

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

35

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

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

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

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

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

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

Oraliter

Formas de la comunicación
presencial y a distancia

Félix San Vicente
Gloria Bazzocchi
Pilar Capanaga
(eds.)

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

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

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

© 2017 Bononia University Press

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

ISSN: 2283-8910
ISBN: 978-88-6923-296-1

Grafica: Alessio Bonizzato

In copertina: Photo by Aman Bhargava on Unsplash

Prima edizione: dicembre 2017

Índice

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

Aspectos lingüísticos y discursivos de la comunicación oral

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

Formas de la comunicación a distancia: audio y vídeo

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

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

6. Incontri medici faccia a faccia e telefonate al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e di emergenza negli Stati Uniti: un confronto

Amalia Agata Maria Amato
Università di Bologna - Campus di Forlì

ABSTRACT

This chapter aims at comparing face-to-face medical encounters and calls to the health emergency service in Italy and the emergency number in the United States. Drawing from studies conducted by conversational analysts, the two types of interactions are first described as communicative events having in common the same features of institutional talk. A more detailed analysis of the different stages of these interactions, however, shows how profoundly different they are in terms of sequences of talk and actions carried out by the participants to achieve the specific goals of a medical encounter and an emergency call.

RIASSUNTO

Il presente contributo si propone di mettere a confronto le telefonate al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e di emergenza negli Stati Uniti e le visite mediche in presenza sulla base delle analisi condotte in letteratura. Basandosi sugli studi condotti dagli esperti della conversazione, vengono anzitutto delineate le caratteristiche del parlato istituzionale che accomunano queste due tipologie di interazioni: visita presenziale (come descritta in base a dati reali nelle letteratura statunitense ed europea) e chiamata telefonica d'emergenza (in ambito medico/sanitario in Italia e al servizio di emergenza negli Stati Uniti). L'analisi dettagliata delle diverse fasi di un incontro medico faccia a faccia e di una telefonata al servizio sanitario di emergenza mette in luce, invece, le profonde differenze che esistono tra queste due tipologie di eventi comunicativi sia in termini di sequenze di parlato, sia di attività che i parlanti portano avanti al fine di raggiungere lo scopo per cui si svolge l'interazione.

0. Introduzione

Questo contributo si propone di mettere in luce le principali caratteristiche dell'interazione medica in presenza e dell'interazione sanitaria al telefono in cui i partecipanti parlano la stessa lingua. Per far ciò si basa su alcuni studi condotti da linguisti, e in particolare da analisti del discorso e della conversazione, i quali hanno messo in luce le principali caratteristiche di un incontro medico-paziente e quelle di una telefonata di servizio al 118 in Italia (sia nel caso di richiesta di un servizio sanitario sia nel caso di richiesta di soccorso per un'emergenza sanitaria) e di una chiamata di emergenza al numero 911 negli Stati Uniti.¹ L'obiettivo è quello di comprendere le differenze nella struttura

¹ Occorre specificare subito che in Italia l'operatore del servizio di emergenza sanitaria che risponde alle chiamate ha l'obbligo di erogare il servizio richiesto. All'operatore spetta solo la decisione in merito alla tipologia del mezzo di soccorso, delle attrezzature medicali da inviare e la presenza o meno di personale medico a bordo (ad esempio un'ambulanza con defibrillatore e con medico a bordo). Negli Stati Uniti, invece, il numero di emergenza 911 riguarda tutti i tipi di situazione di emergenza, non solo sanitaria, ma anche relativa alla sicurezza (ad esempio una sparatoria o un incendio) e all'operatore spetta anzitutto valutare se la situazione sia effettivamente un'emergenza e poi decidere a quale servizio di soccorso inviare la richiesta (ad esempio forze dell'ordine in caso di una sparatoria e vigili del fuoco nel caso di un incendio). Non si tratta pertanto soltanto di scegliere la tipologia di mezzo, attrezzature mediche e personale a bordo, ma anche di decidere se o meno si

delle due tipologie di interazione (in presenza e a telefono) e nelle attività portate avanti dai partecipanti.

Tuttavia, prima di analizzare tali differenze è opportuno fornire una definizione di chiamata di servizio. Per l'analisi della conversazione, la disciplina che si è maggiormente occupata di studiare le interazioni al telefono, una chiamata di servizio è un'interazione in cui un utente/cliente interpella telefonicamente un servizio/istituzione per presentare una richiesta e in cui il ricevente decide se e come soddisfare la richiesta del chiamante. Alla luce di questa definizione, le chiamate di emergenza in Italia e quelle al servizio di emergenza negli Stati Uniti che discuteremo in seguito, rientrano pertanto nella categoria delle chiamate di servizio.

1. Comunicare in presenza e a distanza

Prima di passare a illustrare la struttura dell'incontro medico e della telefonata di servizio oggetto di questo studio, è opportuno sottolineare brevemente uno dei principali elementi che differenziano queste due tipologie di interazioni: la comunicazione in presenza rispetto alla comunicazione a distanza.

La comunicazione non consiste nella sola componente linguistica e in particolare Poyatos (2002) considera un enunciato come un insieme di tre sistemi che interagiscono tra loro: il sistema linguistico, quello paralinguistico e quello cinesico. Per sistema linguistico l'autore intende l'insieme dei suoni emessi dal parlante per produrre il proprio enunciato, le regole grammaticali, le strutture logico-sintattiche e il lessico. Per definire il sistema paralinguistico, Poyatos fa riferimento ai diversi tratti relativi alla voce e al messaggio prodotto, ad esempio, il ritmo e l'intonazione, che accompagnano il messaggio emesso dal parlante. Anche il sistema cinesico (*kinesics*) riveste un'importanza considerevole per la comunicazione. Secondo Poyatos (*ibidem*: 242) i gesti volontari o involontari, appresi o somatogenici e le percezioni visive, uditive, tattili e cinesiche, considerate singolarmente o insieme alle strutture linguistiche e paralinguistiche, possiedono un valore comunicativo, sia esso

tratti di una situazione di emergenza e a chi inoltrare la richiesta di soccorso inserendo dei dati nel computer e un codice per ogni tipologia di emergenza.

intenzionale o non intenzionale. 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*), intese come convenzioni sociali che si apprendono e si utilizzano nella convivenza con gli altri (in molte culture occidentali porgere la mano e sorridere quando si saluta, ad esempio), ed infine le posture (*postures*) che svelano i sentimenti del parlante, come noia, tensione o interesse verso ciò che viene detto.

Il sistema linguistico, paralinguistico e cinesico costituisce una struttura indissolubile che deve essere recepita dall'interlocutore nella sua totalità per poter cogliere adeguatamente i messaggi durante lo scambio comunicativo. 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. La comunicazione tra interlocutori nello stesso ambiente, invece, 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). In sostanza la presenza è essenziale per poter cogliere a pieno un messaggio durante un'interazione.

Tuttavia, una definizione del concetto di presenza che non si limita alla presenza fisica è quella data da Witmer e Singer (1998: 225): "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

risultano accessibili al rispettivo interlocutore. Diverso è invece il caso di una conversazione che si svolge tramite 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 dalla 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 ad 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 reazioni (*feedback*) espresse 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 d’emergenza in ambito sanitario, sia essa una richiesta di servizio o di soccorso.

È evidente, alla luce di quanto detto sopra, che un incontro medico in presenza e una telefonata al servizio d’emergenza sanitaria in Italia e al servizio d’emergenza negli Stati Uniti siano interazioni molto diverse tra loro. Nell’interazione medica faccia a faccia il medico e il paziente condividono lo spazio e possono avvalersi di tutte le componenti della comunicazione per interagire: non solo quella linguistica e paralinguistica ma anche quella cinesica. Questo non avviene nella telefonata al servizio d’emergenza in cui il chiamante e il ricevente interagiscono “in remoto”, non condividono lo stesso spazio, 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.

2. Il parlato istituzionale

Nonostante le differenze evidenziate nel paragrafo precedente, tra incontro medico faccia a faccia e telefonata al servizio d'emergenza (sanitaria nel caso dell'Italia), le due tipologie di interazione condividono almeno una caratteristica messa in risalto 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. L'interazione istituzionale comporta l'*orientamento* da parte di almeno uno dei partecipanti *verso un fine, un compito o un'identità* (o un insieme di essi) convenzionalmente associati all'istituzione in questione. In breve, il parlato istituzionale è solitamente ispirato da un orientamento verso un fine relativamente specifico.
2. L'interazione istituzionale può spesso comportare *vincoli specifici o particolari* riguardo a ciò che i partecipanti riterranno un contributo consentito all'attività in questione.
3. Il parlato istituzionale può essere associato a quadri di riferimento e procedure che sono specifici del contesto istituzionale.

Zorzi e Monzoni riguardo alle telefonate di servizio al 118 in Italia (2003: 165) 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 alle disgrazie 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 viene localmente costruita dai partecipanti.

Il punto di contatto tra le due tipologie di interazioni è, pertanto, quello di rientrare nella categoria del parlato istituzionale. Nei paragrafi seguenti si cercherà di mettere in luce la struttura e la tipologia delle attività discorsive e non portate avanti dai partecipanti, allo scopo di effettuare un confronto tra l'interazione medica in presenza e la telefonata d'emergenza sanitaria in Italia e d'emergenza negli Stati Uniti.

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 in modo dinamico una varietà di elementi interazionali. L'autore ha identificato sei fasi di un incontro medico di routine:

1. Apertura
2. Esposizione del motivo della visita
3. Svolgimento della visita tramite l'esame clinico e/o lo scambio 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 a una risposta del paziente, quest'ultimo, dal canto suo, risponde tipicamente con un silenzio oppure con un segnale di ricezione/accettazione 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'incontro.² 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 riconoscimento/ricezione (*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 a 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

² 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).

diagnostica rispetto a quella dell'indicazione terapeutica offre possibilità diverse ai pazienti che vogliono opporsi 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 resistenza all'accettazione 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 di sequenze tramite cui i medici preparano i destinatari all'annuncio di diagnosi negative (*perspective display sequences- PDS*). 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 al servizio d'emergenza

Zorzi e Monzoni (2003) (cfr. I, 4, § 3) hanno analizzato un corpus di chiamate al servizio di emergenza sanitaria in Italia. 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 (1974). 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 dagli operatori o in maniera arbitraria oppure perché ritenute problematiche. 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 (nello specifico 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 attività discorsive specifiche definite di *riduzione* e di *specializzazione* come tratti che distinguono le telefonate istituzionali di servizio 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).

L'organizzazione complessiva emersa dall'analisi condotta da Zorzi e Monzoni (*ibidem*) sulle chiamate 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 chiamante 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 incontri medici e chiamate al servizio di emergenza sanitaria in Italia e al servizio d'emergenza statunitense

Riepilogando, la struttura degli incontri medici e delle chiamate al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e d'emergenza negli Stati Uniti 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 al serv. sanit. di emergenza
1. Apertura	1. Pre-apertura
2. Esposizione del motivo della visita	2. Apertura-identificazione-riconoscimento
3. Svolgimento dell'esame fisico/e/o scambio verbale	3. Richiesta
4. Diagnosi	4. Serie interrogativa
5. Prescrizione di farmaci o ulteriori accertamenti	5. Risposta alla richiesta
6. Chiusura	6. Chiusura

5.1. La fase 1: apertura della visita e pre-apertura della chiamata

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.

5.2. La fase 2: esposizione del motivo della visita medica e apertura-identificazione-riconoscimento nella chiamata

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 avere la necessità 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 ricambiati dall'operatore) e/o segnali di richiesta d'attenzione sistematicamente ritardati (da parte del chiamante) da un "eh:" iniziale. Nei dati americani (Zimmerman 1999), invece, i saluti iniziali non compaiono, e il turno del chiamante si apre solitamente con un segnale di accettazione, di norma "yes", a volte ritardato da segnali inarticolati, seguito dalla richiesta.

Nelle chiamate al servizio d'emergenza statunitense, 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.

5.3 La fase 3: svolgimento dell'esame clinico nella visita e richiesta nella chiamata

Per quanto riguarda la fase 3, lo svolgimento dell'esame clinico 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 "interrogante" (*questioner*) e il paziente da "rispondente" (*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 al servizio sanitario d'emergenza italiano e in quelle al numero d'emergenza negli Stati Uniti 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 richieste (*requests*) sono i turni attraverso cui 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 resoconti (*reports*) 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: innanzitutto 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 descrizioni (*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 però, “poco descrittiva” può essere vista come un esempio di specializzazione rispetto alle descrizioni dei contesti quotidiani (Zorzi e Monzoni 2003).

Le narrazioni (*narratives*) 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 statunitensi, 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 al servizio d’emergenza sanitario italiano 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).

5.4. La fase 4: diagnosi nella visita medica e serie interrogativa nella chiamata

Nella visita medica la fase 4 consiste nella diagnosi, mentre nella chiamata al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e al servizio di emergenza negli Stati Uniti consiste in una serie interrogativa simile alla fase 3 delle visite mediche (cfr. Tabella 1). In questa fase 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 (ad esempio "voglio segnalare un incidente"), che sono 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 sanitarie in Italia, 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: mentre nell'incontro medico-paziente il medico è l'esperto e detiene il sapere specialistico a cui ricorre il paziente, nelle chiamate al servizio di emergenza sanitaria 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.

5.5 La fase 5: prescrizione di farmaci o ulteriori accertamenti nella visita medica e risposta alla richiesta nella chiamata

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, e l'operatore negli Stati Uniti che 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 ad esempio "va bene" che chiude una sequenza e fornisce l'indicazione che si può procedere oltre. Nelle chiamate d'emergenza sanitaria italiane e d'emergenza statunitensi 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).

5.6 La fase 6: chiusura della visita medica e della chiamata

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 (e non solo sanitario negli Stati Uniti) 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 al servizio di emergenza 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 al servizio d'emergenza sanitaria in Italia e al servizio d'emergenza negli Stati Uniti 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.

Bibliografía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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