Drew e Heritage 1992, Kang Kwong e Theodossia-Soula (2002), e Iglesias e Russo nel Report 2 del progetto).

In questa sede ci concentreremo su due tipologie di interazioni verbali faccia a faccia in ambito legale: il dibattimento nel processo penale in Spagna e in Italia e l'interrogatorio di polizia in Italia. Sono state scelte queste due situazioni comunicative per poterle mettere in relazione con attività analoghe a distanza e in modalità bilingue mediate dall'interprete (cfr. II).

Va premesso che non vi è una medesima corrispondenza d'uso tra queste due modalità in presenza e in remoto, nel senso che il dibattimento, di norma, prevede la compresenza nell'unità di tempo e di luogo di tutti i partecipanti alla situazione comunicativa oppure, se questo non è possibile per ragioni di sicurezza, ordine pubblico o utilità, l'interazione non avviene per via telefonica, ma solo in videoconferenza. Tale modalità è sempre più in uso anche in Italia dove alcuni studi ne valutano anche le implicazioni non solo giuridiche, ma anche pragmatiche (Curtotti Nappi 2006, Bronzo 2011, Buzzelli 2016). Braun e Taylor (2012) e Braun (2014) ne

¹ Si rimanda per lo spagnolo a Prieto de Pedro (1991), Campos (2007), Briz (2011), e per l'italiano a Gotti (1991), Cortelazzo (1997), Mortara Garavelli (2001).

hanno valutato l'efficacia rispetto all'interazione giudiziaria faccia a faccia in interrogatori mediati dall'interprete in due diversi progetti europei AVIDICUS I e AVIDICUS II (<http://wp.videoconference-interpreting.net/>).

L'intervista di polizia (in forma di intervista vera e propria o interrogatorio o colloquio), invece, di norma avviene in presenza. L'interrogatorio è sempre in presenza perché va firmato il verbale, non può avvenire al telefono o in videoconferenza. Altre interazioni possono avvenire, per ragioni di necessità, sia in videoconferenza che per via telefonica (chiamate al numero unico di emergenza NUE 112), una modalità molto più frequente. Tutte queste modalità alternative di interazione possono essere confrontate all'interno del progetto SHIFT.

1. Il dibattimento

Il dibattimento nel processo penale è la fase in cui le parti si confrontano dinanzi al giudice (Concas 2013) e “nel linguaggio giudiziario è la fase centrale del processo penale² finalizzata alla formazione delle prove e caratterizzata dai principi della pubblicità, della oralità, dell'immediatezza e concentrazione, del contraddittorio” (Vocabolario Treccani).

Questo tipo di interazioni rientra nella categoria delle interazioni asimmetriche, ossia eventi comunicativi in cui i parlanti hanno un diverso potere nel gestire l'interazione nel senso che, ad esempio, la possibilità di porre domande spetta solo ad alcuni dei partecipanti. Durante il dibattimento ogni partecipante svolge un ruolo ben determinato e le funzioni non sono intercambiabili. Sono denominate interazioni istituzionali (Sciubba 2015) non solo perché avvengono all'interno di un'aula di tribunale, ma

² Il processo penale, introdotto con il nuovo c.c.p. nel 1989 è di tipo accusatorio, ispirato al modello anglosassone, in cui entrambe le parti (accusa e difesa) hanno il compito di ricercare e formare le prove.

anche perché i partecipanti, tramite atteggiamenti e scelte linguistiche, ridefiniscono continuamente il contesto interazionale come istituzionale in base alle rispettive identità o categorie professionali (Drew e Heritage 1992).

Vi si riscontra l'uso di una varietà linguistica specialistica e l'alternanza tra parlato e scritto (Orletti 2000). Inoltre, il dibattito è caratterizzato da forte ritualità e codificazione sia nell'uso del linguaggio che nelle relazioni interpersonali (Briz 2011, Sciubba 2015, Bronzo 2011).

Dal punto di vista comunicativo, Briz (2011: 106) definisce il dibattito come segue: “[...] una interacción oral formal, con un alto grado de elaboración y de planificación discursivas, con un alto grado de complejidad y con un grado máximo de ritualización.” Oltre alla spiccata ritualità (da alcuni autori definita addirittura “teatralità”, Buzzelli 2016, Briz 2011), si riscontrano le seguenti caratteristiche (Briz 2011: 106-107):

- Un género de discurso que se encuentra *dominado y moderado por un juez o tribunal*, que tiene la potestad de empezar y acabar el discurso (abre la sesión, declara visto para sentencia el juicio y, en otro momento, dicta sentencia), de otorgar y quitar el turno; y *en el que intervienen, además, unos personajes con papeles determinados, las partes, cuyas relaciones están altamente jerarquizadas*;
- Un género *que se desarrolla en una escena o marco espacial determinado, la sala*;
- *que posee una temática especializada, la judicial, y un lenguaje técnico profesional, el propio de los juicios orales*, seguramente diferenciado en virtud del “actor” o “personaje”;
- *y que presenta una estructura discursiva peculiar [...]*.

1.1 Partecipanti e funzioni

L'interazione comunicativa durante un dibattimento si svolge tra partecipanti professionali o esperti e partecipanti non professionali (Briz 2011, Orletti 2000, Sciubba 2015), la cui disposizione in aula è rigidamente prestabilita dai rispettivi codici giuridici.

I partecipanti professionali sono i seguenti (Briz 2011: 108-110):

- Il giudice [*juez o tribunal*] (giudice monocratico o organo collegiale composto da tre magistrati) è la massima autorità e ha sempre il primo e l'ultimo turno. Il giudice è il Presidente del tribunale. Le sue funzioni sono quelle di giudicare, moderare, risolvere proteste, prendere nota, emettere sentenze. Ha un ruolo attivo inferenziale (interpreta i dati e i fatti) e risultativo nell'emettere la sentenza.
- Il pubblico ministero [*fiscal o ministerio público*] rappresenta lo Stato nell'accusa e organizza l'azione penale e l'investigazione. Ha il secondo turno di parola e un ruolo attivo argomentativo. La pubblica accusa formula, infatti, l'impianto accusatorio, mentre le prove e i fatti vengono ricostruiti durante il dibattimento da accusa e difesa. La sua funzione è quella di accusare, narrare i fatti, argomentare, provare, interrogare, persuadere il giudice della colpevolezza, chiedere l'archiviazione del caso.
- L'accusa privata/avvocato di parte civile³ [*abogado (letrado) acusador o querellante*] promuove l'accusa, la querela o il ricorso. Ha il terzo turno di parola e svolge le medesime funzioni del pubblico ministero, ad eccezione della richiesta di archiviazione.
- L'avvocato difensore [*abogado (letrado) defensor*] che può essere d'ufficio o ingaggiato privatamente. Ha un ruolo attivo argomentativo e la sua funzione è

³ Nel sistema italiano questa figura ha il ruolo di patrocinare la parte civile (il danneggiato) nel processo penale.

quella di difendere l'imputato e convincere il giudice dell'innocenza o non colpevolezza.

Dal punto di vista dell'interazione comunicativa, gli avvocati e il pubblico ministero si alternano con turni veloci, ritualizzati, predeterminati e sempre controllati dal giudice al quale si dirigono con formule di rito. Sono possibili interruzioni brevi dei turni altrui durante gli interrogatori (per esempio per protestare contro quanto detto dalla controparte), nel qual caso il giudice decide se accogliere l'obiezione o far procedere.

- Il cancelliere [*secretario*] ha la funzione di registrare per iscritto quanto viene detto in aula, prendere nota e redigere il verbale.
- Il procuratore [*procurador*]⁴ è il rappresentante legale di ciascuna parte (*representante procesal de cada parte*) e ha solo una funzione passiva ricettiva.
- L'ufficiale giudiziario [*agente judicial*] chiama testimoni e periti e controlla i documenti di identità. Svolge funzioni ausiliarie.

I partecipanti non professionali sono:

- La giuria [*jurado*] è composta da persone sorteggiate e ha una funzione attiva e inferenziale (come il giudice). Al termine degli interventi degli avvocati e del pubblico ministero si ritira per deliberare ed emettere il giudizio di innocenza o colpevolezza, in base al quale il giudice emette la sentenza.
- L'imputato (*acusado: demandado o recurrente*) è colui che si presume abbia commesso il reato. La sua funzione è quella di ascoltare in silenzio (può parlare se viene interpellato) e fare dichiarazioni a sua difesa.

⁴ Nel processo penale italiano non è prevista la figura del procuratore, ma solo la funzione procuratoria che può essere attribuita all'avvocato difensore. L'assistenza giudiziale in Spagna viene prestata da due figure professionali: l'"abogado", con compiti di difesa al quale è riservata in esclusiva l'attività di consulenza; il "procurador", che ha esclusivi compiti di rappresentanza della parte innanzi alle giurisdizioni. Secondo il diritto spagnolo, pertanto, la parte sta in giudizio rappresentata dal *procurador* e difesa dall'avvocato. Per una descrizione di questa figura prevista in dibattimento nel processo penale spagnolo si veda <http://iabogado.com/guia-legal/los-tribunales/cuando-debe-ir-con-abogado-y-procurador> (data ?)

- La persona offesa (*acusador: querellante o denunciante*) è la presunta vittima. La sua funzione è quella di ascoltare in silenzio, ma può anche essere un partecipante attivo per fare dichiarazioni.
- I testimoni (*testigos*) depongono la loro testimonianza pro o contro l'imputato. La loro funzione è quella di dichiarare la verità sotto giuramento (promettono sul loro onore o giurano su Dio).
- Il perito (*perito*, ad es. medico legale, interprete ecc.) interviene su richiesta delle parti. Le sue funzioni prevedono: redigere perizie, rispondere alle domande sulla perizia, e ratificare i precedenti rapporti.
- Il pubblico (*público*) è un partecipante passivo durante tutta l'interazione. Svolge solo la funzione di ascoltatore passivo, sebbene, nel caso di familiari, a volte esprime disappunto per quanto possa avvenire in dibattimento.

Ad eccezione del giudice, pubblico ministero e avvocati che prendono la parola secondo turni prestabiliti e in questa successione, il resto dei partecipanti interviene solo su richiesta. Dunque, nell'attività di dibattimento si osserva una struttura sociale fortemente gerarchizzata su tre livelli. Al vertice il giudice che detiene il potere di condurre il dibattimento e a cui ci si rivolge con formule obbligatorie indicative di massima distanza sociale (in ambito ispanofono: *su señoría, ilustrísima, con su venia, con la venia de su señoría*; in ambito italofono le espressioni equivalenti sono "vostro onore", "vostra signoria", tuttavia, sono in uso anche espressioni meno auliche che fanno riferimento alla funzione, come "col suo permesso, signor Presidente" nel caso di organo collegiale, o "signor Giudice" nel caso di organo monocratico" ecc.). Nel secondo livello gerarchico si collocano pubblico ministero e avvocati a cui ci si rivolge con formule di rito (in ambito ispanofono: *señor fiscal, señor abogado, señor letrado, señora letrada*; in ambito italiano "sua eccellenza o signor Procuratore generale" oppure nominando la funzione "signor avvocato", "signor pubblico ministero"). Il terzo ed ultimo livello è quello di periti, testimoni, imputato, vittima.

1.2 Dinamica dei turni conversazionali

Come anticipato, il giudice apre il dibattito e dà la parola al pubblico ministero, all'avvocato accusatore (in ambito ispanofono) e, infine, al difensore perché interroghino l'imputato. Briz (2011) così schematizza questa prima serie di scambi verbali⁵:

- *Ii J*: concede la palabra, en primer lugar, al Ministerio público o Ministerio Fiscal.
- *Iri MF*: el fiscal agradece cortésmente la invitación para hablar del juez e inicia su intervención (de acusación) preguntando al acusado (cabe tener en cuenta que el escrito de acusación provisional está hecho previamente y lo conocen todas las partes).
- *Ii J*: da el turno al abogado acusador.
- *Iri AA*: el abogado acusador agradece cortésmente la invitación del juez para hablar e inicia también su interrogatorio de acusación.
- *Ii AD*: el abogado defensor agradece el turno e interroga al acusado para su defensa de la acusación, demanda o querrela. (Briz 2011: 111-112).

In questa prima fase del dibattito, gli scambi verbali tra i partecipanti professionali sono prevalentemente formule rituali con contenuti già prefissati e determinati dalle funzioni dei parlanti; sono costituiti da turni brevi che, nel caso del pubblico ministero e degli avvocati, sono reazioni all'iniziativa comunicativa del giudice (intervento reattivo) e al contempo inizio di una nuova serie di turni nell'interrogatorio dell'imputato (quindi, in ultima analisi, si tratta di un intervento reattivo e iniziativa, *Iri*). Questa particolare struttura ove il terzo turno può essere un commento sulla risposta o una nuova richiesta viene definita "ternaria" da Orletti (2000). Invece, gli

⁵ Abbreviazioni: I: Intervención o emisión de un hablante. Ii: Intervención iniciativa, la que provoca habla posterior. Ir: Intervención reactiva, la reacción o respuesta a una intervención anterior. Iri: Intervención reactiva e iniciativa, la que reacciona y provoca reacción a la vez. J: Juez; F: fiscal; AA: abogado acusador; AD: abogado defensor; T: Testigo. (Briz 2011: 111 nota 79)

scambi verbali con l'imputato per l'interrogatorio e contro-interrogatorio sono veri e propri dialoghi con turni contenenti domande e risposte.

Nella successiva fase di raccolta delle prove (“*práctica o exhibición de la prueba*” o “*exhibición de pruebas de convicción*”), è di nuovo il giudice a prendere la parola, per concederla, poi, ancora all'accusa e alla difesa per l'interrogatorio di testimoni e periti che, a turno, vengono fatti entrare in aula. In questa fase, lo scambio conversazionale è più spontaneo, però la ripartizione dei ruoli conversazionali è rigida: le domande vengono poste esclusivamente dai partecipanti professionali, mentre i partecipanti non professionali possono solo fornire risposte.

Il giudice si rivolge a testimoni e periti con frasi di rito quali⁶:

- *Ii J*: “¿Jura o promete decir toda verdad sobre aquello que se le pregunte?”
- *Ir T*: “juro” (o prometo) fórmula ritual antes de proceder a la declaración o interrogatorio. (Briz 2011:113)

In ambito italiano il giudice invita il testimone a rendere la seguente dichiarazione:

“Consapevole delle responsabilità morale e civile che assumo con la mia deposizione, mi impegno a dire tutta la verità e di non nascondere nulla di quanto è a mia conoscenza.” (c.p.p. art. 497).

Successivamente, il giudice dà la parola a pubblico ministero, accusa e difesa, che pongono le domande a cui testimoni e periti sono tenuti a rispondere, e agli avvocati (coppie di turni del tipo: domanda-risposta). La parte finale del dibattimento, una volta

⁶ L'art. 434 della Ley de enjuiciamiento criminal stabilisce che “El juramento se prestará en nombre de Dios. Los testigos prestarán el juramento con arreglo a su religión”.

acquisite le prove, di norma prevede ancora una volta degli scambi minimi di rito (di tipo iniziativa-reattivo) dove il giudice dà la parola a pubblico ministero, accusa e difesa che rispondono fornendo le conclusioni (richiesta di condanna o assoluzione). Alla fine de dibattimento, prima della sentenza, il giudice offre all'imputato la possibilità di ribattere, dopodiché dichiara concluso il processo orale e la corte si ritira per emettere il verdetto.

Per riassumere, la dinamica conversazionale osservata da Briz (2011) individua due tipologie di scambi: scambi fra partecipanti professionali e scambi fra partecipanti professionali e partecipanti non professionali. Gli scambi tra professionisti (tra giudice e pubblico ministero/avvocati) hanno le seguenti caratteristiche: sono altamente ritualizzati, brevi, composti da una coppia adiacente (domanda/risposta) e poco più, sono collegati all'organizzazione e svolgimento del processo, consentono lo sviluppo dell'interazione (danno inizio alla fase di accusa e difesa, dell'acquisizione delle prove, introducono le conclusioni e determinano la fine dell'udienza). Il formato conversazionale domanda/risposta si trasforma spesso, in questo tipo di interazioni, in una struttura ternaria, per la produzione del terzo turno (commento e/o domanda o una combinazione dei due Bellucci 2002) da parte dell'interrogante. Questa struttura ternaria è la struttura base dell'interrogatorio attraverso cui l'interrogante mantiene il controllo sull'accesso al turno di parola, sull'argomento e sulle modalità di esposizione.

Data la fissità di ruoli e funzioni, il dinamismo comunicativo è minimo e turni e contenuti sono già prestabiliti. Tali scambi diretti possono talvolta subire delle variazioni con richieste di chiarimenti o interruzioni o essere più spontanei e con abbassamento del registro da formale a colloquiale (Barnal 2011, Cervera e Torres 2015).

Per contro, l'interazione tra professionisti del diritto (pubblici ministeri, accusa e difesa) e non professionisti (imputato, vittima, testimoni e periti) è più dinamica perché è

caratterizzata da veri e propri dialoghi con turni più lunghi e dal contenuto libero (racconti, narrazioni, ecc.), con una maggiore alternanza di turni tra gli stessi interlocutori, anche se sono sempre diretti dai primi.

1.3 Risorse linguistiche e paralinguistiche

Il registro del dibattimento è tipicamente formale. Possono esser presenti registri intermedi per favorire la comprensione e/o per fini argomentativi, registri tipicamente colloquiali (utilizzati soprattutto dai testimoni e imputati) e registri tecnico-specialistici (usati dai periti). La presenza di tale varietà di registri è un tratto tipico del discorso forense.

Dal punto di vista pragmatico, la cortesia (formule di rito) e gli allocutivi appellativi (con forme di trattamento che denotano rispetto, ad es. “su señoría”, “vostro onore”) sono tratti tipici e marcano la distanza sociale tra gli interlocutori, come pure il livello di solennità e formalità della situazione comunicativa. Si riscontrano tre tipologie discorsive: argomentativa, persuasiva ed emotiva.

Le risorse verbali impiegate da pubblico ministero, accusa e difesa sono funzionali ai rispettivi scopi e quindi essi impiegano strategie volte a “imprimir seguridad, certeza y claridad a lo expuesto” (Briz 2011: 118). Come osserva Briz (2011) vengono usate, pertanto, risorse prosodiche (tono, velocità di eloquio, ritmo, intensità e intonazione), gestuali, linguistiche (ripetizioni, enumerazioni, riassunto dei dati, espressioni di oggettività, forme impersonali e personali, forme concessive-oppositive). Vengono utilizzate, inoltre, strategie pragmalinguistiche per ridurre autorevolezza o credibilità alle affermazioni dell'altra parte (riferimenti negativi diretti o indiretti) o dei testimoni e periti con allusione alle imprecisioni dei termini utilizzati dalla controparte, domande e risposte “eco”.

Per quanto concerne la tipologia delle domande, Sciubba (2015: 237-238) ricapitola quanto emerso in letteratura:

- Domande “coda” (*tag questions*) sono composte da una frase assertiva completata da una clausola interrogativa, o sostituita da zero (Simone, 1990), del tipo: no?, vero?, le pare?, dico bene?, (Bellucci, 2002: 200; Simone, 1990: 249-50) svolgono le stesse funzioni interazionali delle domande assertive e contengono un invito esplicito a rispondere (Galatolo, 2002).
- Domande in forma di cortesia sono superficialmente costruite come domande polari in forma di conferma di informazioni, ma in realtà avviene un “collasso sequenziale” (Leonardi, Viaro, 1990) per cui la seconda parte della domanda in cui si esplicita la richiesta di informazioni viene omessa perché chi risponde “coopera” anticipando la risposta alla seconda domanda implicita.
- Domande eco, con cui si ripete con intonazione interrogativa un elemento, o parte dell’enunciato precedente, “mettendo in focus e chiedendo ulteriore conferma” (Bellucci, 2002: 201).
- Domande indirette, formate da una interrogativa indiretta preceduta da una principale che segnala la presenza della domanda. Ha intonazione non interrogativa (Bellucci, 2002).
- Domande in forma nominale, costituite da sintagmi nominali.
- Domande di tipo metalinguistico, ovvero del tipo cosa vuol dire x? Questo tipo di domande è indispensabile per gli scopi comunicativi degli interagenti che devono disambiguare e raggiungere un accordo esplicito e puntuale su tutto ciò che viene detto.

Inoltre, il linguaggio utilizzato risente fortemente della lingua scritta e contiene tecnicismi giuridici, formule giuridiche fisse, cultismi, latinismi, collocazioni e combinazioni lessicali tipiche. Inoltre esso presenta forme grammaticali sintattiche che puntano a sottolineare l’oggettività e la precisione delle affermazioni (forme passive e impersonali, uso del gerundio e dell’infinito ecc.).

Secondo Briz (2011) tutte le caratteristiche sopra esposte fanno del dibattito un sottogenere del registro formale con una serie di tratti peculiari, tra cui l’immediatezza

in quanto l'interazione avviene faccia a faccia, una struttura sociale asimmetrica (è il giudice che detiene il potere su tutti i partecipanti all'interazione), pianificazione del discorso altamente ritualizzata, una tematica specializzata e una struttura interazionale dialogica per quanto di scarso dinamismo (ib: 119).

Per concludere, l'interazione faccia a faccia monolingue del dibattimento penale per le sue implicazioni giuridico-giudiziarie e pragmalinguistiche è un'attività sociale molto studiata, in particolare mediante l'apparato teorico-metodologico dell'analisi conversazionale e dell'etnografia della comunicazione. Questo è possibile anche grazie a programmi televisivi quali *Un giorno in pretura* che consentono il libero accesso a pubblico e studiosi. Si segnalano, oltre agli autori già citati nel corso del contributo, il sito di Linguistica giudiziaria della sociolinguista Patrizia Bellucci (<http://www.patriziabellucci.it>) e il sito di linguistica forense dell'Università del Salento (<http://www.cril.unile.it/it/forense.html>).

2. L'interazione faccia a faccia con la polizia

A differenza del dibattimento, l'interazione presenziale monolingue italiana o spagnola con la polizia non pare oggetto di studi di analisi conversazionale, ma solo di contributi giuridici (si veda ad es. Donato 2010). Le interviste di polizia sono state considerate un genere di comunicazione articolato in mosse discorsive tipiche di questo genere: 1. Introduction⁷ – 2. Caution – 3. Preliminary Enquiries – 4. Suspect's version – 5. Police Officer's in-depth questions – 6. Conclusion (Braun 2014: 167).

A scopo comparativo con situazioni comunicative mediate dall'interprete in presenza e in via telefonica (cfr. II), verrà descritta la struttura comunicativa e sociale di un'intervista di polizia giudiziaria nella fase di indagini preliminari in ambito penale.

⁷ Introduzione – 2. Avvertimento e notifica dei diritti – 3. Intervista preliminare – 4. Versione del sospettato – 5. Domande approfondite da parte della polizia giudiziaria – 6. Conclusione (Trad. orig.)

Anche in questo caso, si tratta di una interazione istituzionale asimmetrica. Le caratteristiche di questa tipologia di intervista sono tratte dal progetto europeo IMPLI - *Improving Police and Legal Interpreting* (Amato e Mack 2015). L'intervista si basa su dati reali poiché le autrici, per produrre il video sulla comunicazione mediata da interprete nelle indagini di polizia, hanno utilizzato un verbale autentico svoltosi senza interprete, opportunamente “anonimizzato e adattato alla presenza dell'interprete e all'uso di due lingue straniere” (*ibidem*: 15).

2.1 Partecipanti e funzioni

L'intervista proposta da Amato e Mack (2015) si svolge presso la Questura di Forlì-Cesena e riguarda un caso di querela da parte di una donna vittima di un'aggressione a scopo di violenza sessuale.

I partecipanti a questa interazione sono il commissario, l'ufficiale verbalizzante, la vittima, il sospettato e l'avvocato d'ufficio. Anche in questo caso si tratta di tre partecipanti professionisti e due non professionisti (intervistati separatamente).

Le funzioni di questi partecipanti sono le seguenti:

- Il commissario ha la funzione inquisitiva, pone domande per acquisire i fatti e influisce sul clima interpersonale.
- L'ufficiale verbalizzante di norma non pone domande, ad eccezione di richieste di chiarimenti, redige il verbale del colloquio e lo fa firmare a vittima e sospettato alla fine dello stesso.
- La vittima risponde alle domande del commissario sotto forma di risposte puntuali o narrazioni (racconto libero).
- Il sospettato risponde alle domande del commissario sotto forma di risposte puntuali o narrazioni (racconto libero).

2.2. Dinamica dei turni conversazionali

La dinamica conversazionale appare differente a seconda degli interlocutori. Dapprima verrà esaminata l'interazione con la vittima e, successivamente, con il sospettato.

Nell'interazione con la vittima, è il commissario a prendere il primo turno di parola e a condurre tutta l'interazione. I suoi primi turni hanno contenuti e sequenze predeterminati dalla procedura. Dopo aver chiesto le generalità della vittima, cerca di metterla a proprio agio e la informa della riservatezza di tutto quanto vorrà dire. I turni si susseguono nella modalità domanda-risposta. Tuttavia, a differenza dell'interrogatorio dove le coppie adiacenti di domanda-risposta prevedono risposte prevalentemente di tipo confermativo perché l'impianto dell'accusa è già noto alle parti (si veda il caso del dibattimento), nell'intervista di polizia giudiziaria prevale il racconto libero (Donato 2010, in Amato e Mack 2015), una tecnica volta ad acquisire i fatti, con un atteggiamento da parte del commissario improntato all'ascolto. Questi, dopo le formalità di rito, pone poche domande aperte a fini di chiarimento e approfondimento. La domanda del commissario per sollecitare il racconto è in questo caso un invito ("Dunque, ci vuole raccontare cosa è successo" *ibidem*: 33) e non una richiesta o ingiunzione. Nel caso in cui la vittima si ferma nel racconto, per emozione o altro, viene gentilmente sollecitata dal commissario con espressioni rassicuranti ("Prego, continui", *ibidem*: 44). Dopo l'ascolto del racconto libero, le domande del commissario si fanno più circostanziate e, finita l'intervista, procede chiedendo alla vittima se vuole sporgere querela contro il sospettato. È ancora del commissario l'ultimo turno che chiude l'intervista.

Nell'interrogatorio con il sospettato, è sempre il commissario ad avviare l'interazione.

I primi turni sono formule di rito e seguono strettamente la procedura che prevede quanto segue. Dopo avere preso le generalità del sospettato, "lo informa dei fatti a lui attribuiti e gli elenca le garanzie previste dalla legge per una persona nella posizione di sospettato" (*ibidem*: 27). Successivamente, avviene uno scambio riguardante il

diritto all'avvocato difensore: dal momento che il sospettato dichiara di non averne uno di fiducia, gli viene attribuito d'ufficio. Generalmente i primi turni del commissario sono lunghi e densi poiché legge le garanzie di legge, ovvero (*ibidem*: 48):

Le sue dichiarazioni potranno essere utilizzate nei suoi confronti; ha la facoltà di non rispondere ad alcuna domanda ma comunque il procedimento seguirà il suo corso; se renderà dichiarazioni su fatti che concernono la responsabilità di altri assumerà, in ordine a tali fatti, l'ufficio di testimone.

Dopodiché legge dal verbale i fatti e il reato contestati (*ibidem*: 49).

Ad ogni turno del commissario in questa prima fase dell'interrogatorio vi è una reazione/risposta del sospettato, in questo caso non collaborativa.

Anche per il sospettato segue un invito del commissario al racconto libero solo interrotto da brevi domande di chiarimento.

Nella fase conclusiva dell'interrogatorio, il commissario chiede al sospettato se ha qualcosa da aggiungere, gli rilegge il verbale con una formula di rito ("Il verbale contestualmente redatto, è riletto, confermato e sottoscritto") e chiude l'interazione.

In questo caso, trattandosi di una fattispecie penale, il clima interpersonale è prevalentemente oppositivo e non più disteso come nell'interazione con la vittima.

2.3. Risorse linguistiche e paralinguistiche

In questa interazione i partecipanti usano diversi registri: il commissario utilizza sia un registro formale con l'uso di terminologia giuridica (citazione di codici di procedura penale in merito alle garanzie legali, lettura dei capi d'imputazione e utilizzo di termini procedurali quali querela, ecc.), sia un registro più colloquiale, mentre entrambi i partecipanti non professionisti (vittima e sospettato) usano un registro colloquiale e a tratti gergale nel caso del sospettato.

Dal punto di vista paralinguistico, trattandosi di un caso di denuncia per aggressione sessuale, si riscontrano atteggiamenti diversi sottolineati dai toni usati dai parlanti: il commissario usa generalmente un tono deciso ma più “morbido” con la vittima rispetto al sospettato, la vittima sovente ha un tono emotivo, e il sospettato un tono a volte sprezzante e oppositivo (soprattutto nei momenti di divergenza di opinione/visione su un tema o un aspetto, *ibidem*: 37), con innalzamenti del tono della voce.

3. Considerazioni conclusive

La disamina di due tipi di interazioni presenziali in ambito legale, ovvero il dibattimento del processo penale e l’interrogatorio con la polizia giudiziaria, ha consentito di mettere in luce numerosi aspetti tipici dal punto di vista della struttura, dei ruoli e delle funzioni comunicative. Questi sono da considerare attentamente poiché possono essere fonte di difficoltà allorquando la comunicazione avviene a distanza e, in misura maggiore, quando queste interazioni sono mediate dall’interprete in presenza o a distanza. In questo caso, oltre alle sfide inerenti al passaggio da un sistema linguistico-culturale all’altro ⁸, si aggiungono infatti le complessità derivanti dall’impatto sulla dinamica interpersonale di tre partecipanti comunicativi primari (*pas de trois*, Wadensjö 2002) in presenza e a distanza.

In entrambi i casi si possono ritrovare fattori di particolare interesse:

- trattandosi di un’interazione istituzionale asimmetrica, ogni interagente ha obiettivi, ruoli e funzione comunicativa diversi, nonché uno statuto partecipativo diseguale, il che comporta stili discorsivi diversi e può mettere in crisi il principio deontologico della neutralità e dell’equidistanza (Angelelli 2004, Kalina 2015);

⁸ Secondo Hale (1999) non pare tuttavia essere la conoscenza della terminologia giuridica o tecnica a porre problemi all’interprete, quanto la resa della forza illocutiva dell’enunciato, sovente veicolato da segnali discorsivi, uso dei pronomi e altre modalità discorsive (Berk-Seligson 1988/2002).

- l'interazione è gerarchizzata ed è il Presidente che decide di concedere o togliere la parola, nonché la forma degli enunciati, nei confronti di partecipanti professionali e non professionali (compresi i periti e quindi anche gli interpreti)
- la comunicazione è fortemente ritualizzata, spesso caratterizzata da scambi veloci e densi dal punto di vista informativo, ed è ricca di convenzioni d'uso;
- sono presenti registri diversi, formule di routine, frequenti variazioni diamesiche tra orale e scritto (necessità di traduzione a vista);
- i turni conversazionali hanno una successione predeterminata, sono generalmente brevi con coppie adiacenti di domanda-risposta o ternari (domanda-risposta-commento/domanda), ma nel corso del dibattito possono anche diventare molto lunghi e complessi;
- l'uso degli allocutivi appellativi in base alla funzione del partecipante;
- l'uso da parte dei partecipanti professionali di risorse prosodiche, gestuali, linguistiche e pragmlinguistiche a fini argomentativi o ad effetto retorico;
- la varietà tipologica delle domande.

Questi, a nostro avviso, sono solo alcuni aspetti della comunicazione monolingue faccia a faccia in ambito legale che costituiscono specificità rilevanti per il confronto con la comunicazione bilingue nel medesimo ambito e per la formazione di interpreti sia in presenza che a distanza.

Características generales de la conversación telefónica monolingüe y su representación en ámbito judicial-policial

M^a Jesús González Rodríguez

DIT – Universidad de Bolonia – Campus de Forlì

0. Premisa

Este report se enmarca dentro de la fase de análisis asignada de la interacción monolingüe en ámbito legal (judicial-policial) –output 1(cfr. I)–, en la cual se han identificado dos grupos: por un lado las interacciones presenciales (cara a cara) y por otro las interacciones telefónicas. Los resultados obtenidos se contrastarán sucesivamente con aquellos pertenecientes a la segunda fase –output 2 (cfr. II)– en la que se analizan las interacciones en contexto judicial-policial mediadas por intérprete; en esta última fase se mantiene inalterada la subdivisión anterior, o sea, grupo de interacciones mediadas por intérprete presencial y grupo de interacciones mediadas por intérprete telefónico.

El presente trabajo recoge inicialmente las generalidades sobre la interacción (monolingüe) telefónica, 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 interacción telefónica, y para concluir se anotarán aquellos conceptos y rasgos que pudieran resultar útiles en la interacción telefónica en ámbito judicial-policial e interesantes en

el contraste con la interacción (telefónica o presencial) mediada por intérprete telefónico.

1. 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. El teléfono, sin embargo, nos brinda una relación comunicacional más ‘horizontal’, en la que ambas partes a cada lado del teléfono construyen activa y bilateralmente la interacción en acto, y en su más de un siglo y medio de vida ha experimentado una enorme evolución en sus funciones básicas y en las formas de comunicación que nos brinda en la actualidad con el desarrollo de las TIC. En cualquier caso, teléfono, radio y televisión han sido medios que permitían que las palabras ‘volasen’, pero ha sido solo con la aparición de las tecnologías cuando esas palabras han podido ser ‘capturadas’ a través de grabaciones y, a partir de ahí, ser objeto de estudio e interés científico.

Por lo que respecta al objeto de nuestro análisis, y sin perder de vista el análisis conversacional que busca “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), 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), dado que se trata de una interacción verbal ‘en estado puro’, por tratarse de una interacción monosensorial (Leonardi, 2003:10) —exenta de comunicación gestual,

mímica facial y todo el aparato comunicativo multisensorial, con el audio como único *input*. Sin duda, este punto representa el elemento central caracterizador de una interacción telefónica y a partir de él se construye su diferenciación respecto a la interacción presencial, en la que encontramos ya elementos comunicativos multisensoriales. Esa característica, el audio como único *input*, hará que la gestión de turnos, el discurso referido y marcadores de discurso, entre otras cosas, presenten características singulares en la conversación telefónica monolingüe y, consecuentemente, en la interacción mediada por intérprete telefónico como veremos en el informe/reporte del output 2 (cfr. II) pertinente.

Como se apuntaba anteriormente, Schegloff y Sacks (1974), 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 etnometodología del sociólogo Harold Garfinkel (1967) –con la aplicación de la problemática del orden social entendida como parámetro de asimetría en la interacción social. De esta forma, se llega a la propuesta de Schegloff (1992) considerada como fundadora de los sucesivos estudios del análisis de la interacción telefónica.

El estudio detallado de las llamadas telefónicas –como las aperturas, los cierres, los turnos conversacionales y su alternancia, marcadores, discurso referido, etc.– son relevantes para identificar fenómenos recurrentes, presentes igualmente en la conversación presencial o cara a cara. Uno de los principales elementos estudiados en las interacciones telefónicas es la alternancia de turnos o secuencias, que, en el caso de una llamada telefónica, parten del esquema “ABABAB” donde A y B representan cada una de las partes al teléfono. A partir de este esquema surgen las cuestiones fundamentales: identificar cuáles son las reglas de alternancia, cómo se suceden, las causas y las consecuencias de las mismas, para poder comprender los mecanismos conversacionales y su interpretación. Una de las primeras reglas (Leonardi, 2003:11)

es que en toda interacción telefónica es el receptor (B) es el que ‘abre’ la conversación (“diga” en español, “pronto” en italiano, por ejemplo) cuando descuelga, lo cual hace que el turno “sonido de llamada/respuesta” constituya ya una secuencia que garantiza la apertura del canal de comunicación y la parte receptora (B) da su disponibilidad al llamante (A). Este es un esquema genérico de apertura de interacción telefónica que asume otras formas en la conversación cara a cara, como las extra- paraverbales – llamar a alguien por su nombre, o aclararse la voz o simplemente mirar A a B, y la respuesta de B puede ser verbal o paraverbal o gestual. Otra cuestión de importancia es la de los pares o parejas adyacentes (*adjacency pairs*), formadas por secuencias de turnos conversacionales contiguos, como son los saludos, las despedidas o cierres, pregunta-respuesta, disculpas-minimización, etc.; tales pares suelen presentar la 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 se vería perturbada la interacción y se haría necesaria la aparición de una aclaración, una disculpa o una reparación de algún tipo (Schegloff, 1968 en Leonardi, 2003:11).

2. Características de la interacción telefónica

A continuación se procede con una breve descripción de la estructura de una interacción telefónica y de las partes integrantes que resultan más significativas en el análisis de una conversación telefónica.

2.1 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 o cara a cara u otros tipos de interacción: en la apertura de la interacción telefónica las

partes se identifican verbalmente en las primeras secuencias o turnos (con algunas excepciones entre partes muy allegadas, familia o amigos, en las que se inicia la interacción con saludos u objeto de la llamada), por tratarse de una interacción con un único *input*, audio, sin información visual. 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 urgencias), al 062 (Guardia Civil) o al 091 (Cuerpo Nacional de Policía), el llamante marca un número determinado, 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 receptor sabe que puede recibir llamadas desde cualquier número por cualquier motivo de cualquier persona –este punto resultará de importancia crucial en el análisis incluido en el *output 2* (cfr. II). En cualquier caso, esta afirmación 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, con lo que la asimetría existente en la apertura de llamada puede verse reducida en gran parte, aunque el ejemplo expuesto anteriormente sí que puede responder a la asimetría genérica mencionada.

Según Bercelli y Pallotti (2002) las aperturas de una interacción telefónica corresponden básicamente al siguiente esquema:

- 1) Apertura del canal: nos referimos a la secuencia ‘sonido de llamada/ respuesta’ anotada en párrafos anteriores.
- 2) Identificación: según Schegloff, puede darse la heteroidentificación – ¿Carmen?– como la autoidentificación –No, soy Lola–; en este caso es necesario apuntar que con la telefonía móvil este turno con frecuencia se hace innecesario, ya que los números corresponden a titulares únicos concretos (aunque es posible

que ese móvil lo utilice una persona distinta al titular de la línea), y suele ser de uso personal.

- 3) Saludos: a veces, según qué circunstancias, las partes en comunicación, o el idioma operado, puede aparecer antes de la identificación o junto a ella en el mismo turno, como pareja o par adyacente.
- 4) '*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 un único turno.
- 5) El llamado "*first topic*", o lo que es lo mismo, el objeto primario de la llamada que identificamos en la fase de desarrollo que es el que da paso al tema principal o motivo de la llamada.

Como es bien sabido, tanto las aperturas como los cierres o conclusión conversacional, si bien obedecen a fórmulas rituales bien identificadas presentan diferencias que responden más bien a factores de carácter cultural dependiendo del idioma utilizado, una cuestión que se tratará en párrafos siguientes.

Desde el punto de vista funcional vemos que la apertura de una interacción telefónica incluye tres operaciones principales: 1) establecimiento de contacto, 2) establecer/retomar una relación (dependiendo de si las partes se conocen o no), 3) estrategias de abordaje, según Gallardo Pauls (1993:193), en la que se introduce el objeto primario o motivo de la llamada.

Para concluir con el punto de 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.

2.2 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, organizado igualmente por pares adyacentes. La aproximación al cierre de la interacción se determina con marcadores o elementos genéricos, como “bueno” “vale” “venga” “seguimos en contacto” “venga gracias”, etc.; según Schegloff y Sacks se trata de pre-cierres o pre-conclusiones que, en el caso de que el interlocutor lo capte y ratifique con un par adyacente, dará lugar al saludo final de cierre “adiós” “hasta luego”, etc.

Siguiendo el esquema de Rainer Rath la conclusión de la interacción telefónica se puede resumir en los siguientes puntos (Leonardi, 2003: 15):

- 1) Pre-cierre/ratificación: marcadores como los citados anteriormente señalan la intención por parte de uno de los interlocutores 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: ¿vale? B: Venga, sí sí. En esta fase resulta igualmente crucial el uso de los elementos paralingüísticos, ya que ellos mismos pueden convertirse marcadores de pre-cierre –B: va::le ve::nga.
- 2) Síntesis/ratificación: 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: fase para expresar agradecimiento y/o algún añadido con par adyacente frecuente –B: >gracias muy amable< eh?. A: a su disposición.
- 4) Saludos de despedida: pueden incluir “que tenga un buen día” “buen servicio”, etc.
- 5) Despedida: conclusión de la interacción que suele aparecer con par adyacente: “hasta luego”, “adiós”.

3. 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, contruidos a partir de las aportaciones fundamentales de Schegloff y Sacks. Dichos puntos no sólo constituyen el modelo considerado ‘canónico’ en el estudio de las aperturas y los cierres de las conversaciones telefónicas, sino que además representan la base de los estudios inter- y transculturales en los que la interacción telefónica se contempla desde una perspectiva cultural o lingüístico-cultural, un área de estudio vasta compleja e interesante 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 se concentran en el análisis de las fases constituyentes de una interacción telefónica en una determinada lengua-cultura, con el objetivo de observar particularidades y extraer, en su caso, reglas 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 las que observa diferencias notables en las aperturas por consideraciones de carácter cultural y con consecuencias en la formulación lingüística de las mismas. Se trata de los primeros pasos en el estudio de las interacciones telefónicas desde las perspectivas conjunta del análisis del discurso, análisis lingüístico transcultural y análisis antropolingüístico. Esta última área de conocimiento se concentra en los cambios registrados al pasar de un idioma al otro, mientras que el análisis del discurso pone su atención en examinar con detalle la organización y estructura de las interacciones. En este sentido cabe destacar 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.

Desde esta perspectiva ven la luz aportaciones importantes no solo por parte de Schegloff sino de tantos otros que aplican los parámetros mencionados en el análisis de las interacciones telefónicas en numerosos idiomas, de corte contrastivo en su mayoría (para mayor información sobre autores y estudios, Leonardi, 2003: 22). 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–, 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: 23)–, etc. 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 para el estudio de las interacciones telefónicas mediadas por intérprete telefónico, parte integrante del *output 2* (cfr. II).

Como conclusión de este apartado, conviene anotar 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 mismas líneas guía de análisis y estudiar los resultados de forma genérica sin considerar las particularidades de carácter lingüístico-cultural observadas por los estudios inter- o transculturales o si, por el contrario, fuera menester implementar dichos modelos con elementos de análisis inter- transculturales, y revisar consecuentemente el modelo funcional de las aperturas telefónicas –toma de contacto, establecer contacto, re- establecer una relación, estrategias de aproximación– con la

inclusión de parámetros pertinentes a grupos culturales. Para nuestros fines, resultaría conveniente una posición favorable a la implementación de los modelos de análisis, si además se tiene en cuenta que, si bien una interacción telefónica suele considerarse diádica –discutible también este punto en realidad si reparamos en los grandes cambios que estamos experimentando con las TIC en lo referente a las partes implicadas en la interacción telefónica–, una interacción (telefónica o presencial) mediada por intérprete telefónico será necesariamente triádica, una condición que aumenta la complejidad del entramado cultural que frecuentemente observamos en interacciones telefónicas ‘a 3 partes’ –A llamante, B receptor, I intérprete– con al menos dos culturas presentes, y la presencia de al menos un ‘no nativo’ en la interacción. Por último, y siempre a favor de la posición favorable a la revisión e implementación, no debemos olvidar que las propias tecnologías nos están conduciendo rápidamente a una serie de nuevos contextos, situaciones, formas, medios y motivos en las interacciones telefónicas que nos obligan a reexaminar los modelos, hoy más que nunca –telefonía móvil, video-llamadas, llamadas múltiples, chats con mensajería audio, la modalidad manos libres, etc.–, como también reflexionar sobre la posibilidad de especificar más aún las categorías de las interacciones telefónicas, en busca de una mayor diferenciación, una necesidad dictada también en gran parte por la evolución de las tecnologías y la globalización.

4. Categorización, prospectivas, reflexiones

A colación de la categorización o clasificación de las llamadas telefónicas (para mayor información sobre el tema, Hanneke Houtkoop-Steenstra, 2003 o Luke Pavlidou, 2002), podemos considerar las interacciones telefónicas en ámbito judicial-policial como ‘llamadas de servicio’ si el llamante es externo a las instituciones implicadas; sin embargo, si la interacción tiene lugar entre un comisario y un policía –pertenecientes o no al mismo distrito– o entre un procurador y un juez de paz, la clasificación cambia radicalmente. Sin entrar en este complejo tema y sin ánimo de proponer ‘soluciones’

ad hoc para el ejemplo citado no transportables a casos similares, nos limitaremos en esta ocasión a macro-contextualizar la interacción telefónica monolingüe en ámbito judicial-policial, con participantes donde A es un llamante usuario y B es un receptor funcionario, dentro del grupo ‘llamadas de servicio’ con un amplio abanico que va desde llamada ‘standard’ de solicitud de información –para informarse para renovar un DNI por cambio de residencia–, pasando por una llamada para quejarse del vecindario, hasta llegar a la llamada para alertar o denunciar, en cuyo caso nos aproximamos a la categoría de ‘llamadas de emergencia’. Como se apuntaba en líneas anteriores, el asunto de la clasificación o categorización de las llamadas de servicio 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 los que las secuencias y los pares adyacentes que se esperan encontrar no responden a los esquemas genéricos por la modalidad de la llamada –manos libres, con ruido ambiental, o teléfono fijo– o el lugar donde se encuentran las partes –en una llamada la policía informa a un usuario, que se encuentra en compañía de su esposa, de la recuperación de su tarjeta de crédito en circunstancias comprometedoras y el usuario (esquivo) no colabora en la interacción– o por tantos otros factores que inciden y alteran la estructura a la que determinada interacción debería responder según los mencionados modelos.

Otro elemento que podemos encontrar en las interacciones telefónicas en ámbito judicial-policial es la presencia de *call-center* (*help-line*, o *help-desk* telefónico) para determinados servicios –un ejemplo en España: el servicio de denuncia telefónica para turistas extranjeros, en 5 idiomas¹–, que presenta unas llamadas que se distinguen netamente de la clásica llamada con un *call-center* de una empresa de telefonía, por

¹ Enlace del ejemplo: https://www.policia.es/denunweb/den_tel_es.html (consultado en fecha 14/12/2016).

ejemplo, y no responden por igual a los modelos establecidos. De hecho, los *call-center* podrían considerarse como una macro-categoría en sí misma en la que habría que profundizar en su estudio. En definitiva, y dada la complejidad del asunto, anticipamos que los análisis de las interacciones (telefónicas o presenciales) mediadas por intérprete telefónico incluidas en el *output 2* (cfr. II) integrarán ejemplos prácticos –con sus correspondientes transcripciones– para identificar sus características, analizar sus estructuras y fases y observar si corresponden a los modelos genéricos; subrayamos que los ejemplos que se citarán pertenecen a interacciones de tipo triádico, –A emisor, B receptor e I intérprete– y que presentarán una marcada hibridación en su categorización. Además, en algunos de los mencionados ejemplos se podrá reflexionar sobre posibles implicaciones en la relación entre la psicología, lenguaje institucional y aspectos prosódicos.

La cuestión prosódica, en particular, en la tipología de interacción telefónica que nos ocupa, resulta de vital importancia en un caso de denuncia; reviste un papel determinante en la articulación de las emociones y en la percepción de los hechos y las implicaciones con los que la policía o un cuerpo de seguridad con funciones y poderes judiciales desarrolla su propia labor. De hecho, dentro de las interacciones telefónicas de ámbito judicial-policial se podría integrar el grupo de las escuchas telefónicas, interacciones telefónicas de vital importancia e imprescindibles en las investigaciones judiciales y con las que, entre otras cosas, los intérpretes trabajan frecuentemente, aunque es cierto que, por su particularidad y singularidad, estas interacciones 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 muy a menudo 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 y estudiaran la presencia de dichos elementos en las interacciones y su incidencia en el desarrollo de las mismas.

Video-Mediated Communication (monolingual)

Sabine Braun and Elena Davitti

University of Surrey

0. Introduction

Over the past two decades, videoconferencing (VC) has slowly established itself as a tool for verbal and visual interaction in real time, between two or more sites. The evolution of VC technologies has not only created ample opportunities for distance communication but has also led to alternative ways for delivering interpreting services. To appreciate the challenges that VC creates for interpreting, it is necessary to develop a thorough understanding of the specific characteristics of VC. The present section addresses this need by giving an overview of the current practice of, and research into, VC in professional contexts and discussing the communicative aspects of videoconferencing.

1. Videoconferencing in professional contexts

1.1 Videoconferencing in legal settings

Videoconferencing has been a top priority of the Multiannual European e-Justice Action Plans 2008-2013 and 2014-2018. The last decade has seen an increasing use of VC in justice sector institutions across Europe and globally, both in national and cross-border proceedings (e.g. to link a defendant in prison or a witness in another country to a court). The rationale for this trend is the potential that VC technology offers for improving judicial efficiency and access to justice, and thus for strengthening the rights

of European citizens. In spite of these developments, however, research into the use of videoconferencing in legal proceedings has generated mixed results.

A) Video links with remote participants

Video links with remote participants have become common in many countries in all parts of the justice sector, i.e. criminal and civil justice and asylum/immigration settings. The following types of video links are currently used – to varying extent – in the justice sector across Europe (Braun et al. 2017):

Criminal Justice

- Links between courts and remote parties, i.e.:
 - Court – defendant in prison for pre-trial hearings and remote sentencing
- Links between courts and remote witnesses, i.e.:
 - Court – geographically remote witnesses (nationally and abroad)
 - Court – vulnerable witnesses
- Lawyer-client communication
 - Lawyer from own office or from court – defendant in prison

Civil Justice

- Links between courts and witnesses nationally and abroad
- Case management conferences
- Other uses by consent of the parties

Immigration and Asylum

- Links between Immigration Tribunals and claimants or appellants

Whilst Cohl and Thomas (2008) argue with reference to rural communities in Canada that the use of video links can improve access to legal services and justice, a number of researchers have been skeptical about the viability of these video links, have highlighted concerns for fair trial and fairness of justice, and have warned of potential unwanted consequences. Federman (2006), writing in the immigration context, claims

that videoconferencing in such settings multiplies the complexity of legal communication and that “the mediation effects created through videoconferencing introduce the significant possibility of inconsistency, inaccuracy, and altered judgment” (2006: 450). As examples of such effects, Haas (2006) highlights interaction problems created by problems with eye contact, identification and interpretation of body language, poor sound quality as well as problems with interpreter-mediated communication in videoconferences. As a further example, Benforado (2010) discusses bias through camera positioning. A study conducted for Bail for Immigration Detainees (2008) finds that detainees feel isolated in video links between detention centres and courts. In view of such findings, the Harvard Law Review warns that VC use may result in a system “in which individuals gain speedier entrance [to an immigration court] but fewer receive the opportunity to be heard in a meaningful manner” (2009: 1193).

With reference to criminal justice, Poulin (2004) believes that decisions regarding the use of videoconferencing in criminal proceedings may be biased or influenced by cost savings and that defendants’ needs and interests are not sufficiently addressed. Taking this point further, Sossin and Yetnikoff (2007: 248) argue that “questions of financial resources and structures” cannot be separated “from the question of fairness and reasonableness” of judicial decision-making.

In a different line of enquiry, some work in Australia and the Netherlands has been conducted to study the conditions under which videoconference technology may be used in court and the technical set-ups that are appropriate (Rowden *et al.* 2013, van Rotterdam and van den Hoogen 2012). This work has taken into account the specifics of legal communication and has emphasised the importance of the audio-visual environment as a whole (including distribution of participants, their position in relation to the equipment, acoustics, visibility etc).

B) Video links in Offender Management

The London Probation Trust conducted a VC pilot in 2006 to evaluate the use of videoconferencing for court report interviews. While offenders generally reported being able to see and hear clearly, the majority of offender managers felt that the quality of the video links was inadequate. Additionally, offender managers suggested that VC was unsuitable for conducting interviews with offenders who do not speak English (London Probation Trust 2007).

By contrast, positive views and reports extend to the use of videoconferencing with or by offenders: in England and Wales, for example, the Youth Justice Board has used video links for nearly a decade to facilitate the resettlement of young offenders (e.g. use for interviews) and to support contact of young offenders with their families.¹ In the US, Bartlett (2000) and Bobbitt *et al.* (2011) refer to VC pilots in Pennsylvania and Florida respectively, allowing prisoners to communicate with their families. Tong and Farrington (2008) describe the use of videoconferencing in Utah for delivering educational programmes to prisoners which are aimed at reducing re-offending. In Europe, videoconferencing and other digital tools are also increasingly considered in prison education programmes (Knight 2015). In such settings, videoconferencing is seen much more as a tool to help overcome barriers to communication than in studies of videoconferencing in court settings.

1.2 Healthcare settings

The use of videoconferencing has also increased in healthcare settings, including ‘video visits’, i.e. remote patient monitoring and patient care. The public healthcare system in the United Kingdom, the NHS, for example, announced in 2016 that “patients across the country are likely to be able to go online and speak to their GP via video link” (Daily Telegraph 17/06/2016). The argument driving this development is

¹ <http://dera.ioe.ac.uk/9768/1/Transforming%20Youth%20Justice.pdf>

a contention that the use of VC improves the quality of care. Melbye et al. (2014) claim that VC on mobile phones can be used successfully for emergency calls during medical emergencies. This is corroborated by Taylor et al. (2015), although their study also points to technological problems such as pixilation that currently still inhibit the effectiveness of mobile videoconferencing.

In view of the emerging practice of using VC in healthcare settings, Zuiderent et al. (2003) explore research needs in this field. They contend that technology-mediated communication such as VC “is most likely to work [in medical settings] if it is part of a larger and already existing work context shared by practitioners” and that it will also be “much more easily realized when the participants and objects in a setting are already geared toward and used to using (digital) images as objects of discussion, than when the imaging of the medical collaboration that is to be accomplished is to be introduced from scratch” (2003: 176). This highlights the important role of working on shared objects in telemedicine/medical communication.

There is, however, debate about whether VC has sufficient benefits to justify its use, including a discussion of the impact of task complexity on the usefulness of VC. Zuiderent et al. cite Kraut et al.’s (2003) experiment on using VC in bicycle repair, with a focus on the role of visual resources, and find that the visual cues did not contribute much to the communication (e.g. in terms of improving the quality of the communication). Zuiderent et al. raise the question of whether this is linked to the (low) degree of complexity of the repair task, i.e. whether complex medical communication may yield a different result.

The discussion in these papers also shows that “providing visual clues as such should not be taken as a panacea for solving the possible communication problems that exist in audio-mediated communication.” (Zuiderent et al. 2003: 177).

Even in some very sensitive settings, where VC technology is effectively the sole or principal means of establishing communication, e.g. in remote therapy settings and

forensic healthcare, there is some evidence that it can be successful. Sullivan *et al.* (2008: 23) present evidence which they believe supports the use of videoconferencing in forensic mental healthcare in Australia “despite a number of practical, legal, and clinical issues that may reduce its effectiveness compared with face-to-face assessments”. They emphasise the opportunities that videoconferencing provides for linking medical specialists to patients in prisons and clinics and believe that VC is useful even for activities such as patient assessment and treatment.

The question then seems to be which factors contribute to VC communication being – or being perceived as – more or less successful. Arguably, the answer is linked to parameters of communication. Before looking at this, a brief overview of another field of application will be given, i.e. VC use in business settings.

1.3 Business settings

With businesses expanding into the global marketplace at an increasing rate, virtual meetings between distributed team have represented one of the main analytical foci of studies on VC applied to business settings. In particular, this line of research has focused on the (more or less) collaborative dimension of meetings among teams in different type of workplace environments, trying to detect whether and, if so, how VC was conducive to achieving the common goals of the meeting, accomplishing tasks and decisions.

This line of research has focused on a variety of configurations, ranging from pairs (e.g. Masoodian, et al. 1995; Heath & Luff 1991) to small groups of 3-7 people (e.g. Sellen 1992; Ruhleder & Jordan 2001; Barefoot & Strickland 1982; Tang & Isaacs 1993; Kies, et al. 1996; Patrick 1999; Nardi, et al. 1993; Olson, Olson, Meader 1995) to larger groups of 8 people or more (Rice 1993; Isaacs, et al. 1995; O’Conaill, Whitaker & Wilbur 1993; Finholt, et al. 1998; Mark, Grudin & Poltrock 1999; Gowan & Downs 1994; Ruhleder, Jordan & Elmes 1996). Sonnewald et al. (2002: 3) have reviewed

studies linking the configuration they focus on with their specific research focus as per table below:

Research Focus:	Research Setting		
	Pairs	Small group (3-7 people)	Large group (more than 8 people)
Interpersonal Interaction	Masoodian, et al. (1995) Heath & Luff (1991)	Sellen (1992) Ruhleder & Jordan (2001) Barefoot & Strickland (1982)	Rice (1993) Isaacs, et al. (1995) O'Conaill, Whitaker & Wilbur (1993)
User Satisfaction	Nodder, et al. (1999)	Tang & Isaacs (1993) Kies, et al. (1996) Patrick (1999)	Finholt, et al. (1998) Mark, Grudin & Poltrock (1999) Gowan & Downs (1994) Ruhleder, Jordan & Elmes (1996)
Work Outcomes & Process		Nardi, et al. (1993) Olson, Olson, Meader (1995)	

Among the main parameters investigated was the effectiveness of interpersonal interaction, i.e. how interpersonal interaction is influenced by a technology-mediated environment. Different studies have highlighted different elements which fall under the umbrella term interpersonal dimension. For instance, some have looked at the impact of videos on turn-taking mechanisms (e.g. Ruhleder & Jordan, 2000; Isaacs, Morris, Rodriguez, & Tang, 1995), which also depends on the number of participants. For instance, Masoodian, Apperley and Frederickson (1995) and Sellen (1992) found no statistical difference in speech duration and turn taking between pairs and small groups (respectively) working face-to-face, with audio only or with video and audio. However, Sellen highlights the higher frequency of simultaneous speech in face-to-face settings, and the increased difficulty to gain control of the conversation in video-mediated communication. Other studies have focused on the impact of reduced access to non-verbal behaviour in video-mediated communication (Heath and Luff, 1991), particularly how it can (often negatively) influence impression formation (e.g.

Anderson, 1992; Storck and Sproull 1995). Barefoot and Strickland (1982) highlighted another interesting dimension of interpersonal communication, i.e. the expression of conflict and disagreement during discussions, pointing to the inhibiting effect videos often play on this dimension. As 'conflict' was more present in the face-to-face group, this could produce better integrated solutions to the change of work procedure problem they were addressing. Exchanging confidential information is another dimension of interpersonal communication that was found to be hindered in video-mediated communication more than in face-to-face one (e.g. Rice 1993).

Another line of research placed emphasis on different dimensions of user satisfaction: on the one hand, specific aspects of videoconferencing technology like video quality, screen size and the general ecology in which video-mediated interaction takes place (e.g. Tang and Isaacs 1993; Patrick 1999) were often met with dissatisfaction on the part of users when compared to face-to-face interaction. On the other hand, however, the cost-saving nature of the system, sparing participants from the stress of having to travel, was highlighted as an incentive to attend such meetings (e.g. Mark, Grudin & Poltrock, 1999)

A third, less researched, line of enquiry has focused on the impact of videoconferencing on work outcomes and processes. Some earlier studies concluded that video did not seem to influence the accomplishment of tasks and work quality, unless negotiations were required (Short, Williams & Christie, 1976). Other, more recent studies have taken a clearer stance on this issue. Some have highlighted how videos can make work processes more cumbersome particularly in their initial stages, compared to face-to-face interaction. Other studies, however, have highlighted how videos could even improve the quality of work outcome by supporting the sharing of data which might not otherwise be visible or accessible to team members (e.g. Nardi, Schwarz, Kuchinsky, Leichner, Whittaker and Sclabassi 1993).

2. Communicative aspects of videoconferencing

The previous sections have shown that the applications of videoconferencing to professional communication cover a wide range of purposes or genres. These differences can perhaps at least partially account for the different evaluations that video-mediated communication has received within and across different fields. Further differences may arise from the set-up or configuration of the videoconference. In its simplest form, a video link can be set-up between two sites, but multi-point videoconferences with several sites have also become common. A further parameter is group size (one-to-one, one-to-many; many-to-many). In addition, differences in the perception of videoconferences arise depending on whether it is compared and contrasted with face-to-face communication or with other tools for distance communication. In a seminal work in this field, Short *et al.* (1976) discussed the efficiency of distance communication tools in supporting different communication purposes or genres, which led to the development of social presence theory.

2.1 Social Presence Theory

The concept of ‘social presence’ is not easy to grasp. Short *et al.* originally defined it as the “degree of salience of the other person in a mediated communication and the consequent salience of their interpersonal interactions” (1976: 65); Bull and Rumsey (1988) describe it as the feeling of being “there”. More recent definitions have focused on “sense of togetherness” (Hauber *et al.* 2005), i.e. on “the ability of the users to perceive each other” (Fägersten, 2010: 178).

Social presence theory places different communication media along a continuum, where the degree of social presence is equated with the degree of awareness of the other person in a communication interaction. Similarly, Heath & Luff (1991) talk about the “relative insensitivity” towards other participants’ situated conduct. This discussion is linked to the ability of different communication media to transmit interpersonal

verbal and non-verbal cues. Short *et al.* postulated that the absence of such cues leads to a reduced ‘social presence’ between participants.

Another similar notion is that of “context density”. Zuiderent *et al.* (2003), for example, focus on the important role of context in communication and point out that many communication technologies contribute little to constructing a communicative context. They characterize such communications as being of “low context density”. However, it is not clear where videoconferencing would be placed on their continuum (how low). The notion of context sensitivity also resonates with the notion of “media richness”.

Since Short *et al.* also believed that social presence is more important for achieving social tasks such as conflict resolution and negotiation than intellectual tasks such as decision-making, it has often been assumed that videoconferencing is more suited for the latter. However, Ferran and Watts (2008), who re-visit this and other early claims about videoconferencing point out that conclusive evidence is not available. Moreover, many communication genres have not been investigated systematically in terms of whether the medium of videoconference supports them efficiently.

2.2 Videoconference communication compared to face-to-face communication

One of the obvious differences is that participants in videoconferences do not share the same physical space or context. They only have a partial and two-dimensional view of each other, i.e. they see the two-dimensional image of the remote participants and the remote environment that is captured by the camera and presented on the screen. Due to the two-dimensional nature of a video screen, there is no peripheral vision or awareness (Heath and Luff, 1991). The physical separation of the interlocutors leads to the fragmentation of the communicative, i.e. to a “fractured ecology” (Luff and Heath 2003) and an extract-like view/perception of each other’s communicative environments (Braun 2003, 2004: 32, Braun et al. 1999). According to Luff et al., video-mediated communication therefore entails that

[m]utatis mutandi participants are unable to design their own conduct in such a way that it is sensible and recognizable to a co-participant who has only limited access to the environment in which the action is produced. In this sense, conduct is fractured—fractured from the environment in which it is produced and from the environment in which it is received. (Luff & Heath 2003: 55)

Research shows that the fragmentation can disrupt the sense of togetherness because eye contact, gaze direction and other clues that are important for creating a sense of presence are difficult to reproduce in VCs (Luff and Heath 2003). Another research finding is that the fragmentation can make it difficult to gauge the situation at the remote site and create a latent uncertainty about what ‘the other side’ does (Braun 2004). In other words, the technical channels (audio, video) used in videoconferencing are less effective in transmitting contextualisation clues, leading to greater insensitivity towards each other’s communicative behaviour in videoconferences.

All of this seems to have an impact on the ability to contextualise the communicative event and on the salience of the other participants and their actions. The observed consequences include, for instance, unnatural breaks, unnatural ways of speaking, a tendency to speak louder, over-elaborate, be less coherent as well as fatigue (Braun, 2004; Braun, Kohn & Mikasa 1999; O’Connaill, Whittacker & Wilbur 1993; Tang & Isaacs 1993). Avoidance of ‘difficult’ or complex topics has also been observed, where there was a free choice of conversational topics (Tang and Isaacs 1993).

In addition, interlocutors have been found to spend a considerable amount of time on explicitly co-ordinating the communication. O’Malley *et al.* (1996) argue that a “greater processing overhead” is required in videoconferences, making the communication potentially less efficient. Similarly, Martin and Rouncefield’s (2003), who studied videoconferencing in banking (service encounters), suggest that the VC led to more “demeanour’ work” by the operators, manifest e.g. in the form of exaggerated smiling, nodding, facial gestures, conversational asides, jokes. The authors point to the new communication skills that will be needed for this type of communication.

Ferran and Watts (2008) furthermore argue that videoconference communication increases the participants' cognitive load because coordinating the communication and identifying who is speaking (when there is more than one person per site), creating (the illusion of) eye-contact and other tasks – all to be carried out while processing what the speaker is saying – takes up cognitive resources. Ferran and Watts observe that the high cognitive load entails new information-processing strategies in VCs which differ from other forms of communication. Visual cues such as the likeability of a person, for example, are shown to become more important than the content of what is said.

In his observations of video-mediated communication over many years, Whittaker (2003) comes to the overarching conclusion that system designers need to consider carefully the relationship between the technology employed and the task at hand, what visual information is shown and how it is shown in the context of what is to be achieved. Zuiderent et al. (2003) similarly highlight the importance of how the different constellations of technology, work practices, and skills have to be configured to ensure efficient and communication flows.

2.3 Videoconference communication compared to other tools for distance communication

In contrast to the critical voices about the effectiveness of video-mediated communication, a more positive perception of videoconferencing normally emerges when compared to other communication tools. There is a strong belief that social presence increases with the number and range of communicative cues a communication tool enables (Yoo and Alavi, 2001), meaning that videoconferencing as a multimodal (or media-rich) form of distance communication is seen as supporting a comparatively high degree of social presence.

However, whilst it is true that by providing synchronous access to verbal and non-verbal clues, videoconferencing overcomes some of the obvious drawbacks of other forms of distance communication, Kash and Rifkin (2001), writing in the context of

alternative dispute resolution, believe that online interaction cannot provide the same richness of face-to-face encounters. Due to its extract-like nature and the fragmentation, videoconference communication is, for example, more likely to lead to ambiguity or misunderstanding than face-to-face communication and may therefore not be conducive to building mutual trust.

Fägersten (2010: 188) furthermore points out that the many communication modes playing a part in videoconferencing environments “can also have the effect of emphasizing the aspect of [technological] mediation, serving as subtle – or, in the event of malfunction, obvious – reminders of the lack of shared physical space”. Whilst Fägersten assumes that those engaging in videoconference communication will adapt, other research has shown that adaptation has limitations (Braun 2004, 2007).

In a similar line of argument, Nardi and Whittaker (2002) claim that the creation of ‘convivial’ media ecologies remains challenging. Although videoconferencing technologies have improved and are certainly a more viable alternative to face-to-face communication than they were when Heath and Luff (1991) put forward their thoughts about the effectiveness of the technical channels, Nardi and Whittaker’s assessment still applies, not least because – as Fägersten (2010) also notes – technological glitches, pixilation of images, split-seconds of sound cutting out, which are still part and parcel of many videoconferences, are strong reminders that videoconference communication is not the same as face-to-face interaction. An additional point raised by Goodman (2003) is that online communication has generally been shown to be less effective between strangers.

2.4 Interaction in videoconference communication

The differences between face-to-face and VC communication manifest themselves in the interaction on a turn-by-turn basis, which is often perceived to be less smooth in VC communication. One specific problem contributing to this is the (slight) transmission delay in videoconferences, which was prominent in ISDN-based

videoconferences (up to 0.5 seconds) but which prevails, albeit in a reduced form, in more recent internet-based systems.

In her observational study of monolingual and interpreter-mediated ISDN-based videoconferences, Braun (2004) analysed, among other aspects, the impact of sound transmission delay on the sequential order of turns in the VC. Her analysis shows that in contrast to face-to-face communication whereby all participants are presented with the same sequential order, videoconferences with transmission delay entail that the sequential order can manifest itself differently in each location. This concerns not only the order in which turns are heard, but also the length of gaps between turns and the onset of overlapping speech. The delay thus leads to different perceptions of the dialogue in each location, as illustrated in Figure 1 below.

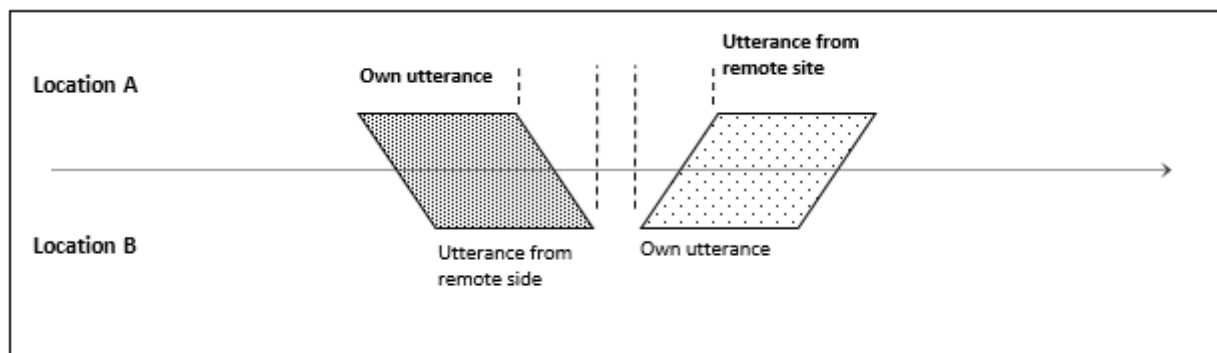


Figure 1: turn-taking pattern in video links due to transmission delay (Braun 2004)

Figure 1 illustrates the characteristic pattern of turn-taking in video links with a transmission delay. From the point of view of a participant in location A, the reaction to his/her own utterance by a participant at location B arrives with a delay because a) his/her own utterance arrives at the remote site with a delay, and b) a further delay occurs while the answer from the remote site is transmitted. Figure 2 illustrates this using a brief exchange between two interlocutors (Braun 2004). The utterances in bold are made at the respective participants' own sites, while the other utterances are those from the respective remote sites.

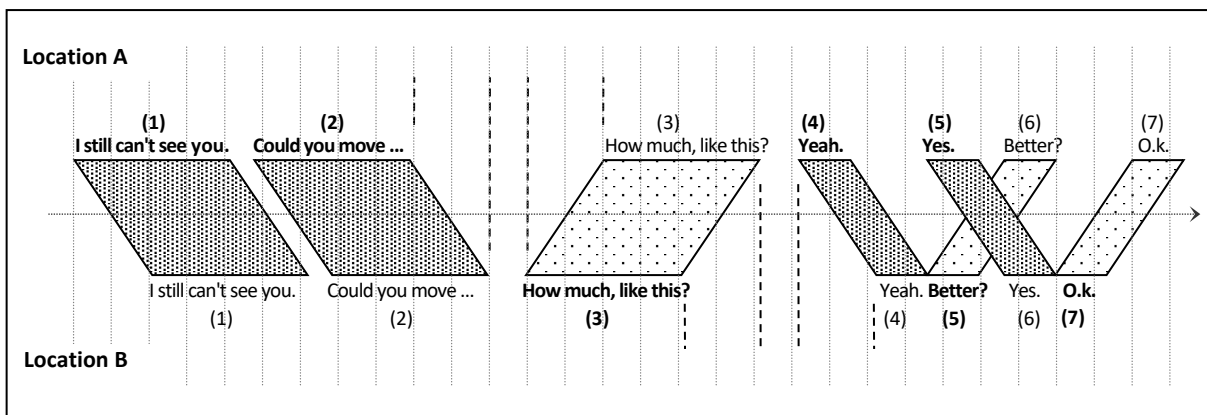


Figure 2: Turn-taking pattern in video links illustrated (Braun 2004)

The noteworthy point in figure 2 is that the transmission delay causes a ‘crossover’ of utterances (5) and (6). In other words, the two participants perceive the utterances in a different sequential order, i.e.

Location A: “How much like this? – Yeah. Yes. – Better? Ok.”

vs.

Location B: “How much, like this? – Yeah. – Better? – Yes. – Ok.”

The participants do not necessarily notice this (Braun 2003, 2004, Braun et al. 1999; see also Luff et al. 2001, O’Connail, Whittacker & Wilbur 1993). In the study conducted by Braun (2004), for example, the participants generally assumed that the interlocutors at the remote site heard the incoming utterances in the same sequential order as they themselves did.

The transmission delay can lead to one of three situations: an utterance A preceding an utterance B at one site can be perceived a) in the same order at the remote site, albeit with a shorter gap in between; b) as overlapping with utterance B or c) as succeeding utterance A, as shown in Figure 3 below.

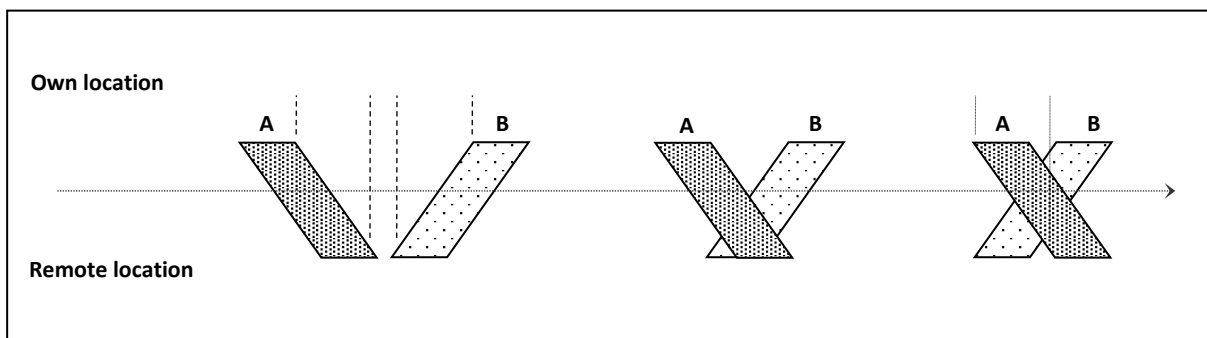


Figure 3: Perception of sequential order in video links with transmission delay

Braun (2004) identified a number of problems arising due to the transmission delay. First and foremost, the delay made precision in turn-taking much more difficult, which had an impact on the length of gaps, on latched and overlapping speech. This caused irritation, for example, when an utterance from the remote site was erroneously understood as a reaction to one's own utterance although it was in fact uttered beforehand or at the same time. Another problem was that gaps between utterances sometimes entailed misinterpretation, because normal gaps, due to their extension by the delay, were perceived as meaningful silences. This created uncertainty among the interlocutors and/or triggered additional increments by the speaker to an already completed utterance, probably in an effort to ensure that the message gets across to the remote site. Furthermore, non-competitive overlaps were at times perceived as competitive overlaps because of where they occurred. The resolution of these problems turned out to be difficult as it normally created further turn-taking problems. Often, for example, all participants paused to resolve an overlap, but then started to continue speaking simultaneously again. Moreover, backchannel signals often lost their effect or were perceived as irritating because they, too, arrived in the 'wrong' moment, i.e. later than intended by those who produced them.

In addition to the problems with verbal communication, video-mediated communication affects non-verbal embodied communication. Most noticeably, videoconferencing systems do not normally support direct eye contact or mutual gaze

and make it more difficult to detect and understand the remote participants' head orientation and gestures, which play an important role in communication (see section X.2 above). Mukawa et al. (2005) compared an experimental set-up of videoconferencing that did support eye contact with a system not supporting eye contact. Focussing on the opening phase of the communication (establishing and acknowledging the audio-visual link, identification etc.), they conclude that the experimental system supporting eye-contact induced communicative behaviour that is similar to face-to-face communication. In their review of eye contact in video-mediated communication, Bohannon et al. (2013) came to similar conclusions.

3. Conclusions

This section has provided a brief overview of a) the uses of VC as a tool for communication in different professional settings and b) a range of communicative aspects that can be observed in video-mediated communication. As the brief discussion shows, the technological medium of the videoconference, which entails the physical separation of the participants and removes the direct contact between them, has become an important means of everyday communication in professional context. It adds a layer of complexity to the communication. The use of familiar resources such as backchannelling, latching, gaze and other non-verbal resources are less effective than in face-to-face communication. This in turn leads to a feeling of reduced presence. Overcoming this feeling, i.e. recreating a sense of togetherness, is likely to require more cognitive effort than face-to-face communication. In addition, video-mediated communication has also been shown to have an impact on how the content of utterances is processed.

Given the challenges of videoconference communication, a practical conclusion in many settings has been to limit its use to communication of a short duration and between a small number of participants. Whilst VC is arguably the currently richest medium for distance communication, its current limitations have to be borne in mind

when this technology is applied to interpreter-mediated communication, which adds another layer of complexity due to the intricacies of interlingual and intercultural communication.

References/Bibliografía/Bibliografia

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 (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: Universidad de Valencia, 89-113.

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 (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: Universidad 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 y A. Briz (coords.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía español*. Barcelona: Ariel, 357-370.

Alcoba Rueda, Santiago; Poch Olivé, Dolors (2005): “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*.

Alcoba Rueda, Santiago et al. (2006): “Cortesía y lengua en Internet”, M. R. Casado González; M^a. V. Romero (eds.), *Análisis del discurso: lengua, cultura, valores. Actas del I Congreso Internacional*. Madrid: Arco Libros, 127-140.

Almeida, De 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: Universidad de Valencia/EDICE, 604-622.

Almela, Ramón (2003): “Inconsistencias de la oposición oral/escrito”, *Oralia*, 6, 63-88.

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.

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.

Arguedas, María Estellés (2013): “La expresión fónica de la cortesía en tribunales académicos. Las intervenciones en tribunales de tesis y trabajos de investigación”, *Oralia* 16, 81-110.

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: Universidad de Santiago de Compostela, 79-88.

Baixauli, Inmaculada (2000): “Las secuencias de historia en la conversación coloquial”. A. Briz; Grupo Va.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 ELE”, *Actas XIV Congreso Internacional de ASELE. Medios de comunicación y Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*. Burgos.

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/asele_xiv.htm

Ballesteros, Martin (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, Martin (2002): “Mecanismos de atenuación en español e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía”, *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 11.

Bally, Charles (1932): *Linguistique générale et linguistique française*. Berne: Editions Francke.

Barefoot, John C.; Strickland, Lloyd H. (1982): “Conflict and dominance in television mediated interactions”. *Human Relations*, 35(7), 559-566.

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 Editorial Vervuert, 123-145.

Bañón Hernández, Antonio Miguel (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*. Bolonia: Clueb.

Barros García, María Jesús (2010): “Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones”, *Tono Digital. Revista electrónica de estudios filológicos*, 19.

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 fatici”, *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 III*. Bologna: il Mulino, 225-257.

Bazzanella, Carla; Cristofoli, Mirella (1998): “Piuttosto che e le alternative non preferenziali: un mutamento in atto?”, *Cuadernos de filología italiana*, 5, 267-278.

Bazzanella, Carla; Morra, Lucia (2000): “Discourse markers and the indeterminacy of translation”, I. Korzan; C. Marengo (eds.), *Argomenti per una linguistica della traduzione, On linguistic aspects of translation, Notes pour une linguistique de la traduction*. Alejandría: Edizioni dell’Orso, 149-157.

Bazzanella, Carla (2001): “Segnali discorsivi e contesto”, W. Heinrich; C. Heis; 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 (eds.), *Grammatica dell’italiano antico*, 2. Bologna: il Mulino, 1339-1357.

- Beckman, Howard; Frankel, Richard (1994): "The effect of physician behaviour on the collection of data", *Annals of Internal Medicine*, 101, 692-696.
- Beinhauer, Werner (1964 [1968]): *El español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Bellucci, Patrizia (2002): A onor del vero. *Fondamenti di linguistica giudiziaria*. Turin: UTET.
- Benavent, Elisa (2000): *El relato dramatizado en la conversación*. Valencia: Universidad 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", in C. Bazzanella (ed.), *Sul dialogo: contesti e forme di interazione verbale*. Milan: Guerini studio, 177-192.
- Bercelli, Fabrizio (2003): "Le aperture delle telefonate di servizio italiane", E. M. Thune, S. Leonardi (eds.), *Telefonare in diverse lingue*. Milan: Franco Angeli, 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 (2009): *Le relative spagnole e italiane*. Torino: Celid.
- Bermejo Calleja, Felisa (2008): *Le subordinate avverbiali. Uno studio contrastivo spagnolo-italiano*. Bologna: Bononia University Press.
- Bernal, María (2012): "Ciberentrevistas y actividades de (des)cortesía: un estudio comparativo español-sueco", M. E. Placencia y 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.

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, Deirde; 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, Greece 4-8 July, 2001.
- 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. Varieta linguistiche di immigrati ispanofoni in Italia", M. V. Calvi; G. Mapelli; M. Bonomi (eds.), *Lingua, identità e immigrazione*. Milano: Francoangeli, 53-69.
- 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. Sevilla: Universidad de Sevilla, 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 y 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: Università Napoli L'Orientale, I, 227-248.
- Bosque, Ignacio; Demonte, Violeta (coords.) (1999): *Gramática descriptiva del español*. Madrid: Espasa Calpe.
- 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: Universidad 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; 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.

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; Taylor, Judith (eds.) (2012): *Video conference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Antwerp: Intersentia.

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 Gómez, Antonio (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Madrid: Ariel.

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: Universidad de Valencia/EDICE.
- 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 Editorial Vervuert, 105-121.
- Bronzo, Pasquale (2011): “Partecipazione al dibattimento 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*, Turin: U, 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://www.salvador.edu.ar/vrid/ead/BrownShimabukuro.pdf>.]
- 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.
- Bustor 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*. Universidad de Almería, 11-28.
- Buzzelli, Silvia (2016): “Le videoconferenze”, *Paper for the Investigazioni e prove transnazionali conference*, Università di Roma Sapienza, Rome, Italy 20-21 October 2016. 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.
- 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, Maria Vittoria; Mapelli, Giovanna (2004): “Los marcadores *bueno, pues, en fin*, en los diccionarios de español e italiano”, *Artifara*, 4.

Calvi, Maria Vittoria (2015): “Cambio de código y conciencia bilingüe en entrevistas a inmigrantes hispanoamericanos en Italia”, *RIL Revista Iberoamericana de Lingüística*, 5-31

Calvo 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: Universidad de Alicante, 47-66.

Calvo, Cesáreo; Spinolo, Nicoletta (2016): *La traducción de la oralidad. Translating orality*, *Monti*, Special Issue 3.

Camacho Adarve, María Matilde (2007): “Los géneros en el discurso oral español”, *Espéculo: Revista de Estudios Literarios*, 37.

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: Arco libros.

Castillo Peña, Carmen (2007): “La traducción del discurso referido”, *Rivista di filologia e letterature 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, rescritura*. 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”, *Metodologia y aplicaciones en la investigación en traducción e interpretación con corpus*. Valladolid: Universidad de Valladolid, 1- 23.

Castillo, Carmen; San Vicente, Félix (coord.) (2016): *La oralidad: recepción y transmisión*. *Orillas Rivista d’Ispanistica*. Padova: University press.

Cepeda, Gladys; Poblete, María. 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>

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: Universidad del Atlántico, 13-32.

Chierichetti, Luisa (2014): “Descortesía en las páginas de Facebook de festivales de música”, *Revista Normas*, 4, 27-48.

Chorodowska, Mariana (2001): “Si quieres como marcador gramaticalizado de cortesía”, *Quaderns de Filología*, 6, 81-92.

Chorodowska, 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.

Chorodowska, 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.

Chodorowska, Mariana (2000): “The imperfecto of politeness in Spanish”, *Southeast Journal of Linguistics*, 19, 29-44.

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*. Milan: Franco Angeli, 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: Universidad de Valencia.

Correas, Gonzalo (1625): *Arte de la lengua española castellana* [Salamanca, 1625], edición y prólogo de E. Alarcos García, Madrid: C.S.I.C. Anejo LVI de la RFE, 1954.

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*. Rome: CISU, 35-50.

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", *La pragmática lingüística del español: Recientes desarrollos. Diálogos Hispánicos*, 22. H. Haverkate; G. Mulder; C. Fraile (eds.), 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*, Milan: A. Giuffré.

Dardano, Maurizio; Trifone, Pietro (1997): *Grammatica italiana con nozioni di linguística*. Bologna: Zanichelli.

De Mauro, Tullio et al. (1993): *Lessico di frequenza dell'italiano parlato*. Milano: ETAS libri.

De Val, Criado (1980): *Estructura general del coloquio*. Madrid: SGEL.

- Devís Herraiz, Empar (2011): “Percepción de la cortesía atenuadora en el español coloquial”, *Oralia*, 15. Madrid: Arco Libros, 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.
- Domínguez Mujica, Carmen (2003): *Sintaxis de la lengua oral. Oralidad y escritura: dos objetos y una lengua*. Mérida/Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Dumitresku, Domnita (2010): “Cortesía ritual en español y rumano: el caso de los buenos deseos”, *Español Actual: Revista del español vivo*, 94, 91-122.
- Donato, Francesco (2010): *L'interrogatorio investigativo*. Rome: Laurus Robuffo.
- Drew, Paul; Heritage, John (eds.) (1992): *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 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 Linguaggi*, 18, 31-45.
- Escandell Vidal, María Victoria (1995): “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”, *Revista Española de Lingüística*, 25, 31-66.
- Escandell Vidal, María Victoria (1996): *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Fägersten, Kristy B. (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.
- Fairclough, Norman (1992): *Discourse and social change*. Oxford: Blackwell.

Falcinelli, Alessandro (2003): *Dos paradigmas apreciativos comparados: español e italiano*. Università degli Studi di Pisa [Tesis doctoral].

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.

Ferran, Carlos; Watts, Stephanie (2008): “Videoconferencing in the Field: A Heuristic Processing Model”, *Management Science*, 54/9, 1565-1578.

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.

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 Universidad 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.

Ferrini, Silvana (1985): *'Cioè' nell'italiano contemporaneo*. Perugia: Università per Stranieri.

Fiorentino, Giuliana (2010): “Che polivalente”, *Enciclopedia dell'italiano*.

[http://www.treccani.it/enciclopedia/che-polivalente_\(Enciclopedia-dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/che-polivalente_(Enciclopedia-dell'Italiano)/)

- 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 Universidad. 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 et al. (eds.), *Análisis del discurso: lengua, cultura, valores*. Madrid: Arco Libros, 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: Universidad Carlos III de Madrid: Boletín Oficial del Estado.
- Flores Acuña, Estefanía (2014): “La oralidad prefabricada en un clásico del cine italiano: *Una giornata particolare*”, *Cuadernos AISPI. Estudios de Lenguas y Literaturas Hispánicas*, 4/2014. Roma: Associazione Ispanisti Italiani, 69-90.
- Flores Acuña, Estefanía (2015): “Los marcadores conversacionales”, F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de referencia de español para itálofonos III. Oración, discurso, léxico*. Bolonia/Salamanca: CLUEB, Ediciones Universidad Salamanca, 1311-1336.
- Flores Requejo, M.^a 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.^a 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, María Eugenia; Infante Bonfiglio, José María (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)*, 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: Arco Libros.

Gafarova, Rena (2007): *Español e italiano coloquial: estudio morfopragmático*. Universidad Complutense de Madrid [Tesis Doctoral].

Gallardo Pauls, Beatriz (1993): “La transición entre turnos conversacionales: silencios, interrupciones y solapamientos”. *Contextos*, 11/21-22, 189-220.

Gallardo Pauls, Beatriz (1997): *Comentario de textos conversacionales*. Madrid: Arco.

Gallucci, María José (2010): *Discurso directo y discurso indirecto en el habla de Caracas*. [Tesis de Magister, Universidad Central de Venezuela, Caracas].

Gallucci, María José (2012a): “Sintaxis de las citas en estilo directo e indirecto con verbo en el habla caraqueña”, *Lingüística*, 28, 223-246.

Gallucci, María 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, María José (2013): “Más sobre el estilo directo e indirecto en el español de Caracas”, *Lengua y Habla*, 17.

Garcés Gómez, María 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, Immaculada (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 Vizcaíno, María 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, María 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*. Universidad de Costa Rica-Universidad de Estocolmo, 247-274.

Garofalo, Giovanni (2015): “El discurso reproducido”, F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de Referencia de Español para Italófonos III. Oración, discurso, léxico*. Bologna-Salamanca: Clueb-EUS, 1241-1274.

Girón Alconchel, José 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: Universidad 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 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: Universidad 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*. Florence: 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, Estudis de llengua i literatura espanyols*, 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: Universidad de Valencia/EDICE, 711-729.

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*, 8. Amsterdam/Atlanta: Rodopi, 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 (2002): *Comentario fónico de textos coloquiales*. Madrid: Arco.

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 y J. L. López (eds), *Oralidad y análisis del discurso. Homenaje a Luis Cortés Rodríguez*. Almería: Universidad 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.
- 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.
- 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>
- Kang Kwong, Luke; Theodossia-Soula, Pavlidou (eds.) (2002): *Telephone calls: Unity and diversity in conversational structure across languages and cultures*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- 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; Wulf, Oesterreicher (2007): *Lengua hablada en la Romania: español, francés, italiano*. Madrid: Gredos [traducción de Araceli López Serena.
- Kornblit, Ana Lia (ed.) (2007): *Metodología cualitativas: modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Biblos.
- 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 filoloxia*, 39, 301-313.
- 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*. Milán: Librerie Cuem, 39-52.
- León Gómez, Magdalena (2009): *Signos no verbales españoles e italianos: estudio contrastivo*. Marco Ele.
- 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: Arco Libros.

- 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.
- 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.
- Mara, Edith (1986): "Per un'analisi dei segnali discorsivi nell'italiano parlato", K. Lichen; E. Mara; S. Knaller (eds.), *Parallela 2*, 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: Publicaciones de la Universidad Jaume I, 687 – 698.
- 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, María Antonia; Montolío, Estrella (coords.) (1998): *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*. Madrid: Arco Libros.

Martín Zorraquino, María 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.

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.

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, María 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*. Milan: 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 y A. Cardinaletti. *Grande Grammatica di consultazione III*. Bologna: Il Mulino, 429-470.
- Mortara Garavelli, Bice (2001): *Le parole e la giustizia*. Turin: 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.), *Estructuras de cortesía en español*. Berlín: Vervuert.
- 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 (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.
- 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.
- Nogueira da Silva, Antonio Messias (2010): “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/articulo_530b5dd742280.pdf

Nogueira da Silva, Antonio Messias (2010): “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*. Rome: Carocci.

Orozco, Leonor (2008): “Peticiones corteses y factores prosódicos”. E. Herrera; P. Martín Butragueño (eds.), *Fonología instrumental. Patrones fónicos y variación*. El Colegio de Méjico: Méjico, 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: Universitat 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”. Unpublished dissertation, DIT, Forlì.

- 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, María 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 4/2014, 91-107.
- Pérez Vázquez, María Enriqueta (2014): “Oralidad en las bitácoras de viaje 2.0”, *Revista Normas*, 4, 71-91.
- 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: Universidad 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: Universidad 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 (eds.), *Cortesía y publicidad*. Barcelona: Ariel Lingüística, 235-250.
- Pöchhacker, Franz; Shlesinger, Miriam (eds.) (2002): *The interpreting studies reader*. London/New York: Routledge.
- Porroche Ballesteros, Margarita (2009): *Aspectos de gramática del español coloquial para profesores de español como L2*. Madrid: Arco Libros.
- Portolés, José (1998): *Marcadores del discurso*. Barcelona: Ariel.

- 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: Editorial 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 María 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.
- 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 (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.
- 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: Arco Libros.
- Reyes, Graciela (2002 [1993]): *Los procedimientos de cita: estilo directo y estilo indirecto*. Madrid: Arco Libros.
- 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.
- 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, OH, USA.
- 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)*. København: Museum Tusulanum Press, 141-172

- Sacks, Schegloff; Sacks, Jefferson; Schegloff, H.; Jefferson, G. (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”, P. Capanaga; G. Bazzocchi (eds.), *Mediación lingüística de lenguas afines: español/italiano*. Bolonia: Gedit.
- 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”, *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*. Berna: Peter Lang.
- Sainz González, Eugenia (2015): “Los marcadores discursivos”, F. San Vicente (dir., coord.), *GREIT. Gramática de referencia de español para itálofonos. III. Oración, discurso, léxico*. Bolonia-Salamanca: CLUEB, Ediciones Universidad Salamanca, 1337-1374.
- Samartín Sáez, Juylia (2007): *El Chat. la conversación tecnológica*. Madrid: Arco
- San Vicente, Félix; Morillas, Esther (2014): *Oralidad contrastiva español-italiano: aspectos gramaticales, discursivos y textuales*. Cuadernos Aispi, 4.
- Savy, Renata; Cutugno, Francesco (1999): *Su alcune correlazioni tra riduzioni segmentali e tratti prosodici nel parlato spontaneo: il ruolo del fattore tempo*, in *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.

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”, *Atti del XXXIV congresso internazionale degli studi della SLI, 19/20 ottobre 2000*. Firenze.

Schegloff, Emanuel A. (1968): “Sequencing in conversational openings”, *American anthropologist*, 70/6, 1075-1095.

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. Lectures on conversation*, 1. Oxford: Blackwell.

Schegloff, Emmanuel A. (1979): “Identification and recognition in telephone conversation openings”, G. Psathas (ed.), *Everyday language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington, 23-78.

Schegloff, Emmanuel 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.

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, Maria Eleonora (2009): La costruzione di un corpus d’italiano giudiziario parlato. Questioni teoriche e di metodo nel trattamento informatico di strutture conversazionali. Università di Roma Sapienza, PhD dissertation, <https://lirias.kuleuven.be/handle/123456789/395014>

Seco, Manuel (1989): *Gramática esencial del español. Introducción al estudio de la lengua*. Madrid: Espasa-Calpe.

- Serianni, Luca; Trifone, Pietro (eds.) (1994): *Storia della lingua italiana III*. Torino: Einaudi.
- Serianni, Luca (2006 [1989]): *Grammatica italiana*. Torino: Utet.
- Short, John; Williams, Ederyn; Christie, Bruce (1976): *The social psychology of telecommunications*. Chichester: Wiley and Sons.
- Simone, Raffaele (1997): “Esistono verbi sintagmatici in italiano?”, T. De Mauro; V. Lo Cascio (eds.), *Lessico e grammatica. Teorie filologiche 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*, 5, 1-10.
- Smith, Patrick. (1995): *A comparative study of politeness in the use of requests between american and mexican speakers*. Tesis de Maestría. Universidad de las Américas.
- Sobrero, Alberto A. (ed.) (1993): *Introduzione all'italiano contemporaneo*. Roma/Bari: Laterza.
- Solís García, Inmaculada; Savy, Renata (2012): “Diferentes estrategias comunicativas en diálogos Task-oriented españoles e italianos”, A. Cassol et al. (coords.), *Atti del XXV Convegno AISPI. Il dialogo. Lingue, letterature, linguaggi, culture*. Roma: Edizioni AISPI, 443-457.
- Solsona Martínez, Carmen (2014): “Valores metatextuales de cioè 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: Universidad 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.), [traduzione di Livia Tonelli] Milano: Il saggiatore.

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 Marie; Leonardi, Simona (eds.) (2003): *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*. Milano: Franco Angeli.

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”. Online version, <http://www.treccani.it/vocabolario/ricerca/dibattimento/>

Tricás Preckler, Mercedes (1995a): “La traducción al español de los valores interactivos y argumentativos del conector *alors*”, *Iberica. Le Linguiste et Ses Traductions*. París: UFR d'études Ibériques, 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 implícito: 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*. Ámsterdam: Colección Diálogos Hispánicos, 20, 174-198.

Tricás Preckler, Mercedes (1997): “La traducción de conectores combinados con signos de puntuación”, A. Olivares Pardo; E. Sopena Balordi (eds.), *Estudios contrastivos*. Valencia: Universitat de València, 123-138.

Tricás Preckler, Mercedes (2001): “La traduction à l'espagnol de quelques connecteurs de juxtaposition”, *Langages*, 143, 106-119.

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.

- 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: Universidad de Valencia, 469-480.
- Vázquez, Graciela (2000): *La destreza oral*. Madrid: Edelsa.
- Vietti, Alessandro (2004): *Italiano di peruviane: la formazione di una varietà etnica*. Università degli Studi di Pavia [tesis doctoral].
- Vigara Tauste, Ana M^a (1992): *Morfosintaxis del español coloquial*. Madrid: Gredos.
- Vigara Tauste, Ana M^a (2000): “Sobre deíxis coloquial”, *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación (clac)* 1, 95-117.
- Villar, Claudia Mariela (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.
- 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. (1990): “Describing trouble: practical epistemology in calls to the police”, *Language in Society*, 18, 465-492.
- Whalen, Marylin R.; Zimmerman, Don H. (1987): “Sequential and institutional contexts in calls for help”, *Social Psychology Quarterly*, 30/2, 172-185.

- Whittacker, Steve (2003): “Theories and methods in mediated communication”, 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 (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.
- Zierer, Ernesto (1978): *Las partículas ilocutivas del idioma alemán y sus equivalencias en el idioma español*. Trujillo: Universidad 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, Deirde (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, María 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.

Appendixes/Apéndices/Appendici

Appendix/Apéndice/Appendice 1.

Research Groups/Grupos de investigación/Gruppi di ricerca

Grupo A.Ma.Dis, Universidad

Complutense de Madrid

Grupo ILSE

Grupo de Investigación - Estudio del discurso oral en español

URL: <http://www.grupoilse.org/>

Grupo Valesco: Valencia Español Coloquial

<http://www.valesco.es/>

Programa EDICE

URL: <http://edice.org/>

LABLITA, Laboratorio Linguistico, Dipartimento di Italianistica, Università di Firenze

Laboratorio de Lingüística Informática, Departamento de Lingüística, Lenguas Modernas, Lógica y Filosofía de la Ciencia, Universidad Autónoma de Madrid

Appendix/Apéndice/Appendice 2.

Corpus de español/italiano oral / Oral Italian/Spanish corpora / Corpora di spagnolo/italiano orali

Sistemas de transcripción

http://liceu.uab.cat/~joaquim/language_resources/spoken_res/biblio_corpus_orals.html#Phonetic_representation_of_speech_corpora

CORPES *Corpus del siglo XXI*

CORPUS ALCORE - Corpus para el estudio del lenguaje juvenil

URL: <http://www.ua.es/dfelg/lengua/inicio.htm>

CORPUS COLA - Corpus oral de lenguaje adolescente:

URL: <http://colam.org/publikasjoner/corpuslenguajeadoles.htm>

CORPUS ENSEÑANZA ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA POR JOHN URRESTI URL:<http://lablita.dit.unifi.it/coralrom/index.html>

CORPUS CREA URL: <http://corpus.rae.es/creanet.html>

CORPUS CORDE URL: <http://corpus.rae.es/cordenet.html>

Corpus para el desarrollo de las nuevas tecnologías: URL: http://liceu.uab.es/~joaquim/publicacions/listerri_moure_96.html

Corpus Val.Es.Co. 2.0de conversaciones coloquiales (coordinado por Antonio Briz)
URL:<http://www.valesco.es/?q=es/corpus>

Corpus Val.Es.Co. de entrevistas (coord. por José Ramón Gómez Molina),

C-ORAL-ROM, Corpus integrado de referencia en lenguas romances
URL: <http://lablita.dit.unifi.it/coralrom/>

URL: <http://www.lllf.uam.es/ESP/Coralrom.html>

Corpus CLIPS: URL: www.clips.unina.it.

SECO, M. (1970): *Arniches y el habla de Madrid*, Barcelona, Alfaguara, 27-41.

Appendix/Apéndice/Appendice 3.

Sistemas de transcripción / Transcription systems/Sistemi di trascrizione

http://liceu.uab.cat/~joaquim/language_resources/spoken_res/biblio_corpus_orals.html#Transcription_and_encoding_of_spoken_corpora

Alabelda Marco, Marta (2005) "Sistemas de transcripción de los corpus orales del español", M. Carrió Pator (ed.), *Perspectivas interdisciplinarias de la lingüística aplicada*. València: Universitat Politècnica de València - AESLA, Asociación Española de Lingüística Aplicada. CD-ROM. Vol. 2, 381-387.

Alabelda Marco, Marta; Fernández Colomer, M^a. José (2005) "Análisis de los signos y convenciones del sistema de transcripción de Val.Es.Co", M. Carrió Pastor (ed.), *Perspectivas interdisciplinarias de la lingüística aplicada*. València: Universitat Politècnica de Valencia.

Brazil, D. (1987): "Representing Pronunciation" in SINCLAIR, J. (Ed) *Looking Up, An Account of the COBUILD Project*. London: Collins, 160-166

Briz et al. (2002): "La transcripción de la lengua hablada: el sistema del grupo Val.Es.Co", *Español Actual. Revista de español vivo* 77, 57-86.

Briz, Antonio (coord.) (1995): *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Cuadernos de Filología, Anejo XVI. València: Universitat de València, Facultad de Filología, Departamento de Filología Española.

Bürki, Yvette; De Stefani, Elwys (eds.) (2006): *Trascrivere la lingua / Transcribir la lengua. Dalla filologia all'analisi conversazionale / De la Filología al Análisis Conversacional*. Frankfurt: Peter Lang.

González Ledesma et al. (2004): "Orality and difficulties in the transcription of a spoken corpus", *Compiling and Processing Spoken Language Corpora*. LREC 2004, International Conference on Language Resources and Evaluation. 24th May 2004. Lisboa, Portugal, 12-19.

Sanmartín Sáez, Julia (2006): "Datos conversacionales y su transcripción: el corpus Val.Es.Co y el corpus PerLA", Y. Bürki; E. De Stefani (eds.), *Trascrivere la lingua. Dalla filologia all'analisi conversazionale / Transcribir la lengua. De la filología al análisis conversacional*. Bern: Peter Lang, 257-283.

Val.Es.Co. (n.d.). *Sistema de transcripción*. Val.Es.Co., Valencia Español Coloquial. Valencia: Val.Es.Co. (Valencia, Español Coloquial), Departamento de Filología Española, Universidad de Valencia. Retrieved from <http://www.uv.es/valesco/sistema.pdf>.