

Lack of co-presence and technological challenges do not seem to make things easy for remote interpreters, both telephone interpreters and video-based interpreters. The cognitive complexity of this practice makes it also rather challenging to try to tease apart the way the different factors involved interact. The present volume focuses on telephone interpreting and draws upon the body of knowledge, both theoretical and pedagogical, accumulated through the implementation of the Erasmus+ funded project *SHIFT in orality. Shaping the interpreters of the Future and of Today* (2015-2018) coordinated by the Department of Interpreting and Translation of the University of Bologna, Forlì Campus. This volume is intended for interpreting students, professional interpreters, universities offering interpreter training programs, the scholarly community – particularly those interested in interpreting, interactional linguistics, sociolinguistics and social anthropology –, and those who are approaching the topic of technologized remote interpreting for the first time.

Mariachiara Russo is Professor at the Dipartimento di Interpretazione e Traduzione of the University of Bologna, Italy.

Emilia Iglesias Fernández is Senior Lecturer at the Facultad de Traducción e Interpretación of the University of Granada, Spain.

María Jesús González Rodríguez is Senior Lecturer at the Dipartimento di Interpretazione e Traduzione of the University of Bologna, Italy.



Telephone Interpreting
L'interpretazione telefonica

Russo - Iglesias Fernández - González Rodríguez



Telephone Interpreting

The Impact of Technology on Dialogue Interpreting

L'interpretazione telefonica

L'impatto della tecnologia sull'interpretazione dialogica

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



Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

39

Studi Interdisciplinari su Traduzione, Lingue e Culture

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

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

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

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

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

Telephone Interpreting

The Impact of Technology on Dialogue
Interpreting

L'interpretazione telefonica

L'impatto della tecnologia
sull'interpretazione dialogica

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

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

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

© 2020 Bononia University Press

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

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

Grafica: Alessio Bonizzato
Impaginazione: Sara Celia

Prima edizione: dicembre 2019

Table of contents

- 7 Introduction/Introduzione

- 19 1. A multidisciplinary theoretical and methodological framework for the study of remote interpreting: Telephone interpreting
 - 19 1.1. A multidisciplinary theoretical framework
Emilia Iglesias Fernández and Mariachiara Russo
 - 30 1.2. A methodological framework
Sabine Braun and Elena Davitti

- 39 2. Telephone interpreting for healthcare service: potential problems and solutions
Amalia Agata Maria Amato

- 67 3. Challenges and affordances of telephone interpreting in medical settings versus face-to-face medical dialogue interpreting
Emilia Iglesias Fernández

- 95 4. La comunicazione bilingue in ambito legale: un raffronto fra interazione faccia a faccia e interazione telefonica mediata dall'interprete
Mariachiara Russo

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

INTRODUCTION

Technology and lack of co-presence do not seem to make things easy for remote interpreters, in particular for telephone interpreters. The cognitive complexity of this practice makes it also rather challenging to try to tease apart the way the different factors involved interact. Scholars have spent time and energy addressing the growing influence of technology on interpreting, with particular emphasis on remote interpreting (RI) and the inevitability for interpreters to adapt to new technologies (Winteringham 2010; Olsen 2014). Interestingly, surveys reporting remote interpreters' attitude towards their practice show widespread support (Lee 2007). Seasoned telephone interpreters were particularly satisfied with their performance (Ko 2006), a finding in line with more recent surveys (Iglesias Fernández and Ouellet 2018). Decreased support emerged due to various features that were not related to the medium, that is the telephone technology (Lee 2007), but concerned lack of provider education, little acknowledgment of interpreters' needs, as well as the negative impact of patients'

emotions on comprehension. Kelly (2008) highlighted that specific protocols aimed at educating interpreters would bring additional benefits and guarantee high standards of performance.

Nowadays remote interpreting in different settings and genres is a well-established professional practice, employing thousands of interpreters across the world. Some telephone interpreting companies have already gone global. From the traditional healthcare encounters, telephone-based interpreting (TI) assignments broach a myriad of public services – emergencies, domestic violence, the police –, as well as business services such as insurance companies and tourism, among others.

It is a fact that telemedicine, remote emergency services, remote court videoconferencing and interpreter-mediated remote police cross-examinations are already part and parcel of the interpreting profession. This is particularly the case when the interlocutors (doctors and patients, police and suspects, participants in a courtroom) face each other and only the interpreter is remotely located.

Yet, despite the rapid growth and implementation of remote interpreting by public and private service bodies, no dedicated, specific training has been put in place in higher education institutions. This oversight can be linked to the assumption that these modes of interpreting involve dialogic interpreting, and as such, training in remote interpreting is just a matter of applying the same theories and techniques as in face-to-face (FtF) dialogue interpreting (Pollit and Haddon 2005, p. 189).

In order to bridge this gap and investigate the peculiar features and technological affordances of RI, both telephone and video-based interpreting (VI), the Erasmus+ funded project *SHIFT in orality. Shaping the interpreters of the Future and of Today*¹ was launched in 2015 and completed in 2018. This project has brought together academia and RI companies in a strategic partnership: University of Bologna (leader), University of Granada, Pablo de Olavide University in Seville, University of Surrey, the Spanish TI company DUALIA and the Italian video-based company VEASYT, a spin-off of Ca' Foscari Uni-

¹ “Shift in Orality”, Erasmus+, STRATEGIC PARTNERSHIP IN HIGHER EDUCATION, Project n. 2015-1-IT02-KA203-0014786, <https://www.shiftinorality.eu>.

versity. This strategic partnership combined the interpreter-training and research expertise of higher education institutions and the market knowledge and penetration of the two RI companies.

The SHIFT project delivered six innovative intellectual outputs, an extensive up-to-date bibliography and a remote telephone and video interpreting corpus. This corpus includes simulations of genuine remote TI and VI interactions provided by the two partner companies. The following six intellectual outputs are freely accessible from the Project's website: 1) a literature review and case-studies of monolingual (FtF) communication in English, Italian and Spanish (the three languages of the project) in legal, healthcare and service settings (which were published in the book *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, San Vicente *et al.* 2017); 2) an in-depth study comparing the results of the previous output with interpreter-mediated dialogue FtF and remote communications in the same three languages and settings; 3) a market survey of RI interpreting demand and supply in the UK, Italy and Spain; 4) a pedagogical framework for remote interpreter training which resulted in the volume *Handbook of remote interpreting* (Amato *et al.* 2018); 5) training materials for TI and VI which were tested in the Summer School held in Forlì (Italy) on 11-16 June 2018 and attended by 24 interpreting trainees from the four partner universities; 6) a RI trilingual glossary.

The present volume focuses on telephone interpreting and draws upon the body of knowledge accumulated through the implementation of the SHIFT project. The reflection on the appropriate theoretical and methodological tools to investigate this form of technologized, interpreter-mediated interaction has resulted into a multi-faceted framework and into a set of categories to analyse the complex mechanics of interpreter-mediated, institutional, dialogic interactions when carried out remotely. These categories were consistently applied by all authors in this volume in their analysis of the case-studies and their comparisons with FtF dialogic interpreting. This was conducted in the three language combinations of the TI SHIFT corpus (Italian-English, Spanish-English and Spanish-Italian).

This multilingual volume begins by presenting the theoretical and methodological underpinnings for the study of TI. The first contribution “A multidisciplinary theoretical framework for the study of

remote interpreting” by Emilia Iglesias Fernández and Mariachiara Russo offers an approach ranging from a macro-level to a micro-level analysis of telephone interpretations, based on four disciplines: the ethnography of communication, the study of technologized interaction, telephone conversation analysis and the study of phonetics and prosody of mediated interaction. This first chapter is followed by “A methodological framework for the study of remote interpreting” by Sabine Braun and Elena Davitti who thoroughly describe the set of categories to analyse both TI and VI (the latter being a field in which Braun is a world-renowned expert for having coordinated the AVIDI-CUS I-III projects). These authors focus on the challenges and pedagogical solutions with reference to primary participants, with the managing of conversation openings, turns and closings, and of prosodic resources, embodied resources and comprehension problems.

These theoretical and methodological chapters lay the foundations for the following chapters which apply the suggested frameworks and their categories to analyse the various cases of interpreter-mediated telephone interactions taken from the SHIFT corpus. In some studies, these are compared with FtF interpreter-mediated interactions in legal, healthcare and service settings. Amalia Amato’s contribution, entitled “Telephone interpreting for healthcare service: Potential problems and solutions”, explores the healthcare setting with a view to highlighting the way in which the telephone interpreter can enhance the communication between the caller and the call-taker, and so does Emilia Iglesias Fernández in “Affordances of telephone interpreting in medical settings versus FtF medical dialogue interpreting: challenges and opportunities”.

The two following chapters deal with legal settings: Mariachiara Russo’s “La comunicazione bilingue in ambito legale: un raffronto fra interazione faccia a faccia e interazione telefonica mediata dall’interprete” (Bilingual communication in the legal setting: a comparison between FtF and telephone interactions mediated by interpreters) stresses, in particular, the role of speech markers in both situations and María Jesús González Rodríguez’s chapter “La interacción telefónica mediada por intérprete telefónico: algunos ejemplos en el ámbito policial-judicial” (Interpreter-mediated telephone interaction: some examples from the police-legal setting) explores

all the challenges that may arise with a view to offering adequate TI training. Last but not least, Nicoletta Spinolo's contribution "Interpretazione telefonica per i servizi turistici" (Telephone interpreting for tourism services) carries out an in-depth contrastive analysis of interpreter-mediated FtF and TI interactions in the field of tourism where the demand for remote interpreting services is steadily growing.

The volume ends with a chapter that recaps the main findings and the best practices highlighted by all authors in their in-depth analyses.

The common theoretical and methodological approach shared by all the authors in this volume based on the innovative TI SHIFT corpus is an original and coherent contribution to the field of Interpreting Studies as it highlights evidence-based challenges and opportunities of interpreter-mediated technologized communication and provides TI training guidance.

This volume is intended for interpreting students, professional interpreters, universities offering interpreter training programs, the scholarly community – particularly those interested in interpreting, interactional linguistics, sociolinguistics and social anthropology –, and those who are approaching the topic of technologized remote interpreting for the first time.

*Mariachiara Russo, Emilia Iglesias Fernández,
María Jesús González Rodríguez*

Acknowledgement

The Editors wish to wholeheartedly thank Annalisa Sandrelli for her careful reading of the manuscript and for her most insightful indications.

INTRODUZIONE

La tecnologia e l'assenza di spazio condiviso sembrano rendere più difficile il compito degli interpreti che lavorano a distanza, in particolare degli interpreti telefonici. Data la complessità cognitiva di questa pratica non risulta agevole cercare di discernere in che modo i diversi fattori interagiscono tra loro. Sono molti gli studiosi che hanno dedicato tempo e attenzione alla crescente influenza della tecnologia sull'interpretazione, con particolare riferimento all'interpretazione a distanza (tra cui Winteringham 2010; Olsen 2014). È interessante notare come i risultati degli studi volti a sondare l'atteggiamento degli interpreti nei confronti di questa pratica mostrino in generale un ampio sostegno. Quando ciò non avviene, come nel caso degli interpreti telefonici dello studio di Lee (2007), gli interpreti sottolineano come non sia tanto il mezzo (la tecnologia telefonica) la causa dell'insoddisfazione, quanto piuttosto altri elementi come la scarsa considerazione per le necessità degli interpreti e l'impatto dell'emotività del chiamante che può ostacolare la comprensione del messaggio. Ko (2006) riferisce come gli in-

terpreti telefonici esperti siano abbastanza soddisfatti della loro performance, un risultato in linea con studi più recenti (Iglesias Fernández e Ouellet 2018). Kelly (2008) sottolinea che protocolli specifici volti a formare gli interpreti in quest'ambito possono contribuire a migliorare ulteriormente la qualità della prestazione.

Al giorno d'oggi l'interpretazione a distanza in contesti e generi diversi è una pratica professionale consolidata, che impiega migliaia di interpreti in tutto il mondo. Alcune società di interpretazione telefonica sono già attive a livello globale. Gli incarichi di interpretazione telefonica si applicano a una miriade di servizi pubblici – assistenza sanitaria, emergenze, violenza domestica, polizia – e privati – compagnie di assicurazione e turismo, tra gli altri.

È un dato di fatto che la telemedicina, i servizi di emergenza a distanza, le videoconferenze in tribunale e gli interrogatori di polizia a distanza mediati da interpreti sono già parte integrante della professione dell'interprete. Ciò vale, in particolare, quando gli interlocutori (medici e pazienti, polizia e sospettati, il pubblico di un'aula di tribunale) si trovano tutti nello stesso luogo e solo l'interprete interagisce a distanza.

Tuttavia, nonostante la rapida diffusione e l'adozione dell'interpretazione a distanza da parte di enti pubblici e privati, non viene offerta alcuna formazione specifica nei corsi universitari per interpreti. Questa mancanza può essere dovuta alla convinzione che questa modalità di interpretazione sia sostanzialmente simile a una interazione dialogica ove l'interprete è presente e, di conseguenza, sia sufficiente applicare le medesime teorie e le medesime tecniche dell'interpretazione dialogica presenziale a quella da remoto (Pollit e Haddon 2005, p. 189).

Per colmare questa lacuna formativa e indagare le caratteristiche peculiari dell'interpretazione a distanza e le possibilità offerte dalla tecnologia, sia per l'interpretazione telefonica che per quella in videoconferenza, è stato lanciato nel 2015 il progetto *SHIFT in orality: SHaping the Interpreters of the Future and of Today*². Il progetto, che è stato finanziato dal programma Erasmus+ e si è concluso nel mese di ottobre 2018, ha riunito in un partenariato strategico istituzioni accademiche che formano interpreti e aziende che offrono servizi di interpretazione a distanza: Università di

² “Shift in Orality”, Erasmus+, STRATEGIC PARTNERSHIP IN HIGHER EDUCATION, Project n. 2015-1-IT02-KA203-0014786, <https://www.shiftinorality.eu>.

Bologna (leader), Università di Granada, Università Pablo de Olavide di Siviglia, Università del Surrey, l'azienda spagnola di interpretazione telefonica DUALIA e l'azienda italiana di interpretazione mediata da video VEASYT, spin-off dell'Università Ca' Foscari. Grazie a questo progetto si è realizzata una efficace sinergia tra le competenze di formazione e ricerca in interpretazione delle università partner e la conoscenza associata alla penetrazione del mercato delle due aziende esperte del settore.

Dal progetto SHIFT sono nati sei prodotti (*intellectual outputs*) innovativi, oltre ad un'ampia nonché aggiornata bibliografia e a un corpus di interpretazione a distanza che include simulazioni basate su reali interazioni remote via telefono e in videoconferenza fornite dalle due aziende partner. I sei *intellectual outputs* del progetto, liberamente accessibili dal sito web, sono i seguenti: 1) una rassegna della letteratura e di studi di casi sulla comunicazione presenziale monolingue in spagnolo, italiano e inglese (le tre lingue del progetto) in ambito legale, sanitario e di servizio (lavoro di ricerca che ha condotto anche alla pubblicazione del volume *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, San Vicente et al. 2017); 2) uno studio approfondito che mette a confronto i risultati del primo *output* con un'analisi di interazioni bilingui mediate da interprete a distanza nelle stesse tre lingue e negli stessi ambiti; 3) un'indagine di mercato sulla domanda e sull'offerta di interpretazione a distanza nel Regno Unito, in Italia e in Spagna; 4) uno strumento pedagogico per la formazione di interpreti a distanza (che ha portato anche alla pubblicazione del volume *Handbook of remote interpreting*, Amato et al. 2018); 5) materiali formativi per l'interpretazione telefonica e tramite video che sono stati testati in occasione della Summer School sull'interpretazione a distanza tenutasi a Forlì dall'11 al 16 giugno 2018 e frequentata da 24 studenti di interpretazione provenienti dalle quattro Università partner; 6) un glossario trilingue di interpretazione a distanza.

Il presente volume si concentra sull'interpretazione telefonica e si basa sulle conoscenze acquisite grazie al progetto SHIFT. La riflessione sugli strumenti teorici e metodologici appropriati per indagare questa forma di interazione mediata dall'interprete, ove la tecnologia svolge un ruolo determinante, ha prodotto un quadro assai articolato e un insieme di categorie per analizzare la complessa dinamica delle interazioni dialogiche istituzionali interpretate a distanza. Queste categorie sono state coerentemente applicate da tutte le autrici per analizzare i casi di studio

di interpretazioni telefoniche in tre combinazioni linguistiche (italiano-inglese, spagnolo-inglese e spagnolo-italiano) e per evidenziare analogie e differenze rispetto all'interpretazione dialogica presenziale.

Questo volume multilingue inizia con la presentazione del quadro teorico e metodologico di riferimento. Il primo contributo "A multidisciplinary theoretical framework for the study of remote interpreting" di Emilia Iglesias Fernández e Mariachiara Russo propone un approccio che si basa su quattro discipline che vanno da un livello di macroanalisi (la situazione comunicativa) a uno di microanalisi (la produzione paralinguistica): etnografia della comunicazione, studio dell'interazione mediata dalla tecnologia, analisi conversazionale applicata all'interazione telefonica e studio della prosodia e della fonetica nell'interazione mediata. Questo primo capitolo è seguito da "A methodological framework for the study of remote interpreting" di Sabine Braun ed Elena Davitti che descrivono in modo approfondito l'insieme delle categorie di analisi sia per l'interpretazione telefonica che per quella in videoconferenza (settore in cui Braun è esperta di fama mondiale, come coordinatrice dei progetti AVIDICUS I-III). Le autrici si concentrano sulle sfide e sulle soluzioni pedagogiche per affrontare questioni quali i riferimenti ai partecipanti primari, la gestione delle aperture, dei turni e delle chiusure nella conversazione, la gestione delle risorse prosodiche, delle risorse interne, multimodali e corporee (*embodied resources*) e dei problemi di comprensione.

Questi capitoli teorici e metodologici pongono le basi per i contributi successivi, che applicano gli strumenti proposti e le loro categorie per analizzare casi di interazioni telefoniche mediate da interprete tratti dal corpus SHIFT. In alcuni studi, le interazioni vengono confrontate con interazioni presenziali mediate da interprete in ambito legale, sanitario e dei servizi. I contributi di Amalia Amato, intitolato "Telephone interpreting for healthcare service: potential problems and solutions", e quello di Emilia Iglesias Fernández "Affordances of telephone interpreting in medical settings versus face-to-face medical dialogue interpreting: challenges and opportunities" esplorano il contesto sanitario per evidenziare il modo in cui l'interprete telefonico può ottimizzare la comunicazione tra partecipanti primari.

I due capitoli seguenti riguardano l'ambito giuridico. Mariachiara Russo in "La comunicazione bilingue in ambito legale: un raffronto fra intera-

zione faccia a faccia e interazione telefonica mediata dall'interprete" sottolinea, in particolare, il diverso ruolo dei segnali discorsivi nelle due situazioni comunicative e María Jesús González Rodríguez in "La interacción telefónica mediada por intérprete telefónico: algunos ejemplos en el ámbito policial-judicial" analizza le sfide di questo tipo di interazione con il proposito di formare adeguatamente l'interprete telefonico che lavora per la giustizia. Infine, ma non meno importante, il contributo di Nicoletta Spinolo "Interpretazione telefonica per i servizi turistici": l'autrice svolge un'approfondita analisi contrastiva tra interpretazione dialogica presenziale e interazione telefonica nel settore del turismo, dove la domanda di servizi di interpretariato a distanza è in costante crescita.

Il volume si chiude con un capitolo che riprende le migliori pratiche e i principali risultati emersi nei capitoli precedenti per fornire una sintesi unitaria.

L'approccio teorico e metodologico condiviso da tutte le autrici in questo volume rappresenta un contributo coerente e originale agli studi sull'interpretazione. L'analisi dell'innovativo corpus di interpretazione telefonica realizzato nell'ambito del progetto *SHIFT in orality* ha consentito di evidenziare le sfide e le opportunità di forme di comunicazione mediate da interprete che dipendono dalla tecnologia e di proporre strumenti per la formazione degli interpreti telefonici.

Questo volume è rivolto a studenti di interpretazione, interpreti professionisti, università che offrono programmi di formazione per interpreti, alla comunità scientifica – in particolare a coloro che sono interessati all'interpretazione, alla linguistica interazionale, alla sociolinguistica, all'antropologia sociale – e a coloro che si avvicinano per la prima volta al mondo dell'interpretazione a distanza.

*Mariachiara Russo, Emilia Iglesias Fernández,
María Jesús González Rodríguez*

Ringraziamenti

Le curatrici desiderano esprimere il loro più sentito ringraziamento ad Annalisa Sandrelli per l'attenta lettura del manoscritto e per le sue preziosissime indicazioni.

5. LA INTERACCIÓN TELEFÓNICA MEDIADA POR INTÉRPRETE TELEFÓNICO: ALGUNOS EJEMPLOS EN EL ÁMBITO POLICIAL-JUDICIAL

María Jesús González Rodríguez, Universidad de Bolonia

Premisa

Este trabajo forma parte de un conjunto de análisis dedicados a las interacciones presenciales y telefónicas en ámbito judicial-policial mediadas por intérpretes, ampliando algunas de las consideraciones tratadas en los mismos¹. En el presente capítulo se propone una descripción de las características de la interpretación telefónica identificadas en algunos ejemplos extraídos de grabaciones de conversaciones telefónicas mediadas por intérprete telefónico²

¹ Sobre la interacción telefónica mediada por interprete en general y en varios ámbitos específicos, Amato, Spinolo y González Rodríguez (2018).

² Con la descripción “interacción telefónica con intérprete telefónico” diferenciamos esta modalidad de la “interacción presencial con intérprete telefónico” – interlocutores que comparten espacio durante la interacción mediada por intérprete telefónico –, o de la “interacción telefónica con intérprete presencial” – en la que el intérprete trabaja presencialmente con una de las partes mientras que la otra se encuentra al otro lado del teléfono. Esta última modalidad, utilizada con frecuen-

en entorno policial. Dichas grabaciones, pertenecientes al corpus DUALIA del Proyecto SHIFT, han sido transcritas siguiendo los protocolos establecidos en el mencionado proyecto (véase Amato, Russo y Spinolo en este volumen), con una perspectiva de análisis preferencial centrada en la figura del intérprete telefónico. Los datos relevantes, observaciones y conclusiones comentadas se podrán contrastar con el análisis de la interacción presencial mediada por intérprete en ámbito judicial-policial presente en este volumen (véase Russo), y se considerarán como continuación de los trabajos de González Rodríguez (2017) y de Russo (2017). Inicialmente se recogen algunas consideraciones genéricas sobre las interacciones mediadas por intérprete telefónico así como generalidades de la interpretación en ámbito policial. A continuación, se pasa al análisis descriptivo de los materiales transcritos y el estudio de los mismos siguiendo los parámetros de los modelos citados en González Rodríguez (2017), al que se incorporarán eventuales reflexiones para poder completar en la medida de lo posible algunos conceptos. En este punto se prestará una cuidada atención a las fases consideradas determinantes en los modelos referidos, como la apertura y cierre de la interacción, sin olvidarnos de la gestión de turnos y discurso referido, gestión de dificultades, gestión del equipo y herramientas de trabajo, o gestión de los recursos cognitivos. A lo largo de este trabajo se incluirán observaciones de naturaleza metodológica y anotaciones de carácter contextual o situacional potencialmente útiles en posibles hipótesis de formación en interpretación telefónica o en la eventual iniciación al ejercicio profesional de la misma.

5.1. La interpretación telefónica vs interpretación bilateral presencial

Según Hen y Qian sobre interpretación telefónica (IT), la IT “...is a real-time language service that enables speakers of different languages to communicate by telephone with the assistance of an interpreter via a three-way conference call” (Hen y Qian 1997, p. 51). Kelly (2008,

cia desde hace un tiempo en el sector empresarial, es la operada habitualmente por el intérprete en un encargo de escuchas telefónicas (González Rodríguez 2015). Se subraya que en el sub-corpus DUALIA del proyecto SHIFT se encontrarán exclusivamente ejemplos de prestaciones de las dos primeras modalidades descritas.

p. XII) define al intérprete remoto como “An interpreter who provides interpretation from a physical location that is different from the location of one or more of the other participants of the conversation”, y a un intérprete telefónico como “an interpreter who provides interpretation via telephone”. En esta ocasión, y para nuestros fines, nos decantamos por la definición dada por Andres y Falk (2009, p. 16), según la cual “Telephone interpreting can be defined as bilateral interpreting over the phone”, por considerarla un adecuado punto de partida para nuestra propuesta de definición y descripción de la modalidad de interpretación telefónica que ilustraremos a continuación.

Genéricamente la literatura científica ha dejado claro que, si bien son tantas las características que la conversación telefónica comparte con aquella de tipo cara a cara, la interacción telefónica presenta una serie de elementos únicos, propios y diferenciales (véase González Rodríguez 2017). Esta afirmación podría reconocerse como válida también para la interpretación telefónica respecto a la interpretación presencial, dado que, por un lado, son numerosos los denominadores comunes presentes en ambas,³ pero por otro la interpretación telefónica se revela también como una modalidad singular con características únicas, como su condición monosensorial (*ibidem*).

En líneas generales, la interpretación telefónica (a partir de ahora IT) – exactamente igual que la interpretación presencial – se encuadra en situaciones comunicativas dialógicas en las que los interlocutores, en este caso a ambos lados de la línea telefónica, no consiguen conversar por falta de un código lingüístico común; estamos siempre ante una interacción diádica que pasa a ser triádica con la inclusión del intérprete en la conversación, convirtiéndose así en ‘una parte más’ integrada, plenamente activa y participe como en una interacción cara a cara (Wadensjö 1998), aunque muestre a su vez particularidades típicas de la comunicación remota. En cualquier caso, tanto en la IT como en la modalidad presencial (a partir de aquí IB, interpretación bilateral) se trabaja en interacciones “que van evolucionando gracias a las aportaciones de todos

³ En este trabajo, cuando se cita la interpretación presencial se está haciendo referencia a la disciplina de la interpretación bilateral o dialógica (Collados Aís y Fernández Sánchez 2001) con interlocutores e intérprete en un mismo espacio compartido.

los participantes, los cuales, de manera conjunta, construyen negociando y acuerdan los significados dentro de la situación comunicativa compartida” (Amato y Mack 2015, p. 78, traducción propia).

Ahondando ya en lo específico y desde un punto de vista metodológico, resulta evidente el paralelismo casi completo que presenta la IT con los elementos caracterizadores de la IB. No obstante, con el esquema siguiente, basado en Collados Aís y Fernández Sánchez (2001, pp. 61-94) se recogen las convergencias entre ambas modalidades: se señalan en negrita aquellos puntos en los que se distinguen netamente, y se marcan con subrayado aquellos en los que se registra diferenciaciones notables entre ellas:

Interpretación bilateral vs. Interpretación telefónica

(a partir de *Collados Aís y Fernández Sánchez, 2001*)

1. Contacto directo y **espacio compartido** - **visibilidad (CV/ CNV)**:

Dimensión interpersonal, control de gestión situacional, posibilidad de interrupción, aclaración dudas, complementar información, interpretar ‘a ciegas’, etc.

2. **Bidireccionalidad**: agilidad, rapidez, reflejos rápidos, gestión de turnos.

3. Diversidad contextos situacionales: flexibilidad comportamiento comunicacional, adaptación a la capacidad comunicativa de las partes.

4. Imprevisibilidad y gran diversidad temática.

5. Automatismos conversacionales: ‘actos de habla’ = manifestación de valores socioculturales, intención comunicativa.

6. Improvisación – espontaneidad: anticipación, intervenciones moderadoras, comentarios al intérprete, inclusión de traducción a vista no prevista, dificultades vocálicas/fragilidad de las partes, etc.

7. Variedad de estilos y/o registros: lenguaje especializado / estándar, formal / informal, cuestiones diatópicas, diastráticas, diafásicas, etc.

8. Diferencias culturales entre interlocutores: fluidez intra- e intercultural.

9. Diferencias de roles: simetrías, asimetrías.

10. **‘Posicionamiento’ del intérprete variable**: uso 1^a/3^a p., deícticos, tuteo/Ud., aspectos proxémicos, cambios de perspectiva, etc.

11. Toma de notas: datos indispensables, densidad de información.

El punto 1 del cuadro presentado es sin duda el más representativo de una IB, y, al mismo tiempo, retrata el rasgo diferencial de la IT, pues la ‘no presencialidad’ merma drásticamente los *inputs* recibidos por el intérprete telefónico (sólo audio, es decir, monosensorial), reduciéndose la comunicación no verbal a la información paralingüística⁴ y acústica – ruidos, sonidos que a veces juegan un papel determinante en la labor del intérprete telefónico y, llegado el caso, pueden resultar útiles y convenientes como *inputs* en sí (González Rodríguez 2015, pp. 115-117). Seguimos teniendo un ‘contacto directo’, pero a través de los dispositivos telefónicos, ya que el intérprete ‘está’ en la conversación, aunque no se encuentre presente físicamente; se trata de una cuestión de suma importancia que afecta no solo a la metodología y estrategias de trabajo, sino también al desarrollo de la conversación mediada, tanto en las formas como en los contenidos – deixis, o negociación de la información, por ejemplo. Las empresas del sector son muy conscientes de que la cuestión ‘espacio compartido’ es determinante en la IT, tanto es así que distinguen la “llamada estándar” – *two-point call* – de la ‘llamada a tres’ – *three-point call* – (véase la Introducción de este volumen): en la primera el intérprete trabaja con interlocutores A y B que sí comparten espacio, lo que significa poder trabajar con una tipología de gestión – de turnos, de instrumentos –, activar determinadas estrategias de trabajo o utilizar ciertos recursos comunicativos y lingüísticos, mientras que en la segunda esas gestiones y estrategias pueden cambiar sensiblemente, traduciéndose a veces en otra forma de operar, otra manera de escuchar, de hacer intervenir a los participantes primarios, etc. DUALIA, por ejemplo, avisa a sus intérpretes de estar ante una “llamada a tres” con una señal acústica antes de entrar en contacto el intérprete con sus interlocutores (anticipamos que los materiales que analizaremos en este trabajo responden a esta tipología de llamada).

Otros aspectos sobre los que se podría reflexionar como rasgos diferenciadores de una IT respecto a la IB son los recogidos en los puntos 9, 10 y 11 del esquema anterior. El asunto de la asimetría (9), al que dedicaremos unas líneas más adelante (parágrafo 5.2), se revela de extrema importancia especialmente en ámbito jurídico-judicial-policial, donde

⁴ Incluyendo los aspectos kinésicos de la voz y la llamada ‘kinésica audible’ (Po-yatos 1994, pp. 235-262).

los roles están muy definidos y las funciones y expectativas de las partes implicadas deben responder a reglas muy determinadas; todo ello hace que las interacciones pertenecientes a este ámbito se caractericen por una ritualidad y una formalidad preestablecidas, como ya indica Russo en este volumen (cfr. Garwood 2005, pp. 149-156; Hale 2010, pp. 65-97; González Rodríguez 2011, pp. 193-195 y 2015, p. 113). En lo referente a la toma de notas (11), se subraya que el estudio de esta técnica se ha reservado tradicionalmente para las disciplinas de la interpretación de conferencias – más en concreto para consecutiva –, mientras que en IB nunca ha sido considerada un instrumento indispensable ni en su recorrido formativo ni en su ejercicio profesional, escudándose en que la bidireccionalidad constante (cambio de código o *code switching*) no comporta turnos de larga duración con un volumen de datos importante⁵. Sin embargo, creemos que sería conveniente incluir las técnicas de apuntes en la formación de todas las disciplinas de interpretación y recalcar su importancia en la práctica profesional, especialmente para un intérprete telefónico. En una IB se suele ir preparado con el tema del encargo, el intérprete puede incluso conocer ya a la/s parte/s implicada/s, o cabe la posibilidad de que se haya especializado en un determinado contexto profesional o temático. En una IT no suelen darse tales condiciones, por lo que la toma de notas auxilia al intérprete ante el alto grado de imprevisibilidad, la diversidad temática, la inmediatez de las *performances* o prestaciones, la variedad de contextos situacionales y no disponer de tiempos preparación, o no conocer (ver) a las partes interlocutoras a las que asiste. Además, el hecho de depender única y exclusivamente del *input* audio para recabar, comprender y memorizar información dificulta aún más las tareas del intérprete: ante posibles distorsiones acústicas, turnos acelerados, voces con características o acentos peculiares, o ruidos de fondo, es indispensable asegurar datos y contenidos con la toma de notas. Todo lo descrito hasta estas líneas, que forma parte de la IT por naturaleza y de la normalidad cotidiana de su ejercicio profesional, puede llegar a crear incertidumbre generando cierta tensión en el intérprete, pero esta es una cuestión que trataremos en el apartado 5.2.

⁵ Por nuestra parte, consideramos que la presencia de notas obedece más a la densidad de datos en el flujo de información de cada turno que a la duración de los mismos.

El punto 10 referente a la ‘colocación comunicativa’ del intérprete en la interacción telefónica muestra una cierta singularidad y se inserta dentro de lo que definimos como *footing*, término que hace referencia a los cambios de perspectiva que asumen los participantes en una conversación dependiendo del papel, de las relaciones que se van construyendo y/o de los comportamientos que vamos adoptando en esa interacción (cfr. Amato y Mack 2015, pp. 106-109). Se trata de un aspecto intrínseco a cualquier conversación, pero que produce unos efectos muy concretos, por lo que el estudio y análisis del cambio de perspectiva en una IT pueden resultar de especial interés. El intérprete, y en particular el intérprete telefónico, ha de ser rápido y flexible ya que su ‘colocación comunicacional’ varía en no pocas ocasiones (cfr. González Rodríguez 2006) – tanto de interacción a interacción, como dentro de una misma interacción –, acudiendo a la alternancia de discurso directo e indirecto (véase San Vicente 2017, pp. 57-58) como mecanismo lingüístico por excelencia para expresar estos cambios de posicionamiento durante la interacción. Del mismo modo, el intérprete también conjuga sus intervenciones como *relayer* – traducir lo mejor posible los contenidos – y como *coordinator* – orquestando las intervenciones, gestionando turnos – (cfr. Torres 2014; Wadensjö 1998), o asume el papel de *reporter*, *responder* y/o *recapitulator* (1998) según el efecto o las consecuencias derivadas de aquello que ha escuchado de los participantes primarios o interlocutores (cfr. Amato y Mack 2015, pp. 79-80).

La cuestión del ‘posicionamiento’ encierra siempre una cierta complejidad, tal vez aún más significativa en IT y en particular en ámbito policial-judicial; son numerosas las cuestiones que podríamos mencionar sobre este tema, como por ejemplo el cambio de persona gramatical de los interlocutores (1ª ⇔ 3ª, plural ⇔ singular) y otras formas relacionadas con la deixis –adverbios de lugar “allí”, “aquí”, pronombres personales, posesivos, demostrativos, etc. Estos son siempre aspectos relevantes en interpretación, pero en la IT de ámbito policial-judicial, o en llamadas de emergencias, los cambios de perspectivas pueden encerrar tal vez un significado determinante, por lo que han de identificarse rápidamente y gestionarlos con sumo cuidado. Por otra parte, hay que entender que las reacciones comportamentales de los interlocutores sin *input* visual pueden requerir

turnos de desambiguación o aclaración (ver Russo en este volumen), intervenciones moderadoras de varia índole o una gestión de turnos más complicada respecto a una conversación presencial mediada, como veremos en el análisis de transcripciones más adelante. A todo ello, se han de sumar además las posibles ‘re-colocaciones’ a las que se ve obligado el intérprete de IT pasando de una “llamada estándar” a una ‘llamada a tres’ o viceversa en su jornada de trabajo. En cualquier caso, siempre es oportuno además recordar que la bidireccionalidad (punto 2 del esquema), el elemento caracterizador por antonomasia de la IB y de la IT, genera ya de por sí un sustancial esfuerzo cognitivo íntimamente relacionado con la ‘colocación conversacional’, sobre todo cuando se trata de turnos breves y rápidos, especialmente en la IT para servicios de emergencia – pensemos, por ejemplo, en una llamada a bomberos, policía, etc.

Por último, subrayamos lo que de alguna forma se ha ido apuntando a lo largo de este apartado y que se refiere a los puntos 3, 4, 6 y 7 del cuadro anterior: la improvisación ante imprevistos – pueden surgir con frecuencia en IT policial-judicial o emergencias, por fragilidad de una de las partes (víctima de un robo) o la voluntad de no colaborar en la comunicación (policía/detenido) –, la diversidad de temas, partes y contextos, los cambios de registro y lengua – especializa, formal, informal – y la variabilidad presentes en la IB se acentúan notablemente en la IT, como tendremos ocasión de observar más adelante en los materiales analizados.

5.2. La interpretación telefónica como modalidad

Según lo referido hasta estas líneas, sería excesivamente banal considerar la IT como ‘una IB realizada al teléfono’; es cierto que el origen de la IT está ligado a este medio, pero en realidad esta tipología de interpretación nace como respuesta a necesidades muy concretas y serán estas las verdaderas ‘progenitoras’ de la IT: premura e inmediatez, el conocido ‘aquí y ahora’. La concepción de un servicio de interpretación que pueda ser prestado en minutos allá donde fuere necesario es el germen de la actualmente llamada ‘interpretación a distancia’ y los primeros experimentos se realizan a través de una línea telefónica. El medio (teléfono) es el instrumento principal de

trabajo y se convierte asimismo – cada vez más – en ‘elemento innovador y multiplicador’⁶ que posibilita nuevas formas de interacción, distintas modalidades de comunicación y, consecuentemente, es capaz también de renovar e innovar las condiciones de trabajo del intérprete telefónico. En resumen, la IT no es una interpretación bilateral clásica al teléfono, sino que podríamos hablar de una nueva modalidad de interpretación, una nueva dimensión de la IB⁷, surgida de las exigencias espacio-temporales experimentadas tanto en los servicios públicos como en el sector privado, que opera con dispositivos telefónicos. El *modus operandi* del intérprete de IT se construye a partir del aparato metodológico de una IB presencial, pero debidamente implementado, de forma que la IT podría ser considerada, siempre desde la perspectiva metodológica, como una modalidad de interpretación derivada de la IB catalogable dentro de la ya gran familia de la ‘interpretación a distancia’.

Los elementos caracterizadores de una IT, presentes en mayor o menor grado en cada una de las *performances* que se desee analizar, son los siguientes: la particularidad de trabajar a ciegas, en modalidad ‘percepción monosensorial’, diligenciar tal vez numerosas llamadas – ‘estándar’ (*two-point*) y/o ‘a tres’ (*three-point*) –, con cambio de interlocutores, de motivo de la llamada, de temas o de contextos, es decir, una ‘multidiversidad acelerada’, gestionar situaciones comunicativas marcadamente asimétricas (médico/paciente, o en nuestro caso, policía/ciudadano) y operar frecuentemente con una cierta tensión, que llamaremos ‘grado de tensión cero’, derivada de la incertidumbre generada por todas las variables mencionadas que el intérprete se espera cada vez que suena el teléfono y atiende la llamada. Veamos estas cinco condiciones con detenimiento:

- a) Percepción monosensorial: se trabaja en una situación ‘a ciegas’, teniendo como único *input* comunicativo el audio telefónico. Como ya hemos indicado anteriormente, la condición de ‘no ver’ del intérprete no tiene que ser necesariamente compar-

⁶ Solo a modo de ejemplo, pensemos en la posibilidad de traducción a vista de un documento por captura de pantalla, envío de foto adjunta por WhatsApp, envío de archivos, consulta de *cloud*, etc.

⁷ Como lo es también la interpretación por videoconferencia.

tida por las partes a las que asiste; en una ‘llamada a tres’ los participantes y el intérprete se encuentran en condiciones espaciales semejantes, mientras que en una llamada ‘estándar’ encontramos una cierta asimetría de poderes (cfr. Leonardi 2003, p. 26) entre los participantes primarios, que sí que comparten espacio, y el intérprete. La presencialidad compartida por los interlocutores ha de convertirse para el intérprete siempre que sea posible en un recurso ulterior, una ventaja a tener muy en cuenta en las estrategias de trabajo⁸. Como ya indicado anteriormente, interpretar ‘a ciegas’ ha de ser compensado con una buena capacidad receptiva (competencia en escucha activa) de elementos paralingüísticos, elementos prosódicos y de audio en general, porque será esta la que contrarrestará en parte la pérdida de la información visual (véase Iglesias Fernández en este volumen).

- b) ‘Multidiversidad acelerada’: hace referencia a los puntos 3, 4, 6-9 del esquema IB del parágrafo anterior. Se debe entender que el intérprete de IT, por la modalidad de servicio y las exigencias que comporta esta modalidad (el ‘aquí y ahora’ antes mencionado), ha de atender multitud de temas, con situaciones comunicativas diferentes, contextos distintos, usuarios diversos, etc., y sus tiempos de reacción y ‘re-colocación en situación’ deben ser muy breves. En la práctica habitual de esta modalidad el intérprete no siempre cuenta con un breve *briefing* dado por A (cliente, participante primario, un operador de la policía por ejemplo, que llama y se conecta con el servicio de interpretación para poder atender a su interlocutor) viéndose a menudo en la tesitura de ‘auto-dotarse’ de ese *briefing* escuchando a la parte B (usuario, alertante o llamante) que suele

⁸ Un ejemplo de ‘llamada a tres’: el intérprete al teléfono atiende a un policía en Comisaría y a un turista que desde la recepción de su hotel denuncia que ha sido víctima de un robo en la calle; en este caso ninguna de las tres partes comparte espacio. Por el contrario, en una llamada estándar las partes asistidas por el intérprete sí que comparten espacio (denunciante y policía en Comisaría, y el intérprete al teléfono, por ejemplo) una situación favorable, por ejemplo, para transmisión de datos personales (intérprete: “escriba donde le está indicando el policía su nombre y domicilio”).

explicar en sus primeros turnos el motivo de su llamada. Las primeras fases de la interacción telefónica mediada suelen ser rápidas, más aún si se trata de una llamada proveniente del 112 (emergencias) o del 091 (policía nacional), y el intérprete de IT ha de estar muy atento en estos primeros minutos que resultan esenciales para crearse un cuadro correcto de la situación. En definitiva, se podría afirmar que la ‘multidiversidad’ de la IT puede llegar a ser mayor respecto a la IB, ya que un intérprete atenderá potencialmente numerosas llamadas de distinta naturaleza en su turno de trabajo, y seguramente todo ocurrirá con mayor rapidez (de ahí el término ‘acelerada’) respecto a la modalidad presencial⁹.

- c) Asimetría marcada: la asimetría en IT presenta todo un abanico de posibilidades intrínsecas a la interacción mediada – asimetrías en la capacidad comunicativa de las partes, de los roles, de información, etc.¹⁰ Dejando a un lado la IT dedicada al sector privado, y contemplando la ya importante presencia de esta modalidad en los servicios públicos (SSPP), es plausible tener que hacer frente a situaciones de fragilidad con al menos una de las partes de la interacción (como adelantábamos robo, accidente, urgencias, asistencia social, conflicto en escuela), y diferencias de roles de distinta índole (paramédico/accidentado, funcionario/ciudadano, padres de alumno/director de escuela), situaciones todas ellas generadoras de asimetrías que pueden llegar a ser muy marcadas, especialmente en ámbito judicial-policial (policía/víctima, comisario/detenido, juez/acusado).
- d) Tensión de ‘grado cero’: adelantábamos que en una IT el in-

⁹ Comisarías, hospitales, escuelas, ayuntamientos, para rellenar un formulario, para llamar una ambulancia, para denunciar un robo, para hablar con los padres de un alumno, para cita médica programada, para seguimiento de un paciente con movilidad reducida, para denunciar una desaparición, para tramitar un documento de identidad, permisos de residencia, etc. Tendencialmente, en una IT ocurren más cosas en menos tiempo respecto a una IB.

¹⁰ Este es un punto que sería interesante estudiar en profundidad e integrar en lo posible los resultados que se obtuvieren en hipótesis de formación en IT (y en IB).

térprete debe estar preparado para cualquier cosa¹¹, desde un banal trámite burocrático a un accidente de tráfico grave, un caso de violencia de género, llamadas de servicios de urgencias de hospitales, etc. Esta cuestión genera de por sí una tensión constante al intérprete telefónico, a la que ha de acostumbrarse y saber gestionar (lo que convenimos en llamar tensión ‘grado cero’); en los casos de llamadas de servicios de emergencias, el intérprete debe reaccionar en pocos segundos para contextualizar e identificar estrategias de trabajo en situaciones de gran dificultad comunicativa – por un dolor agudo, o por factores emocionales, por ejemplo –, y en ocasiones el intérprete de IT ha de adaptarse a situaciones de estrés entre las partes. En definitiva, partimos de una tensión generada por la incertidumbre que el intérprete experimenta cuando está de turno laboral y sabe que puede llegar cualquier tipo de llamada (‘grado cero’), hasta llegar a la que puede heredar por uno o ambos participantes ya en tensión/fragilidad, o incluso aumentarla en caso de producirse alguna dificultad comunicativa o conflicto entre las partes (A cliente, B usuario e I, intérprete) durante la llamada (González Rodríguez 2015). Sería oportuno profundizar en este aspecto e incluirlo en un recorrido formativo especializado en IT, por tratarse de un factor que puede comprometer la labor y el buen hacer del intérprete.

- e) Incidencia del dispositivo telefónico: muy brevemente subrayamos que para la toma de notas en una IT hay que preparar previamente cuaderno y bolígrafo antes de aceptar la llamada, por seguridad. Esto obliga a operar con el dispositivo telefónico en modalidad ‘manos libres’ o mejor aún, con auriculares. Pero en cualquier caso, el estar al otro lado del teléfono nos obliga a trabajar con un audio que, en la mejor de las hipótesis, presentará una calidad que será siempre netamente inferior a la que se suele obtener en una cabina de simultánea, por ejemplo. Se trata de un audio ‘sucio’ al que el intérprete se ha de acostumbrar, por no hablar de la caída de

¹¹ Normalmente el intérprete desconoce lo que le espera al otro lado del teléfono: cuando acepta la llamada, habla directamente con las partes implicadas, y los clientes (médico, policía) le suelen referir el motivo de la llamada, si lo conocen.

línea, problemas de cobertura, etc. Los primeros estudios sobre la IT observaban una mayor demanda de repetición de informaciones, que incidía en una gestión de turnos más complicada respecto a los de una IB genérica (cfr. Wadensjö 1999), y se interpretaban como dificultades creadas por el propio intérprete, cuando en realidad en muchas ocasiones se puede tratar de operaciones/turnos de confirmación que el intérprete lleva a cabo a veces por problemas técnicos, o para asegurarse del contenido comunicado por los participantes primarios.

5.3. Interpretación telefónica en ámbito judicial-policial

Para mantener mejor el punto de mira sobre la figura del intérprete telefónico en ámbito policial-judicial, incluimos a modo de marco genérico un breve retrato contextual de la presencia de esta modalidad de interpretación en España¹² y de soslayo en Italia, dado que los materiales analizados hacen referencia a estos dos países.

Partamos de una premisa siempre necesaria: la evolución de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) han determinado un auge sin precedente del número de idiomas presentes en la ‘comunidad internacional comunicada’, y la globalización ha amplificado los horizontes en general, incluidos aquellos de las actividades delictivas – trata de personas, tráfico de drogas, armas, terrorismo internacional, etc. – (González Rodríguez 2015). El intérprete es una figura conocida (e indispensable) para la Justicia en general desde tiempos remotos y en las últimas décadas recurren cada vez más a sus servicios las Fuerzas de Seguridad del Estado con funciones de Policía Judicial¹³ en Comisarías, establecimientos penitenciarios, audiencias de tribunales y demás estamentos judi-

¹² Para ulterior información: <http://linkinterpreting.uvigo.es/interpretacion-policial-y-en-centros-penitenciarios/>.

¹³ En España, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil o incluso Policía Local, entre otros; en Italia: Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc. Tanto en España como en Italia, no existe una entidad policial integrada en el poder judicial y con dedicación exclusiva, sino que los cuerpos policiales (o incluso determinadas autoridades designadas) prestan servicios al poder judicial y al ministerio público, para la investigación de delitos y ejecución de sentencias.

ciales. El marco legislativo que nos presenta la figura del intérprete al servicio de las Fuerzas de Seguridad en España parte del art. 17.3 de la Constitución española, la ley orgánica 4/2000 de la Ley de Extranjería y su art. 20 y el desfasado art. 441 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim) que se remonta al siglo XIX. A este breve cuadro habría que añadir el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos¹⁴ (*Carta de Niza*, firmada en 2000) y la innovadora directiva 64/2010/UE¹⁵ del 20 de octubre del 2010 del Parlamento Europeo y del Consejo que define el derecho al acceso a servicios de interpretación y traducción en los procesos penales. En dicha directiva se subraya, entre otras importantes cuestiones, la obligación por parte de la Justicia de los países miembros de la UE a garantizar en pleno los servicios de interpretación necesarios en todos y cada uno de los mecanismos y procesos judiciales que tengan lugar, recurriendo, cuando proceda, “al uso de tecnologías de la comunicación como la videoconferencia, el teléfono o internet, salvo cuando se requiera la presencia física del intérprete con miras a salvaguardar le equidad del proceso” (texto de la directiva, artículo 2, punto 6).

Los servicios prestados por el intérprete en ámbito judicial-policial son múltiples y variados y abarcan desde interrogatorios, audiencias, toma de declaraciones, entrevistas con abogados, denuncias, asistencia a algún tipo de trámite, etc. (Hale 2007, p. 68; Olalla 2006; Ortega 2011) hasta investigaciones policiales, interpretar para escuchas telefónicas o transcripciones/traduccion de las mismas (González Rodríguez 2015). En el caso de España, los servicios de interpretación y traducción para la Dirección General de la Policía se encuentran externalizados a través de licitaciones públicas (Ortega 2011) – un sistema que ha sido muy criticado, por la mala calidad de las prestaciones y las bajas tarifas –, aunque también existe la posibilidad de trabajar como intérprete por concurso-oposición para la Guardia Civil y convertirse en personal laboral, o ser

¹⁴ <http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/articulo6CEDH.htm>.

¹⁵ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:es:PDF>

contratado como intérprete interino para plazas vacantes, o como *free-lance*. Italia presenta una realidad similar, contando con intérpretes y traductores dentro del propio funcionariado de las Fuerzas de Seguridad del Estado y la posibilidad de contratar servicios de interpretación y/o traducción de manera puntual a criterio interno de las fuerzas del orden interesadas. Por último, como dificultades genéricas que registra el intérprete trabajando en este ámbito encontramos algunas como: trabajar con otros profesionales que tal vez no conocen la labor de intérprete y no colaboran como sería menester (cfr. Pajarín 2011; Hale 2007, p. 66), o la diversidad de escenarios laborales, muchos de ellos con gran carga habitual de estrés, de tensión y/o de riesgo/peligro. Considerando lo expuesto, sería precavido trabajar como intérprete telefónico (Wadensjö 1999) en aquellas circunstancias en las que el intérprete presencial, en un arresto por ejemplo, arriesgaría su seguridad e incolumidad. Lo que sí es cierto es que, si bien la IT se consolida como modalidad importante en el ámbito sanitario, en el sector judicial policial se requiere indefectiblemente la presencialidad de las partes implicadas y, en ese sentido, la evolución natural hacia la interpretación a distancia (la necesidad del ‘aquí y ahora’) se va orientando netamente hacia la interpretación por videoconferencia (cfr. Braun 2012; Balogh y Hertog 2012) y no hacia la IT.

Para concluir este apartado y desde el punto de vista lingüístico, se apunta que el género de comunicación que encontrará el intérprete en ámbito judicial-policial se caracteriza por comprender una amplia gama de géneros textuales, estilos, registros, una suerte de lenguaje multifuncional y multiforme pero que, al mismo tiempo, presenta una vinculación a convenciones y ritualismos típicos de la interacción en ámbito jurídico-judicial (cfr. Hale 2007, pp. 65-103). Las posibilidades de interacciones prototípicas que el intérprete podría afrontar en este ámbito quedan bien ilustradas en la siguiente tabla realizada por Hale (2007, p. 68) en la que se recogen las posibles combinaciones dependiendo de qué tipo de participantes primarios se trate (policía/sospechoso, policía/testigo, abogado/cliente, etc.) según las relaciones entre dichas partes, la función, el nivel de formalidad y privacidad, la finalidad del evento, y el sistema implicado:

Principales ámbitos jurídicos del mundo angloparlante
(Hale, 2007)

	Interrogatorios policiales (con grabación)	Interrogatorios policiales	Conferencias jurídicas	Vistas en salas de justicia de rango inferior	Vistas en tribunales	Juicios en tribunales
Participantes	Policía Sospechoso/Detenido Intérprete	Policía Testigo Intérprete	Abogado Cliente Intérprete	Miembro/s Solicitante/s Testigo/s (Abogado) Intérprete	Juez Secretario Judicial Policía Defensa Acusado Testigo/s Intérprete	Magistrado/s Jurado Acusación Defensa Acusado Testigo/s Intérprete
Relación de los participantes	Antagónica con la policía (incluso si la policía intenta mantener un ambiente amistoso y de colaboración)	Neutral	Amistosa con el abogado	Neutral con los miembros	Neutral con el juez, antagónica con el abogado de la oposición, amistosa con su propio abogado	Neutral con el juez, antagónica con el abogado de la oposición, amistosa con su propio abogado
Función de los participantes	El policía pregunta y el detenido responde	El policía pregunta y el testigo responde o actúa de narrador	Ambos preguntan y responden	Los miembros preguntan, los solicitantes responden. No se restringen las normas que rigen la pertinencia y admisibilidad de las pruebas	El abogado pregunta, el testigo responde. Se aplican normas que rigen la pertinencia y admisibilidad del testimonio oral	El abogado pregunta, el testigo responde. Se aplican normas que rigen la pertinencia y admisibilidad de las pruebas
Nivel de formalidad	Informal Semiformal	Informal Semiformal	Informal Semiformal	Semiformal	Formal	Formal
Privacidad				Semiprivado	Público	Público
Finalidad del evento	Acusar, sonsacar una confesión	Elaborar una declaración para la acusación	Defender	Mediar	Elegir una versión	Elegir una versión
Sistema	N/A	N/A	N/A	Inquisidor	Acusatorio	Acusatorio

5.4. Análisis de una interpretación telefónica en ámbito judicial-policial

Este apartado está dedicado al análisis de algunos de los materiales recabados en el proyecto SHIFT, en particular, al análisis de interacciones telefónicas en ámbito policial mediadas por intérprete telefónico. Los modelos que se utilizarán en este apartado responden a los expuestos detalladamente en Amato (2017), Russo (2017) y González Rodríguez (2017).

5.4.1. Presentación de materiales y modelo de análisis

Anticipamos que el volumen de materiales de IT a disposición en ámbito policial-judicial es por norma notablemente menor respecto al ámbito sanitario, por ejemplo; ello se debe posiblemente a la prevalencia en este sector de la interpretación por videoconferencia respecto a la IT, como se mencionaba en el apartado 5.3. En nuestro caso, contamos con un total de cuatro grabaciones de llamadas que pueden catalogarse como interacciones telefónicas mediadas por intérprete telefónico en ámbito policial, tres de ellas con la combinación español-italiano, y una última con inglés-español. Se trata siempre de grabaciones de simulaciones que reproducen interacciones reales que han tenido lugar anteriormente; el intérprete lleva a cabo el servicio y solo al final del mismo se le informa que en realidad ha trabajado en una simulación. Este sistema suele ser utilizado por las empresas para controles de calidad, monitorización de las prestaciones por parte de los intérpretes, para probar a los intérpretes de última adquisición en la empresa y para material de investigación, como el caso del proyecto SHIFT (véanse Amato, Russo y Spinolo en este volumen). Seguidamente se presentan de forma esquemática las grabaciones objeto de análisis y transcripción:

- Ejemplo 1: “Niño perdido”

Duración: 7 minutos 17 segundos; se trata de una llamada ‘a tres’ al 112, por lo que nace como llamada a *call-center* para atender emergencias; el objeto de la llamada es la desaparición de un niño en una playa valenciana y se contacta a la Policía para pedir ayuda y asistencia, enviando un coche patrulla de la Policía Nacional. La llamada es interesante desde varios puntos de vista, rica en detalles prototípicos, y

completa en cuanto a estructura y contenidos. Los participantes son: madre del niño desaparecido (B), policía nacional varón (A), intérprete femenina (I). Los idiomas implicados son italiano y español. El número de turnos registrados es 95.

- Ejemplo 2: Tirón de bolso (1ª parte)

Llamada 'a tres' al 112 de la misma naturaleza que la anterior desde un punto de vista de categorización (servicio emergencias) aunque en esta ocasión están más presentes los elementos típicos de llamada a servicios institucionales (Guardia Civil). En realidad, son dos grabaciones de un único servicio, porque al caer la línea se conformarán dos interacciones con estructura completa (salvo cierre final por sucesiva caída de línea). La primera parte dura 3 minutos y 38 segundos; el objeto de la interacción: la víctima de un tirón de bolso (B) en Barcelona llama al 112 para ser atendida y asistida por las Fuerzas de seguridad; será atendida por una intérprete mujer (I) junto a un guardiacivil varón (A). Los idiomas implicados son italiano y español. Turnos registrados: 32.

- Ejemplo 3: Tirón de bolso (2ª parte)

Continuación de la anterior llamada con una duración de 6 minutos 26 segundos, con apertura interesante (con heteroidentificación y autoidentificación por los motivos ya expuestos); representa la clásica llamada con serios problemas de conexión y cobertura. Los participantes son exactamente los mismos que en la llamada anterior – en el caso de DUALIA, el sistema de distribución de llamadas que siguen contemplan la posibilidad de reasignar el mismo intérprete en caso de caída de línea o desconexión de llamada, y capitalizar así el trabajo anterior del intérprete y evitar a los clientes y usuarios un *re-briefing* o repeticiones de contenidos ya tratados. Turnos registrados: 52.

- Ejemplo 4: Mujer desaparecida

Llamada 'a tres' de 4 minutos y 57 segundos con inglés y español como par de lenguas de la interacción; una llamada muy representativa de los preliminares de una investigación policial sobre un caso de desaparición. El objeto: una mujer rumana de vacaciones en Madrid contacta al 112 para dar cuenta de la desaparición de su amiga al no presentarse en el hotel desde el día anterior. Resulta igualmente interesante esta llama-

da como ejemplo de estudio de interacciones telefónicas mediadas por intérprete con un participante primario que se expresa en un idioma que no es su lengua nativa¹⁶: la señora que llama es rumana (B), pero elige el inglés como código para la interacción, siendo atendida por una intérprete femenina (I) y un policía nacional (A). El análisis pormenorizado de esta llamada queda incluido en Russo (en este volumen).

El modelo de análisis utilizado en estas grabaciones sigue además las pautas expuestas por González Rodríguez (2017) y se concentrará en la apertura y cierre de la interacción, sin olvidar la utilización del discurso referido y ‘colocación comunicacional’ del intérprete ante los participantes primarios, la gestión de turnos y de dificultades, la gestión del equipo y herramientas de trabajo, así como la gestión de los recursos cognitivos.

5.4.2. Ejemplo de transcripciones

En este apartado se especifica que, por razones de espacio, no se adjuntan las transcripciones completas, si no que se decide la inclusión de aquellos fragmentos más interesantes que ejemplifican mejor los aspectos analizados. Como se ha apuntado precedentemente, las transcripciones presentadas en todos los capítulos siguen los modelos acordados en el proyecto SHIFT. A través de los ejemplos incluidos se persigue facilitar una visión parcial de las interacciones analizadas y favorecer así la correcta interpretación de los datos referidos en los próximos apartados. Una última cuestión aclaratoria sobre las transcripciones: desde los primeros segundos de cada grabación detectamos en escucha la presencia intermitente de un ‘bip’ (de casi medio segundo de duración) derivado del sistema de grabación utilizado. Este sonido, si bien no lo perciben ni participantes/interlocutores ni intérprete en la llamada en sí, está presente en todas las grabaciones. Con el objetivo de retratar lo más fielmente posible la escucha en la fase de análisis de las mismas, se decide incluir este sonido en estas transcripciones, para poder apreciar su superposición en fragmentos de turnos, creando a veces cierta perturbación y alguna que otra di-

¹⁶ En González Rodríguez (2017) se subraya el gran interés despertado entre los estudiosos de análisis conversacional y de las interacciones telefónicas desde la perspectiva transcultural por el tema de las conversaciones telefónicas entre hablantes no nativos.

facultad de comprensión/identificación de los contenidos audio a los oyentes/transcriptores de estas grabaciones.

5.4.2.1. Inicios y aperturas

En los segundos iniciales de las cuatro llamadas objeto de este análisis se encuentra presente la sintonía musical de ‘llamada en espera’ de DUALIA. Con esta música los participantes primarios esperan la entrada de un intérprete de la lengua precedentemente seleccionada. Esta pre-apertura se aproxima muy de cerca a las llamadas de servicio/*call center* monolingües (González Rodríguez 2017), una situación habitual y frecuente en la cotidianidad de todos nosotros, lo que induce a una colocación comportamental de los participantes primarios cómoda, por ser ya conocida, familiar. En el Ejemplo 2 contamos con 63 segundos de voz pregrabada, que nos guía en la selección de opciones del menú que nos presenta; es un largo minuto, aunque muy útil por acercarnos al recorrido que ha de realizar la parte primaria A para acceder al servicio de interpretación.

Una de las grandes particularidades de la interacción mediada es que la apertura del canal corre a cargo de la figura del intérprete, con autoidentificación – a veces con nombre comprensible, otras no, pero siempre rápida y protocolarizada con la fórmula prototípica de *call center*/servicios institucionales (“Buenos noches le atiende Isabel ¿en qué puedo ayudarle?”), incluyendo en el mismo turno saludo e identificación (González Rodríguez 2017, pp. 207-212); lo mismo hará el participante primario A – policías y guardiacivil en nuestro caso –, pero con una autoidentificación muy genérica y vaga de todos ellos (“Buenas tardes llamo del 112 de Valencia” en Ejemplo 1, y “buenas tardes, mira verás, te llamo desde el puesto de la Guardia Civil de Barcelona” en Ejemplo 2). Es bastante frecuente en la vida real que la apertura en esta tipología de interacción esté exenta de convencionalismos afables (“¿cómo está Ud.?” , “encantado de conocerle”) ya que se trata de llamada de servicios en ámbito institucional y ninguna de las partes se conoce. No obstante, observamos cómo el registro lingüístico en los turnos iniciales puede variar, por ejemplo, entre grabación 4 y Ejemplo 2 – tú/usted –, e incluso alternarse, como el guardiacivil (A) de la Ejemplo 2 que inicia tuteando al intérprete (I) pero modificará su registro más adelante introduciendo la forma de cortesía (usted) ya en el mismo turno.

1. I: >Dualia mi nombre es Inés en qué puedo ayudarle?<
2. A: Ho::la buenos días mire llamo del 112 eh: es usted la intérprete?
3. I: de acuerdo?
4. A: sí ah le voy a pasar con una señorita
5. I: de acuerdo
-
1. I: >>[((XXX)) ininteligible, muy rápida] en qué puedo ayudarle?<<
2. A: Ho:la >buenas tardes< (.) >Mira verás< de::: >te llamo desde el puesto de la guardia civil de Barcelona< (.) nos ha[n pa]sado ((ruidos de conexión)) desde el 112, e [((XXX))] una señora que habla italiano que no sé:: [((XX))>v]amos qué es lo que le pasa< [(1)] pregúntele por favo:r >qué es lo que necesita<
3. I: [sí?] [sí?] [(bip)] [uhum] (..) sí? (4) pronto? ((ruidos))

Se observa que, tanto en la fase inicial (apertura del canal con A y primer contacto con la parte B), las intérpretes gestionan en 1ª persona los saludos iniciales con/entre las partes primarias – como sucederá también en despedida y cierre de la interacción –:

Ejemplo 1:

“Buenos noches le atiende Isabel, ¿en qué puedo ayudarle?”

“pronto, signora?”

Ejemplo 4:

“DUALIA mi nombre es Inés, ¿en qué puedo ayudarle?”

hallo, good morning, how can I help you?

La naturaleza triádica de la interacción mediada en esas fases es claramente ‘bi-diádica’, con turnos ‘I con B’ e ‘I con A’, y no ‘A->I<->B’ (véase Russo en este volumen)¹⁷.

¹⁷ Un detalle interesante para ser estudiado, poco frecuente en una IB tradicio-

En la apertura de este tipo de llamadas vemos como el *first topic* (temal objeto principal de la llamada) suele llegar en el segundo turno entre A e I, o sea que solo después de la apertura del canal y su respuesta (primer par adyacente) entraríamos directamente en el esperado *briefing* para el intérprete. Este tipo de apertura lo encontramos también en las interacciones mediadas en ámbito sanitario (Amato 2017) y se suele facilitar una resumida presentación del caso y su objeto. Sin embargo, en ninguna de las llamadas incluidas en este análisis se facilita un mínimo de *briefing*, tal como cabría esperar como señal de buenas prácticas. Ante esta ausencia, muy frecuente en las llamadas de emergencias o de ámbito policial, el intérprete se ve obligado a averiguar todo hablando con la parte B – en nuestro caso, madre del niño perdido (Ejemplo 1), víctima de robo (Ejemplo 2 y 3) y amiga de desaparecida (grabación 4) –, y lo hará ya en la apertura, primer contacto conversacional con B, con pregunta protocolarizada (*“pronto, salve signora, come possiamo aiutarla?”*, *“pronto? signora?”*). Este será un momento de gran estrés para el intérprete: ya se espera una ‘llamada a 3’, y acaba de entrar en una llamada de emergencia (112), y en este turno será la parte ‘afectada’ (B) la que le intentará exponer su problema con un discurso probablemente desordenado, rápido, con prosodia complicada, gran carga emocional, etc. Es posible que estemos ante el turno más difícil y, al mismo tiempo, el más importante para el intérprete, ya que en esa toma de contacto no solo conocerá el objeto de la llamada, sino que podrá/deberá ir construyendo un plan de estrategias para que la interacción llegue a buen fin. Una mención aparte merece la apertura de el Ejemplo 3: la línea telefónica con el intérprete cae al final de el Ejemplo 2 y los participantes primarios se ven en la tesitura de volver a solicitar intérprete; es cuando comienza Ejemplo 3 con música en espera. La intérprete que abre el canal saluda según protocolo y en la apertura se reconocen mutuamente las voces (A e I) – heteroidentificación y autoidentificación –, para acto seguido retomar el punto de la conversación interrumpida en Ejemplo 2 (turnos 1-10).

nal, en la que las partes comunican de forma más ‘triangular’: se suelen saludar y despedir directamente gracias a la gestualidad, a las miradas (comunicación no verbal) con la asistencia del intérprete y, eventualmente, a interacción concluida, el intérprete IB saluda a ambos interlocutores, a título personal.

1. I: >hola buenas tardes le atiende ((XXX))< en qué puedo ayudarle:?
2. A: ho:la buenas tardes >creo que se me ha cortao una llamada anteriormente<
3. I. **Sí** (.) [**hola**]
4. A: er- [verá-] ((bip)) >es la misma intérprete verdad?<
5. I: sí [soy la mis]ma: (1) [la dirección] de los Mossos (.) sí?
6. A: [verá ((bip))] [>bien le estaba contand-<]
- (1) sí le estaba contando que es simple que ((ruidos)) solamente vaya en dirección la Plaza de Cataluña
[(.) y algo más adelante está Gracia (.) y que al final d:el de Gracia está l- la Comisaría [vam: e:]
fácil e[s fá]cil de llegar [(bip))]
7. I: [uhum] [uhum ((bip))]
[va:le]
8. A: y:: lo único que yo >par para: reflejar aquí el caso< pregúntele: qué es lo que: [han XXX]
9. I: [QUÉ LE HAN ROBADO]
(.) uhum (.) **vale** (4) signora?
10. B: pronto sí [(..)]son qui (.)
[(bip))]

5.4.2.2. Gestión de herramientas e instrumentos

En las llamadas que tenemos a disposición no aparece ninguna referencia explícita a las cuestiones instrumentales, como subir o bajar volumen, acercarse el teléfono para oír mejor, pedir permiso de pausa para ajustar auriculares, o coger el cuaderno para tomar nota, etc. En la IT, como ya se ha indicado anteriormente, resulta fundamental que el intérprete tenga libres las manos para la toma de notas y asegurarse la escucha y la producción de notas con unos buenos auriculares dotados de micrófono. Por los elementos paralingüísticos que encontramos en las grabaciones (“uhum”, “o::k”, “m::?”) deducimos que la intérprete toma nota de la narración (Ejemplos 1, 2), o del contenido del turno, o del número de teléfono (Ejemplo 1), direcciones, lugares (Ejemplos 1, 2, 3), etc.

5.4.2.3. Colocaciones comunicacionales y discurso referido

Como anticipábamos en líneas anteriores, el registro lingüístico en los turnos iniciales de A puede variar en cuanto al tratamiento – tú/usted –, e incluso alternarse, de un turno a otro o, como en el ejemplo presentado en el párrafo 5.4.2.1. También observamos alternancia de estilo directo/indirecto en el policía (A) de Ejemplo 4, con preferencia por la primera opción con preguntas directas como “Vale, eh... ¿conocían a la persona con la que había quedado?”, “de acuerdo, ¿qué edad tiene la chica?”, “de acuerdo, ¿cuál es el nombre de ella?”, “¿cómo iba vestida la última vez que la vieron?”, mientras que en el resto de los casos la parte A usa el estilo indirecto en sus intervenciones.

La parte B en todas las grabaciones utiliza la primera persona; ellas narran su caso y formulan alguna que otra pregunta directa, dirigiéndose además a la intérprete (I) y a la parte A sin distinción alguna entre ellos – A e I son para B un solo interlocutor –: “ma mi dite dove è questo posto?” (Ejemplo 2), “mi dovete aiutare, non trovo più mio figlio” (Ejemplo 1).

Se observa que, tanto en la fase inicial vista anteriormente (apertura del canal con A y primer contacto con la parte B) como en la del cierre de la interacción con/entre las partes primarias, las intérpretes gestionan en 1ª persona tanto los saludos como las despedidas:

Ejemplo 1:

“Buenos noches le atiende Isabel, ¿en qué puedo ayudarle?” // “gracias compañero, buenas noches y buen servicio
“pronto, signora” // “grazie della telefonata signora”

Ejemplo 4:

“DUALIA mi nombre es Inés, ¿en qué puedo ayudarle?” // “gracias compañero”
“hallo, good morning, how can I help you?” // “ok thank you very much”

Del mismo modo se observa una tendencia por parte de las intérpretes a transmitir en 3ª persona a la parte A lo referido por la parte B, mientras que lo expuesto por A en sus turnos lo transmiten en estilo directo (preguntas directas, indicaciones, consejos, etc.).

13. I: e:: compañero? mira llama desde Valencia esta señora porque ha perdido su niño de 7 años (.) y pide ayuda porque no sabe (..) e:: >qué hacer para encontrarlo<

14. A: >vale muy bien< >díganos por favor< en qué: >zona de Valencia< >dónde lo ha perdido<

31. A: muy bien (.) >vale bi-< >vamos a pasar entonces el aviso >de un una desaparición< (.) [ah:::]
 [(bip)]

dígame (.) desde cuándo no ve al niño y:: si >recuerda qué llevaba puesto<

32. I: [uhum] (...)
 ah::: va bene signora quanto tempo fa che:: che l`ha visto per ultima volta? e:

[Si ricorda che ves]titi portava?

33. B: [eh: mezz`ora]

34. I: mezz`ora (.) uhum

En el Ejemplo 1, la intérprete entiende perfectamente los nervios y el estado de ansiedad de la madre ante la desaparición de su hijo y usa numerosos elementos prosódicos y elementos paralingüísticos (timbre, tono y velocidad, elementos onomatopéyicos, pausas y respiración) durante toda la interacción, especialmente a la hora de transmitir lo que A argumentaba para calmar a B (“*deve essere tranquilla*”, “*i bambini si trovano subito di solito*”), y añade con tono afectivo e intención de expresar cercanía emotiva su propia despedida (“*grazie della telefonata signora*”, “*grazie*”, “*grazie e arrivederci*”):

89. I: eh deve essere tranquilla signora perché in questi casi di solito (.) i bambini: ((mamma piange a singhiozzi)) eh:: si trovano:: (.) subito eh:: di solito ((mamma piange a singhiozzi)) per d- e- vicino (.) vicino a dove:: (.)si è perso va bene signora?

90. B: ((piange)) va- va bene grazie

91. I: va bene grazie per la telefonata signora ((commossa)) grazie

92. B: [grazie]

93. I: grazie [arrivederci]

Por su parte, en el Ejemplo 2 la intérprete se coloca ‘menos próxima’ – tal vez por estar más pendiente de una serie de problemas con la transferencia de los contenidos de los turnos, que en varios de ellos no pasan a la otra parte de manera completa.

13. A: (2)>bien a ver aquí lo que vamos a hacer
es< que me puede contar lo que es y tomo nota (.)
pero al final dígame que tiene que ir a:: una
Comisaria de los Mossos d` Esquadra (.)y::
 [((bip))]
14. I: [Mossos d`Esquadra]
15. A: sí, al final tendrá que ir pallá para poder
para poner la denuncia (.) bien? (.) ahora si: si le
parec- se la paso y: le diga que se- >si le han robado
qué es lo que le han robado<
16. I: uhum (1) vale (.) OK? (3) signora?
17. B: ((bip)) si ((ansima))
18. I: signora mi sente?
19. B: si >si si [si< la sento la sento]
20. I: [a questo punto] deve andare de una
Questura ma non della Guardia Civile ma dei Mozio
Mossi Mossos d`Esquadra
21. B: No n[o aspett- aspetti no n-] non ha senso
22. I: [che la:: (.) è la Polizia::] (1,5)
((bip)) è la Polizia locale: per fare la denuncia::
23. B: (1,5) ok (.) >eh e- dove è? dove devo andare?<
24. I: uhum e::h mi fa parlare col mio collega? per
chiedere:: la l`indirizzo di questa:: Polizia? (.)

En el Ejemplo 1 se observa también cómo la intérprete, en los momentos en que detecta picos de ansiedad o nervosismo en la parte B, acelera notablemente la transferencia hacia A de la información dada por B, como estrategia de gestión de varios aspectos: colaboración con la parte B, facilitar el trabajo de la parte A, compensar con menos tiempo de exposición los momentos de grandes flujos de información y mantener el control de la tensión emocional para evitar problemas con la gestión de turnos.

Ejemplo 1:

42.I: va bene >adesso riportiamo alla polizia ma<
abbiamo bisogno del numero di telefono per contattarla
lei

ambigüedad en un intercambio de información entre la parte A y la intérprete, una cuestión descrita detalladamente por Russo en este volumen que ha derivado en una serie de turnos entre A e I de carácter aclaratorio, turnos de reparación:

32. A: vale (.) eh conocían a la persona co:n la que había quedado?

33. I: e::h bueno ella ha ido a ver un amigo o: a una amiga (.) no sé

34. A: eh per- per[ro:: la chi]ca que llama (..) sabe osea:: o conoce::

[(bip)]

a la persona con la que había quedado?

35. I: ehm con quien la chica había quedado no?

5.4.2.4. Gestión de turnos

En los protocolos de DUALIA se contempló desde el inicio la cuestión de la gestión de turnos, uno de los asuntos más espinosos en IT. Con la idea de homogeneizar instrumentos y estrategias entre todos los intérpretes la empresa creó protocolos al respecto, y lo habitual es que el intérprete utilice el término “compañero/a” para apelar a la parte A e iniciar turno con ella, mientras que se utiliza “*signor/a*” para dirigirse a la parte B italiana, por ejemplo. En cualquier caso, los momentos de confusión como el descrito en las últimas líneas del punto anterior – un discurso referido dentro de otro discurso referido –, o la superposición parcial de turnos disturban la evolución de la interacción y se hace necesario acudir a turnos de reparación. Los casos de superposición en llamadas de emergencias no son raros, ya que la celeridad de los acontecimientos y la tensión de la situación provocan impaciencia y ansiedad: el caldo de cultivo ideal para que los turnos a veces no sean respetados por completo, y en ocasiones, no le será nada fácil al intérprete ejercer su labor de *coordinator*. Encontramos numerosos ejemplos de lo expuesto en las grabaciones analizadas, especialmente en los Ejemplos 1 y 3.

En una IT la cuestión de segmentar los turnos (por larga duración, o por un gran volumen de información, o por dificultad en memorizar o tomar nota) no es tarea fácil; en una IB contamos con elementos no verbales y gestos comunicacionales para introducir una pausa si

fuera necesario. En nuestro caso, el intérprete telefónico cuenta solo con su voz para emitir una señal, un gesto o introducir una breve disculpa en un momento de pausa o intermedio entre información e información por parte de los participantes primarios. En los materiales analizados no se ha verificado ninguna interrupción de turno por parte del intérprete, mientras que en el Ejemplo 1 y 2 la parte B interrumpe abruptamente al intérprete por desacuerdo (Ejemplo 3: “*no no, aspetti, non, non ha senso!*”; Ejemplo 1: “*c’è qualsiasi posto per...*” “*eeh aspetti che guardo*”). Contamos también con un ejemplo en el que el intérprete, dando el número de teléfono de B a la parte A se da cuenta de un posible error, interrumpe el propio turno y explica a A que va a comprobar con B dicho número (Ejemplo 1, turnos 49-57).

49. B:(..)otto nove sette [>per favore datemi una mano] perché-
50. I:(..) [otto nove sette] >si sì< (.) un attimo solo signora >tenga un attimo in linea< >>vale compañero es un teléfono español<< ((bip))(.). seis nueve siete?
51. A: (..) uhum?
52. I: (.) dos nueve? **Ou** (.)
53. A: sí?
54. I: >perdona compañero me falta< (.) un número voy a confirmarlo con: con la señ[ora]
55. A: [>está bien<]
56. I: signora? possiamo confermare il quest[o numero] mi ha detto <tre cuattro sei?>
57. B: [si:]

5.4.2.5. Gestión de dificultades y esfuerzo cognitivo

En este apartado podemos incluir tantos aspectos, pero por cuestiones de espacio nos concentraremos en un asunto con una presencia muy frecuente en IT y que encontramos igualmente en los materiales analizados. Se trata de las operaciones que realiza el intérprete en el momento de transferir información determinante, como nombres y apellidos, datos de un DNI, nombre de un lugar o una dirección, números telefónicos, etc. En estas ocasiones el intérprete suele hacer uso de numerosos turnos, en los que, apoyándose en la toma de notas, de-

letrea con atención, registra números, pide confirmación, asegura fragmento por fragmento, turno por turno, la información que se entiende como principal. En el ejemplo de un número telefónico (Ejemplo 1), las partes lo facilitan – casi inconscientemente – en breves fragmentos y la intérprete confirma y transfiere cada uno de ellos, autocorrigiéndose si es necesario (turnos 50-79):

50. I: (...) [otto nove sette]
 >si sì< (.) un attimo solo signora >tenga
 un attimo in linea< >>vale compañero es un teléfono
 español<< ((bip)) (.) seis nueve siete?
51. A: (...) uhum?
52. I: (.) dos nueve? **Ou** (.)
53. A: sí?
54. I: >perdona compañero me falta< (.) un número voy
 a confirmarlo con: con
 la señ[ora]
55. A: [>está bien<]
56. I: signora? possiamo confermare il quest[o numero]
 mi ha detto <tre quattro sei?>
57. B: [si:]
58. I: (.) nove s[ette]?
59. B: [si:]
 ((bip))
60. I: due nove[:]?
61. B: [si:]
62. I: otto nove [(.)] sette?
63. B: [si:]
64. I: (.) manca un numero (.) mi sembra
65. B: **no** e- e- è italiano c`è il [prefisso italiano]
66. I: [è italia:no]
 questo numero::: (.) va bene il
 prefisso [ita- qual è? numer-]
67. B: [eh tre- trenta nove] più trenta nove
68. I: tre [nove va bene] un [attimo solo] signora
69. B: [trenta nove] [(bip))]
70. I: >vale compañero perdona es un numero italiano<
 (.) te [digo es:] el tre- el::: cero cero
 tres nueve es el código de país (.) y después el
 número de teléfono es tres cuatro?
71. A: [oye?] sí? tres cuatro?
72. I: (.) seis nueve?

73. A: (.) seis nueve?
 74. I: (.) siete dos? ((bip))
 75. A: (.) siete dos?
 76. I: (.) nueve ocho?
 77. A: (.) nueve ocho?
 78. I: (.)nueve (.) siete
 79. A: (.) >nueve siete< muy bien (.) >bien pues dígale entonces que se mantengan ahí< (.) dónde está exactamente? Ella está en algún lugar >algún chiringuito: o algún restaurante:?:< están en algún punto de referencia >para mandar la policía<

Resulta interesante el tono interrogativo al final de cada uno de los turnos, utilizados como elementos paralingüísticos para comunicar las ideas de “¿me sigues?” y la de “sí, lo tengo, ¿me das otro más?”, y que desaparece en los dos turnos finales (I termina la secuencia y elimina el tono interrogativo; la parte A lo entiende y responde con el mismo gesto comunicativo); es también conveniente subrayar que las frecuencias de datos numéricos pueden variar de idioma a idioma – en español es habitual la frecuencia de 3/3/3 para dar un número de móvil (seiscientos trece, ciento cinco, ciento veinte), mientras que en italiano se prefiere la frecuencia 1+1+1/1+1/1+1/1+1+1 (Ejemplo 1, turnos 43-49) o 1+1+1/2/2/1+1+1. Son aspectos culturales que hay que tener en cuenta en el momento de anotarlos. En este caso, la intérprete toma nota, y al coincidir las dos primeras cifras dictadas por B con el prefijo de España (+34) lo inicia a transferir como móvil español; la buena práctica que nos muestra es que comprueba el dato a medida que lo transfiere y detecta enseguida un problema, por lo que interrumpe el turno para verificar qué ha podido pasar con la toma de notas. Una vez comprendido el error, prefiere dictarlo a la parte A detallando el prefijo internacional de Italia (0039), y facilitar el número de dos en dos (3+4, 6+9, 7+2, 9+8, 9+7).

Decidimos incluir dificultades y esfuerzos cognitivos en el mismo apartado porque, de alguna forma, guardan relación; en tantas ocasiones en el aula de formación de IB y de IT hemos apreciado que la concentración, piedra angular para poder operar en estas disciplinas, se pierde de forma fulminante desde el momento en que el intérprete

se da cuenta de un error o de una mala operación, como en los turnos siguientes:

21. A: bien >eah muy bien< >dígale por favor< que:: que recuerde anular la tarjeta de crédito lo antes posible (.) bien? (.) y:: tiene ella alguna dirección aquí en España? Bueno >me imagino que está en un hotel< (..) evidentemente (..) >vale (.) ok entonces nada yo anoto aquí: [pídale] el nombre por favor<
 [(bip))]
22. I: (5)
23. B: si (.) pregúntele el nombre por favor
24. I: (.) el nombre del hotel? (.) o el suyo?
25. A: >no no el nombre de ella el nombre de ella< >>pa registrarlo aquí efectivamente<<
26. I: vale a (XXX) ((XXX)) ((bip)) (5)
27. A: nos escucha? (4)
28. B: pronto?
29. I: (1) pronto signora? ((audio malo, cobertura))
 de[ve an]nullare prima di tutto ((bip)) deve annullare:: la carta di credito (.) va bene?
30. B: [si]
 [e come faccio come fa-?]
31. I: [[(XXX))] deve chiamare per annullare (.) e:h la carta di credito: (.) e poi noi- lui vorrei sapere l'indirizzo qual- n:: quale è il nome dell'albergo dove [sta] lei
 [(bip))]

En esos casos, cuando detectamos un error, la concentración disminuye e indefectiblemente se deja de memorizar y visualizar los contenidos de la interacción, y por un instante perdemos el hilo e incluso es posible que se produzcan interferencias o no hagamos el cambio de código (*code switching*, la bilateralidad) cuando cambiamos turno entre A y B. De hecho, el desgaste cognitivo o la falta de concentración del intérprete suele quedar al desnudo precisamente en las operaciones de *code switching*.

5.4.2.6. Cierres y conclusiones

Los casos analizados presentan cierres y conclusiones que cuadran perfectamente con los modelos clásicos de análisis; en el Ejemplo 1 encon-

tramos presentes todas las fases, desde el pre-cierre y propuesta de conclusión, ratificación de la propuesta, agradecimientos – muy marcados entre B e I, menos marcados y más protocolarizados entre A e I –, saludos y cierre-despedida final. Adjuntamos los turnos de este fragmento:

84. B: [si ora c`era anche il mi]o marito
perché lui è andato a cercare: mi[o figlio] sulla
spiaggia però:: r[im]aniamo qui

85. I: [uhum]
[si]>eh si< va bene grazie signora
>un attimo [solo] vale compañeros están e:: frente al
chiringuito<

[(bip)]
<El Trampo>(.) y dice que se quedarán allí
esperando:

86. A: muy bien >pues dígale que madamos pa llá a la
policía< y que esté tranquila que normalmente (.)
>cuando desaparece un niño normalmente lo acaban
encontrando cerca de por allí< y: entonces que la
policía se encargará de hablar con ellos ((bip)) y
probablemente hagan >alguna búsqueda por la zona de
la playa<

87. I: (.) um va:le va bene signora (..) adesso
contattiamo alla polizia [(.)] perché: vengano a
tro[varvi]

88. B: [seh ((singhiozzi))]
[va bene]

89. I: eh deve essere tranquilla signora perché in
questi casi di solito (.) i bambini ((mamma piange
a singhiozzi)) eh:: si trovano:: (.) subito eh:: di
solito ((mamma piange a singhiozzi)) per d- e- vicino
(.) vicino a dove:: (.)si è perso va bene signora?

90. B: ((piange)) va- va bene grazie

91. I: va bene grazie per la telefonata signora
((commossa)) grazie

92. B: ((piange)) grazie(.) [arrivederci]

93. I: [grazie]

94. A: [e hasta luego]

95. I: [arrive]derci (.)
>gracias compañero buenas noche:s< buen servicio

Del mismo modo podemos presentar un ejemplo diametralmente opuesto, con una ausencia de despedida debido a problemas con la línea telefónica que, después de algo más de medio minuto de vacío comunicativo, la parte B da por concluida la conversación con A e I, colgando ella también:

44. I: **vale** muy bien compañero:: me pasa con la [(XXX)]
45. A: [sí ((ruidos))] sí se la pas- ya se la paso y >>ya se puede despedir<<
46. I: **vale** (..) ok gracias (4) pronto?
47. B: (1) pronto::
48. I: (.)((bip))pronto signora mi- e::: mio collega adesso è molto facile di arrivare a:l alla Questura (..) de: los Mossos de Squadra (..) deve solamente prendere tutto diritto (..) deve prendere Piazza Cataluña dopo la Fnac e::h deve prendere tutto diritto ((bip)) el paseo di [Grazia] e alla fine si trova sono 15 minuti più o meno a piedi (..) va bene?
49. B: [ok]
50. I: e:hh lì può [far] può fare la dinu:ncia può parlare coi: col Polizi:a
51. B: [va bene]
52. I: e::h molto importante signora di chiamare (..) al suo [banco] per: per: per cancellare la carte bancarie [(bip)]
53. B: ah (.) v- va bene (..) quindi io vado: vado direttamente ora in Questura e e fanno tutto loro così no? (2) ((bip)) (4) pronto?: (4) pronto? (7) ((bip)) (2) pronto? (3) ci siete? (5) ((ruidos)) pronto? (bip)) (7) ((bip)) (7)

- FINAL DE GRABACIÓN (SE PIERDE LA LÍNEA, PARTE B QUEDA SOLA EN LÍNEA)

Los problemas técnicos con los instrumentos de trabajo están al orden del día y, como buena práctica, el intérprete debería procurar encontrarse disponible en su turno laboral en un lugar posiblemente tranquilo y sin ruidos, dotado de auriculares y cuaderno para notas, en una posición cómoda donde la cobertura esté asegurada. En cualquier caso, bien sabemos que estamos expuestos siempre a este tipo

de problemas a pesar de tomar medidas al respecto como las citadas. El Ejemplo 2 presentaba ya problemas de cobertura y, de hecho, cae la línea y se pierde la interacción, y en el Ejemplo 3 continúan los mismos problemas. Sin embargo, la conclusión del Ejemplo 4 presenta el clásico cierre ideal de esta tipología e interacciones: propuesta de saludo de I a B, B se muestra de acuerdo, B e I se saludan con agradecimientos y cierran; acto seguido la intérprete se dirige a la parte A, se saludan con agradecimientos y cierran definitivamente (Russo, en este volumen).

80. B: ok thank you very much

81. I: you are welcome (.) bye

82. B: bye bye thank you

83. I: buenos días compañero

84. A: buenos días (.) [gracias (.) hasta luego
[(bip)]]

85. I: nada (.) adiós

5.5. Reflexiones conclusivas

En este último apartado se incluyen algunas consideraciones que podrían resultar útiles, o al menos apropiadas o pertinentes, en el caso de abordar posibles hipótesis de formación en/para la modalidad de interpretación telefónica, en particular la IT en ámbito policial-judicial. En los últimos años se registra un incipiente número de publicaciones sobre experiencias formativas dedicadas a la IT; en algunas de ellas se reflexiona sobre la didáctica y la metodología de trabajo en aula pensadas para la formación en IT (Fernández 2015), o se exponen experimentos de formación multilingüe en IT con mediadores ya operativos en ámbito sanitario o/y policial-judicial (González Rodríguez y Spinolo 2015), o se proponen recorridos formativos (2017). De la profesión consolidada se debe ir aún a la formación reglada, y como puente entre ambas se erige la investigación que, en su afán por subsanar ese vacío, ha gestado ya numerosos proyectos dedicados específicamente a la interpretación a distancia (formación para interpretación telefónica y por videoconferencia), como por ejemplo el proyecto AVIDICUS – incluyendo módulos de formación ya en AVIDICUS 1 (2008-11), y más en particular en AVIDICUS 2 (2011-

13) y 3 (2014-16)¹⁸ – o el proyecto *SHIFT in Orality* Erasmus+ (2015-18) – *SHaping the Interpreters of the Future and of Today*, nombrado numerosas veces en este volumen¹⁹.

En principio nuestra hipótesis para formar en IT es básicamente similar o paralela a las ya operativas y consolidadas ofertas de formación universitarias en IB, entre las que encontramos presentaciones de cursos de formación concebidos desde la adquisición de metodología de trabajo de corte multidisciplinar (González Rodríguez 2006, 2014a), aplicable de forma transversal e independientemente del ámbito contextual/temático. Desde esta perspectiva, la especialización no se alcanza solo con el trabajo en determinados contextos específicos (sanidad, justicia, ámbito social, empresa, sindicatos, etc.) sino sobre todo con la evolución y consolidación de nuestro *modus operandi*, adquiriendo técnicas y herramientas, mejorando su utilización, pero sobre todo entrenando con ahínco las propias habilidades y capacidades para procurarse un aparato metodológico multidisciplinar, multifuncional, que nos permita afrontar sin vértigo la diversidad que nos reserva la IT.

Respecto al tema de la diversidad en esta modalidad de interpretación, caracterizada por una ‘celeridad’ intrínseca apuntada en el apartado 5.2 de este trabajo, habría que recalcar que en una hipótesis de formación en IT sería menester concebir un entramado de baterías de ejercitación (Amato *et al.* 2018) que buscasen entrenar al destinatario para realizar rápidas ‘lecturas situacionales’ en cada una de las interacciones que debe mediar. Se trata de que el estudiante de IT aprenda a concentrarse no sólo en los términos concretos utilizados en una interacción, sino sobre todo en quién y cómo los ha utilizado, con qué intención comunicativa y, por último, en qué situación y dentro de qué contexto (González Rodríguez 2011, p. 193). Este tipo de ‘lecturas situacionales’ nos permiten identificar inmediatamente estrategias metodológicas adecuadas a la interacción telefónica que se afronta, y asiste al intérprete en los casos de inexistencia de *briefing* inicial, una situación que se verifica con cierta frecuencia en IT, como hemos podido observar en los materiales analizados. Sería más adecuado, por ejemplo, pensar más

¹⁸ Para mayor información: http://wp.videoconference-interpreting.net/?page_id=154.

¹⁹ <https://www.shiftinorality.eu/es>.

que en varios ejercicios de simulación²⁰ ‘monotemáticos’ – comisaría/denuncia de robo, urgencias/infarto –, concebir ejercicios en los que surjan varios temas – comisaría, infarto durante denuncia y llamada ambulancia –, calibrando la velocidad de aparición de los mismos – de menor a mayor – y cuidando su interrelación (González Rodríguez y Spinolo 2017). La celeridad se verá implementada cuando se consigue dotar al destinatario de este recorrido formativo de la capacidad de tomar decisiones ‘en bloque’, de esquivar la dificultad terminológica reformulando, de anticipar posibles contenidos – o dificultades – en los turnos siguientes gracias a una correcta identificación previa de las necesidades, las posibilidades, los límites comunicativos de los participantes primarios y, cómo no, de la relación (González Rodríguez 2014b) que se instaura entre ellos durante la llamada.

Otro aspecto que se debería considerar en un recorrido formativo en IT es el de la asimetría en la comunicación; se sabe que en el ámbito policial-judicial es un elemento de extrema importancia (2014b) – incidencia frecuente de casos de fragilidad mencionados –, por lo que habría que estudiar con detenimiento qué tipos de asimetría cabría esperarse en una interacción telefónica mediada por intérprete. Una posible catalogación de las mismas podría imaginarse de la siguiente forma: asimetría contextual (ámbito policial), asimetría situacional (mayor en víctima de un delito, menor en el testigo de un delito) y asimetría conversacional, generada entre las partes (policía molesto y/o víctima enfadada, mayor; policía disponible y víctima colaboradora, menor)²¹. Por todo ello es factible pensar que la asimetría no viene dada solo por un contexto determinado, sino por la suma de cada una de las asimetrías enunciadas. En cualquier caso, una buena práctica

²⁰ Por ‘ejercicio de simulación’ se entiende la realización en aula de una interacción preconcebida y estructurada con fines didácticos (en nuestro caso, didáctica de la IB y la IT); desde nuestro punto de vista, la simulación de IB o de IT debe correr a cargo de dos docentes ‘en copresencia’, evitando en lo posible realizarla con estudiantes. De esta forma la simulación se ejecuta desde la perspectiva del ejercicio profesional y se van calibrando *in itinere* tanto las dificultades como los parámetros de evaluación de las *performances*.

²¹ Se recalca la relación intrínseca existente entre la cuestión de asimetrías y el nivel de tensión presente en las labores del intérprete, con posible incidencia en gestión de turnos, esfuerzo cognitivo, etc.

para un intérprete en IT sería conseguir una cierta ‘horizontalidad’ en los registros, estilos y formas, y fórmulas comunicacionales (González Rodríguez 2011, pp. 192-193), a través de la adaptación a las ‘condiciones de asimetría’ dadas en la interacción, o intentar reducir los diferenciales de asimetría a través de turnos de aclaración, de reparación si fuera el caso, y de activar los *footing* según fuere conveniente asumir el papel de *reporter*, *responder* y/o *recapitulator*. En una hipótesis de formación, sería de rigor integrar este aspecto dentro de las dificultades programadas en los ejercicios de simulación.

Un discurso similar cabría plantearlo sobre el asunto de la tensión; este factor, como ya expuesto precedentemente, juega un papel determinante en las prestaciones del intérprete de IT ya que, entre otras cosas, merma la capacidad de concentración e incide negativamente en la memorización. La tensión en IT también habría que estudiarla con detenimiento, para conocer sus posibles tipologías e identificar posibles grados de las mismas en una interacción telefónica mediada y así poder gestionarla adecuadamente. En entrevistas con intérpretes telefónicos profesionales²² sale a la luz la llamada ‘tensión 0’, que es aquella que soporta el intérprete telefónico habitualmente, derivada de las naturales circunstancias y condiciones de la IT. En el apartado 2 se hace también referencia a las diferentes tipologías de tensión que el intérprete de IT puede experimentar según su proveniencia – contexto, situación, partes, y puede ser a su vez propia, generada o heredada. Conocer mejor los orígenes de esta condición psicoemocional que afecta al intérprete en su prestación comportará una mejor gestión y un mayor control de las operaciones realizadas y, por lo tanto, reducir posibles dificultades en la interacción. En un recorrido formativo para IT, la tensión ha de estar presente en los ejercicios de simulación, debidamente calibrada de menor a mayor, y de forma progresiva; pensando específicamente en el ámbito judicial-policial, se podría integrar un pequeño módulo dedicado al estrés de la profesión del intérprete en este sector (Handi y Ortigosa 2011), las implicaciones emocionales, el trauma vicario, etc.

²² Entrevista analizada por Letizia Foracchia en su Trabajo Fin de Máster “L’interpretazione telefonica nell’azienda DUALIA: Una prospettiva di interpreti e clienti” (2016, pp. 86-132): https://amslaurea.unibo.it/9868/1/tesi_Foracchia_Letizia.pdf.

Dejamos como último punto para revisión la ‘no visibilidad’, condición que obliga al intérprete de IT a trabajar con un único *input*: el audio. Trabajar a ciegas no forma parte de las condiciones prototípicas del trabajo del intérprete de conferencias o de dialógica presencial, por no mencionar la interpretación por videoconferencia. Sería conveniente iniciar con ejercicios de simulación de IB alternados con IT, y dar la posibilidad al estudiante de observar, desde su práctica, dificultades y diferencias entre ambas modalidades, para pasar después a prácticas de IT en condiciones lo más reales posibles – con dispositivos telefónicos en ambientes separados –; el audio sería el elemento protagonista con el que el estudiante se debe familiarizar y ejercitarlo en todas sus versiones posibles, con calibración de dificultades, implementación de ruidos y elementos paralingüísticos, cambios de volumen, etc. Se trata de hacer una didáctica del audio distinta a la que siempre hemos encontrado en las aulas de interpretación, trabajando y practicando con ‘audios sucios’, desde el principio hasta el final del recorrido formativo. Añadimos también la conveniencia de ‘trabajar con lo lingüístico desde la perspectiva extralingüística’ (ver Iglesias Fernández en este volumen), es decir, ahondar inicialmente en el trabajo con contenidos lingüísticos (registro, estilo, léxico, fonética), ir creando dificultades (inclusión de elementos paremiológicos, trabajar con metáforas y reformulaciones), extender las prácticas a elementos prosódicos (ritmo, tono, velocidad, acentos) y llegar a agregar gestos comunicacionales (elementos paralingüísticos, gestos vocálicos, ruidos, superposición voces). El objetivo es alcanzar lo antes posible un buen nivel de ‘escucha activa’ y acostumbrar al estudiante a trabajar con todo tipo de audio, de voz, de ruidos, etc.; escuchar nos permite comprender para memorizar, y nuestro ‘radio de acción’ acústico debe ir más allá de la palabra dicha, o mejor aún: debe empezar por la palabra dicha, por cómo se ha dicho, y prestar igual atención a lo que no se ha dicho pero sí comunicado (“uhum”, “m:” “a::h”, “ah” “pfff” “e:h”), incluyendo los silencios y su colocación en el discurso. En este complejo panorama se pueden encontrar pautas para analizar con tino estos aspectos de la mano de Poyatos (1994), y poder así identificar “las cualidades primarias o rasgos personales básicos de la voz” (1994, pp. 25-49), o los “calificadores o tipos de voz” (1994, pp. 49-82) y las “coactividades sonoras del lenguaje: de la kinésica [sic] audible a los sonidos

ambientales” (1994, pp. 235-262). En la ‘ceguera’ propia de la IT es necesario tocar la tridimensionalidad de la comunicación (lingüística, paralingüística y kinésica); esta habilidad se revelará elemento clave en las ‘lecturas situacionales’ y poder imaginar con acierto estrategias de trabajo en IT. Como conclusión, una práctica constante durante todo el ciclo formativo en IT de la técnica de toma de notas engazaría adecuadamente con lo anteriormente expuesto en este punto.

Hasta el momento no se tiene constancia de la existencia de una oferta de formación académico-institucional específica y especializada en IT o en interpretación a distancia en España o Italia, países implicados en este estudio; encontramos admirables experimentos y acertadas propuestas didácticas, pero la realidad que nos rodea es que, en el mejor de los casos, la formación de intérpretes en IT corre aún a cargo de las propias empresas del sector. Son las agencias y las empresas que suministran servicios de IT las que se han encargado de esta ardua y compleja tarea, en clave ‘autodidacta’, con encuentros formativos entre/para sus intérpretes, reuniones, foros, intercambio de herramientas e instrumentos web, etc. En los mejores casos, los intérpretes que trabajan para empresas dedicadas a la IT cuentan con un marco en el que ‘encajar’ sus prestaciones: protocolos (pautas) que se revisan periódicamente y se acuerdan/concuerdan con los propios clientes de la empresa (hospitales, escuelas, fundaciones, servicios de urgencias, museos, ayuntamientos, etc.), dependiendo de las necesidades prototípicas de cada uno de ellos (protocolo para 112, para sistema sanitario, para línea de asistencia violencia de género, etc.). Sin duda su aportación es muy significativa, esencial y determinante para el (buen) funcionamiento de los servicios de interpretación IT que oferta, pero la complejidad y la evolución de esta modalidad de la profesión del intérprete requieren la participación – inmediata, considerando la evolución del mercado de trabajo en interpretación – de instituciones académicas y personal docente-profesional (a ser posible, con experiencia en el campo de la IT), competente en su tarea (formar y enseñar), capaz de preparar, con calidad, a futuros intérpretes, de calidad. Además, está visto que la enseñanza de la interpretación, en cualquiera de sus modalidades, no debe ir exclusivamente dirigida a estudiantes y/o profesionales que deseen actualizarse o innovarse: se hace cada vez más necesaria una enseñanza específica de la interpretación para profesionales/operadores

que trabajan con intérpretes. En defensa de lo expuesto, aportamos algunos experimentos formativos, como por ejemplo, el ciclo de seminarios de interpretación impartido en la Universidad Nacional de Rosario en 2014 (Argentina), en el que se dedicó uno de ellos a la figura del intérprete de escuchas telefónicas; este seminario, que concluía con una mesa redonda de expertos y profesionales en materia, estaba dirigido específicamente a operadores, funcionarios y profesionales del sector jurídico-judicial argentino²³. Sin duda alguna, se trató de una experiencia que ratifica una vez más la necesidad de dar a conocer la interpretación a los profesionales que trabajan con intérpretes (cfr. Hale 2007; Pajarín 2011). Es evidente que la interpretación en ámbito policial-judicial, y más aún la IT, se articula 'dentro' de un trabajo de equipo, que requiere un esfuerzo de colaboración constante entre intérpretes y operadores del sector, y la única vía posible como base de buenas prácticas es el conocimiento mutuo.

Visto lo expuesto en los apartados anteriores, la formación en IT se revela como una prioridad que ha de estar presente en todo recorrido universitario dedicado a las disciplinas de la interpretación, o de la mediación interlingüística especializada. En el contexto actual, y desde el punto de vista de la profesión y del mercado laboral internacional, la interpretación a distancia en general, y en específico la IT, se encuentra en un proceso de crecimiento, evolución y desarrollo que no tiene marcha atrás. Estas nuevas modalidades de interpretación han llegado para quedarse y la calidad profesional en nuestros futuros intérpretes de IT puede nacer solo en/con una oferta formativa institucional específica, eficaz, moderna, válida.

²³ Asistieron jueces, comisarios, policías, transcriutores, abogados, docentes de la facultad de derecho y estudiantes de la misma (más detalles en <https://www.unr.edu.ar/noticia/8637/seminario-el-trabajo-del-intérprete-en-escuchas->).

ABSTRACTS OF NON-ENGLISH CHAPTERS

LA COMUNICAZIONE BILINGUE IN AMBITO LEGALE: UN RAFFRONTO FRA INTERAZIONE FACCIA A FACCIA E INTERAZIONE TELEFONICA MEDIATA DALL'INTERPRETE/BILINGUAL COMMUNICATION IN LEGAL SETTINGS: A COMPARISON BETWEEN FACE-TO-FACE AND TELEPHONE INTERACTIONS MEDIATED BY INTERPRETERS
MARIACHIARA RUSSO

This contribution highlights similarities and dissimilarities in conversational structure and verbal exchanges between an interpreter-mediated FtF police interview and a telephone interaction through the emergency number 112. The first communicative situation takes place in the preliminary phase of a criminal investigation and is taken from the video made during the implementation of the European project IMPLI (*Improving Police and Legal Interpreting*, Amato and Mack 2015). The second one is taken from the materials provided by the SHIFT partner DUALIA, a Spanish company providing telephone interpreting (TI). The analysis provided the following results.

First, the general organization of these two institutional interactions is similar and displays the typical 6-phase structure of emergency calls (Zimmerman 1992): pre-opening, opening / identification / acknowledgement, request, interrogative series, response, closing. However, in the FtF case, the opening / identification / acknowledgement phase is presupposed, whereas in TI it is verbalized by means of very quick exchanges between the interpreter and the 112 operator. The interpreter's phono-pragmatic competence is crucial to establish an effective communication.

Second, speech markers are abundantly used in both situations at the beginning of the turn but with different functions: for the on-site interpreter, they appear to be linked to a recap operation after processing the information (cognitive function), whereas for the telephone interpreter they appear to indicate that the message has been understood (acknowledgement function) and help select the next speaker (pragmatic function).

Third, both interpreters fluctuate between the first person and the third person pronouns when they take the floor.

Finally, the telephone interpreter plays a greater coordination role vs the FtF interpreter as she often selects the next speaker and takes discursive initiatives (non renditions) in the form of questioning and dyadic exchanges.

LA INTERACCIÓN TELEFÓNICA MEDIADA POR INTÉRPRETE TELEFÓNICO: ALGUNOS EJEMPLOS EN EL ÁMBITO POLICIAL-JUDICIAL/INTERPRETER-MEDIATED TELEPHONE INTERACTION: SOME EXAMPLES FROM THE POLICE-LEGAL SETTING
MARÍA JESÚS GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

This chapter proposes a description of the characteristics of TI identified in some examples taken from recordings of interpreter-mediated telephone conversations in a police environment.

Initially, some general considerations on interactions mediated by telephone interpreters and on interpretation in a police environment are provided. Subsequently, the intrinsic characteristics of an interpreter-mediated telephone interaction in a the police setting are described, followed by the analysis of the transcribed materials. In the analysis, careful attention was paid to the phases that were considered decisive in the theoretical and methodological frameworks, such as opening and closing, turn management and use of reported speech, management of difficulties, management of equipment and working tools, or management of cognitive resources. This contribution includes methodological observations, coupled with contextual and situational evaluations which lay the foundations for the design of a specific training in TI both for interpreter trainees and professional interpreters.

INTERPRETAZIONE TELEFONICA PER I SERVIZI TURISTICI/TELEPHONE INTERPRETING FOR TOURISM SERVICES

NICOLETTA SPINOLO

Telephone interpreting (TI) for the service sector is, like dialogue interpreting, an interaction in which the interpreter plays an extremely active role in the conversation.

This extremely active role takes on special characteristics, particularly in TI, due to the absence of input and output other than sound. The sharing of a physical space in a FtF interaction, as already highlighted by Wadensjö (1999) among others, contributes to making turn-taking and turn themselves more fluid, with fewer overlappings and interruptions compared to TI.

The aim of this chapter is to analyse telephone interaction mediated by interpreters in the field of tourism services, in particular in the Italian/Spanish language pair, in order to detect recurrent characteristics and good practices. The analysed materials are taken from the SHIFT TI corpus.

First of all, the interactions analysed are presented with details on their duration, their characteristics and the interlocutors involved.

Second, the interactions are analysed, focusing on recurring phenomena and strategies in particular: management of conversation openings, equipment, references to primary participants, management of call content and interactional problems, management of cognitive resources and conversation closings.

Finally, examples of good practices identified during the analyses are presented.

REFERENCES

- A. Amato 2007, *The Interpreter in Multy-party Medical Encounters*, in C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova and A.L. Nilsson (Eds.), *The Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 27-38.
- A. Amato 2017, *Incontri medici faccia a faccia e telefonate al servizio di emergenza sanitaria in Italia e di emergenza in Stati Uniti: un confronto*, in F. San Vicente, G. Bazzocchi, P. Capanaga (Eds.), *Oraliter. Formas de la comunicación presencial y a distancia*, Bologna: Bononia University Press, pp. 143-160.
- A. Amato, G. Mack 2011, *Interpreting the Oscar Night on Italian TV: An Interpreter's Nightmare?*, «The Interpreter's Newsletter», XI, pp. 37-60.
- A. Amato, G. Mack 2015, *Comunicare con l'interprete nelle indagini di polizia. Implicazioni didattiche di un'indagine di polizia*, Bologna: Bononia University Press.
- A. Amato, N. Spinolo, M.J. González Rodriguez 2018 (Eds.), *Handbo-*

- ok of Remote Interpreting - SHIFT in Orality*, Bologna: AMS Acta. Disponibile online: <http://amsacta.unibo.it/5955/>.
- D. Andres, S. Falk 2009, *Remote and Telephone Interpreting*, in D. Andres, S. Pöllabauer (Eds.), *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich/Is Everything All Topsy Turvy in Your Tummy?*, «Health Care Interpreting. InterPartes», (5), Munich: Martin Meidenbauer, pp. 9-27.
- D. Andres, S. Pöllabauer 2009 (Eds.), *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich/ Is Everything All Topsy Turvy in Your Tummy?*, «Health Care Interpreting. InterPartes», (5), Munich: Martin Meidenbauer.
- C. Angelelli 2000, *Interpretation as a Communicative Event: A Look through Hymes' Lenses*, «Meta», XLV- 4, pp. 580-592, <http://www.erudit.org/revue/meta/2000/v45/n4/001891ar.pdf>.
- C. Angelelli 2004, *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*, Cambridge: Cambridge University Press.
- C. Angelelli 2007, *Assessing Medical Interpreters: The Language and Interpreting Testing Project*, «The Translator», XIII, 1, pp. 63-82.
- M. Argyle, V. Salter, H. Nicholson, M. Williams, P. Burgess 1970, *The Communication of Inferior and Superior Attitudes by Verbal and Non-verbal Signals*, «British Journal of Social and Clinical Psychology», IX, pp. 221-231.
- P. Azarmina, P. Wallace 2005, *Remote Interpretation in Medical Encounters: a Systematic Review*, «Journal of Telemedicine and Telecare», XI, pp. 140-145.
- I. Balogh, E. Hertog 2012, *AVIDICUS Comparative Studies – part II: Traditional, Videoconference and Remote Interpreting in Police Interviews*, in S. Braun e J. Taylor (Eds.), *Videoconference and Remote Interpreting in Legal Proceedings*, Antwerp: Intersentia, pp. 119-136.
- M. Ballard 2001, *Les noms propres en traduction: anglais-français*, Paris: Ophrys.
- C. Baraldi, L. Gavioli 2012 (Eds.), *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- S. Berk-Seligson 1988 [2002], *The Impact of Politeness in Witness Testimony: the Influence of the Court Interpreter*, in F. Pöchhacker, M. Shlesinger (Eds.), *The Interpreting Studies Reader*, London: Routledge, pp. 278-292.

- D. Boden, D.H. Zimmerman 1991 (Eds.), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversational Analysis*, Cambridge: Polity Press.
- F. Borrell í Carrió 1989, *Manual de entrevista clínica*, Barcelona: Doyma.
- H. Bot 2001, *The Myth of the Uninvolved Interpreter: Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-person Psychology*, in L. Brunette, G.L. Bastin, I. Hemlin e H. Clarke (Eds.), *The Critical Link 3. Interpreters in the Community*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 27-35.
- H. Bot 2005, *Dialogue Interpreting in Mental Health*, Amsterdam: Rodopi.
- S. Braun 2004, *Kommunikation unter widrigen Umständen? Fallstudien zu einsprachigen und gedolmetschten Videokonferenzen*, Tübingen: Narr Verlag.
- S. Braun 2012, *Recommendations for the Use of Video-Mediated Interpreting in Criminal Proceedings*, in S. Braun e J. Taylor 2012 (Eds.), *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*, Antwerp: Intersentia, pp. 301-328.
- S. Braun 2013, *Keep Your Distance? Remote Interpreting in Legal Proceedings: A Critical Assessment of a Growing Practice*, «Interpreting», 15(2), pp. 200-228.
- S. Braun 2014, *Comparing Traditional and Remote Interpreting in Police Settings: Quality and Impact Factors*, in M. Viezzi e C. Falbo 2014 (a cura di), *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*, Trieste: Edizioni Università di Trieste, pp. 161-176.
- S. Braun, 2015, *Remote Interpreting*, in H. Mikkelsen, R. Jourdenais (Eds.), *Routledge Handbook of Interpreting*, New York: Routledge, pp. 352-367.
- S. Braun 2016, *The European AVIDICUS Projects: Collaborating to Assess the Viability of Video-Mediated Interpreting in Legal Proceedings*, «European Journal of Applied Linguistics», 4(1), pp. 173-180.
- S. Braun 2017, *What a Micro-Analytical Investigation of Additions and Expansions in Remote Interpreting Can Tell Us About Interpreter's Participation in a Shared Virtual Space*, «Journal of Pragmatics», 107, pp. 165-177.
- S. Braun, J. Taylor 2012 (Eds.), *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*, Antwerp: Intersentia.

- J.K. Burgoon, T. Birk, M. Pfau 1990, *Nonverbal Behaviors, Persuasion, and Credibility*, «Human Communication Research», XVII, 1, pp. 140-169.
- J.E. Causo 2012, *Conference Interpreting with Information and Communication Technologies: Experiences from the European Commission DG Interpretation*, in S. Braun, J. Taylor 2012 (Eds.), *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*, Antwerp: Intersentia, pp. 227-232.
- R.W. Chase 2014, *Negotiating Entitlement to Language: Calling 911 without English*, «Language and Society», XLIII, pp. 33-59.
- L. Cirillo 2012, *Managing Affective Communication in Triadic Exchanges: Interpreters' Zero-Renditions and Non-Renditions in Doctor-Patient Talk*, in C.J.K. Bidoli (Ed.), *Interpreting Across Genres: Multiple Research Perspectives*, Trieste: Edizioni Università di Trieste, pp. 102-124.
- A. Colamussi, G. Pallotti 2003, *Le aperture di telefonate in italiano e spagnolo*, in E.M. Thüne, S. Leonardi (a cura di), *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*, Milano: Franco Angeli, pp. 91-111.
- A. Collados Aís, M.M. Fernández Sánchez 2001 (Eds.), *Manual de interpretación bilateral*, Granada: Comares.
- A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux, O. García Becerra, 2007 (Eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: Parámetros de incidencia*, Granada: Comares.
- A. Collados Aís, E. Iglesias Fernández, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux 2011 (Eds.), *Qualitätsparameters beim Simultandolmetschen. Interdisziplinäre Perspektiven*. Tübingen: Narr Verlag.
- R. Cooper, A.I. Tauber 2005, *New Physicians for a New Century*, «Academic Medicine», LXXX, pp. 1086-1088.
- E. Couper-Khulen, M. Selting 1996 (Eds.), *Prosody in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- E. Couper-Khulen, C. Ford 2004 (Eds.), *Sound Patterns in Interaction. Cross-linguistic Studies from Conversation*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- R. Cruz, D. Rosemary 2009, *Telephone Interpreting in Legal Settings*, Washington D.C.: NAJIT, pp. 1-4, <https://najit.org/wp-content/uploads/2016/09/Telephone-Interpreting-1.pdf>.

- B. Davidson 2000, *The Interpreter as Institutional Gatekeeper: the Social-Linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse*, «Journal of Sociolinguistics», IV, 3, pp. 379-405.
- E. Davitti 2012, *Dialogue Interpreting as Intercultural Mediation: Integrating Talk and Gaze in the Analysis of Mediated Parent-Teacher Meetings*, PhD thesis, University of Manchester.
- E. Davitti 2013, *Dialogue Interpreting as Intercultural Mediation: Interpreter's Use of Upgrading Moves in Parent-Teacher Meetings*, «Interpreting», 15(2), pp. 168-199.
- E. Davitti 2015a, *Interpreter-Mediated Parent-Teacher Talk*, in L. Alariste et al. (Eds.), *Linking Discourse Studies to Professional Practice*, Clevedon: Multilingual Matters, pp. 176-200.
- E. Davitti 2015b, *Gaze in Interpreting*, in F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead and R. Setton (Eds.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London: Routledge.
- E. Davitti 2016, *Dialogue Interpreting as a Multimodal Activity in Community Settings*, in V. Bonsignori, B. Crawford Camiciottoli (Eds.), *Multimodality Across Communicative Settings, Discourse Domains and Genres*, Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars, pp. 116-143.
- E. Davitti and S. Pasquandrea 2013, *Interpreters/Mediators in Intercultural Communication: How to Modulate the Impact of Their Verbal and Non-verbal Practices?*, EU Project Bridge-it, online publication.
- E. Davitti and S. Pasquandrea 2014, *Enhancing Research-led Interpreter Education: An Exploratory Study in Applied Conversation Analysis*, «The Interpreter and Translator Trainer», 8(3), pp. 374-398.
- E. Davitti and S. Pasquandrea 2017, *Embodied Participation: What Multimodal Analysis Can Tell Us About Interpreter-Mediated Encounters in Pedagogical Settings*, «Journal of Pragmatics», 107, pp. 105-128.
- P. Drew, J. Heritage 1992 (Eds.), *Talk at Work*, Cambridge: Cambridge University Press.
- S.R. Ellis 2004, *Videoconferencing in Refugee Hearings. Ellis Report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee*, <http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/Video.aspx>.
- M.M. Fernández Pérez 2015, *Propuestas de ejercicios de simulación para*

- la didáctica de la interpretación telefónica*, «MonTi: Monografías de Traducción e Interpretación», II, pp. 259-279.
- E. Flores Acuña 2017, *Marcadores discursivos, pausas, turnos*, in F. San Vicente, G. Bazzocchi, P. Capanaga (Eds.), *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, Bologna: Bononia University Press, pp. 89-100.
- M.A. Fusco 1995, *On Teaching Conference Interpretation Between Cognate Languages: Towards a Workable Methodology*, «The Interpreters' Newsletter», VI, pp. 93-109.
- L. Gavioli 1999, *Alcuni meccanismi di base nell'analisi della conversazione*, in R. Galatolo e G. Pallotti (a cura di), *La conversazione: un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*, Milano: Raffaello Cortina Editore, pp. 43-65.
- L. Gavioli 2012, *Minimal Responses in Interpreter-Mediated Medical Talk*, in C. Baraldi, L. Gavioli (Eds.), *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 202-227.
- D. Gile 1984, *Les noms propres en interprétation simultanée*, «Multilingua», III-2, pp. 79-85.
- E. Goffman 1981, *Forms of Talk*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- M.J. González Rodríguez 2006, *El 'don de la ubicuidad' en la interpretación bilateral*, «MediAzioni», http://www.mediazioni.sitlec.unibo.it/images/stories/PDF_folder/document-pdf/2006/articoli2006/1%20gonzalez%20rodriguez.pdf.
- M.J. González Rodríguez 2011, *La diversidad homogénea de la interpretación bilateral: reflexiones sobre dos casos específicos en tribunales italianos y comparación con un caso sanitario español*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo INTERcoNEcTado*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 188-196.
- M.J. González Rodríguez, 2014a, *La interpretación bilateral como disciplina de especialización: formación y perspectivas en investigación*, «SKOPOS, Revista internacional de Traducción e Interpretación», V, pp. 59-76.
- M.J. González Rodríguez 2014b, *Formas de mediación en el trabajo de intérprete de escuchas telefónicas*, in C. Valero Garcés (Ed.), *(RE)con-*

- siderando ética e ideología en situaciones de conflicto*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 205-214.
- M.J. González Rodríguez 2015, *Interpretar escuchas telefónicas en ámbito judicial: análisis descriptivo y metodología operacional*, in J. Baigorri e M. Russo (Eds.), *Interpretación en entornos judiciales / Interpreting in legal settings*, «TRANS Revista de Traductología», 19, 2, pp. 109-129.
- M.J. González Rodríguez 2017, *La conversación telefónica monolingüe, su futuro inmediato y su representación en ámbito judicial-policial*, in F. San Vicente, P. Capanaga e G. Bazzocchi (Eds.), *ORALITER. Formas de comunicación presencial y a distancia*, Bologna: BUP, pp. 197-222.
- M.J. González Rodríguez, N. Spinolo 2015, *Interpretación telefónica: aproximación profesional y propuestas formativas*, in G. Corpas Pastor et al. (Eds.), *Nuevos horizontes en los Estudios de Traducción e Interpretación (Trabajos completos)/New Horizons in Translation and Interpreting Studies (Full papers)/Novos horizontes dos Estudos da Tradução e Interpretação (Comunicações completas)*, Geneva: Editions Tradulex, pp. 39-50.
- M.J. González Rodríguez, N. Spinolo 2017, *Telephonic Dialogue Interpreting: A Short Teaching Course*, in L. Cirillo, N. Niemants (Eds.), *Teaching Dialogue Interpreting. Research-Based Proposals for Higher Education*.
- R.A. Gracia-García 2002, *Telephone Interpreting: A Review of Pros and Cons*, in B. Scott (Ed.), *Proceedings of the 43rd Annual Conference*, Alexandria, Virginia: American Translators Association, pp. 195-216.
- S. Hale 1999, *Interpreters. Treatment of Discourse Markers in Courtroom Questions*, «Forensic Linguistics», VI, 1, pp. 1350-1771.
- S. Hale 2010, *La interpretación comunitaria. La interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*, Granada: Comares.
- J. Hall, J. Harrigan e R. Rosenthal 1995, *Nonverbal Behavior in Clinician-Patient Interaction*, «Applied and Preventive Psychology», IV, 1, pp. 21-37.
- H.B. Handi, M.D. Ortigosa Lorenzo 2011, *El impacto emocional de los relatos negativos en los intérpretes*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo INTER-*

- coNEcTado*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 20-30.
- P. ten Have 2002, *Comparing Telephone Call Openings: Theoretical and Methodological Reflections*, in L. Kang Kwong, T.S. Pavlidou (Eds.), *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 233-248.
- C. Heath 1992, *The Delivery and Reception of Diagnosis in the General-practice Consultation*, in P. Drew, J. Heritage (Eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 235-267.
- Y. Heh, Q. Hu 1997, *Over-the-Phone Interpretation: A New Way of Communication Between Speech Communities*, M. Jérôme-O'Keeffe (Ed.), *Proceedings of the 38th Annual Conference*, Alexandria, Virginia: American Translators Association, pp. 51-62.
- W.E. Hewitt 1995, *Court Interpretation: Model Guides for Policy and Practice in the State Courts*, Williamsburg, Virginia: National Center for State Courts.
- W.E. Hewitt 2000, *Language Interpreting over the Telephone: A Primer for Court Policy Makers and Managers*, «Research paper published by the National Center for State Courts», Williamsburg, Virginia.
- R. Hopper 1992, *Telephone Conversation*, Bloomington, Indiana: Indiana University Press.
- J.C. Hornberger *et al.* 1996, *Eliminating Language Barriers for Non-English-Speaking Patients*, «Medical Care», XXXIV, 8, pp. 845-856.
- A. Hübler 1987, *Communication and Expressivity*, in R. Dirven, V. Fried (Eds.), *Functionalism in Linguistics*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 357-380.
- E. Hsieh 2012, *Interpreting Services*, in S. Loue, M. Sajatovic (Eds.), *Encyclopedia of Inmigrant Health*, pp. 936-941.
- I. Hutchby 1996, *Confrontation Talk: Arguments, Asymmetries and Power on Talk Radio*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- I. Hutchby 2001, *Conversation and Technology: From the Telephone to the Internet*, Cambridge: Polity Press.
- D. Hymes 1962, *The Ethnography of Speaking*, in T. Gladwin, W. Sturtevant (Eds.), *Anthropology and Human Behaviour*, Washington D.C.: Anthropological Society of Washington, pp. 13-53.

- E. Iglesias Fernández 2007, *La incidencia del parámetro agradabilidad de la voz*, in A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux, O. García Becerra (Eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: Parámetros de incidencia*, Granada: Comares, pp. 37-52.
- E. Iglesias Fernández 2010, *Verbal and Nonverbal Concomitants of Rapport in Health Care Encounters: Implications for Interpreters*, «JoS-Trans», XIV, http://www.jostrans.org/issue14/art_iglesias.php.
- E. Iglesias Fernández, M. Ouellet 2018, *From the Phone to the Classroom. Categories of Problems for Telephone Interpreting Training*, «The Interpreters' Newsletter», XXIII, pp. 19-44.
- E. Iglesias Fernández, J. Muñoz López (forthcoming), *Paralinguistic Features in Telephone Interpreting: How They Can Enhance Trainees' TI Skills*.
- L. Jieun 2007, *Telephone Interpreting Seen from the Interpreters' Perspective*, «Interpreting», II-2, pp. 231-252.
- D.P. Jones, G.R. Harrison, P.W. Meakin 2003, *An Exploratory Study of Language Interpretation Services Provided by Videoconferencing*, «Journal of Telemedicine and Telecare», IX, 1, pp. 52-56.
- L. Kang Kwong, T.S. Pavlidou 2002 (Eds.), *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- E. Keller 1979, *Gambits: Conversational Strategy Signals*, «Journals of Pragmatics», III, pp. 219-238.
- N. Kelly 2008, *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*, Clevedon: Multilingual Matters.
- L. Ko 2006, *The Need for Long-Term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case Study of Telephone Interpreting*, «Linguistica Antverpiensia», V, pp. 325-338.
- A. Korak 2012, *Remote Interpreting via Skype: A Viable Alternative to in Situ Interpreting?*, «The Interpreters' Newsletter», XVII, pp. 83-102.
- L.J. Lee, H.A. Batal, J.H. Maselli, J.S. Kutner 2002, *Effect of Spanish Interpretation Method on Patient Satisfaction in an Urban Walk-In Clinic*, «Journal of General Internal Medicine» 17 (8), pp. 641-645.
- J. Lee 2007, *Telephone Interpreting. Seen from the Interpreters' Perspective*, «Interpreting», IX, 2, pp. 23-252.

- R.J. Lee, J.A. Newman 1997, *Pilot Test of Telephone Court Interpreting in Atlantic/Cape May-Essex-Hudson: Final Report*, Trenton, New Jersey: Administrative Office of the Courts, CN-988, April 18, 1997.
- S.C. Levinson 1983, *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- S.C. Levinson 1992, *Activity Types and Language*, in P. Drew, J. Heritage (Eds.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 66-100.
- B. Lindblom 1990, *Explaining Phonetic Variation: A Sketch of the H&H Theory*, in W.J. Hardcastle, A. Marchal (Eds.), *Speech Production and Speech Modelling*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, pp. 403-439.
- C. Locatis et al. 2010, *Comparing in-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation*, «Journal of General Internal Medicine», XXV, 4, pp. 345-350.
- M. McLuhan 1964, *Understanding Media: The Extensions of Man*, London: Routledge.
- I. Mason 1999, *Dialogue Interpreting*, «The Translator», 5(2), pp. 147-160.
- I. Mason 2001 (Ed.), *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*, Manchester: St. Jerome.
- I. Mason 2009, *Role, Positioning and Discourse in Face-to-Face Interpreting*, in R. de Pedro Ricoy, I.A. Perez, C.W.A. Wilson (Eds.), *Interpreting and Translation in Public Service Settings: Police, Practice pedagogy*, Manchester: St. Jerome, pp. 52-73.
- R. Merlini 2015, *Dialogue Interpreting*, in F. Pöchhacker (Ed.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London: Routledge, pp. 102-103.
- R. Merlini, R. Favaron 2005, *Examining the "Voice of Interpreting" in Speech Pathology*, «Interpreting», VII, 2, pp. 263-302.
- R. Merlini, R. Favaron 2009, *Quality in Health Care Interpreter Training: Working with Norms Through Recorded Interaction*, in S. Hale, U. Ozolins, L. Stern (Eds.), *The Critical Link 5. Quality in Interpreting: A Shared Responsibility*, Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, pp. 187-200.
- M. Metzger 1999, *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*, Washington D.C.: Gallaudet University Press.

- H. Mikkelson 2003, *Telephone Interpreting: Boon or Bane?*, in L. Pérez González (Ed.), *Speaking in Tongues: Language Across Contexts and Users*, Universitat de València, pp. 251-269, <http://www.acebo.com/pages/telephone-interpreting-boon-or-bane>.
- H. Mikkelson, R. Jourdenais 2015 (Eds.), *Routledge Handbook of Interpreting*, New York: Routledge.
- E.G. Mishler 1984, *The Discourse of Medicine: Dialectics of Medical Interviews*, Norwood, NJ: Ablex.
- M. Morelli 2010, *La interpretación español-italiano: planos de ambigüedad y estrategias*, Granada: Comares.
- A. Moser-Mercer 2005, *Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task*, «Meta», L, 2, pp. 727-738.
- P. Mouzourakis 1996, *Videoconferencing: Techniques and Challenges*, «Interpreting», I, 1, pp. 21-38.
- P. Mouzourakis 2006, *Remote Interpreting: A Technical Perspective on Recent Experiments*, «Interpreting», VIII, 1, pp. 45-66.
- B. Murgu, S. Jiménez 2011, *La formación de un intérprete telefónico*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo INTERcoNEcTado*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 214-219.
- D. Newman 2003, *Doctors' Orders Can Get Lost in Translation for Immigrants*, «Wall Street Journal», 9th 2003.
- Nikolayeva-Stone 2001, *If You Cannot See It, How Can You Tell? The Meaning and Significance of Voice in Telephone Interpreting*, «ATA Chronicle», XXX, 10, pp. 28-29, 39.
- E. Ochs (Ed.), 1989, *The Pragmatics of Affect*, «Text», Special Issue IX, 1.
- P. Olalla Fernández 2006, *El intérprete en la investigación policial*, in G.F. Raga e C. Valero Garcés (Eds.), «Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA), Monográfico Retos del s. XXI para la lingüística aplicada: nuevo mapa lingüístico-cultural de la Península Ibérica», (1), pp. 239-248.
- S.B. Olsen 2014, *Remote Interpreting: How Would You Define It?*, <https://www.interpretamerica.com/interpretamerica-blog/remote-interpreting-how-would-you-define-it>.
- J.M. Ortega Herráez 2011, *El uso, no uso y abuso de las nuevas tecnologías en la práctica profesional de la traducción y de la interpretación*

- en contextos policiales*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo INTERcoNEcTado*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 93-115.
- S. Oviatt, P. Cohen 1992, *Spoken Language in Interpreted Telephone Dialogues*, «Computer Speech and Language», VI, pp. 277-302.
- U. Ozolins 2011, *Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs*, «Translation & Interpreting», III-1, pp. 33-47.
- A. Pajarín Canales 2011, *La percepción del papel del intérprete ante los tribunales por parte de los juristas: análisis de expectativas y utilización de las TIC para su formación y concienciación*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo INTERcoNEcTado*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá Servicio de Publicaciones, pp. 116-125.
- S. Pasquandrea 2011, *Managing Multiple Actions Through Multimodality: Doctors' Involvement in Interpreter-Mediated Interaction*, «Language in Society», (40), pp. 455-481.
- M. Phelan 2001, *The Interpreter's Resource*, Clevedon/Buffalo/Toronto, Sydney: Multilingual Matters.
- F. Pöchhacker 2007, *Coping with Culture in Media Interpreting*, «Perspectives», XV-2, pp. 123-142.
- K. Pollit, C. Haddon 2005, *Cold Calling? Retraining Interpreters in the Art of Telephone Interpreting*, in C. Roy (Ed.), *Advances in Teaching Sign Language Interpreting*, Washington D.C.: Gallaudet University Press, pp. 187-210.
- F. Poyatos 1994, *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid: Istmo.
- F. Poyatos 2002, *Nonverbal Communication in Simultaneous and Consecutive Interpretation*, in F. Pöchhacker, M. Shlesinger (Eds.), *The Interpreting Studies Reader*, London/New York: Routledge, pp. 235-252.
- E. Price et al. 2012, *Interpreter Perspectives of In-Person, Telephonic, and Videoconferencing Medical Interpretation in Clinical Encounters*, «Patient Education & Counseling», LXXXVII, 2, pp. 226-232.
- G. Psathas 1979 (Ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York: Irvington.

- E. Reber 2012, *Affectivity in Interaction. Sound Objects in English*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- B.A. Rosenberg 2005, *Un análisis de la interpretación telefónica*, in C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 243-249.
- B.A. Rosenberg 2007, *A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting*, in C. Wadensjö, E.B. Dimitrova, A.L. Nilsson (Eds.), *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 65-76.
- C. Roy 2000, *Advances in Teaching Sign Language Interpreters*, Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- I. Roziner, M. Shlesinger 2010, *Much Ado About Something Remote: Stress and Performance in Remote Interpreting*, «Interpreting», XII, 2, pp. 214-247.
- M. Rudwin, C. Spinzi 2015, *L'interprete giuridico. Profilo professionale e metodologie di lavoro*, Roma: Carocci.
- M. Russo 2012, *Interpretare lo spagnolo. L'effetto delle dissimmetrie morfosintattiche nella simultanea*, Bologna: CLUEB.
- M. Russo 2017, *La comunicazione monolingue in ambito legale: alcuni aspetti dell'interazione presenziale in Italia e in Spagna*, in F. San Vicente, G. Bazzocchi, P. Capanaga (Eds.), *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, Bologna: BUP, pp. 161-178.
- H. Sacks 1964 [1992], *Lectures on Conversation*, 2 vols., in G. Jefferson (Ed.), Oxford: Blackwell.
- H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson 1978, *A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation*, in J.N. Schenkein (Ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York: Academic Press, pp. 7-55.
- F. San Vicente 2017, *Hablado/Parlato: aspectos lingüísticos y discursivos de la comunicación oral*, in F. San Vicente, G. Bazzocchi, P. Capanaga (Eds.), *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, Bologna: BUP, pp. 17-71.
- F. San Vicente, G. Bazzocchi, P. Capanaga 2017 (Eds.), *Oraliter: Formas de la comunicación presencial y a distancia*, Bologna: BUP.
- E. Schegloff 1979, *Identification and Recognition in Telephone Conver-*

- sation Openings, in G. Psathas (Ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New York: Irvington, pp. 23-78.
- E. Schegloff 1986, *The Routine as Achievement*, «Human Studies», IX, pp. 111-152.
- E. Schegloff 1992, *On Talk and Institutional Occasions*, in P. Drew, J. Heritage (Eds.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 101-134.
- E. Schegloff 2002, *Reflections on Research on Telephone Conversation: Issues of Cross-Cultural Scope and Scholarly Exchange, Interactional Import and Consequences*, in L. Kang Kwong, T.S. Pavlidou (Eds.), *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 249-281.
- E. Schegloff 2007, *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversational Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.
- J.N. Schenkein 1978 (Ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York: Academic Press.
- K. Scherer 1982, *Emotion as a Process, Function, Origin, and Regulation*, «Social Science Information», XXI, 4-5, pp. 555-570.
- D. Schiffrin 1984 (Ed.), *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications. Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*, Washington D.C.: Georgetown University Press.
- M. Selting 1990, *Aspects of Prosody in Question-Answer Sequences in German Conversation*, Paper presented at the International Pragmatics Association, Barcelona.
- M. Selting 2000, *The Construction of Units in Conversational Talk*, «Language in Society», XXIX, pp. 477-517.
- M. Selting, E. Couper-Kuhlen 2001 (Eds.), *Studies in Interactional Linguistics*, Amsterdam: John Benjamins.
- F. Straniero Sergio 2007, *Talkshow Interpreting. La mediazione linguistica nella conversazione spettacolo*, Trieste: Edizioni Università di Trieste.
- D. Tannen 1989, *Interpreting Interruption in Conversation*, in B. Music, R. Graczyk, C. Wiltshire (Eds.), *Papers from the 25th Annual Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. Part Two: Parasession on Language in Context*, Chicago: Chicago Linguistic Society, pp. 266-287.

- E.M. Thüne, S. Leonardi 2003 (a cura di), *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*, Milano: Franco Angeli.
- R. Tipton, O. Furmanek 2016, *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*, London/New York: Routledge.
- R. Tonin 2017, *Le telefonate di servizio nella comunicazione monolingue: tratti comuni e divergenti tra lo spagnolo e l'italiano*, in F. San Vicente, P. Capanaga, G. Bazzocchi (Eds.), *ORALITER. Formas de comunicaci3n presencial y a distancia*, Bologna: Bononia University Press, pp. 179-195.
- M.G. Torres D3az 2014, *La interpretaci3n telef3nica. El int3rprete como coordinador: estudio de unas interacciones telef3nicas*, «Mutatis Mutandis», VII, 2, pp. 401-417.
- B. Townsley 2016, *Understanding Justice: An Enquiry into Interpreting in Civil Justice and Mediation*, London: Middlesex University.
- C. Varcasia 2013, *Business and Service Telephone Conversations: An Investigation of British English, German and Italian Encounters*, New York: Macmillan Palgrave.
- M. Vidal 1998, *Telephone Interpreting: Technological Advance or Due Process Impediment?*, «Proteus», VII, 3, pp. 1-6.
- M. Viezzi 2004, *Denominazioni proprie e traduzione*, Milano: LED.
- M. Viezzi, C. Falbo 2014 (a cura di), *Traduzione e interpretazione per la societ3 e le istituzioni*, Trieste: Edizioni Universit3 di Trieste.
- C. Wadensj3 1993 [2002], *The Double Role of a Dialogue Interpreter*, in F. P3chhacker e M. Shlesinger (Eds.), *The Interpreting Studies Reader*, London/New York: Routledge, pp. 354-371.
- C. Wadensj3 1998, *Interpreting as Interaction*, London/New York: Addison Wesley Longman.
- C. Wadensj3 1999, *Telephone Interpreting and the Synchronization of Talk in Social Interaction*, «The Translator». Special Issue. *Dialogue Interpreting* V, 2, pp. 247-264.
- C. Wadensj3, E.B. Dimitrova, A.L. Nilsson 2007 (Eds.), *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- S. Winteringham 2010, *The Usefulness of ICTs in Interpreting Practice*, «The Interpreters' Newsletter», XV, pp. 87-99.

- R.B. Zajonc 1980, *Feeling and Thinking: Preferences Need no Inferences*, «American Psychologist», XXXV, 2, pp. 151-175.
- D.H. Zimmerman 1984, *Talk and its Occasion: the Case of Calling the Police*, in D. Schiffrin (Ed.), *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications. Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*, Washington D.C.: Georgetown University Press, pp. 210-228.
- D.H. Zimmerman 1992, *The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance*, in P. Drew, J. Heritage (Eds.), *Talk at Work: Interactions in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 419-469.
- D.H. Zimmerman, D. Boden 1991, *Structure-in-Action: An Introduction*, in D. Boden, D.H. Zimmerman (Eds.), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversational Analysis*, Cambridge: Polity Press, pp. 3-21.
- D. Zorzi 1990, *Parlare insieme: la co-produzione dell'ordine conversazionale in italiano e in inglese*, Bologna: CLUEB.
- D. Zorzi 2002, *Il parlato istituzionale: le telefonate al 118, N & A*, 11/126.
- D. Zorzi, C. Monzoni 2003, *Le telefonate d'emergenza: un confronto fra l'italiano e l'inglese*, in E.M. Thüne, S. Leonardi (a cura di), *Telefonare in diverse lingue: organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*, Milano: Franco Angeli, pp. 163-181.

Finito di stampare nel mese di dicembre 2019
per i tipi di Bononia University Press