



SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI
(Decreto Ministero dell'Università 31/07/2003)

Via P. S. Mancini, 2 – 00196 - Roma

**TESI DI DIPLOMA
DI
MEDIATORE LINGUISTICO**
(Curriculum Interprete e Traduttore)

Equipollente ai Diplomi di Laurea rilasciati dalle Università al termine dei Corsi afferenti alla
classe delle

**LAUREE UNIVERSITARIE
IN
SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA**

TITOLO DELLA TESI

**L'INTERPRETAZIONE DI TRATTATIVA NEI SETTORI
SOCIOSANITARIO, COMMERCIALE E TURISTICO**

RELATORI:

prof.ssa Adriana Bisirri

CORRELATORI:

prof.ssa Luciana Banegas

prof. Massimo Micheli

prof.ssa Maggie Papparuso

CANDIDATA:
SARA MACCIOCCA
3107

ANNO ACCADEMICO 2022/2023

Dedica

A nonno Vincenzo, che mi guarda dal cielo, ed alla mia famiglia.

A me, ed ai miei grandi sogni.

INDICE

<u>Introduzione</u>	8
<u>I. L'interpretazione: la storia, le tecniche moderne, l'evoluzione della denominazione di interprete ed il codice deontologico</u>	12
<u>I.1 Nascita ed evoluzione della professione</u>	12
<u>I.1.a Le origini</u>	12
<u>I.1.b L'interprete moderno</u>	15
<u>I.2 Le tecniche di interpretazione moderne</u>	18
<u>I.2.a Interpretazione di trattativa</u>	19
<u>I.2.b Interpretazione consecutiva</u>	21
<u>I.2.c Interpretazione simultanea</u>	22
<u>I.3 Evoluzione della denominazione dell'interprete</u>	24
<u>I.3.a Definizione</u>	24
<u>I.3.b Binomio lingua-cultura</u>	25
<u>I.3.c Da "interprete" a "mediatore interculturale"</u>	25
<u>I.4 Il codice di deontologia e di condotta dell'interpretariato</u>	28
<u>I.4.a Definizione e funzione del codice deontologico</u>	28
<u>I.4.b Concetti etici</u>	30
<u>I.4.c Il dibattito sull'imparzialità</u>	35
<u>II. Contesti professionali dell'interprete di trattativa: i settori socio-sanitario, commerciale e turistico</u>	39
<u>Introduzione</u>	39
<u>Interazioni simmetriche ed asimmetriche</u>	40
<u>II.1.a Definizione</u>	42
<u>II.1.b Caratteristiche principali</u>	43
<u>II.1.c Interpretazione telefonica</u>	47
<u>II.1.d Preparazione</u>	47
<u>II.1.e Contesto e spazio</u>	49
<u>II.2 Settore commerciale e turistico</u>	50
<u>II.2.a Caratteristiche principali</u>	52
<u>II.2.b Contesto e spazio</u>	55
<u>II.2.c Funzioni e competenze dell'interprete</u>	55
<u>III. Proposta di simulazioni di trattativa in ambito sanitario e commerciale</u>	60
<u>III.1 Esercitazione settore sanitario</u>	60
<u>III.2 Esercitazione settore commerciale</u>	62
<u>Conclusioni</u>	65
<u>Introduction</u>	68
<u>I. Interpretation: history and modern techniques</u>	70
<u>I.1 Inception and evolution of the profession</u>	70
<u>I.2 Modern techniques of interpretation</u>	72
<u>I.2.a Liaison interpreting</u>	72
<u>I.2.b Consecutive interpreting</u>	74
<u>I.2.c Simultaneous interpreting</u>	74
<u>II. Professional contexts of liaison interpreting: public health, commercial and tourism sectors</u>	75
<u>Introduction</u>	75
<u>Symmetrical and asymmetrical interactions</u>	75

<u>II.1 Sector of public health</u>	76
<u>II.1.a Definition</u>	76
<u>II.1.b Main characteristics</u>	77
<u>II.1.c Telephone interpreting</u>	80
<u>II.1.d Preparation</u>	81
<u>II.1.e Context and space</u>	82
<u>II.2 Sector of business and tourism</u>	83
<u>II.2.a Main characteristics</u>	84
<u>II.2.b Context and space</u>	86
<u>II.2.c Functions and skills of the interpreter</u>	87
<u>III. Simulation of liaison interpreting in the business sector</u>	92
<u>Exercise of business sector</u>	92
<u>Conclusion</u>	95
<u>Introducción</u>	99
<u>I. Interpretación: la historia y las técnicas modernas</u>	100
<u>I.1 Nacimiento y evolución de la profesión</u>	100
<u>I.2 Las técnicas modernas</u>	102
<u>I.2.a Interpretación dialógica</u>	102
<u>I.2.b Interpretación consecutiva</u>	103
<u>I.2.c Interpretación simultánea</u>	103
<u>II. Contextos profesionales de la interpretación dialógica: los ámbitos sociosanitario y empresarial</u>	105
<u>Interacciones simétricas y asimétricas</u>	105
<u>II.1 Ámbito sociosanitario</u>	106
<u>II.1.a Definición</u>	106
<u>II.1.b Características principales</u>	107
<u>II.1.c Preparación</u>	109
<u>II.1.d Contextos situacionales y entornos físicos</u>	110
<u>II.2 Ámbito empresarial</u>	110
<u>II.2.a Características principales</u>	111
<u>II.2.b Contextos situacionales y entornos físicos</u>	112
<u>II.2.c Papel y competencias del intérprete</u>	113
<u>III. Simulación de interpretación dialógica en ámbito empresarial</u>	116
<u>Ejercicio en ámbito empresarial</u>	116
<u>Conclusión</u>	119
<u>Ringraziamenti</u>	121
<u>Bibliografía</u>	122
<u>Sitografía</u>	123

Sezione lingua italiana

Introduzione

L'oggetto del presente elaborato è la caratterizzazione dell'interpretazione di trattativa nei settori sociosanitario, commerciale e turistico.

Lo studio si articola in tre capitoli principali.

Nel primo capitolo viene presentata una panoramica storica che riguarda la nascita e l'evoluzione della professione dell'interprete, dall'antichità fino al Novecento e ai giorni nostri. L'analisi socio-storica permette di comprendere il ruolo cruciale svolto dagli interpreti nel corso dei secoli, dimostrando che non è una professione nata solo in seguito ai frequenti fenomeni migratori che caratterizzano l'epoca contemporanea.

Successivamente, verranno brevemente analizzate e caratterizzate le moderne tecniche di interpretazione, quali la trattativa – su cui si concentra la tesi – la consecutiva e la simultanea, con le relative varianti.

Un altro aspetto fondamentale che verrà trattato è la controversa evoluzione della denominazione dell'interprete nel corso della storia, insieme all'analisi della definizione e della funzione della figura professionale.

La trattazione del capitolo toccherà, inoltre, il tema del binomio lingua-cultura, concetto chiave che riguarda la conoscenza da parte del professionista sia della lingua che della cultura con la quale lavora. Solo la completezza di tale formazione può garantire una prestazione interpretativa che sia assolutamente fedele ed efficace.

La riflessione proseguirà osservando la trasformazione delle denominazioni attribuite al mediatore, da “interprete” a “mediatore interculturale”, relativa in special modo agli ultimi decenni.

Seguirà un'introduzione al codice di deontologia e di condotta dell'interpretariato, che regola la professione e che stabilisce l'applicazione di una serie di concetti etici: professionalità, competenza, prestazione professionale, riservatezza, imparzialità, fedeltà, solidarietà

professionale e limiti professionali. In particolare, verrà fatto riferimento al codice deontologico dell'AITI (Associazione Italiana Traduttori e Interpreti).

Il capitolo si chiuderà con un cenno al dibattito sull'imparzialità che da sempre caratterizza gli studi sull'interpretazione. Sebbene, infatti, l'imparzialità sia uno dei concetti etici alla base della professione, è difficile stabilirne i limiti.

Il secondo capitolo si apre con la distinzione tra interazioni simmetriche ed asimmetriche nel processo comunicativo: la simmetria prevede un equilibrio di potere tra i ruoli degli interlocutori, che comporta una co-gestione della conversazione; l'asimmetria, al contrario, caratterizza i contesti in cui vi è un disequilibrio di potere tra i partecipanti allo scambio comunicativo; pertanto, è solo uno dei due che conduce lo stesso.

In seguito, verrà analizzata la figura dell'interprete di trattativa nel settore socio-sanitario. In contesti simili, le caratteristiche generali dell'interpretazione vengono mantenute, tuttavia vi sono alcuni aspetti specifici del settore che è opportuno conoscere e saper gestire.

Il capitolo si articola a partire da una panoramica sulla nascita ed evoluzione del mediatore all'interno del suddetto ambito, per poi passare all'analisi delle caratteristiche proprie della comunicazione socio-sanitaria – l'asimmetria e la riservatezza, ad esempio – sino alla preparazione richiesta all'interprete per consentire l'efficacia e l'efficienza del suo cruciale intervento. Verranno, inoltre, osservate le peculiarità dello spazio e del contesto di riferimento.

L'altro ambito dell'interpretazione di trattativa esaminato è quello del commercio e del turismo. Negli incontri aziendali, fieristici o commerciali i partecipanti condividono, in linea generale, lo stesso status. Pertanto, le interazioni che hanno luogo sono simmetriche. Quelle commerciali verranno analizzate unitamente a quelle turistiche, in quanto spesso le negoziazioni sono seguite da una fase di svago, come una passeggiata turistica.

Verranno elencate e approfondite le principali caratteristiche, le fasi, il contesto e lo spazio, così come le funzioni e le competenze specifiche dell'interprete di trattativa di questi due settori.

Nell'ultimo capitolo, infine, verranno proposte delle simulazioni di interpretazione di trattativa, sia in ambito sanitario che in ambito commerciale. Tali esercitazioni potrebbero essere utili per gli studenti delle Scuole Superiori per Mediatori Linguistici che intraprendono lo studio della tecnica interpretativa oggetto della presente tesi.

La motivazione che mi ha spinto a scegliere questo tema per la stesura della mia tesi è il profondo interesse che nutro nei confronti di una tecnica di interpretazione – quella di trattativa, appunto – con la quale sono entrata in contatto per la prima volta durante un Erasmus presso l'Università Pablo de Olavide di Siviglia. Lì, nella facoltà di Interpretazione e Traduzione, ho frequentato un corso di interpretazione bilaterale e ne sono rimasta affascinata. Non avevo mai sperimentato tale tecnica prima di allora; infatti, il percorso di studi della mia università, non prevede l'insegnamento di questa disciplina.

Anche per questo motivo, ho ritenuto interessante proporre delle simulazioni di situazioni comunicative che potrebbero essere utili ad uno studente o studentessa che intraprende lo studio dell'interpretazione di trattativa.

I. L'interpretazione: la storia, le tecniche moderne, l'evoluzione della denominazione di interprete ed il codice deontologico

“Interpretare” significa:

«Tradurre, dare di una parola o di un testo in lingua straniera il significato corrispondente nella nostra lingua.¹»

L'attività dell'interprete nasce dalla necessità di tradurre un messaggio, scritto od orale, da una lingua ad un'altra.

I.1 Nascita ed evoluzione della professione

In questo capitolo introduttivo, ci proponiamo di offrire una panoramica storica riguardo la nascita e l'evoluzione dell'attività dell'interprete nel corso dei secoli, fino ad arrivare ai nostri giorni. Partendo dall'antichità, fino al Medioevo, per giungere, infine, al Novecento ed alla professione moderna. Per quanto si possa pensare sia un'attività recente e strettamente legata alla globalizzazione che caratterizza i nostri tempi, l'interpretariato ha radici ben più profonde.

I.1.a Le origini

Negli ultimi decenni si è studiato attentamente il ruolo svolto dagli interpreti nel corso della storia, indagando su come si sia sviluppata ed evoluta la professione in questione. Quello dell'interprete è indubbiamente uno dei

¹ Dà: *interpretare*, in Treccani.it – Enciclopedie on line, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, consultato in data 2/02/2023

mestieri più antichi, poiché ha permesso da sempre la comunicazione tra i popoli, sia in tempi di guerra che in tempi di pace.

Fin dall'antichità, l'interprete permetteva alle tribù nomadi di capirsi vicendevolmente quando si incontravano durante i loro spostamenti.

Quando le relazioni commerciali iniziarono ad intensificarsi, i gesti si rivelarono insufficienti e fu proprio in questo momento, non esattamente collocabile, che la figura dell'interprete fece la sua apparizione. Spesso, a ricoprire questa funzione, erano persone di basso rango, prigionieri, schiavi o anche religiosi che erano stati portati dalle vicende della loro vita a conoscere due o più lingue e culture.

Le prime documentazioni storiche riguardo la figura dell'interprete risalgono al terzo millennio a.C.; in particolare, si tratta di bassorilievi rinvenuti nella tomba di un principe dell'Antico Egitto, che testimoniano l'esistenza di figure che fungevano da intermediari linguistici nell'ambito di scambi commerciali tra popoli vicini.² Inoltre, a quel tempo, l'interprete traduceva i desideri e le parole dei faraoni agli schiavi, provenienti da diverse parti dell'Egitto e, in generale, dall'Africa intera. Altre fonti storiche dell'Antico Egitto descrivono l'interpretariato come un'attività legata principalmente all'amministrazione pubblica.

Anche nell'Antica Grecia e nell'Antica Roma gli interpreti erano indispensabili, poiché esistevano molti dialetti diversi dal latino e nelle varie colonie dell'Impero si parlavano lingue differenti. In particolare, operavano in ambito religioso, commerciale, amministrativo e militare.

Sebbene la figura dell'interprete fu utile per molti sovrani dell'antichità, essa si affermò maggiormente a partire dal Medioevo, quando gli interpreti venivano ingaggiati soprattutto per attività militari e commerciali. Traducevano, per esempio, sussurrando all'orecchio dell'ascoltatore, utilizzando la tecnica oggi nota come chuchotage. Esistono documentazioni

² <https://www.studio-elle.it/interpretariato-un-ponte-fra-gli-uomini-studio-elle/#:~:text=Interpretariato%20nella%20storia&text=Nell'antica%20Roma%20gli%20interpreti,relati vi%20alla%20conquista%20della%20Gallia>, consultato in data 2/02/2023

che provano l'attività di monaci, i quali trascrivevano e traducevano testi, o ancora, che si occupavano di accogliere monaci provenienti da altri paesi. In questo periodo, gli interpreti svolgevano la loro attività anche nelle sinagoghe, traducendo ad alta voce la Torah.³

Dal 1400 in poi, con i viaggi di colonizzazione, prima verso l'Africa, poi verso l'America, il ruolo dell'interprete divenne imprescindibile. Infatti, lo stesso Cristoforo Colombo portò nel suo primo viaggio Luis De Torres, che conosceva l'ebraico e l'arabo. Quando il colonizzatore italiano si rese conto che l'interprete non riusciva a comunicare con i nativi americani, decise di imprigionarne alcuni e di insegnare loro lo spagnolo, affinché potessero svolgere l'attività di mediatori nelle spedizioni successive. Dunque, Luis De Torres fu affiancato dai nativi per rendere chiara la comunicazione con gli aztechi, i maya e gli inca. Lo stesso accadde agli spagnoli catturati dagli indios locali, che vennero poi utilizzati come interpreti.⁴

Anche Hernán Cortés, considerato uno dei colonizzatori più violenti della storia moderna, decise di affiancarsi a due interpreti fidati. Durante la spedizione di conquista del Messico, Cortés fu accompagnato da Doña Marina, detta Malinche, e frate Geronimo de Aguilar. In seguito alla conquista della città maya di Potonchan, Malinche, insieme ad altre donne del luogo, era stata offerta in dono agli spagnoli. La donna parlava il maya⁵, la lingua azteca⁶ ed il nahuatl⁷. I colonizzatori, proseguendo il loro viaggio di

³ <https://www.apportugal.com/servizi-di-interpretazione/storia-della-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

⁴ <https://www.apportugal.com/servizi-di-interpretazione/storia-della-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

⁵ Le lingue maya sono una famiglia di lingue parlata nella Mesoamerica e nella parte settentrionale dell'America Centrale. I linguaggi maya sono parlati da circa 6 milioni di nativi, principalmente nel Guatemala, Messico e Belize. Nel 1996, il Guatemala ha riconosciuto formalmente ventuno lingue maya, ed il Messico otto. Da https://it.wikipedia.org/wiki/Lingue_maya#:~:text=Le%20lingue%20maya%20sono%20una,maya%2C%20ed%20il%20Messico%20otto., consultato in data 9/05/2023

⁶ Lingua della famiglia uto-azteca (detta anche nahuatl). Da <https://www.treccani.it/vocabolario/azteco>, consultato in data 9/05/2023

⁷ Antica lingua messicana della civiltà azteca, parlata da una popolazione dell'America Centrale, i Nahuatl, ora scomparsa come unità etnica: è documentata da iscrizioni ideografiche o geroglifiche, oggi quasi completamente interpretate, e da testi redatti in epoca postcolombiana con grafia spagnola adattata. Da <https://www.treccani.it/vocabolario/nahuatl>, consultato in data 9/05/2023

conquista, giunsero nel territorio azteco e notarono che il popolo locale parlava un'altra lingua, sconosciuta anche all'interprete Aguilar, il quale conosceva solo il maya e lo spagnolo. Fu in questo momento che Malinche si rivelò preziosa per la comunicazione tra i colonizzatori ed i colonizzati: traduceva dall'azteco al maya, che poi veniva a sua volta tradotto verso lo spagnolo da Aguilar. Successivamente, Malinche apprese lo spagnolo e da allora iniziò a tradurre direttamente dal nahuatl.⁸

Negli anni successivi, l'attività dell'interprete si diffuse nell'Impero Ottomano, con i dragomanni⁹ che contribuirono alla conoscenza del turco, dell'arabo, del greco e del persiano.

In seguito alle missioni gesuite in Asia, si diffusero anche la lingua giapponese e quelle indiane. La propagazione della lingua inglese, invece, dovrà aspettare l'inizio del colonialismo della regina Elisabetta, che poi si espanse in tutto il mondo.

Durante l'Ottocento, la figura dell'interprete professionista non esisteva ancora, ma con i frequenti incontri e conferenze internazionali, la necessità della definizione del ruolo del mediatore linguistico si faceva sempre più urgente.

1.1.b L'interprete moderno

La nascita dell'interprete moderno si fa risalire alla Conferenza di Pace di Parigi del 1919, quando i negoziatori, soprattutto politici, decisero di abbandonare l'utilizzo della lingua francese, fino ad allora lingua ufficiale della diplomazia, per utilizzare ognuno la propria lingua di origine. Difatti, né il Presidente americano Woodrow Wilson, né il primo ministro britannico

⁸ A. Riccardi, *Interprete e mediatore: evoluzione delle definizioni*, Università degli Studi di Trieste, p. 208

⁹ Cfr. *dragomanno*, TRECCANI: «Denominazione europea degli interpreti fra gli europei e i popoli (di lingua araba, turca e persiana) del Vicino Oriente, che svolgevano la loro funzione nelle ambasciate e nei consolati, al seguito delle missioni politiche e commerciali, nei porti e nelle dogane, nelle corti europee e presso i sovrani orientali.»

David Lloyd George parlavano francese, a differenza del primo ministro francese Georges Clemenceau, il quale invece parlava fluentemente l'inglese.¹⁰

Si aprì così il cammino del multilinguismo e, per la prima volta, la figura dell'interprete vide il suo esordio: furono ingaggiate persone legate al mondo militare e diplomatico che, oltre ad avere una profonda conoscenza dei delicati temi trattati nel corso dell'incontro internazionale, possedevano una perfetta padronanza delle lingue utilizzate. In questa occasione, vennero utilizzate le tecniche di interpretazione in consecutiva ed in *chuchotage*.

Nel Novecento, i contatti di alto livello tra le nazioni e la nascita di importanti organismi internazionali portarono a nuove tecniche d'interpretariato utilizzate dai primi veri interpreti professionisti, i quali iniziarono ad operare dapprima come mediatori e diplomatici, poi come interpreti in contesti molto delicati, in special modo durante le Guerre Mondiali.

Nel secondo Dopoguerra, nel 1945 ebbe luogo il Processo di Norimberga, ovvero il gruppo di processi a cui furono sottoposti i nazisti coinvolti nella Seconda Guerra Mondiale e nella Shoah. La delicata situazione sociale e politica richiedeva tempi brevi nello svolgimento dei processi, in cui le lingue parlate da giudici, testimoni, imputati, rappresentanti dell'accusa e della difesa erano l'inglese, il francese, il russo ed il tedesco. Perciò, furono ingaggiati decine di giovani interpreti, molti dei quali non avevano mai lavorato in un contesto simile e, soprattutto, non avevano mai utilizzato la tecnica di interpretazione simultanea, la quale nasce proprio in questa occasione.

Con il ricorso all'interpretazione consecutiva, il tempo speso nelle negoziazioni avrebbe dovuto essere moltiplicato per il numero di lingue verso le quali ciascun intervento veniva tradotto, il che avrebbe reso il processo troppo lungo.¹¹ Per tale motivo, gli USA e l'Unione Sovietica idearono, per

¹⁰ A. Riccardi, *Interprete e mediatore: evoluzione delle definizioni*, Università degli Studi di Trieste

l'occasione, un sistema complesso di cavi, auricolari e microfoni per collegare l'oratore all'interprete e quest'ultimo al pubblico.

L'introduzione dell'interpretazione simultanea, inizialmente, non fu ben accolta né dagli interpreti né dai delegati partecipanti ai sempre più frequenti incontri internazionali. La nuova tecnica, un processo traduttivo meno naturale rispetto alla consecutiva, prevedeva solo un leggero scarto temporale tra le parole dell'oratore e quelle dell'interprete, che doveva ascoltare e tradurre simultaneamente. Queste caratteristiche rendevano il compito interpretativo notevolmente più difficoltoso. D'altra parte, i delegati non avevano più a disposizione tempi morti per riflettere ed elaborare il proseguo dei loro discorsi, come avveniva invece con l'impiego dell'interpretazione consecutiva.¹²

Malgrado questa opposizione, la tecnica simultanea venne accettata ed iniziò ad essere utilizzata, come tutt'ora, nelle grandi istituzioni internazionali, come l'ONU o l'UE, ma anche nel mondo degli affari e della cultura.

A partire dal secondo Dopoguerra, fino ai nostri giorni, gli interpreti iniziarono a lavorare in più ambiti: economico, sociale, culturale, scientifico, sanitario e commerciale.

Nel 1973, in Australia, avvenne la prima interpretazione telefonica, quando il Dipartimento per l'Immigrazione istituì il Servizio di interpretariato ventiquattro ore su ventiquattro, disponibile in otto lingue.¹³

Negli ultimi trent'anni si è gradualmente affermata la tecnica di interpretazione di trattativa, o dialogica, impiegata non più solo nel settore economico, politico e commerciale, ma anche e, soprattutto, nell'ambito dei servizi sociali.

¹¹ <https://www.apportugal.com/servizi-di-interpretazione/storia-della-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

¹² A. RICCARDI, *Interprete e mediatore: evoluzione delle definizioni*, Università degli Studi di Trieste Italia, p. 207

¹³ <https://www.studio-elle.it/interpretariato-un-ponte-fra-gli-uomini-studio-elle/#:~:text=Interpretariato%20nella%20storia&text=Nell'antica%20Roma%20gli%20interpreti,relati%20alla%20conquista%20della%20Gallia>, consultato in data 2/02/2023

In un mondo globalizzato come quello in cui viviamo oggi, la mediazione linguistica e culturale dell'interprete ricopre un ruolo cruciale in tutti i settori e, grazie ai progressi della tecnologia, il settore dell'interpretariato conosce una continua evoluzione.

I.2 Le tecniche di interpretazione moderne

Come osservato in precedenza, la professione dell'interprete è da secoli soggetta ad un'evoluzione dovuta all'adattamento alle esigenze di epoche diverse. Questo processo ha favorito, a sua volta, la definizione di nuove tecniche di interpretazione.

Nel vasto panorama della mediazione linguistica orale, i servizi di interpretariato, qualsiasi sia la tecnica impiegata, ricoprono un ruolo estremamente importante in un mondo sempre più globalizzato.

Innanzitutto, precisiamo che la parola "tecnica" fa riferimento al modo in cui viene svolta l'attività interpretativa, con le operazioni mentali proprie di ognuna di esse. Dalla tecnica di trattativa, alla consecutiva, fino ad arrivare alla simultanea e alle relative varianti, l'interpretazione è divenuta una disciplina ampia e complessa.

Durante l'atto dell'interpretazione sono diversi i fattori che intervengono al fine di garantire una comunicazione, quindi una mediazione efficace e quanto più fedele possibile.

Oltre ad avere una notevole padronanza della lingua con cui lavora, l'interprete deve tenere conto dell'intonazione con la quale le frasi vengono pronunciate, l'intenzione che l'oratore vuole produrre ed il contesto nel quale il messaggio viene espresso. Il centro del processo comunicativo è dunque il messaggio che l'oratore vuole trasmettere, qualunque sia la tecnica interpretativa utilizzata.¹⁴

14 <https://www.studio-elle.it/interpretariato-un-ponte-fra-gli-uomini-studio-elle/#:~:text=Interpretariato%20nella%20storia&text=Nell'antica%20Roma%20gli%20interpreti,relati vi%20alla%20conquista%20della%20Gallia>, consultato in data 2/02/2023

L'interprete deve possedere una serie di qualità affinché possa essere in grado di svolgere la propria attività: la competenza linguistica, la capacità di analisi, la memoria, una cultura generale ed una eccellente capacità di gestione dello stress.

Nel mondo dell'interpretariato di conferenza, solitamente, si distinguono le lingue attive (quelle verso cui si lavora) e lingue passive (quelle da cui si lavora) e, più concretamente, si parla di lingua A, lingua B e lingua C.¹⁵

La lingua A è quella nativa dell'interprete, ossia la lingua che questi conosce a fondo e per mezzo della quale riesce ad esprimersi nel pieno delle proprie capacità linguistiche. La lingua B è una lingua che il mediatore conosce molto approfonditamente, ma di cui non possiede la stessa padronanza che ha della lingua A. Infine, l'interprete comprende perfettamente la lingua C ed è pertanto in grado di interpretare verso una delle sue lingue attive.¹⁶

Dopo questa panoramica generale sull'interpretazione, analizziamo ora le moderne tecniche di interpretazione, con maggiore focus sulla tecnica di trattativa, oggetto di studio di questa tesi.

I.2.a Interpretazione di trattativa

L'Interpretazione di trattativa o dialogica è una forma di mediazione orale che si sviluppa in un contesto dialogico, ovvero caratterizzato dall'interazione di due o più interlocutori che si differenziano tanto a livello linguistico, quanto a livello culturale. Pertanto, risulta necessaria la presenza di un interprete, che ha il compito di favorire un contatto tra i partecipanti e facilitare la comunicazione tra loro, con lo scopo di raggiungere un obiettivo: tra le tante possibilità, stipulare un contratto, vendere dei prodotti, stabilire relazioni politiche, culturali o commerciali.

¹⁵ Clara BOSCH MARCH, *Técnicas de interpretación consecutiva: la toma de notas*, Editorial Comares, Granada 2012, p. 3

¹⁶ *Ivi* Clara BOSCH MARCH, *Técnicas de interpretación consecutiva: la toma de notas*, Editorial Comares, Granada 2012, p. 3

La molteplicità dei contesti e obiettivi che l'evento comunicativo può avere comporta un'ampia preparazione tecnica da parte dell'interprete, qualsiasi sia la situazione in cui si richieda il suo intervento.¹⁷

A livello pratico, l'interprete traduce oralmente da una lingua di origine ad una lingua meta e viceversa, immediatamente dopo ogni intervento degli interlocutori. Il numero di partecipanti nella situazione comunicativa è limitato.

Il grado di formalità è variabile, in quanto dipende dal tipo di ambiente, dalle persone presenti e dal tipo di rapporto che si ha con esse. Ad esempio, in un processo il grado di formalità sarà molto alto.

L'interpretazione dialogica comporta, inoltre, un'ampia variabilità di contesti fisici, in quanto essa può avere luogo in un mezzo pubblico, durante una visita ad un'azienda o ad una fabbrica, in una sala riunioni o, ancora, in una fiera.

Di seguito, un elenco delle principali caratteristiche dell'interpretazione di trattativa:¹⁸

- *Bidirezionalità*: caratteristica propria dell'interpretazione di trattativa, in quanto l'interprete, come accennato in precedenza, deve mediare linguisticamente in entrambe le direzioni; pertanto, cambia costantemente il codice linguistico per garantire il flusso della comunicazione.
- *Contatto diretto*: l'interprete opera in diretto contatto con gli interlocutori, pertanto risultano cruciali elementi quali il contatto visivo e la postura.
- *Dimensione interpersonale*: il contatto diretto comporta la creazione di un clima di cordialità ed empatia, che possono influenzare in modo positivo lo svolgimento della comunicazione.

17 Giuseppe TROVATO, 23/01/2013, *El papel del intérprete en el ámbito ferial y de negocios: actividades y propuestas didácticas*, Università di Messina (Italia), p. 76

18 Tratte da: Ángela Collados Áis e María Manuela Fernández Sánchez, 2001, *Manual de interpretación bilateral*

- *Contesti*: come detto precedentemente, l'interpretazione di trattativa può avere luogo in un'ampia gamma di contesti: economico, sociale, sanitario, poliziesco, giuridico, ecc.
- *Interculturalità*: l'interprete non svolge unicamente la funzione di “ponte” linguistico tra due interlocutori, al contrario, come vedremo più avanti nell'approfondimento di questa tesi, deve stabilire un contatto tra culture anche molto differenti tra loro.¹⁹

Le caratteristiche sopraelencate riguardano qualsiasi tipo di situazione in cui venga richiesta la presenza di un interprete. Nell'approfondimento di questa tesi affronteremo in modo più dettagliato le varianti proprie di ogni contesto comunicativo dell'interpretazione di trattativa.

I.2.b Interpretazione consecutiva

L'interpretazione consecutiva è la mediazione linguistica svolta dall'interprete in seguito all'intervento totale o parziale dell'oratore.

L'interprete opera senza cuffia – se necessario con un microfono – e, con l'ausilio di appunti e annotazioni, traduce ad intervalli regolari che variano dai cinque ai dieci minuti. È una tipologia di interpretazione utilizzata in eventi come conferenze stampa o presentazioni, tenute spesso da un unico relatore. Richiede la presenza di un solo interprete ogni mezza giornata.²⁰ Il grado di formalità varia da formale a molto formale, a seconda del contesto.

In definitiva, il livello di complessità è maggiore rispetto all'interpretazione bilaterale, in quanto richiede un maggior impiego della memoria.

Nel dettaglio, l'interpretazione consecutiva si divide in quattro fasi:

1. Ascolto attivo: l'interprete riceve l'*input*, ovvero la materia prima, che dovrà processare per offrire un *output*, cioè un prodotto finale.

¹⁹ Ivi Giuseppe TROVATO, 23/01/2013, *El papel del intérprete en el ámbito ferial y de negocios: actividades y propuestas didácticas*, Università di Messina (Italia), p. 77

²⁰ <https://www.assointerpreti.it/servizi/tipologie-di-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

L'ascolto deve essere uno sforzo cosciente e costante durante tutto il discorso, che il mediatore deve analizzare e da cui deve ricavare le idee principali.

2. Comprensione: fase contemporanea a quella dell'ascolto attivo, durante la quale avviene una scomposizione del discorso in idee e blocchi di informazioni. L'interprete infatti non traduce le parole, bensì interpreta, per l'appunto, il discorso, riportandone il significato.
3. Analisi del discorso: il mediatore organizza mentalmente i concetti ricavati, individuando il tipo di discorso dell'oratore – argomentativo, narrativo, descrittivo, ecc. – e la relativa struttura, per poter distinguere le idee principali da quelle secondarie. È in questa fase che l'interprete materializza le informazioni su un bloc notes, sottoforma di appunti che consistono in un complesso sistema di simboli ed abbreviazioni che costituiranno poi una guida ordinata e sistematica.
4. Riformulazione: ultima fase del processo interpretativo, è una lettura degli appunti, eseguita con sicurezza, trasmettendo credibilità e richiamando l'attenzione dell'ascoltatore.²¹

I.2.c Interpretazione simultanea

L'interpretazione simultanea è la mediazione orale svolta dall'interprete simultaneamente al discorso originale.

Il contesto di riferimento è quello di conferenze con un elevato numero di partecipanti, in cui è necessario che gli interpreti operino in simultanea, risparmiando dunque il tempo che verrebbe impiegato, invece, con l'interpretazione consecutiva. Vi è, tuttavia, un minimo scarto temporale, detto *décalage*.

²¹ Ivi Clara BOSCH MARCH, *Técnicas de interpretación consecutiva: la toma de notas*, Editorial Comares, Granada 2012, p. 7-9

L'attuazione di tale tipologia interpretativa richiede condizioni tecniche appropriate, quali la disponibilità di una cabina isolata acusticamente, di una cuffia e di un microfono. Mediante un auricolare, i partecipanti all'evento possono ascoltare la traduzione nella lingua desiderata.²²

I discorsi tenuti dai relatori sono perlopiù densi, inerenti a temi specifici e tecnici e, quasi sempre, sono testi scritti non improvvisati. In questo caso l'interprete non opera da solo, ma è accompagnato da un secondo interprete con cui si alterna.

Nell'ambito dell'interpretazione simultanea esistono diverse varianti, quali, ad esempio, lo *chuchotage* ed il *bidule*.

Lo *chuchotage* (dal francese *chuchoter*, sussurrare) è una tecnica utilizzata quando la traduzione serve solo ad uno o due attori della conversazione. È una traduzione simultanea del discorso dell'oratore riportata a bassa voce all'orecchio dei partecipanti. Non necessita di supporti tecnici e viene svolto da un solo interprete per lingua, per una prestazione di massimo due ore.²³

La parola francese *bidule* fa riferimento, in ambito interpretativo, ad un sistema di ricevitori e trasmettitori portatili, simile a quello utilizzato dalle guide turistiche. Il *bidule* è, quindi, una variante di interpretazione simultanea che permette di tradurre senza cabina. Tuttavia, è praticabile solo per piccoli gruppi e per eventi poco formali, come workshop e visite aziendali.²⁴

I.3 Evoluzione della denominazione dell'interprete

In questo breve capitolo, analizzeremo la figura dell'interprete, definendone il ruolo e soffermandoci sulla controversa evoluzione della sua

²² <https://www.assointerpreti.it/servizi/tipologie-di-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

²³ <https://www.assointerpreti.it/servizi/tipologie-di-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

²⁴ <https://www.assointerpreti.it/servizi/tipologie-di-interpretazione/>, consultato in data 2/02/2023

denominazione – tutt’oggi oggetto di studio – che ancora rende difficoltosa la delimitazione dei confini della disciplina.

I.3.a Definizione

La figura professionale dell’interprete opera nell’ambito della mediazione orale, definita come:

«Processo di trasposizione scritta e orale da una lingua di partenza ad una lingua di arrivo, e viceversa che consente a due soggetti di comunicare. Tale trasposizione viene affidata al Mediatore Linguistico che diventa la terza figura fondamentale all’interno del processo di comunicazione.²⁵»

Alla luce di ciò, l’interprete viene definito come mediatore linguistico:

«Il mediatore linguistico applica le tecniche di mediazione linguistica scritta e orale facilitando i contatti tra soggetti parlanti lingue diverse, considerando le differenze culturali, etniche e religiose.²⁶»

La definizione “mediazione linguistica” si è affermata solo recentemente, creando una sovrapposizione con i campi coperti dalla traduzione e dall’interpretazione, che ha portato, a sua volta, ad una confusione sul ruolo ed i compiti dell’interprete-mediatore linguistico e sulla sua denominazione.

I.3.b Binomio lingua-cultura

L’interprete si distingue non solo per le sue notevoli conoscenze e capacità linguistiche, bensì anche per la sua familiarità con i contesti

²⁵ <https://mediazionelinguisticasanmichele.it/la-mediazione-linguistica/>, consultato in data 3/02/2023

²⁶ *Ivi* <https://mediazionelinguisticasanmichele.it/la-mediazione-linguistica/>, consultato in data 3/02/2023

socioculturali delle lingue di riferimento. Tutti questi aspetti sono indissolubilmente legati alla lingua e vengono indicati con il binomio lingua-cultura. Come ci suggerisce questa espressione, la lingua viene influenzata dalla cultura e, ugualmente, la cultura subisce l'influenza dell'altra.

La lingua è lo strumento che un popolo utilizza per rappresentare sé stesso e la cultura è il supporto di tale strumento. Non vi può essere la conoscenza approfondita di un codice linguistico senza uno studio accurato della cultura ad esso legata, e viceversa.

Difatti, alcuni antropologi e sociologi sostengono che l'apprendimento di una lingua diversa da quella nativa corrisponde all'apprendimento di una seconda cultura.²⁷

Si può pertanto affermare che, da sempre, le conoscenze dell'interprete non si limitano alle lingue, bensì vengono apprezzate conoscenze ed informazioni sul paese, gli usi, i costumi ed il territorio delle lingue di riferimento. In certi casi, tali conoscenze hanno permesso agli interpreti di trarre vantaggi personali nelle situazioni in cui si trovavano ad operare.

I.3.c Da “interprete” a “mediatore interculturale”

La sempre più evidente trasformazione delle società in multiculturali e multiethniche ha reso indispensabile, negli ultimi venti anni, l'intervento di figure mediatrici che permettessero ai migranti – i quali non conoscevano l'italiano o le principali lingue di comunicazione occidentali – di integrarsi nelle comunità ospitanti.

I termini “mediazione” e “mediatore” sono stati introdotti all'inizio degli anni 1990, all'interno del settore educativo. Vi era, infatti, la necessità di disporre di mediatori che potessero facilitare la comunicazione con i sempre più numerosi studenti stranieri e con le relative famiglie. All'interno della Circolare ministeriale del 1990 sul tema della scuola dell'obbligo e della sua

²⁷ Graziano SERRAGIOTTO, *Il binomio lingua-cultura*, Indire, 2005, p. 2

interculturalità,²⁸ non venne utilizzata la parola “interprete/traduttore”, in quanto si voleva sottolineare la più specifica necessità di dialogo fra lingue-culture diverse.²⁹

D'accordo col concetto del binomio lingua-cultura, nella sua continua trasformazione ed evoluzione, la lingua si adatta ai nuovi contenuti culturali, arricchendosi di neologismi e di nuove sfumature e connotazioni attribuite a termini già esistenti. È esattamente il fenomeno avviene con i termini “interprete” e “mediatore interculturale”.

La denominazione “mediatore interculturale”, attualmente, indica la figura professionale che permette la comunicazione tra stranieri – che non parlano la lingua del paese in cui emigrano – ed i servizi pubblici locali. I settori di riferimento sono in special modo quello amministrativo, sociale, educativo, sanitario e giuridico.

Se con il termine “mediazione linguistica” ci si riferisce principalmente all'attività di traduzione, scritta od orale che sia, la denominazione “mediazione interculturale o culturale” descrive, invece, l'attività di traduzione collocata in un contesto che richiede un'attenzione socio-antropologica. Dunque, in questo caso, la mediazione linguistica deve essere accompagnata anche da un'empatia sociale ed umana.³⁰

La varietà di denominazioni che hanno preceduto quella attuale di “mediatore interculturale” testimonia la mancanza di chiarezza riguardo tale figura professionale e le relative prerogative. Infatti, gli stessi studiosi offrono soluzioni divergenti al riguardo.

Una proposta condivisa da più studiosi è il termine “mediatore interlinguistico ed interculturale”, che risulta più completo rispetto a “mediatore interculturale”, in quanto quest'ultimo esclude del tutto l'aspetto

28 Circolare n. 205 del Ministero della Pubblica Istruzione del 26 luglio 1990, La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale.

29 *Op. cit.* A. RICCARDI, *Interprete e mediatore: evoluzione delle definizioni*, Università degli Studi di Trieste Italia, p. 210

30 Valeria TONIOLI, *Una figura da ri-definire: il mediatore linguistico e culturale*, Università Ca' Foscari Venezia, Italia, p. 166

traduttivo dell'atto interpretativo che, come già analizzato in precedenza, è invece indissolubilmente legato all'aspetto culturale all'interno dell'interazione tra parlanti di lingue diverse.

Alcuni dei termini utilizzati nel corso del tempo sono stati “mediatore linguistico-culturale”, “mediatore di madrelingua”, “tecnico esperto in mediazione” o, ancora, “facilitatore linguistico”.

Il 29 ottobre 2009 il CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) elaborò un documento intitolato *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, con l'intento di uniformare la figura professionale del mediatore.

Nel testo, il mediatore interculturale viene definito come segue:

«Il mediatore interculturale è un agente attivo nel processo di integrazione sociale e opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti. È un professionista che agisce in contesti ad alta densità d'immigrazione, facilitando le relazioni fra i cittadini migranti e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né agli altri. Il mediatore si propone inoltre come punto di riferimento e risorsa per promuovere specifiche iniziative e progetti nel campo dell'immigrazione e dell'interculturalità.³¹»

Dunque, come possiamo osservare, oltre a definire chiaramente il ruolo di “ponte” interculturale dell'interprete, ne vengono precisati i ruoli, le funzioni, gli ambiti di intervento del mediatore e linee guida per la sua formazione in Italia.³²

³¹ Ivi CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro), 29 ottobre 2009, *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*

Per semplificare la questione della denominazione, nello svolgimento del presente elaborato si farà riferimento all'interprete come "mediatore" o "interprete".

I.4 Il codice di deontologia e di condotta dell'interpretariato

Nel capitolo che segue tratteremo il tema del codice deontologico, pilastro che sorregge la professione dell'interprete, qualsiasi sia la tecnica impiegata o il contesto in cui egli si trova a lavorare. I concetti etici alla base del codice sono necessari affinché il servizio offerto dal mediatore possa essere considerato soddisfacente, corretto e professionale.

I.4.a Definizione e funzione del codice deontologico

L'Associazione di Interpreti di Linguaggio Visivo del Canada (AVLIC, *Association of Visual Language Interpreters of Canada*) definisce un codice deontologico come un insieme di standard di riferimento per gli interpreti, il cui obiettivo è quello di assicurare la qualità dei servizi di mediazione offerti. Anche il codice deontologico dell'Associazione di Interpreti della Spagna (AICE, *Asociación de Intérpretes de España*) e quello dell'Associazione Italiana Traduttori e Interpreti (AITI) condividono la definizione del codice di deontologia ed i relativi obiettivi.

In particolar modo, nel preambolo di quello italiano viene enunciato quanto segue:

«Compito del traduttore e dell'interprete è assicurare la comunicazione scritta e orale tra parlanti di lingue diverse. La sua attività si svolge nell'interesse della pace, della sicurezza,

32 Valeria TONIOLI, *Una figura da ri-definire: il mediatore linguistico e culturale*, Università Ca' Foscari Venezia, Italia, p. 168

della giustizia, della salute, del benessere e dello sviluppo economico, scientifico e culturale dei popoli.³³»

Creare un codice che regolamenti l'attività dell'interprete è fondamentale affinché venga professionalizzata, così come già avviene in paesi come il Canada, gli Stati Uniti, l'Australia o il Regno Unito, il paese di riferimento in Europa.

Inoltre, per favorire la professionalizzazione dell'interpretariato è fondamentale la formazione dei mediatori, affinché possano soddisfare le aspettative degli interlocutori e dei clienti. Pertanto, è necessario che le università incaricate della formazione dei futuri interpreti li preparino anche alle possibili difficoltà e conflitti che possono avere luogo durante l'attività lavorativa.

Nelle situazioni di criticità, il codice deontologico ricopre una funzione cruciale, in quanto rappresenta un punto di riferimento per gli interpreti. Questi, infatti, si affidano ad esso per procedere al fine di evitare situazioni scomode, come per esempio il caso in cui una delle due parti coinvolte chieda all'interprete di non riportare una parte del messaggio all'altra parte o, ancora, quando l'interprete si trova ad agire in situazioni delicate.

Per questo motivo, è importante che i mediatori siano preparati ad affrontare condizioni simili che possono creare un notevole impatto emotivo, il quale può, a sua volta, causare uno stress emotivo e psicologico che comprometterebbe il mantenimento di una posizione imparziale.³⁴

La formazione deve perciò rendere l'interprete capace di comunicare, ad esempio, notizie negative, descrizioni di torture, ecc.

Un codice deontologico permette all'interprete di disporre di una guida per il suo lavoro e la sua condotta, oltre a servire come riferimento per tutti i

33 Testo approvato dall'Assemblea generale AITI del 13 aprile 2013, <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico> consultato in data 8/02/2023

34 Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 27

partecipanti nella conversazione. Inoltre, permette di giustificare la posizione neutrale ed imparziale dell'interprete.³⁵

Tuttavia, alcuni studiosi ritengono che un codice etico, per quanto chiaro possa essere, non potrà mai coprire nel dettaglio tutti gli aspetti di una professione così complessa³⁶ e, soprattutto, non può essere sempre applicabile.

Malgrado questo punto di vista, non può esserci alcun dubbio riguardo il fatto che qualsiasi professione che possa definirsi tale deve avere dei regolamenti etici e di condotta di riferimento, che devono ovviamente essere adattati ad ogni singola attività interpretativa.

I.4.b Concetti etici

Vediamo ora nello specifico quali sono gli aspetti etici che rendono l'attività dell'interprete conforme al codice deontologico e di condotta.

I principali concetti etici sono i seguenti:

- professionalità;
- competenza;
- prestazione professionale;
- riservatezza;
- imparzialità;
- fedeltà;
- solidarietà professionale;
- limiti professionali.

Partendo dal primo punto, l'idea di professionalità consiste sostanzialmente nella responsabilità dell'interprete nell'esercizio delle sue funzioni. Ciò si traduce nel dovere del mediatore di applicare le norme di condotta di riferimento e nell'informare i partecipanti all'atto comunicativo

³⁵ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 30

³⁶ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 31

riguardo tali regole, affinché anche loro possano conoscere con chiarezza le prerogative dell'interprete.

L'onestà, l'integrità e la dignità sono altri aspetti complementari, che fanno sì, ad esempio, che il mediatore non lasci che i propri interessi interferiscano sul lavoro.

Così viene affermato nel codice deontologico dell'AITI:

«I. Il traduttore e l'interprete devono svolgere la propria attività professionale con lealtà e correttezza, obiettività ed equidistanza, basi sulle quali si costruisce il rapporto di fiducia con il committente.

II. Al traduttore e all'interprete è assolutamente vietato trarre un utile personale da informazioni di cui vengano a conoscenza nell'esercizio della professione.³⁷»

Il mediatore si impegna a gestire le differenze culturali e linguistiche tra gli interlocutori in modo tale da permettere un'efficace e chiara comunicazione. Inoltre, è responsabilità dell'interprete migliorarsi sempre di più ed affinare le proprie competenze.

Un altro fattore fondamentale che rientra nel concetto di professionalità è l'abbigliamento, che deve essere sempre discreto e consona alla situazione in cui il mediatore si presta ad offrire i propri servizi.³⁸

Il primo principio è strettamente legato a quello della competenza. Gli interpreti devono essere certi della propria padronanza delle lingue di lavoro; pertanto, devono accettare incarichi solo se consapevoli di essere preparati. I clienti si aspettano un servizio impeccabile e professionista si impegna al massimo affinché ciò sia possibile. Per questo, lui o lei ha il dovere di

³⁷ <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 10/02/2023

³⁸ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 32

aumentare e mantenere le proprie capacità, stando al passo con l'evoluzione delle lingue di lavoro e, dunque, con le relative culture.

Al riguardo, l'AITI stabilisce quanto segue:

«È dovere del traduttore e dell'interprete curare la propria preparazione professionale, sia in campo strettamente linguistico sia riguardo alla propria cultura generale e specialistica, aggiornando costantemente le proprie competenze nei settori nei quali è svolta l'attività.³⁹»

Inoltre, l'interprete può lavorare solo verso la propria lingua madre:

«I. Il traduttore e l'interprete accettano soltanto gli incarichi nelle lingue e specializzazioni per le quali sono qualificati e competenti.

II. Il traduttore lavora soltanto verso la lingua madre, la lingua di cultura o quella in cui ha una competenza equivalente comprovata.⁴⁰»

Passiamo ora al principio della prestazione professionale, inescindibilmente legato ai precedenti, che consiste nella responsabilità dell'interprete della qualità del proprio lavoro. Ciò significa che il professionista deve assicurarsi le condizioni di lavoro necessarie per poter svolgere un'attività soddisfacente, dalla presenza di strumenti fisici, alla presentazione chiara di un incarico, di appropriate istruzioni.

Il mediatore dovrà necessariamente applicare il protocollo che richiede ciascun ambiente lavorativo e si impegna – sia che lavori come freelancer, sia che per un'agenzia – a rappresentare con professionalità e serietà la categoria

39 <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 10/02/2023

40 <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 10/02/2023

di cui fa parte. Per far ciò è necessaria, peraltro, una costante attualizzazione delle proprie abilità e conoscenze in campo tecnologico, che permettano al suo lavoro di essere sempre più efficiente ed evoluto.

Altro concetto imprescindibile è quello della riservatezza, poiché l'interprete ha l'obbligo di non rivelare alcuna informazione ottenuta nel corso del suo operato, ovvero della comunicazione tra gli interlocutori.⁴¹

L'AITI espone il principio di riservatezza come segue:

«I. Il traduttore e l'interprete mantengono la massima riservatezza sulle informazioni e su tutti i documenti cui hanno accesso nell'esercizio della professione. Il dovere di riservatezza non decade con la conclusione della prestazione o del rapporto professionale.

II. Il traduttore e l'interprete si accertano che tutte le persone che li assistono durante il lavoro o con le quali collaborano rispettino le stesse regole di riservatezza.

III. Il dovere di riservatezza viene meno in presenza di obblighi di legge o di richieste delle autorità.⁴²»

Il principio di riservatezza è, a sua volta, conseguente a quello dell'imparzialità dell'interprete. Il suo compito è quello di consentire la comunicazione tra persone parlanti lingue ed appartenenti a background culturali diversi tra loro, traducendo le informazioni che queste condividono l'una con l'altra. Dunque, il mediatore non è responsabile del contenuto degli interventi, bensì di riportare con precisione l'intenzione ed il messaggio degli stessi. Pertanto, l'interprete non deve esprimere opinioni personali, giudizi o preferenze che riguardino il contenuto della conversazione o gli stessi partecipanti, attraverso, per esempio, gesti o consigli. Nonostante possa non

41 Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 33

42 <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 10/02/2023

essere d'accordo su quanto viene detto, l'interprete non deve ostacolare la discussione tra i presenti.

Così viene affermato nel codice di deontologia e di condotta dell'AITI:

«II. Il traduttore e l'interprete non alterano consapevolmente il testo di partenza per ragioni ideologiche o di opinione personale. Eventuali opinioni personali devono essere espresse con equilibrio e separandole chiaramente dal messaggio originale.⁴³»

Non possiamo non approfondire il concetto di fedeltà del codice deontologico, che consiste nel trasmettere esattamente il messaggio nella lingua meta, mantenendone il contenuto e l'intenzione originale, senza omettere o distorcere le informazioni.

L'interprete ha il compito di riflettere più fedelmente possibile non solo il contenuto linguistico, ma anche quello culturale, nonché il registro, la formalità o informalità del discorso. In tal senso, dovrà chiarire il significato delle espressioni non verbali o dei gesti che hanno significati differenti a seconda della cultura.

Non dovrà neppure evitare di riportare eventuali volgarità, menzogne o il tono dell'oratore, anche se non dovesse essere opportuno, poiché tutto rientra nell'intenzione del messaggio e trasmette, pertanto, informazioni importanti.⁴⁴ Nonostante questo, se il contenuto di un discorso dovesse risultare incomprensibile per uno degli interlocutori – come nel caso di un linguaggio settoriale – l'interprete potrà riformularlo in modo più chiaro.⁴⁵

43 <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 10/02/2023

44 Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 34

45 Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 35

La solidarietà professionale consiste nel rispetto, nella lealtà e nel supporto reciproco tra interpreti professionisti, al fine di rappresentare al meglio e difendere la reputazione e l'affidabilità della professione.

L'Articolo 20 sul Rapporto di Colleganza dell'AITI stabilisce quanto segue:

«Il traduttore e l'interprete devono mantenere sempre nei confronti dei colleghi e delle altre figure professionali con cui vengono in contatto un atteggiamento di cordialità e lealtà, al fine di rendere più serena e corretta l'attività professionale.⁴⁶»

Il concetto di limiti professionali, infine, si basa sull'obbligo degli interpreti di svolgere unicamente le proprie funzioni, limitandosi dunque a garantire un buon esito comunicativo.⁴⁷ Devono perciò astenersi dall'intervenire per prerogative proprie di altre figure professionali. Inoltre, il mediatore non deve parlare a nome degli interlocutori, in quanto questi ultimi sono padroni del contenuto della comunicazione e lui è responsabile solamente della "trasmissione" del messaggio.⁴⁸

I.4.c Il dibattito sull'imparzialità

Il dibattito sull'imparzialità dell'interprete è sempre stato una costante nell'ambito degli studi sull'interpretazione. È uno dei concetti etici alla base della professione, tuttavia è difficile stabilirne e comprenderne i limiti.

Il fulcro del dibattito è il grado di visibilità che il mediatore deve assumere durante le sue prestazioni, ossia fino a che punto deve essere

⁴⁶ <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>, consultato in data 11/02/2023

⁴⁷ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 35

⁴⁸ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 36

partecipe dell'atto comunicativo, se deve solo limitarsi a tradurre o se deve essere quasi come un terzo interlocutore ed avere, perciò, un ruolo attivo nella conversazione.

La difficoltà di definire il ruolo dell'interprete riguarda sia i clienti che gli stessi professionisti.⁴⁹ La causa della mancanza di parametri stabiliti e sempre applicabili è la grande varietà di contesti in cui l'interpretazione di trattativa può avere luogo.

La situazione e le esigenze cambieranno, infatti, in base al contesto di riferimento: da un poliziotto che, in aeroporto, nega l'ingresso di un passeggero nel paese, ad un interrogatorio in un commissariato di polizia, fino alla presentazione dei prodotti di un'azienda in una fiera internazionale.

Per l'interprete non è semplice calibrare il proprio modo di agire, poiché le differenze culturali e gli obiettivi di ogni contesto saranno differenti da un altro. Inoltre, in alcuni casi egli dovrà essere pronto ad aumentare il grado di partecipazione alla conversazione qualora dovessero insorgere incomprensioni tra i partecipanti, dovute ad esempio ad espressioni verbali o non verbali caratteristiche di una specifica cultura.⁵⁰

Per evitare discordie o malintesi, potrebbe essere opportuno precedere la prestazione interpretativa con una breve presentazione – chiaramente in entrambe le lingue di lavoro – dell'interprete, in cui quest'ultimo chiarisca la sua funzione di mediatore assolutamente imparziale durante l'intera negoziazione tra le parti.

Come già detto, l'imparzialità è uno dei pilastri del codice deontologico dell'interpretazione e presuppone che il mediatore interculturale si astenga, durante tutta la sua attività, dall'esprimere qualsiasi tipo di giudizio od opinione personale in riferimento al contenuto della situazione comunicativa. Inoltre, l'interprete non deve mostrare affinità con nessuna delle parti

⁴⁹ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 37

⁵⁰ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 44

coinvolte – aspetto che, come vedremo, è differente nell’interpretazione in ambito commerciale – né prendere le sue difese.

Tuttavia, alcuni studiosi – tra cui molti interpreti – non condividono l’idea secondo cui se un mediatore ha un ruolo più attivo ed ha quindi più visibilità, equivale ad una mancanza di professionalità, poiché l’unico fine, in ogni caso, è un esito comunicativo soddisfacente.⁵¹

Difatti, in alcuni casi l’esito della comunicazione dipenderà proprio dall’intervento visibile dell’interprete che, per esempio, chiarirà un fraintendimento dovuto a differenze culturali. In altri casi invece, non sarà necessario il coinvolgimento del mediatore, in quanto la traduzione letterale consentirà la prosecuzione della conversazione tra gli interlocutori.

Non esternando le proprie opinioni personali, ancora, il professionista eviterà coinvolgimenti emotivi. Considerando i contesti in cui il mediatore può trovarsi ad operare – commissariati, ospedali, ecc. – può presentarsi un caso particolarmente coinvolgente dal punto di vista emotivo, che potrebbe portare ad un disagio o tensione psicologica che, a sua volta, rischierebbe di compromettere l’efficienza del lavoro, sia a lungo che a breve termine.

In una situazione del genere, una posizione imparziale garantirà all’interprete di portare a termine la propria attività in modo oggettivo, senza mettere a rischio la sua professionalità e minimizzando il coinvolgimento emotivo.

In definitiva, sebbene il concetto di imparzialità assoluta possa essere considerato un’utopia, l’interprete non ha motivo per non mantenersi neutrale durante l’esercizio della sua professione.⁵²

⁵¹ Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 46

⁵² Ivi Ana SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid, Spagna, p. 47

II.

Contesti professionali dell'interprete di trattativa: i settori sociosanitario, commerciale e turistico

Introduzione

Come abbiamo detto nei primi capitoli di questo studio, in seguito al processo di globalizzazione iniziato pochi decenni fa, la figura dell'interprete si fa sempre più necessaria, in un panorama globale caratterizzato da importanti e costanti movimenti migratori. Tali flussi migratori fanno sì che le società siano sempre più diversificate da un punto di vista linguistico e culturale.

Attualmente, il numero di persone che vivono fuori dal proprio paese di origine ha raggiunto il livello più alto della storia. Prende così forma il fenomeno dell'interculturalità, che continuerà ad avanzare costantemente in un mondo globalizzato come quello in cui viviamo.

In questo capitolo ci soffermeremo ad analizzare in modo approfondito la professione dell'interprete di trattativa nei settori sociosanitario – in cui si riscontra uno squilibrio del potere interazionale, a vantaggio di uno solo dei partecipanti all'evento – commerciale – caratterizzato da una parità di *status* fra i partecipanti – e turistico.

Osserveremo nello specifico quali sono le caratteristiche proprie di ogni settore, le competenze, la funzione e la preparazione del mediatore in ognuno degli ambiti elencati. L'analisi della funzione dell'interprete è volta anche a dimostrare la funzione chiave che lui o lei ha nella gestione degli scambi comunicazionali, e che l'etichetta di semplice canale linguistico non si concilia con il ruolo assunto nel contesto interazionale reale.

Innanzitutto, è opportuno precisare che la creazione di una figura professionale in grado di soddisfare le esigenze del territorio e del mercato richiede l'individuazione dei settori in cui l'interprete può operare ed in cui il suo ruolo è ricercato e riconosciuto. In Italia, le situazioni variano a seconda

delle regioni, ma l'interpretazione di trattativa è particolarmente diffusa nelle regioni dove il tessuto industriale è più sviluppato, come Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna.

L'interprete viene solitamente ingaggiato per incontri di trattativa, ossia per negoziazioni tra aziende e società. Tuttavia, sempre più spesso viene richiesta una competenza tecnica, poiché il mediatore può essere chiamato a lavorare all'interno delle aziende, descrivendo e fornendo spiegazioni su materiali, macchinari e processi di lavorazione in settori diversi come quello bancario, metalmeccanico, agroalimentare, edilizio e così via.

Anche in ambito sociale, l'interprete è richiesto sempre più spesso, soprattutto in quelle situazioni dove gli aspetti culturali e la necessità di offrire sostegno psicologico agli utenti sono di rilievo. In questo caso però, spesso si opta per la figura del mediatore interculturale, una persona straniera che vive da tempo sul territorio e che conosce a sufficienza le procedure e le pratiche amministrative.⁵³ Dunque, il panorama degli operatori è variegato e spesso si riscontra la presenza di soggetti che operano senza alcuna formazione.

Nonostante ciò, in alcuni contesti istituzionali, come i tribunali, le scuole, gli ospedali, le carceri, sono necessarie solide competenze linguistiche, procedurali e culturali. Ad esempio, in ambito ospedaliero possono verificarsi casi in cui l'intervento di un mediatore culturale non è sufficiente. In questi casi, l'interprete "professionista" è necessario per comprendere i dettagli tecnici dell'anamnesi e delle cartelle cliniche dei pazienti.⁵⁴

Interazioni simmetriche ed asimmetriche

Prima di esaminare tre dei contesti in cui l'interprete può operare, è opportuno chiarire la distinzione tra interazioni simmetriche e asimmetriche.

⁵³ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 28

⁵⁴ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 29

In un'interazione simmetrica, vi è un equilibrio tra i ruoli, quindi tra il potere, dei partecipanti. In una normale interazione tra pari, come possiamo ben immaginare, ogni interlocutore può influire sulla conversazione e quando è chiaro – attraverso una serie di segnali linguistici, paralinguistici e discorsivi – che il parlante ha terminato il proprio turno, tutti gli altri hanno lo stesso diritto di parlare e di prendere la parola.

In tali situazioni, l'interazione è gestita localmente dai partecipanti, attraverso, appunto, una co-gestione, che permette loro di coordinare autonomamente i turni conversazionali e di creare le condizioni per far progredire l'interazione. Un esempio di comunicazione simmetrica potrebbe essere una trattativa commerciale.⁵⁵

In un'interazione asimmetrica, invece, uno dei partecipanti ha un maggiore potere e assume il ruolo di “regista” della comunicazione, esercitando un controllo sugli altri partecipanti. Questa persona può, tra le altre cose, gestire i turni conversazionali, aprire e chiudere l'interazione, controllare gli argomenti discussi e ristabilire l'ordine in caso di disaccordo.

L'asimmetria di potere è particolarmente evidente in contesti istituzionali come tribunali, scuole e strutture sanitarie, in cui vi è una forte diversificazione dei ruoli all'interno dell'evento comunicativo.

In definitiva, l'interprete deve essere consapevole di queste differenze e di come esse influenzano il suo lavoro durante l'interpretazione, affinché lui o lei possa svolgere un efficiente intervento di mediazione.⁵⁶

II.1 Settore sociosanitario

Nell'ambito dell'interpretazione di trattativa, il settore dei servizi sociali e sanitari ricopre una particolare rilevanza. In questi contesti, il lavoro

⁵⁵ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 33

⁵⁶ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 34

dell'interprete è tanto necessario quanto complesso; se, da un lato, le caratteristiche generali dell'interpretazione di trattativa vengono mantenute, dall'altro esistono alcuni aspetti specifici del settore che è necessario comprendere e saper gestire.

Permettere la comunicazione tra il personale sanitario ed i pazienti stranieri, che non parlano o comprendono perfettamente la lingua locale, è fondamentale per garantire il diritto alla salute delle minoranze linguistiche.

Questo è il compito che svolgono gli interpreti che operano nel settore socio-sanitario.

Nei prossimi paragrafi analizzeremo il ruolo e le prerogative del mediatore nel suddetto ambito, nonché le principali caratteristiche peculiari dell'incarico e, infine, l'alternativa dell'interpretariato telefonico.⁵⁷

II.1.a Definizione

Il lavoro del medico si basa sulla comunicazione con il paziente: deve ascoltarlo, comprendere quali sono i sintomi o il malessere in causa, poi consigliare o sconsigliare l'effettuazione di determinate analisi e, infine, stabilire una diagnosi ed una cura. Quando il paziente ed il medico non parlano la stessa lingua, sorgono delle barriere idiomatiche. È in questo ambito che operano gli interpreti, permettendo una comunicazione efficace e garantendo l'abbattimento di suddette barriere.

Come detto, questa figura professionale nasce come conseguenza dell'interculturalità sempre più profonda che caratterizza le comunità dei nostri giorni. Inoltre, decisivo è stato il riconoscimento dell'accesso alla salute come diritto fondamentale.

In alcuni paesi – Australia, Stati Uniti, Norvegia e Regno Unito – la professione dell'interprete in ambito socio-sanitario è riconosciuta a livello nazionale ed è regolamentata da codici di deontologia specifici.⁵⁸

⁵⁷ Bárbara NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid, p. 9

Tra i concetti deontologici fondamentali vi sono i seguenti, alcuni già analizzati nel capitolo precedente: riservatezza, precisione, neutralità, imparzialità e professionalità.

Come abbiamo visto nel primo capitolo, la lingua e la cultura sono indissolubilmente ed intrinsecamente legate tra loro; per questa ragione, anche in ambito sociosanitario, l'interprete deve essere in grado di decifrare e mediare il linguaggio verbale e non verbale dei partecipanti alla situazione comunicativa, garantendo il superamento di qualsiasi ostacolo culturale o linguistico.

Nonostante la figura del mediatore interculturale nel settore della sanità esista da diversi anni – in paesi come la Spagna, ad esempio – non vi sono dei criteri stabiliti per quanto concerne le funzioni, i protocolli, la categoria professionale e la formazione richiesta per esercitare il ruolo.⁵⁹

II.1.b Caratteristiche principali

La comunicazione in ambito sociosanitario è influenzata da diversi fattori ed è soggetta ad una notevole variabilità. Di seguito analizzeremo le caratteristiche più importanti – alcune delle quali già analizzate in precedenza – e distintive delle situazioni comunicative di questo genere:

- **Asimmetria comunicativa⁶⁰:** sebbene il fine unico della comunicazione sia preservare la salute del paziente, è inevitabile che sorga una condizione di asimmetria comunicativa tra le parti. Da un lato abbiamo il paziente, probabilmente malato ed incapace di comunicare in autonomia, poiché non conosce la lingua locale; dall'altro, abbiamo il rappresentante di un'istituzione (pensiamo

⁵⁸ Ivi Bárbara NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid, p. 9

⁵⁹ Ivi Bárbara NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid, p. 10

⁶⁰ Ivi Bárbara NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid, p. 11

ad un medico o ad un infermiere), il quale invece è in una posizione di “potere” rispetto al paziente, in quanto offre un servizio e, probabilmente, conosce la soluzione ai problemi di salute dell’altro. Tuttavia, anche il medico-infermiere è impotente dal punto di vista linguistico, perciò si affida, anche lui, alla mediazione di un interprete. L’asimmetria diviene così un’asimmetria di potere, poiché quest’ultimo gode di una posizione privilegiata su entrambe le parti, dal momento che è perfettamente in grado di accedere a tutte le informazioni pronunciate dagli interlocutori. Il compito dell’interprete è proprio quello di gestire questo “potere”, per creare un quadro comunicativo comune.

L’asimmetria può riflettersi tanto nell’aspetto linguistico dell’interazione, quanto nell’aspetto comunicativo. Ad esempio, può influenzare il registro linguistico utilizzato dai partecipanti alla conversazione: nel caso di un’interazione medico-paziente, la parte istituzionale potrebbe usare un registro elevato e formale, combinato ad un linguaggio specializzato e complesso. Al contrario, il paziente straniero potrebbe ricorrere ad un registro informale, non sempre adeguato al contesto e caratterizzato da dubbi, riformulazioni, esitazioni.

È opportuno, in questo scenario, chiarire cos’è un registro linguistico:

«Modo di parlare o scrivere, livello espressivo proprio di una data situazione comunicativa: registro familiare, giornalistico, burocratico.⁶¹»

61 Dà: *registro*, in Treccani.it – Enciclopedie on line, Istituto dell’Enciclopedia Italiana, consultato in data 18/02/2023

Alla luce di questa definizione, possiamo asserire che il registro linguistico è il modo in cui l'oratore impiega ed adatta il proprio uso della lingua in funzione del contesto in cui si trova ad interagire. Dipende anche da altre variabili sociolinguistiche, come il tipo di destinatario a cui è diretto il messaggio, o la cultura del paese di provenienza, della società o del gruppo sociale in cui si realizza la comunicazione.

In un'interazione in ambito sociosanitario, i partecipanti dipenderanno necessariamente dall'interprete, la quale, in base agli interlocutori, alla situazione ed al contesto specifico, potrà prendere decisioni riguardo le variazioni di registro necessarie nel corso dell'interpretazione.⁶²

- Riservatezza⁶³: solitamente, i temi trattati durante le conversazioni in ambito sanitario riguardano la salute e la vita degli utenti, dunque possono essere particolarmente delicati. Pertanto, non solo è necessario un approccio empatico da parte dell'interprete, ma anche il rispetto e la riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza durante la sua attività, d'accordo con i principi della deontologia professionale.
- Emozioni: sebbene all'interno dell'ambiente sanitario non tutte le emozioni siano negative, può capitare – come accennato nel punto precedente – che l'interprete si trovi a lavorare in situazioni delicate, in cui possono emergere una varietà di emozioni: sconforto, tristezza, rabbia, preoccupazione, ecc. Il mediatore deve essere cosciente che il messaggio è dato dal contenuto dello stesso, ma anche dalla relazione interpersonale che viene a crearsi

62 Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 428

63 Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 416

nell'atto comunicativo. Risulta dunque cruciale l'approccio attento ed empatico del professionista.

- **Cultura:** come precedentemente affermato, la conoscenza di una lingua è strettamente legata alla conoscenza della relativa cultura. Anche in ambito sociosanitario è fondamentale l'intervento dell'interprete affinché siano chiariti eventuali fraintendimenti e malintesi dovuti a differenze culturali, talvolta presenti anche tra persone che parlano la stessa lingua. Tali differenze potrebbero essere di natura religiosa, relative alla gravidanza o, ancora, alla malattia in generale. Il mediatore è dunque tenuto ad esprimere gli opportuni chiarimenti, ove necessario.
- **Diritti:** l'interprete deve essere consapevole del peso della propria responsabilità, poiché, lavorando nel settore della sanità, offre un servizio che garantisce un diritto fondamentale, ovvero il diritto alla salute.
- **Influenza del contesto:** bisogna considerare che i contesti in cui l'interprete sociosanitario opera non si limitano ai complessi ospedalieri o d'urgenza, bensì può lavorare anche in altri ambiti "non-convenzionali", ad esempio dal punto di vista della distribuzione dei partecipanti nello spazio.

Prendiamo il caso di una visita ginecologica: il paziente ed il medico si collocheranno dietro un pannello, o qualcosa che possa proteggere la privacy della donna, mentre l'interprete si troverà nella condizione di dover interpretare "alla cieca". Lo stesso può accadere in moltissimi altri tipi di visite mediche.

Oppure, può capitare che il mediatore debba partecipare ad eventi di promozione della salute, in cui non è necessario applicare il principio di riservatezza, come, ad esempio, nel caso di sessioni informative di gruppo.

Inoltre, l'interprete dovrà adeguarsi alle esigenze di ogni situazione e momento specifico, mostrando flessibilità e professionalità. Nelle visite presso gli istituti di salute mentale, per esempio, è necessario prestare particolare attenzione alla forma ed all'organizzazione del linguaggio nell'interpretazione del discorso per stabilire una diagnosi.⁶⁴

II.1.c Interpretazione telefonica

Oltre all'interpretazione presenziale, in ambito sanitario esistono anche altre strategie che permettono la comunicazione interlinguistica, come l'interpretazione telefonica.

Questa modalità prevede che l'interprete lavori telefonicamente, ascoltando il messaggio del paziente ed interpretando le informazioni al personale sanitario, e viceversa. L'interpretazione telefonica è abbastanza diffusa, soprattutto in paesi come Spagna, dove esistono diverse compagnie telefoniche che si occupano proprio di questo.

L'interpretazione telefonica ha i suoi vantaggi ed i suoi svantaggi: da un lato, offre un servizio immediato, che richiede costi inferiori e che garantisce l'anonimato agli utenti; dall'altro, è totalmente assente l'aspetto non verbale della comunicazione – il che toglie una grande parte di significato al messaggio degli interlocutori –, possono verificarsi problemi tecnici e, ancora, l'interprete non ha la possibilità di instaurare un rapporto di fiducia con il paziente.

II.1.d Preparazione

L'interpretazione sociosanitaria richiede, come ogni altro tipo di attività interpretativa, una previa, accurata fase di ricerca e documentazione. Tale

⁶⁴ Ivi Bárbara NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid, p. 12

preparazione può essere divisa in due fasi: da un lato, è necessaria una competenza basica trasversale e, dall'altro, una competenza specifica per ogni incarico.

Inoltre, la preparazione dell'interprete può essere considerata su due livelli: in primo luogo, è fondamentale la conoscenza del tema e dei concetti principali che lo caratterizzano e, in secondo luogo, lo studio degli accorgimenti linguistici necessari per svolgere l'attività con successo.

È ovvio che nell'interpretazione in ambito sociosanitario ci saranno sempre dei vincoli temporali; pertanto, il mediatore non avrà la possibilità di documentarsi durante lo svolgimento dell'incarico. Dunque, la preparazione dovrà necessariamente essere precedente a quest'ultimo, sebbene il professionista non possa sapere con esattezza che scelte dovrà fare durante l'interpretazione.

Come detto, la preparazione dell'interprete prevede due livelli.

Il primo, quello relativo al tema specifico dell'incarico, consisterà in una ricerca che non può limitarsi ad un'equivalenza semantica e lessicale, bensì dovrà essere un'equivalenza funzionale di significato, che consenta di raggiungere l'obiettivo comunicativo, quindi una resa efficace. Questo tipo di ricerca potrà essere condotta solo se l'interprete ha solide conoscenze riguardo il tema, necessarie per processare e produrre il discorso.⁶⁵

Il secondo tipo di documentazione è quello linguistico, che consisterà in una ricerca che possa permettere all'interprete di dominare la terminologia e la fraseologia specifica del settore, fondamentale per una comunicazione efficace. Questo studio potrà essere svolto in vari modi:

- Leggere materiale inerente al tema trattato – ricavato da fonti attendibili – in entrambe le lingue di lavoro dell'interprete. In tal modo, lui o lei potrà acquisire le conoscenze necessarie riguardo il settore e la relativa terminologia specifica. Questa strategia

⁶⁵ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 417

permetterà al mediatore di individuare equivalenze linguistiche funzionali, semantiche o lessicali, e di identificare eventuali divergenze tra le due lingue.

- Lavorare con un corpus parallelo – formato da testi simili, ma in lingue differenti – da cui poi estrarre gli elementi terminologici e fraseologici più rilevanti, con l'aiuto di strumenti specifici di analisi di corpus, per poi organizzarli in un glossario.
- Lo studio trasversale del sistema sanitario del paese in cui l'interprete opererà, costruendo, così, una conoscenza dei principali meccanismi e della struttura dello stesso.⁶⁶

II.1.e Contesto e spazio

A differenza di altri settori di interpretazione, quella in ambito sanitario è soggetta ad un notevole grado di variabilità, che richiede al mediatore una capacità di adattamento al contesto ed allo spazio non indifferente. La situazione potrebbe essere molto frenetica, ad esempio in un caso di urgenza, ma l'interprete dovrà comunque garantire un efficace esito comunicativo.

Se pensiamo ad una normale visita medica, immagineremo sicuramente un'interazione dinamica, non statica. Ciò significa che, nella maggior parte dei casi, i partecipanti non saranno seduti attorno ad un tavolo, ma, molto probabilmente, il personale sanitario dovrà effettuare qualche tipo di analisi al paziente, pertanto si sposteranno, si avvicineranno e si toccheranno.

Per quanto riguarda la collocazione dei partecipanti nello spazio, l'ideale sarebbe che l'interprete si posizioni ad una distanza di circa 1-1,5 metri dagli altri, formando così una sorta di formazione triangolare.⁶⁷

⁶⁶ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 418

⁶⁷ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 419

In definitiva, l'interpretazione nel settore sanitario, sebbene tuttora in fase di sviluppo, è caratterizzata da un notevole grado di responsabilità da parte dell'interprete e da una variabilità dei contesti, che rende l'attività complessa ma flessibile.

Come nella maggior parte dei settori in cui è richiesta la presenza di un interprete che faciliti la comunicazione interlinguistica ed interculturale, anche in quello della sanità è imprescindibile una consistente ed attenta preparazione teorica e linguistica dell'interprete, al fine di garantire una prestazione professionale ed efficace.

II.2 Settore commerciale e turistico

Il termine "trattativa" – anche se generalizzato per indicare l'attività di interpretazione dialogica – è ampiamente usato in Italia per indicare gli incontri commerciali, aziendali o fieristici in cui i partecipanti hanno una sostanziale parità di status. Dunque, si tratta – come abbiamo visto nel capitolo precedente – di interazioni simmetriche. Questo è dovuto non solo a fattori sociali, ma anche alla condivisione di conoscenze extralinguistiche ed alla padronanza della relativa microlingua. La negoziazione continua è necessaria per raggiungere l'obiettivo comune, che è spesso di natura economica.

In inglese, l'interpretazione in questi incontri è comunemente denominata *business interpreting*, mentre in francese si usa l'espressione *interprétation de liaison*.⁶⁸

Tuttavia, non sempre viene considerata una priorità l'utilizzo di un interprete professionista che possa "mediare" fra parlanti di lingue diverse, sebbene per ragioni differenti. Gli interpreti vengono spesso criticati per la scarsa preparazione o per la mancanza di know-how nel settore oggetto della negoziazione. Questo spinge i committenti – aziende, imprese, commercianti –

⁶⁸ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 35

a preferire che la funzione di mediatore sia svolta dal proprio personale interno: dipendenti che possiedano una competenza linguistica discreta ma, soprattutto, che abbiano le conoscenze tecniche necessarie ed una buona padronanza della terminologia.

Malgrado questa tendenza, le competenze linguistiche e tecniche non sono sufficienti per offrire un servizio adeguato durante le trattative internazionali d'affari. Spesso, infatti, si verificano incidenti che impediscono che la comunicazione vada a buon fine, a causa della scarsa attenzione a determinati aspetti culturali che possono influenzare negativamente l'interazione e determinarne il fallimento.

Tra questi aspetti, ci sono le forme di cortesia, la concezione dello spazio interpersonale e le abitudini culturali, come quella di discutere o meno di affari durante un pasto. Anche gli elementi extralinguistici hanno un ruolo fondamentale nell'interazione, come ad esempio la gestualità, che può causare incomprensioni quando i partecipanti non ne fanno uso con la stessa frequenza o quando uno stesso gesto assume significati diversi.⁶⁹

In seguito a questa breve analisi della professione dell'interprete di trattativa, possiamo affermare che l'interpretazione nel settore commerciale e turistico offre molteplici ed interessanti opportunità lavorative, ma allo stesso tempo richiede una formazione e delle competenze molto specifiche.

Difatti, anche l'ambito che analizzeremo in questo capitolo prevede un'operatività flessibile da parte dell'interprete, che può trovarsi a lavorare in un'ampia gamma di contesti; di conseguenza le aspettative sul suo ruolo e le sue stesse funzioni all'interno dell'interazione cambiano a seconda della situazione.

Come detto, anche in questo settore risultano fondamentali la conoscenza e l'attenzione verso le differenze culturali presenti tra i partecipanti alla situazione comunicativa.⁷⁰

⁶⁹ Francesca CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2012, p. 36

Analizzeremo unitamente l'interpretariato nel settore commerciale e quello turistico, in quanto non è raro che la fase di trattativa aziendale sia preceduta o seguita da una fase turistica. Infatti, quando gli interpreti vengono ingaggiati per accompagnare gli impresari nei loro viaggi d'affari, si creano molto spesso situazioni di svago, come per esempio cene o pranzi, passeggiate turistiche per la città e quant'altro. Anche in questi eventi, ovviamente, l'interprete dovrà svolgere il suo ruolo di mediatore all'interno della comunicazione.

II.2.a Caratteristiche principali

Sia in ambito turistico che in ambito commerciale, l'interprete dovrà affrontare discorsi con un livello di specializzazione che può variare a seconda della tematica trattata, dei partecipanti all'interazione e, nel contesto commerciale, a seconda della fase di trattativa. Mentre nell'ambito turistico il fine della comunicazione è l'intrattenimento ed una maggiore conoscenza di un determinato luogo, in ambito commerciale lo scopo è esterno ed esistono interessi contrapposti o condivisi dalle parti.

L'interazione è strutturata in modo rigido in entrambi i settori.

In ambito turistico, la guida inizia salutando e dando il benvenuto ai partecipanti per poi iniziare la visita; al termine della stessa, i visitatori possono porre domande alla guida.

In ambito commerciale, invece, la trattativa si sviluppa solitamente in una serie di fasi, in base alle quali cambia anche il grado di partecipazione dell'interprete.

La prima fase è quella della pre-negoziazione, durante la quale vengono compilate le informazioni sui partecipanti alla trattativa (il tipo di trattativa, i dettagli dell'offerta, ecc.) e l'interprete ed il suo cliente discutono riguardo gli obiettivi e le strategie da adottare.

70 Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 393

Nella seconda fase, quella della presentazione, le parti si presentano ed espongono le proprie proposte ed offerte; la conversazione servirà a rompere il ghiaccio e varierà di carattere a seconda della cultura degli interlocutori; perciò, è molto importante che l'interprete non commetta errori in questa fase, poiché potrebbe risentirne il successo della negoziazione.

La terza fase è quella della negoziazione: è il nucleo dell'incontro, in cui si argomenta, si accettano o rifiutano offerte e si realizzano concessioni; in questa fase l'interprete prende appunti, per non cadere in errore nel riportare cifre o nomi; inoltre, è possibile che sia necessario tradurre a vista dei documenti.

La fase successiva è la fase finale, nella quale, se la trattativa ha avuto un buon esito, si firma il contratto o si chiude l'accordo, che sarà redatto in seguito, talvolta con la versione tradotta dall'interprete.

La post-negoziazione è l'ultima delle fasi della trattativa ed ha lo scopo di creare un legame tra gli impresari; può consistere in cene, pranzi o altri eventi sociali e culturali. L'interprete partecipa anche in questa fase, nella quale il registro è più informale e rilassato.

L'interpretariato di trattativa in ambito commerciale comprende anche eventi come fiere internazionali, un contesto chiaramente differente da quello che abbiamo appena descritto. Tuttavia, anche in questo ambito, le trattative si strutturano in modo preciso:

- 1) Installazione dello stand;
- 2) Distribuzione di volantini informativi dell'azienda;
- 3) Scambio di bigliettini da visita tra i rappresentanti dell'azienda ed i visitatori;
- 4) Distribuzione di prodotti promozionali;
- 5) Esposizione orale dell'attività dell'azienda⁷¹.

⁷¹ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 395

Solitamente, l'interprete accompagna il cliente durante tutta l'organizzazione e lo sviluppo delle fiere.

Un altro aspetto interessante dell'interpretazione nei settori commerciale e turistico è la simmetria comunicativa tra i partecipanti all'interazione. A differenza di quanto avviene in ambito sociosanitario, non vi sono differenze sociali o di potere tra gli interlocutori.

Ciononostante, un disequilibrio potrebbe crearsi quando l'approccio dei rappresentanti appartenenti ad alcune culture è più aggressivo; ancora, può capitare che uno dei negoziatori utilizzi la sua lingua materna e l'altro no; pertanto, quest'ultimo si troverebbe in "svantaggio" rispetto all'altro e, dunque, la sua posizione di forza sarà inferiore.⁷²

Un'altra caratteristica della comunicazione in ambito commerciale è la riservatezza delle informazioni che vengono esposte durante gli incontri, proprio come avviene nel settore della sanità. Sarà perciò necessario che l'interprete applichi scrupolosamente il codice deontologico, senza trarre alcun beneficio personale dal contenuto della negoziazione.

Per concludere, vediamo un altro aspetto dell'interpretazione nei settori commerciale e turistico: in entrambi gli ambiti, è frequente che ci siano più di due partecipanti all'interazione mediata dall'interprete.

In ambito turistico, la guida è solitamente un'unica persona – che può essere una guida professionale o anche il direttore dell'azienda o attività – che si rivolge ad un gruppo più o meno grande.

In ambito commerciale, invece, i partecipanti possono essere due persone o due piccoli gruppi, di cui parla un unico portavoce.

II.2.b Contesto e spazio

La presenza di un interprete è richiesta in una vasta gamma di contesti comunicativi nel settore turistico ed imprenditoriale, il che implica la necessità

⁷² Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 395

di adattarsi a molteplici ambienti fisici e di lavorare in modo “mobile” e “fisso”.

Nel contesto turistico, ad esempio, l'interprete accompagna il gruppo durante i tour in città o alle attrazioni turistiche, spostandosi anche per brevi tragitti in mezzi di trasporto pubblici o privati. In questi casi può capitare che gli vengano poste domande o curiosità – che l'interprete non ha previsto nella fase di documentazione – e che, dunque, debba fornire informazioni logistiche e storico-culturali utili ai visitatori, utilizzando unicamente il proprio bagaglio culturale e le proprie conoscenze.

Tuttavia, non è escluso che l'interprete possa lavorare anche in modo “statico” nel settore turistico, partecipando a riunioni o fiere, ad esempio, in cui lavorerà seduto tra gli interlocutori o presso lo stand dei suoi clienti.

In ambito aziendale, invece, l'interprete lavora normalmente seduto a un tavolo di trattativa, in una riunione d'affari, in un colloquio lavorativo o ad un pranzo o cena di lavoro; in situazioni come le fiere internazionali o i saloni professionali, al contrario, l'interprete può dover lavorare in piedi o semi-seduto allo stand per periodi più prolungati.⁷³

II.2.c Funzioni e competenze dell'interprete

Il ruolo dell'interprete nella comunicazione dialogica non è più considerato come quello di un mero strumento o filtro per la trasmissione di informazioni da una lingua all'altra. Autori come Wadensjö hanno infatti dimostrato la doppia funzione dell'interprete come gestore del dialogo e trasmettitore di informazioni; ciò rende il mediatore un partecipante attivo, il cui lavoro è fondamentale per lo sviluppo e per il risultato dell'interazione. Questo si riflette particolarmente in contesti lavorativi con individui provenienti da culture diverse, in cui all'interprete può essere richiesto di

⁷³ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 396

chiarire alcuni aspetti della comunicazione per aiutare a comprendere la strategia di negoziazione dell'altra parte.

Tuttavia, il ruolo dell'interprete deve adattarsi alle diverse circostanze comunicative, in quanto può agire sia come ponte linguistico che come mediatore culturale, a seconda del contesto.

Inoltre, la partecipazione attiva alla conversazione può rendere meno neutra la figura dell'interprete, come ad esempio in contesti lavorativi in cui egli fa parte del team dell'azienda che lo ha ingaggiato. Questo aspetto è particolarmente evidente nell'ambito delle fiere commerciali, nel corso delle quali il mediatore presiede lo stand del suo cliente, interagendo in modo diretto con i visitatori che si avvicinano, fornendo loro informazioni riguardo l'azienda.

La partecipazione attiva da parte del professionista può creare confusione sul destinatario dell'intervento, in quanto può capitare che l'interlocutore dell'altra parte si rivolga direttamente all'interprete, escludendo volontariamente il rappresentante dell'azienda per cui lui o lei lavora.

Essendo il primo destinatario del messaggio originale, l'interprete può anche decidere quali contenuti vengono trasmessi all'altro partecipante alla conversazione. In alcuni casi, nell'interpretariato turistico, egli può "espandere" gli interventi della guida, fornendo informazioni o spiegazioni culturali aggiuntive per soddisfare le esigenze del pubblico straniero⁷⁴.

Come già detto, il ruolo dell'interprete non si limita a quello di trasmettere delle informazioni decodificandole da una lingua di partenza ad una di arrivo, bensì svolge anche la funzione di coordinatore della conversazione, e può intervenire in modo implicito o esplicito nella rotazione dei turni. È dunque imprescindibile una conoscenza specifica della dinamica della conversazione, in particolare quella del contesto comunicativo in cui si sviluppa l'interazione.

⁷⁴ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 398

Quando inizia a interpretare l'intervento di uno degli interlocutori, l'interprete sta già implicitamente mettendo fine al turno di questi, il quale ha fatto capire di aver terminato di parlare con una pausa, una determinata intonazione, un cenno con la testa, un marcatore discorsivo (*infine...*) o, ancora, una frase rivolta all'interprete con cui richiede che venga tradotto quanto appena detto.

La coordinazione dei turni conversazionali avviene in modo esplicito, invece, quando l'interprete chiede, per esempio, un chiarimento riguardo le informazioni pronunciate dall'interlocutore o quando chiede una pausa per poter interpretare. Questo può avvenire mediante un gesto, come alzare la mano, o mediante formule di cortesia che il mediatore utilizza abitualmente.⁷⁵

Come ben sappiamo, un'altra prerogativa dell'interprete è la mediazione interculturale. La nostra cultura è il filtro attraverso il quale percepiamo il mondo e le persone che ci circondano, dunque anche i loro linguaggi verbali e non verbali. Spesso, questa dinamica porta a fraintendimenti o conclusioni erronee, dovute all'influenza della nostra cultura di appartenenza.

Le differenze culturali tra gli interlocutori possono essere più o meno accentuate a seconda del contesto comunicativo e, di conseguenza, a seconda della modalità interpretativa. In nessun caso, comunque, vanno sottovalutate in un incontro multiculturale. Tra un interlocutore occidentale ed uno orientale, per esempio, le differenze culturali sono notevoli; tuttavia, esistono – anche se più sottili – anche tra culture più simili tra loro, come quella italiana e quella spagnola.

Nel settore commerciale, ad esempio, un'interpretazione interculturale sbagliata di un'interazione – verbale o non verbale – è un errore grave, che può mettere a rischio l'esito dell'incontro, provocando la perdita di potenziali clienti o il fallimento di un accordo. È il caso di un utilizzo sbagliato della forma di cortesia, oppure di un'ironia non colta dall'altro interlocutore.

⁷⁵ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 401

Tra le prerogative dell'interprete non vi è solo quella di svolgere la funzione di ponte linguistico e culturale tra le parti, piuttosto deve anche invitare le stesse parti a rispettare le differenze con l'altra.⁷⁶

In ambito commerciale, alle differenze culturali tra i partecipanti all'incontro, si sommano le differenze tra le culture imprenditoriali. Infatti, non tutte le aziende o attività condividono gli stessi valori sociali o la stessa visione del mondo.⁷⁷

Alla luce di quanto appena detto, un interprete che svolge la propria attività nel settore commerciale dovrebbe studiare i manuali di negoziazione delle differenti culture, in modo tale da essere preparato sulla loro struttura e dinamica.

In quanto mediatore, l'interprete deve saper riconoscere ed utilizzare le strategie di cortesia delle culture con cui lavora, affinché l'esito dell'incontro sia soddisfacente. Questo aspetto è di notevole importanza in qualsiasi contesto comunicativo, ma in particolar modo in ambito imprenditoriale. Le parti della negoziazione, infatti, hanno spesso interessi contrapposti ed entrambi mirano ad offrire la miglior immagine possibile della propria azienda o attività.

Attraverso l'espressione linguistica – il saluto, le richieste, gli automatismi conversazionali, le forme di cortesia, ecc. – si stabilisce il grado di formalità e distanza sociale tra gli interlocutori. Per questo motivo l'interprete deve possedere una piena padronanza di questi aspetti della comunicazione.⁷⁸

Il momento chiave della trattativa è quello in cui una delle due parti accetta o rifiuta una proposta. Se viene espresso un rifiuto, sicuramente verrà fatto in modo indiretto o attenuato, mediante il ricorso a formule di cortesia

⁷⁶ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 403

⁷⁷ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 406

⁷⁸ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 407

che vanno interpretate correttamente; se, al contrario, ciò non avviene, la scortesia che ne risulta potrebbe creare un clima di tensione o addirittura provocare un'interruzione improvvisa ed indesiderata della riunione.⁷⁹

In precedenza, delineando le varie fasi della trattativa, abbiamo analizzato la terza, ovvero quella della negoziazione: in questa fase chiavi si accettano o rifiutano offerte e si realizzano concessioni, mentre l'interprete prende appunti e, eventualmente, traduce a vista dei documenti.

Difatti, il campo dell'interpretazione richiede spesso la capacità di effettuare traduzioni a vista di documenti scritti, durante eventi come incontri di lavoro o fiere internazionali. Questa tecnica richiede un'abilità notevole da parte del mediatore, che deve evitare le interferenze linguistiche ed il fraintendimento del messaggio originale, oltre a sviluppare una buona capacità di deduzione.

I tipi di testi che possono essere presentati all'interprete –non letti previamente all'incontro – per le traduzioni a vista sono molteplici, ad esempio cataloghi, contratti di vendita, relazioni ed offerte, ecc. Per padroneggiare la tecnica, il mediatore deve effettuare una buona pratica, curando aspetti come l'intonazione della voce, la fluidità del discorso, la correzione lessicale e grammaticale.⁸⁰

In conclusione, possiamo ora osservare e comprendere come il ruolo dell'interprete sia indispensabile all'interno di un contesto commerciale che vede il confronto tra rappresentanti parlanti lingue diverse.

III.

⁷⁹ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 408

⁸⁰ Ivi Félix SAN VICENTE & Gloria BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, 2022, p. 410

Proposta di simulazioni di trattativa in ambito sanitario e commerciale

Per concludere il presente studio del ruolo e delle competenze dell'interprete nell'ambito della trattativa, sono di seguito presentate due esercitazioni da sottoporre come simulazioni agli studenti universitari che frequentano le Scuole Superiori per Mediatori Linguistici italiane.

In particolar modo, quelle esposte saranno situazioni di incontri bilaterali tra interlocutori di nazionalità italiana e spagnola, pertanto le lingue di lavoro saranno queste ultime.

La funzione delle esercitazioni in classe è quella di preparare gli studenti alle possibili situazioni che si possono presentare all'interno di un contesto lavorativo che investe diversi settori.

Lo studente o studentessa dovrà applicare il protocollo seguito dagli interpreti professionisti, sia nella fase che precede la prestazione lavorativa, ovvero quella della preparazione – semantica e lessicale – settoriale, quanto nella fase stessa dell'interpretazione.

Sono proposte due situazioni interpretative: un caso per il settore sanitario ed un caso per il settore commerciale.

III.1 Esercitazione settore sanitario

Nel primo caso, la situazione che tratteremo è quella di una visita ginecologica.

La paziente (B) si reca dalla dottoressa in seguito alla recente scoperta di una gravidanza in corso. La dottoressa (A) pone delle domande alla paziente per assicurarsi che quest'ultima non abbia abitudini potenzialmente dannose per il feto, e per escludere la presenza di malattie sessualmente trasmissibili. Dopo averle elencato i possibili sintomi della gravidanza nelle prime settimane, la ginecologa le prescrive una serie di analisi e di esami clinici.

L'esercitazione – proprio come una vera e propria situazione interpretativa – richiede una preparazione terminologica settoriale da parte degli studenti, al fine di offrire una traduzione fedele, precisa e professionale.

A: *Buongiorno signora Rossi, si accomodi. Come posso aiutarla?*

B: *Buenas días doctora, he venido aquí hoy porque tuve un retraso en la regla que me hice sospechar de que pudiera estar embarazada. Así, hice una prueba de embarazo hace dos días y salió positivo.*

A: *Benissimo, prima di procedere con alcuni esami, devo farle un paio di domande sul suo stile di vita e la sua salute. Lei fuma, beve alcol o beve molto caffè?*

B: *He fumado durante muchos años, pero lo dejé hace más de dos años. No suelo beber mucho alcohol, sólo los fines de semana. Pero bebo mucho café, al menos tres al día.*

A: *Okay, vorrei controllare la sua cartella clinica. (...) Vedo che ha effettuato tutti i vaccini contro la varicella e il morbillo. Nella sua famiglia e in quella del suo compagno ci sono stati casi di malattie sessualmente trasmissibili, quali Clamidia, Aids...?*

B: *Que yo sepa, no hay nadie en mi familia que haya sufrido de estas enfermedades. Pero la abuela de mi marido tuvo Hepatitis b cuando era joven.*

A: *Bene, adesso si sdrai sul lettino, le misuro la pressione e le farò un elettrocardiogramma.*

B: *Se me olvidó decirle que tengo diabetes desde hace 5 años y que tomo un antidiabético dos veces al día. ¿Podría ser un problema para el embarazo?*

A: *No, non si preoccupi, l'antidiabetico non metterà a rischio la sua gravidanza. Adesso svolgeremo un'ecografia dell'addome per verificare che non ci siano anomalie nel feto.*

B: *¿Cuáles son los síntomas que puedo tener durante el primer mes de embarazo y qué me recomienda hacer?*

A: *Sicuramente, nausea e vomito. Inoltre, dolori al petto, perdite di sangue e mancanza di appetito. Non si preoccupi, sarò sempre a sua disposizione nel corso della sua gravidanza e può chiamarmi quando vuole.*

B: *Muchas gracias doctora, ¿Tendré que hacer también análisis de sangre y orina?*

A: *Sì, è importante che le faccia entrambe. Le prescrivo anche un'ecografia al seno e un Pap test per assicurarci che non avrà nessun problema al momento del parto.*

B: *Muchas gracias, volveré en cuanto tenga los resultados de las pruebas. Qué tenga un buen día.*

A: *Grazie, altrettanto.*

III.2 Esercitazione settore commerciale

Nel secondo caso, abbiamo un incontro commerciale tra il direttore commerciale della Villagri, un sistema di cooperative italiane che opera attraverso una rete di supermercati ed ipermercati, e Verdes S.L., un'azienda spagnola che si occupa di agricoltura sostenibile. Entrambi i nomi delle aziende sono inventati, così come i nomi dei rappresentanti presenti alla riunione.

La trattativa inizia con la presentazione da parte dei due interlocutori, per poi proseguire con la negoziazione.

Anche in questo caso, la buona riuscita della simulazione richiede una preparazione tecnica e specifica da parte degli studenti, che dovranno interpretare utilizzando termini settoriali commerciali.

A: Buongiorno, sono Domenico Messo e sono il Direttore Commerciale di Villagri Italia. Villagri è un sistema di cooperative italiane che comprende una rete di supermercati e ipermercati, con sede a Tivoli (Roma). Dopo aver consultato il sito web relativo alla vostra impresa, sarei interessato ad acquistare alcune delle varietà di pomodoro attualmente disponibili.

B: Buenos días, me alegra conocerle y que se haya interesado por nuestra empresa. Antes de nada, me presento, soy Enrique Martínez, Director Comercial de Verdes SL. Por lo que respecta a nuestra empresa, debe saber que está comprometida con el medio ambiente. Llevamos a cabo una agricultura sostenible desde 1955 y empleamos métodos de producción de lucha integrada, es decir unos sistemas agrícolas de producción que respetan el medio ambiente y la salud de los consumidores. ¿Cómo ha llegado a conocer nuestros productos?

A: È un piacere conoscerla. Come le ho detto, abbiamo avuto modo di consultare il vostro sito web e volendo fornire ai nostri clienti prodotti di qualità, abbiamo pensato che la vostra impresa fosse la scelta giusta.

B: Me alegra escuchar que nuestros productos se conocen más allá de nuestras fronteras. Nuestra producción se programa según los estándares de calidad fijados por un Sistema Único para la Gestión de la Calidad en cumplimiento con el decreto europeo sobre agricultura sostenible, garantizando así la máxima calidad. ¿En qué variedades de tomates estaríais interesados?

A: *Fantastico. Per quanto riguarda le diverse varietà di pomodoro, quella più consumata dai nostri clienti è quella cherry. Ma vorrei avere un suo consiglio. Vorremmo importare il prodotto che rappresenta maggiormente la zona.*

B: *De acuerdo. Todas nuestras variedades de tomates tienen bastante éxito en nuestro país, pero si tuviera que decirle dos variedades serían el tomate pera y el tomate suelto sin duda. Ambas variedades están disponibles hasta la temporada de verano. Si está interesado en importarlos le puedo dar información en cuanto al packaging y los precios.*

A: *D'accordo, gentilissimo. Sì, vorrei sapere come verranno inviati i prodotti e se ci sono limiti di quantità per le spedizioni.*

B: *Le explico, nuestros envíos tienen un límite de 50 kilos y en cuanto al embalaje de los tomates contamos con cajas de 10 y 6 kilos. Los precios son 120 euros la caja de 10 y 60 la caja de 6 kilos.*

A: *D'accordo. Pertanto, sarebbero due gli ordini: uno contenente 5 pacchi da 10 chili di pomodoro oblungo e un altro invece da 50 chili di pomodoro tondo.*

B: *Perfecto. Estamos encantados de que confie en Verdes SL. y estoy seguro de que nuestra calidad no os defraudará. Ha sido un placer y espero volver a negociar pronto con vosotros.*

A: *La ringrazio per la disponibilità e per il tempo che mi ha dedicato. È stato un vero piacere avere a che fare con lei. Le farò sapere non appena saranno arrivati i prodotti. Arrivederci.*

Conclusione

Lo studio sviluppato nel corso di questa tesi ha toccato tutti gli aspetti della professione dell'interprete, partendo dalla panoramica storica in cui nasce e si evolve tale figura, fino alla sua denominazione ed al suo codice di deontologia. La presentazione delle diverse tecniche interpretative moderne ha permesso di introdurre quella su cui si propone di indagare l'elaborato: l'interpretazione bilaterale.

Nello specifico, sono state osservate ed analizzate le funzioni, le prerogative e le competenze dell'interprete che opera nei contesti sociosanitario, commerciale e turistico.

È emersa chiaramente la complessità del ruolo dell'interprete di trattativa, il quale, trovandosi a lavorare in una situazione che richiede un contatto diretto con gli interlocutori, deve conoscere e saper gestire determinate tecniche ed espedienti comunicativi; inoltre, è di fondamentale importanza prestare attenzione agli aspetti non verbali e a quelli culturali dell'interazione sociosanitaria o commerciale.

Con la proposta di simulazioni per studenti universitari di Mediazione Linguistica, si è voluto sottolineare la necessità e l'opportunità di creare un percorso formativo adeguato alle funzioni che tale figura può e deve svolgere, per venire incontro alle necessità di una realtà sempre più interculturale.

Sono solo una piccola parte, infatti, le Scuole Superiori per Mediatori Linguistici italiane che prevedono nel piano di studi l'insegnamento della teoria e della pratica della tecnica di trattativa.

Come abbiamo osservato nel corso dei capitoli, l'interprete deve avere una formazione riguardo la preparazione che deve intraprendere, la prassi e le caratteristiche specifiche di ciascun settore.

Sebbene sia una tecnica che richiede meno memoria rispetto alla consecutiva, che perciò potrebbe essere ritenuta più complessa e più

necessaria nella formazione di aspiranti interpreti, l'interpretazione di trattativa richiede molte altre competenze, ugualmente cruciali.

Sezione lingua inglese

Introduction

The subject of the present thesis is the characterization of liaison interpreting in the fields of public health, business and tourism. The study has been structured into three main chapters.

The first chapter introduces a historical overview about the inception and evolution of the profession of interpreters, starting from ancient times until today. The social and historical analysis allows to understand the crucial role played by such people over the centuries. The aim is to prove that interpretation has not just been the consequence of the frequent contemporary migration phenomena.

This first part will be followed by the analysis and characterization of the modern interpretation techniques, namely, consecutive, simultaneous and liaison interpreting especially.

The second chapter opens with the distinction between symmetrical and asymmetrical interactions within communication. Symmetry imposes a balance of power among the roles of the interlocutors, which implies a comanagement of the conversation. Asymmetry, on the contrary, characterizes those contexts in which there is no balance of power among the actors of the communicative exchange; therefore, it is just one person who leads the latter.

The paragraphs which follow will describe the figure of the liaison interpreter in the public health system. First of all, we will present an overview on the inception and evolution of the mediator in the aforementioned field. Then, the analysis of the features of communication.

The study will focus also on the commercial and tourism sectors, which will be examined jointly. Indeed, often negotiations are followed by a leisure phase, such as a tourist walk.

This section concerns the main features, stages, context and space, as well as the role and specific skills of the liaison interpreter in the abovementioned fields.

Lastly, in the final chapter, we will provide an example of liaison interpreting, regarding the business sector. Such exercise could be useful to Italian students of the schools of Language Mediation, who decide to study the technique in question.

The motivation that prompted me to choose this topic for my thesis is my deep interest in the technique of liaison interpreting. I first had the chance to study it during an Erasmus in the University Pablo de Olavide of Seville. There, in the Faculty of Interpretation and Translation, I attended a course of liaison interpreting and I was fascinated by it. I had never experienced such technique before; indeed, the study plan of my university does not include the teaching of this discipline. Also for this reason, I believe it is interesting to propose a simulation of communicative situation that might be useful to students who practice liaison interpreting.

I. Interpretation: history and modern techniques

I.1 Inception and evolution of the profession

The activity of interpreters arose as a consequence of the need to translate a written or oral message, from a language into another.

In the last decades, the role of interpreters down the ages has been painstakingly studied.

Since ancient times, the interpreter allowed the nomadic tribes to communicate with each other when they met during their displacements.

The first historical evidences as concerns the existence of the figure of the interpreter date back to the third millennium B.C. In particular, they consist in low reliefs rediscovered in the tomb of a prince of ancient Egypt. Such discoveries proved that there were people appointed to work as linguistic mediators in the fields of commercial exchanges with neighbouring peoples.

Interpreters were indispensable also in Ancient Greece and Rome, since there were many Latin dialects and different languages within the colonies of the Empire. They worked especially in religious, commercial, administrative and military contexts.

Interpreters played an essential role not only for many ancient sovereigns; indeed, they became even more important during the Middle Ages, when they were useful especially for military and trade activities.

Since the 15th century, with the colonization of Africa, and then America, the figure of the linguistic mediator became fundamental. Christopher Columbus himself brought Luis De Torres, who knew Hebrew and Arabic, in his first expedition. The same occurred to the Spanish people captured by the local Indians, who then employed them as translators. Furthermore, Hernán Cortés, considered as one of the most violent colonizers of modern history, decided to take advantage of two trustworthy interpreters. He was

accompanied by the friar Geronimo de Aguilar and Doña Marina, known as Malinche, during the occupation of Mexico.

In the following years, the activity of the interpreter spread across the Ottoman Empire. The dragomans, indeed, contributed to the knowledge of many languages, such as Turkish, Arabic, Greek and Persian.

As a result of the Jesuit missions in Asia, also Japanese and Indian languages spread. Instead, it was only with the beginning of colonialism of Queen Elizabeth that English started being known across the world.

During the 19th century, the figure of the professional interpreter did not exist yet. Nonetheless, due to the frequent international meetings and conferences, a definition of the role of linguistic mediators was increasingly urgent.

The origin of the modern interpreter is traced back to the Paris Peace Conference of 1919. On that occasion, the negotiators, especially politicians, decided to abandon French, which had always been the official language of diplomacy, in order to employ their own native language. Therefore, the foundations of multilingualism were laid and professional interpreters made their first appearance. The interpretation techniques that they resorted to were consecutive interpreting and *chuchotage*.

In the 20th century, the inception of important international bodies and the increasingly frequent high-level summits lead to the employment of new interpretation techniques.

In 1945, after World War II, several trials took place, known as the Nuremberg trials; they were aimed at judging the nazis involved in War World II and in Shoah. Dozens of young interpreters were employed. Many of them had never worked in such context and, above all, they had never interpreted in simultaneous technique, which was used for the first time on that occasion. With consecutive interpreting, indeed, the duration of the negotiations would have been too long: each intervention would have been translated into all the languages used.

Since the aftermath of World War II until today, interpreters have started working in several sectors: economy, society, culture, science, public health and business.

In the last thirty years, liaison interpreting has gradually established itself, not only in the economic, politics and business fields, but especially in social services.

Nowadays, in such a globalized world, the linguistic and cultural mediation of the interpreter plays a crucial role in all sectors. Moreover, thanks to the progress of technology, interpretation is constantly evolving.

I.2 Modern techniques of interpretation

As previously observed, the profession of the interpreter has experienced a constant evolution over the centuries, in order to conform to the demands of each age. Such process supported the definition of new techniques of interpretation.

I.2.a Liaison interpreting

Liaison interpreting is a form of oral mediation that takes place in a dialogic context, characterized by the interaction of two or more interlocutors who differ both linguistically and culturally. Therefore, the presence of interpreters is necessary, given their key role in fostering and facilitating communication between the participants. The aim is to achieve a specific goal: stipulating a contract, selling products, establishing political, cultural or commercial relations, etc.

The variety of contexts and purposes that the communication event may have implies a wide technical preparation of the interpreter.

Liaison interpreting consists in the oral translation from a source language into a target language and vice versa, that occurs immediately after

each intervention of the interlocutors. The number of participants in the event is limited.

The degree of formality is variable, as it depends on the type of environment, the people involved and the relationship with them. For example, the degree of formality of a trial is very high.

Furthermore, liaison interpreting implies a wide variability of physical contexts, since it may take place on public transport, during a visit to a company or factory, in a meeting room or even at a fair.

A list of the main characteristics of this technique is shown below:

- *Bidirectionality*: the interpreter, as abovementioned, has to mediate linguistically in both directions; therefore, he or she constantly changes the linguistic code to ensure the flow of communication.
- *Direct contact*: the interpreter works in direct contact with the interlocutors, therefore elements such as eye contact and posture are crucial.
- *Interpersonal dimension*: direct contact involves the establishment of a climate of cordiality and empathy, which can positively influence the flow of communication.
- *Contexts*: as previously mentioned, liaison interpreting can take place in a wide range of contexts: economy, society, public health and safety, law, etc.
- *Interculturality*: the interpreter does not only perform the function of a linguistic “bridge” between two interlocutors. On the contrary, as we will see later in the present thesis, he or she must establish contact between cultures, even very different from each other.

The features above-listed concern any type of situation in which the presence of an interpreter is required. In the following chapters, we will analyse in detail the variants of each communicative context.

I.2.b Consecutive interpreting

Consecutive interpreting is the language mediation performed by the interpreter after the full or partial intervention of the speaker.

The interpreter generally works without a headset and, with the help of notes and annotations, translates at regular intervals ranging from five to ten minutes. This type of interpretation is used at events such as press conferences or presentations, often held by a single speaker. Ultimately, consecutive is more complex than liaison interpreting, as it requires a greater use of memory.

In detail, consecutive interpreting is divided into four stages:

1. Active listening;
2. Understanding;
3. Discourse analysis;
4. Reframing.

I.2.c Simultaneous interpreting

Simultaneous interpreting is the oral mediation performed by the interpreter simultaneously with the original speech. Generally, it is the case of conferences with a large number of participants, where it is necessary for the interpreters to work simultaneously. Indeed, this allows to save the time that would be spent with consecutive interpreting. There is, however, a minimal time lag, called *décalage*.

The resort to this type of interpretation requires appropriate technical conditions, such as the availability of a soundproof booth, a headset and a microphone. The speeches given by speakers are mostly dense, related to specific and technical topics; furthermore, they are almost always written texts which are not improvised.

In this case, the interpreter does not work alone, but is accompanied by a second interpreter with whom he or she take turns.

II. Professional contexts of liaison interpreting: public health, commercial and tourism sectors

Introduction

As we mentioned in the first chapter of this study, the figure of the interpreter is becoming increasingly necessary in a global landscape, characterized by significant and constant migratory movements. These migratory flows make societies variegated from a linguistic and cultural point of view.

In this chapter, we will study in depth the profession of liaison interpreters in public health, commercial and tourism sectors.

In particular, we will analyse the characteristics of each field, as well as the skills, function and preparation of the mediator in each of them. The analysis of the role of interpreters is also aimed at proving the key function that they have in the management of communicative exchanges. Thus, the label of mere language channel does not fit with the role assumed in the actual interactional context.

Symmetrical and asymmetrical interactions

First of all, it is fundamental to clarify the distinction between symmetrical and asymmetrical interactions.

In a symmetrical communication process the roles of the participants are balanced, as well as their power. This implies a comanagement of the interaction, which allows the interlocutors to lead an independent coordination of the conversational turns. An example of symmetrical communication is that of a commercial negotiation.

In an asymmetrical interaction, instead, one of the participants has more power and assumes the role of “director” of the communicative process. Thus,

he or she controls the others and some aspects such as: the management of conversational turns and topics discussed, whether an interaction has to begin or end, the restoring of order in case of conflict, etc. The asymmetry of power is particularly evident in institutional contexts such as courts, schools and health facilities, where there is a great diversification of roles within the communicative events.

Ultimately, the interpreter has to be aware of such distinction and how it affects his or her translation performance.

II.1 Sector of public health

Liaison interpreting is particularly relevant in the sector of social services and public health. In such contexts, the profession of the interpreter is both necessary and complex. Despite the fact that the general characteristics of the technique are kept, there are some specific aspects which must be understood and managed by the professional.

Interpreters who operate within the sector in question have the function of allowing communication between the medical personnel and foreign patients. Often, indeed, they do not speak or fully understand the local language. Thus, the presence of interpreters is fundamental in order to assure the right to health to the linguistic minorities.

In the following paragraphs we will analyse the role and prerogatives of the mediator in the field of public health, as well as the peculiar features of such task. Finally, we will also consider the alternative of telephone interpreting.

II.1.a Definition

The job of the doctor is based on communicating with the patient: he or she must listen to the patient, understand what are the symptoms, decide

whether or not it is necessary to get him or her tested and, finally, establish a diagnosis and treatment. If the patient and the doctor do not speak the same language, though, idiomatic barriers inevitably arise. This is why interpreters are essential.

As mentioned, this professional figure arose as a consequence of the increasing interculturalism that characterises communities nowadays. Moreover, the recognition of access to health as a fundamental right has been decisive.

In some countries, such as Australia, the United States, Norway and the United Kingdom, the profession of the interpreter in the healthcare field is recognised nationally and regulated by specific codes of ethics.

Key deontological concepts include the following: confidentiality, accuracy, neutrality, impartiality and professionalism.

Language and culture are inextricably linked; for this reason, even in the context of healthcare, the interpreter must be able to mediate the verbal and non-verbal language of the interlocutors, in order to overcome any cultural or linguistic barriers.

Despite some general features, there are no established criteria regarding the functions, professional category and training required to exercise the profession.

II.1.b Main characteristics

Communication in the sector of healthcare is influenced by several factors and it is subject to a great variability. Below we will analyse the most important and distinctive aspects of such communicative situations:

- Asymmetrical communication: the only purpose of the interaction is preserving the health of the patient; nonetheless, there is inevitably a communication asymmetry among the participants.

On one hand, there is a patient, probably ill and incapable of communicate autonomously, since he or she does not know the local language. On the other hand, there is a representative of an institution (namely, a doctor or a nurse), who is, instead, in a position of “power”; indeed, he or she offers a service and probably knows the solution to the problems of the other. However, also the doctor or nurse is powerless from a linguistic point of view. Thus, he or she relies upon the mediation of an interpreter, too. Therefore, the asymmetry becomes a power asymmetry, since the latter has a privileged position: he or she is able to access all information exchanged by the interlocutors. The task of the interpreter is the very management of such “power”, in order to create a common communicative framework.

Asymmetry may be reflected also in the linguistic aspect of the interaction. For example, it may influence the linguistic register used by the participants in the conversation: in the case of an interaction between doctor and patient, the former might use a formal register, combined with a specialised and complex language. On the contrary, the foreign patient might use an informal register, perhaps inappropriate and characterised by doubts, reformulations, hesitations.

It is appropriate to clarify what is a linguistic register: it is the way in which the speaker employs and adapts his or her use of language according to the context in which he or she interacts. It also depends on other sociolinguistic variables: the type of target the message is addressed to, or the culture of the country of origin, society or social group in which communication takes place.

In the context of public health, the participants necessarily rely upon on the interpreter. Depending on the interlocutors, the

situation and specific context, he or she may decide to change the linguistic register during interpretation.

- Confidentiality: generally, the topics discussed during a conversation between a doctor and a patient concern the health of the latter and they could be particularly thorny information. Therefore, the interpreter is required to have an empathic approach, but also to respect and preserve the confidentiality of the information he or she becomes aware of during the conversation.
- Emotions: within the healthcare context it may happen that the interpreter works in delicate situations, in which a variety of emotions may arise: despondency, sadness, anger, worry, etc. The mediator must be aware that the message is not only based on its content, but also on the interpersonal relationship created in the communicative exchange. The attentive and empathic approach of the professional is therefore crucial.
- Culture: as previously mentioned, the knowledge of a language is strictly linked to the knowledge of the relative culture. In the healthcare sector, the intervention of the interpreter is fundamental in order to clarify possible misunderstandings due to cultural differences. Thus, the mediator must express clarifications if needed.
- Rights: the interpreter must be aware of the weight of his or her responsibility, since, working in such sector, the activity of mediation assures a fundamental right: the right to health.
- Influence of contexts: it must be considered that the contexts in which the public health interpreter works are not limited to hospitals or emergency facilities; indeed, he or she can also work

in other “non-conventional” places, for examples in relation to the distribution of the participants in space.

We can think of a gynaecological examination: the patient and the doctor will stand behind a panel, or something that can protect the privacy of the woman, while the interpreter will have to interpret “blindly”. The same can happen in many other types of medical examinations.

Again, it may happen that the mediator has to operate in health promotion events, where it is not necessary to apply the principle of confidentiality.

Moreover, the interpreter must adapt to the needs of each specific situation, showing flexibility and professionalism. For instance, in visits to mental health institutions, he or she must pay special attention to the form and organisation of language when interpreting a speech that expresses a diagnosis.

II.1.c Telephone interpreting

In addition to in-person interpretation, there are also other strategies which allow interlingual communication within the public health field, such as telephone interpreting.

With this modality, the interpreter works by telephone: he or she listens to the message of the patient and translates the information to the healthcare personnel, and vice versa. Telephone interpretation is quite employed, especially in countries such as Spain, where there are several telephone companies that offers this service.

Telephone interpreting has its advantages, but also disadvantages: on one hand, it provides an immediate service, which requires lower costs and guarantees anonymity to users; on the other hand, the non-verbal aspect of communication is totally absent, technical problems may occur, and,

moreover, the interpreter does not have the possibility of creating a relationship of trust with the patient.

II.1.d Preparation

Interpretation within the healthcare sector requires, as any other field too, a previous and accurate phase of research and study. Such preparation can be divided into two stages: the first one consists in a basic transversal skill; the second one, concerns a specific skill, related to the specific interpreting case.

Moreover, the preparation of the interpreter can be considered on two different levels: first of all, the knowledge of the issue and its main concepts is fundamental; secondly, an in-depth study of the linguistic strategies that the task requires.

It is clear that in public health interactions there are always time constraints; thus, the mediator will not be able to do research during the performance. Therefore, preparation must be necessarily carried out before the activity of interpretation, although the professional cannot know precisely what choices he or she will have to make.

As mentioned, the preparation of the interpreter provides two levels.

The first one, related to the specific topic of the task, does not consist just of a semantic and lexical research; instead, it must be a study also of meaning, in order to enable the achievement of the communicative objective. This type of research can only be undertaken by an interpreter who has solid knowledge of the subject matter, necessary to process and produce the discourse.

The second type of documentation is linguistic and consists in a study that allows the interpreter to master the specific terminology and phraseology of the sector, fundamental to ensure an effective communication.

This study may be carried out in various ways:

- Reading material related to the subject matter (taken from reliable sources), in both of the working languages of the interpreter. In this way, he or she will be able to acquire a good knowledge about the sector and its specific terminology. This strategy will enable the mediator to identify functional, semantic or lexical linguistic equivalences and to identify potential divergences between the two languages.
- Working with a parallel corpus made up of similar texts, but in different languages. By means of it, the professional can extract the most relevant terminological and phraseological elements, with the help of specific corpus analysis tools, and then he or she can organise them in a glossary.
- The transversal study of the public health system of the country in which the interpreter works, in order to master its main mechanisms and structure.

II.1.e Context and space

Unlike other areas of interpreting, the healthcare sector is characterized by a considerable level of variability, which requires the mediator to be able to adapt to different contexts. For instance, in an emergency case the situation may be very chaotic, but the interpreter must always ensure an effective communicative outcome.

If we think of a normal medical examination, we will certainly imagine a dynamic interaction. This means that, in most cases, the participants will not be sitting around a table; indeed, it is more likely that the medical staff will have to carry out some kind of test on the patient, so they will move around and touch each other.

As for the placement of the participants in the space, ideally the mediator should stand at a distance of about 1-1.5 metres from the others, thus forming a kind of triangular formation.

Ultimately, interpreting in the sector in question is characterised by a considerable responsibility on the part of the interpreter, and by a variability of contexts, which makes the performances complex and dynamic.

As already mentioned, in the sector of public health, as in most fields where the presence of an interpreter is required, a consistent and comprehensive preparation of the mediator is essential in order to ensure a professional and effective performance.

II.2 Sector of business and tourism

The term “negotiation” is widely used in Italy to refer to commercial, business or trade fair meetings in which the participants substantially have an equal status. Thus, as we stated in the previous chapter, these are symmetrical interactions. This is due to social factors, but also to the extralinguistic knowledge and mastery of a specific micro-language, shared by the interlocutors. The negotiation is necessary to achieve a common goal, which is often an economic one.

In English, the form of interpretation that takes place in such meetings is commonly known as *business interpreting*, while in French it is *interprétation de liaison*.

However, the resort to a professional interpreter is not always considered a priority, for different reasons. Interpreters are often criticised for a lack of preparation or know-how in the area of the negotiation. This leads clients to prefer their own in-house staff to perform as mediators: for instance, the employees of a company who possess a good linguistic competence and, above all, who have the necessary technical and terminological knowledge.

Despite this tendency, language and technical skills are not sufficient to offer an adequate service during international business negotiations. In fact, a lack of attention to certain cultural aspects can negatively affect the interaction and impede a functional communication, even leading to its failure.

After this brief analysis of the profession of liaison interpreters, we can affirm that interpreting in the business and tourism sector offers many interesting job opportunities, but at the same time requires very specific training and skills.

We will analyse interpreting in the business and tourism sectors together, since it is common for the business negotiation phase to be preceded or followed by a tourism phase. Indeed, when interpreters accompany businesspeople on their business trips, they often have to work also in leisure situations, such as dinners, lunches, or tourist walks around the city.

II.2.a Main characteristics

In the sectors of tourism and business the interpreter must mediate discourses of highly specialized level, which can vary depending on the topic, the participants and, in business cases, on the phase of negotiation. Nonetheless, there are two different objectives to achieve: the purpose of tourism is entertainment and knowledge of a place; for what concerns negotiations, instead, the purpose is external and there are counterposed or shared interests of the parties.

Interaction is rigidly structured in both areas.

On one hand, in tourism, the guide starts by greeting and welcoming the participants, then the tour begins; at the end of it, visitors can ask the guide questions.

On the other hand, in the business sector the negotiation usually develops in a series of phases. The level of participation of the interpreter changes according to such stages. They are listed below:

1. The first phase is pre-negotiation: compiling of information about the participants in the negotiation (the type of negotiation, details of the offer, etc.) and discussion between the interpreter and his client about the objectives and strategies to be adopted.
2. The second phase is presentation, when the parties introduce themselves and present their proposals and offers. The conversation has the function to break the ice and varies depending on the culture of the interlocutors. Therefore, it is very important that the interpreter does not make mistakes in this phase, as the success of the negotiation may be affected.
3. The third phase is negotiation: this is the core of the meeting, when the participants discuss, accept or reject offers, and make concessions. During this phase, the interpreter takes notes, in order to avoid mistakes when quoting figures or names; in addition, the mediator may have to make a sight translation of documents.
4. The next phase is the final one, in which, if the negotiation is successful, the contract is signed or the deal closed.
5. Post-negotiation is the last of the phases and aims to create a relationship between the entrepreneurs; it may consist of a dinner, lunch or another social and cultural event (for instance, a tourism tour of a city). The interpreter participates also in this phase, in which the register is more informal and relaxed.

Negotiation interpreting within the business field also includes events such as international trade fairs, a very different context compared to the one we have just analysed. However, even in such context, negotiations are precisely structured:

- 1) Stand installation;
- 2) Distribution of informative leaflets of the company;
- 3) Exchange of business cards between company representatives and visitors;

- 4) Distribution of promotional products;
- 5) Oral presentation of the activities of the company.

Usually, the interpreter accompanies the client throughout the organisation and development of trade fairs.

Another interesting aspect on interpretation in the sectors of business and tourism is the symmetry within communication between the interlocutors. Unlike what occurs in the public health context, there are not any social or power differences among the participants.

Nevertheless, critical situations may take place when businessmen of certain cultures have a more aggressive approach. Or even when one of the negotiators employs his or her native language and the other one does not; in this case, the latter would be at a “disadvantage” compared to the other one and, therefore, his power position would be inferior.

Another feature of business interpreting is the principle of confidentiality: as in the healthcare sector, also in this context the information exchanged between the participants in the negotiation must be private; it means that the interpreter must not benefit from the content of the commercial conversation.

The last characteristic hereby analysed is that, in both the sectors in question, it is frequent that there are two or more participants in the interaction mediated by the interpreter.

In the field of tourism, the guide is usually a single person, who may be a professional guide or even the director of the company; he or she addresses to a group of people.

In the field of business, instead, the participants are two people or two small groups, of which just one is the spokesperson.

II.2.b Context and space

The presence of an interpreter is required in a wide range of communication contexts in the tourism and business sectors; this implies the need to adapt to multiple physical environments and to work in a “mobile” and “static” method.

In the tourism context, for instance, the interpreter accompanies the group during city tours or to tourist attractions, even moving for short distances in public or private transport. In these cases, it may happen that the interpreter is asked questions or curiosities, which he or she did not foresee in the previous documentation phase. Therefore, the mediator has to improvise, providing useful information to the visitors, but using only his or her own personal cultural background and knowledge.

However, it is possible that the interpreter may work “statically” also in the tourism sector: for example, he or she may be recruited in meetings or trade fairs, where the mediator works sitting among the interlocutors or at the stand of his or her client.

In the business field, instead, the interpreter almost always works statically, sitting at a negotiating table, in a business meeting, in a job interview or at a lunch or dinner. In other situations, such as international trade fairs or professional exhibitions, he or she may have to work standing or semi-sitting at the stand for longer periods.

II.2.c Functions and skills of the interpreter

The role of the mediator in business interpreting is no more considered as that of mere tool or filter for the transmission of information from a language to another one. Authors such as Wadensjö have indeed proved the double function of the interpreter: manager of communication and transmitter or information. Such theory makes the mediator an active participant, whose activity is fundamental for the development and the outcome of the interaction. This dynamic is particularly clear in work environments where

people of different cultures interact: the interpreter is required to clarify some aspects of communication, in order to help understand the negotiation strategy of the other party.

Nonetheless, the role of the mediator must adapt to the different communicative circumstances, as always, since he or she may act both as linguistic bridge and cultural mediator, depending on the context.

Moreover, the active participation may make less neutral the figure of the interpreter. That is the case of a work context in which he or she is part of the team of the company that recruited him or her. Such aspect is particularly evident in trade fairs, during which the mediator operates at the stand of his or her client, interacting directly with the visitors, providing them with information about the company.

The active participation of the professional may create confusion about who the interaction is addressed to. Indeed, it may occur that the interlocutor of a party addresses directly to the interpreter, excluding on purpose the representative of the company for which he or she works.

Furthermore, the professional can decide which contents are to be translated to the other party of the conversation. In some cases, in tourist interpreting, he or she may “expand” the speech of the guide, providing extra information or cultural explanations in order to satisfy the demands of the foreign participants. In other cases, instead, the professional may “reduce” some parts of the message exchanged between the interlocutors, if those are considered unnecessary.

As previously mentioned, the function of the interpreter is not just that of transmitting information, translating them from a language to another. On the contrary, he or she also plays the role of coordinator of the conversation and can participate implicitly or explicitly in the rotation of speaking turns. Thus, a specific knowledge of the conversation dynamic is essential, especially, obviously, that of the communicative context in which the interaction takes place.

When the mediator starts translating the speech of one of the interlocutors, he or she is already implicitly ending the turn of the interlocutor. The latter, can indeed signal he or she has finished the speech with a pause, a certain intonation, a nod, a discursive marker (*finally...*) or a sentence addressed to the interpreter, with which he or she asks to translate what has just been said.

Instead, the coordination of conversational turns takes place explicitly, when, for instance, the interpreter asks for clarification regarding information uttered by the interlocutor, or when he or she directly asks for a pause in order to translate. This may occur by means of a gesture, such as raising a hand, or through courtesy expressions that the mediator habitually uses.

As we already know, another prerogative of the interpreter is intercultural mediation. Our culture is the filter through which we perceive the world and the people that surround us, thus, also their verbal and non-verbal messages. Often, this dynamic leads to misunderstandings or wrong conclusions due to the influence of our culture.

Cultural differences between interlocutors may be more or less accentuated depending on the communicative context and, consequently, on the technique of interpretation employed. Under no circumstances, however, should they be underestimated in a multicultural meeting. For instance, between a Western interlocutor and an Eastern one, cultural differences are considerable; however, they also exist between more similar cultures, such as the Italian and the Spanish, although they are subtler.

In the business sector, for example, an inaccurate intercultural interpreting activity is a severe mistake, both of verbal and non-verbal language. Indeed, it may even lead to the failure of the negotiation and, therefore, to the loss of potential clients. It may be the case of a wrong use of courtesy expressions, or of an irony that the other interlocutor does not gather.

As we previously said, the prerogatives of the interpreter are not limited just to linguistic and cultural bridge between the parties; on the contrary, he or

she must also encourage the parties themselves to respect the differences with each other.

In commercial environments, the cultural differences are to be added to differences between entrepreneurial cultures. Indeed, not all companies share the same social values or the same view of the world.

In light of the above, an interpreter who operates in the field of business should study the negotiation handbooks of the different cultures, in order to be prepared to their structure and dynamic.

As mediator, the professional must recognise and know how to employ courtesy strategies of the cultures with which he or she works, so that the result of the meeting can be satisfactory. Such aspect is crucial in any other communicative context, but especially in negotiations. The parties, indeed, often have counterposed interests and both aim at providing the best possible image of their company.

Linguistic expression (greetings, requests, conversational and courtesy expressions, etc.) establishes the level of formality and distance between the interlocutors. For this reason, the interpreter must master such aspects of communication.

The key moment of the negotiation is that in which one of the parties accepts or declines a proposal. In case of rejection, it would be certainly expressed in an indirect and attenuate manner, by means of courtesy expressions which must be well interpreted. On the contrary, if it is not done properly, the deriving discourtesy may create a climate of tension, or even provoke the sudden and undesired interruption of the meeting.

Previously, when we outlined the different phases of negotiation, we have analysed the third one, namely, that of the very negotiation: in such key stage, offers are accepted or declined and concessions are made, while the interpreter takes notes and, possibly, translates on sight documents.

Indeed, interpreting often requires the skill of sight translation of written documents, during events such as business meetings or international trade

fairs. Sight translation requires a considerable ability of the mediator, who must avoid linguistic interferences and misunderstandings of the original message, and must have good powers of deduction besides.

Many different types of texts can be presented to the interpreter for sight translations, e.g., catalogues, sales contracts, reports and offers, etc. In order to master the technique, the mediator must practise well, paying attention to aspects such as voice intonation, speech fluency, lexical and grammatical correction.

In conclusion, we can now observe and understand how the role of the interpreter is indispensable within a business context involving representatives speaking different languages.

III. Simulation of liaison interpreting in the business sector

As conclusion of the present study on the technique of liaison interpreting, we hereby present an exercise which could be submitted as simulation to university students of the Italian linguistic mediation schools.

In particular, the situation below presented is a bilateral meeting between English and Spanish interlocutors, therefore those will be the working languages.

The function of in class exercises is to prepare students for the possible situations that may arise within various sectors and work contexts.

The student will have to apply the protocol followed by professional interpreters, both in the phase preceding the work performance, namely, that of semantic and lexical preparation, and in the interpretation phase itself.

The interpreting situation that we present takes place within the commercial sector.

Exercise of business sector

The situation presented below is a business meeting between the commercial director of Villager, a system of English cooperatives which operates through a network of supermarkets and hypermarkets, and a representative of Verdes S.L., a Spanish company dealing with sustainable agriculture. Both company names are invented, as are the names of the participants of the interaction.

The negotiation begins with the presentation of the two interlocutors, and then continues with the negotiation itself.

As we already know, the success of the simulation requires technical and specific preparation on the part of the students, who will have to interpret using a specialized language.

A: *Good morning, my name is Luke Brand and I am the sales and marketing director of Villager England, based in Birmingham. Villager is an English cooperative system which operates through a network of supermarkets and hypermarkets. I have visited your company website and I am interested in purchasing some of the tomato varieties currently available.*

B: *Buenos días, me alegra conocerle y que se haya interesado por nuestra empresa. Antes de nada, me presento, soy Enrique Martínez, Director Comercial de Verdes SL. Por lo que respecta a nuestra empresa, debe saber que está comprometida con el medio ambiente. Llevamos a cabo una agricultura sostenible desde 1955 y empleamos métodos de producción de lucha integrada, es decir unos sistemas agrícolas de producción que respetan el medio ambiente y la salud de los consumidores. ¿Cómo ha llegado a conocer nuestros productos?*

A: *It is a pleasure to meet you. As I told you, we had a look at your website and, as we want to provide our customers with quality products, we thought your company was the right choice.*

B: *Me alegra escuchar que nuestros productos se conocen más allá de nuestras fronteras. Nuestra producción se programa según los estándares de calidad fijados por un Sistema Único para la Gestión de la Calidad, en cumplimiento con el decreto europeo sobre agricultura sostenible, garantizando así la máxima calidad. ¿En qué variedades de tomates estaríais interesados?*

A: *Great. For what concerns the different varieties of tomatoes, the most consumed by our customers is cherry tomato. But I would like your advice. We would like to import the product that most represents the area.*

B: *De acuerdo. Todas nuestras variedades de tomates tienen bastante éxito en nuestro país, pero si tuviera que decirle dos variedades, serían el tomate pera y el tomate suelto, sin duda. Ambas variedades están disponibles hasta la temporada de verano. Si está interesado en importarlos le puedo dar información en cuanto al packaging y los precios.*

A: *All right, very kind. Yes, I would like to know how the products will be shipped and if there are quantity limits for shipping.*

B: *Le explico, nuestros envíos tienen un límite de 50 kilos y en cuanto al embalaje de los tomates contamos con cajas de 10 y 6 kilos. Los precios son 120 euros la caja de 10 y 60 la caja de 6 kilos.*

A: *All right. Therefore, we need two orders: the first, five packages of 10 kilos of oblong tomatoes, and the second containing 50 kilos of round tomatoes.*

B: *Perfecto. Estamos encantados de que confíe en Verdes SL. y estoy seguro de que nuestra calidad no os defraudará. Ha sido un placer y espero volver a negociar pronto con vosotros.*

A: *Thank you for your availability and your time. It was a real pleasure dealing with you. I will let you know as soon as the products have arrived. Goodbye.*

Conclusion

The study carried out throughout the present thesis dealt with all aspects of the profession of liaison interpreters, starting with a historical overview, namely, a description of how such figure was born and evolved over the centuries. Then, with a presentation of the various modern interpreting techniques, we introduced the one this thesis aims to analyse: liaison interpreting.

Specifically, we observed and described the functions, prerogatives and skills of the interpreter who operates in the healthcare, commercial and tourism contexts.

The complexity of the role of the liaison interpreter clearly emerged: working in a situation that requires direct contact with the interlocutors, he or she must know and be able to manage certain techniques and communicative devices. Moreover, paying attention to the non-verbal and cultural aspects of the interaction it is of utmost importance, both in the public health and in tourism and business sectors.

With the proposal of a simulation for university students of Linguistic Mediation, we wanted to emphasise the need to create an educational path that is adequate to the functions that this figure can and must perform, in order to meet the needs of an increasingly intercultural reality.

Indeed, just a small number of Italian schools for language mediators include in their study plan the teaching of the theory and practice of the liaison technique.

As we have observed throughout the chapters, the interpreter must be aware of the importance of a proper preparation, of practice and of the knowledge of the specific characteristics of each sector.

The technique in question requires less memory than consecutive interpreting, therefore the latter may be considered more complex and more

necessary in the training of aspiring interpreters. However, as we know now, liaison interpreting requires many other equally crucial skills.

Sezione lingua spagnola

Introducción

El objeto de la presente tesina es la caracterización de la interpretación diálogica en los ámbitos sociosanitario y empresarial. El estudio se articula en tres capítulos principales.

En el primero, se introduce un análisis histórico sobre el nacimiento y la evolución de la profesión del intérprete. A continuación, analizaremos brevemente las características de las técnicas de interpretación modernas, es decir bilateral o diálogica – sobre la cual se basa este estudio –, consecutiva y simultánea.

El segundo capítulo se abre con la distinción entre las interacciones simétricas y asimétricas dentro del proceso comunicativo, para después seguir con el análisis de la figura del intérprete en el ámbito sociosanitario. El otro ámbito de la interpretación diálogica que examinaremos es el empresarial. De ambos sectores trataremos y profundizaremos los rasgos principales, las fases, el contexto y el entorno físico, así como también las funciones y las competencias específicas del mediador.

En el último capítulo, en fin, propondremos una simulación de interpretación bilateral, en el ámbito empresarial. Este ejercicio podría ser útil para los estudiantes de las Escuelas para Mediadores Lingüísticos que estudian la técnica interpretativa en cuestión.

La razón que me ha impulsado a elegir este tema para mi tesis es el profundo interés que tengo hacia una técnica de interpretación que experimenté por primera vez durante un Erasmus en la Universidad Pablo de Olavide, en Sevilla. De hecho, nunca antes había practicado la interpretación diálogica, puesto que el programa de estudios de mi universidad no comprende la enseñanza de dicha técnica. También por esta razón, pensé que fuera interesante proponer una simulación.

I. Interpretación: la historia y las técnicas modernas

I.1 Nacimiento y evolución de la profesión

La actividad del intérprete nace como consecuencia de la necesidad de traducir un mensaje, escrito u oral, desde un idioma hacia otro. En las últimas décadas se ha estudiado atentamente el papel jugado por los intérpretes a lo largo de la historia, investigando sobre cómo se ha desarrollado y ha evolucionado dicha profesión.

Desde la antigüedad, el intérprete permitía a las tribus nómadas entenderse mutuamente cuando se encontraban durante sus desplazamientos. Las primeras documentaciones históricas acerca de la figura del intérprete se remontan al tercer milenio a.C.; en particular, se trata de bajorrelieves descubiertos en la tumba de un príncipe del antiguo Egipto, que testimonian la existencia de individuos que realizaban la función de mediadores lingüísticos en el ámbito del comercio entre poblaciones cercanas. También en la Grecia y en la Roma antiguas, los intérpretes eran indispensables, dado que existían muchos dialectos diferentes del latín y, en las varias colonias del Imperio, se hablaban idiomas diferentes.

Desde 1400, con los viajes de colonización, antes hacia Africa, después hacia América, el papel del intérprete se hizo imprescindible. De hecho, el mismo Cristóbal Colón llevó consigo en su primera expedición Luis De Torres, que conocía el hebreo y el árabe. Lo mismo pasó con los españoles capturados por los indígenas, los cuales fueron luego utilizados como intérpretes. Hernán Cortés también, considerado uno de los colonizadores más violentos de la historia moderna, decidió ir acompañado por dos intérpretes confiables. Durante la expedición de conquista de México, Cortés fue acompañado por Doña Marina, conocida como Malinche, y fray Gerónimo de Aguilar.

En los años siguientes, la actividad del intérprete se difundió en el Imperio otomano, con los dragomanes que contribuyeron al conocimiento del turco, del árabe, del griego y del persa. A consecuencia de las misiones jesuitas en Asia, se difundieron también los idiomas de la India y el japonés. La difusión del inglés, en cambio, empezará con el colonialismo de la reina Isabel.

En el siglo XIX, la figura del intérprete profesional todavía no existía; sin embargo, con las frecuentes reuniones y conferencias internacionales, la necesidad de definir el rol del mediador lingüístico se hacía cada vez más urgente.

El nacimiento del intérprete moderno se remonta a la Conferencia de Paz de París, en 1919, cuando los negociadores, sobre todo políticos, decidieron abandonar el uso del francés – hasta aquel momento el idioma oficial de la diplomacia – para utilizar cada uno su propio idioma nativo. De esa forma, se abrió el camino del multilingüismo y, por primera vez, la figura del intérprete apareció. En esta ocasión se utilizaron las técnicas de interpretación consecutiva y *chuchotage*.

Después de la Segunda Guerra Mundial, en 1945, tuvieron lugar los Juicios de Núremberg, es decir el grupo de procesos de los nazis involucrados en la guerra y en el Holocausto. Muchos jóvenes intérpretes fueron contratados, la mayoría de los cuales nunca habían trabajado en ese contexto y que, sobre todo, nunca habían utilizado la técnica de simultánea, que nace justo en esta ocasión. De hecho, mediante la interpretación consecutiva, el tiempo de las negociaciones habría sido multiplicado por el número de idiomas hacia los cuales cada intervención tenía que ser traducida.

Desde este periodo, hasta nuestros días, los intérpretes han comenzado a trabajar en más ámbitos: económico, social, cultural, científico, sanitario y comercial. En un mundo globalizado como el en el que vivimos hoy, la mediación lingüística y cultural del intérprete tiene un papel crucial en todos

los sectores y, gracias a los avances en la tecnología, la interpretación evoluciona constantemente.

I.2 Las técnicas modernas

Como ya hemos observado anteriormente, desde hace siglos, la profesión del intérprete está sujeta a una evolución debida a la adaptación a exigencias de épocas diferentes. Este proceso ha fomentado, a su vez, la definición de nuevas técnicas interpretativas.

I.2.a Interpretación dialógica

La interpretación de enlace o dialógica es una forma de mediación oral que se desarrolla en un contexto dialógico, es decir se caracteriza por la interacción entre dos o más interlocutores, que se diferencian tanto a nivel lingüístico como a nivel cultural. Por lo tanto, resulta necesaria la presencia de un intérprete, con la función de favorecer un contacto entre los participantes y facilitar la comunicación entre ellos, con un objetivo específico: entre las muchas posibilidades, firmar un contrato, vender productos, establecer relaciones políticas, culturales o comerciales. La multiplicidad de contextos y objetivos que el evento comunicativo puede tener implica una amplia preparación técnica por parte del intérprete, cualquiera sea la situación en la que se requiere su intervención. A nivel práctico, el intérprete traduce oralmente desde una lengua de partida hacia una lengua de llegada y viceversa, inmediatamente después cada intervención de los interlocutores. El número de participantes en el evento comunicativo es limitado. El grado de formalidad es variable, debido a que depende del entorno, de las personas presentes y del tipo de relación que se tiene con ellas. Por ejemplo, en un juicio el grado de formalidad será muy alto. La interpretación dialógica, además, conlleva una amplia variabilidad de entornos físicos, puesto que

puede desarrollarse en un medio de transporte público, durante una visita a una empresa o a una fábrica, en una sala de reuniones o incluso en una feria.

En el presente estudio profundizaremos más detalladamente las variantes propias de cada contexto comunicativo de la interpretación dialógica.

I.2.b Interpretación consecutiva

La interpretación consecutiva es la mediación lingüística realizada por el intérprete después de la intervención total o parcial del orador. El intérprete trabaja sin auriculares – si es necesario, con un micrófono – y, por medio de apuntes y anotaciones, traduce a intervalos regulares que varían de cinco a diez minutos. Es un tipo de interpretación utilizada en eventos como conferencias de prensa o presentaciones, a menudo impartidas por un único relator. En definitiva, el nivel de complejidad es mayor con respecto a la interpretación bilateral, puesto que requiere un mayor uso de la memoria.

En detalle, la interpretación consecutiva se divide en cuatro fases:

1. Escucha activa;
2. Comprensión;
3. Análisis del discurso;
4. Reformulación.

I.2.c Interpretación simultánea

La interpretación simultánea es la mediación oral llevada a cabo por el intérprete simultáneamente al discurso original. El contexto de referencia es el de conferencias con un elevado número de participantes, en las que es necesario que los intérpretes operen en simultánea, ahorrando de esta manera el tiempo que sería empleado, en cambio, con la interpretación consecutiva. Hay, de todas formas, un mínimo desfase temporal, llamado *décalage*. La ejecución de dicha técnica requiere condiciones técnicas adecuadas, como la

disponibilidad de una cabina con aislamiento acústico, de auriculares y de un micrófono. Los discursos impartidos por los relatores son densos, tratan temas específicos y técnicos y, casi siempre, son textos escritos, no improvisados. En este caso, el intérprete no trabaja solo, sino es acompañado por un segundo mediador con el que se alterna.

II.

Contextos profesionales de la interpretación dialógica: los ámbitos sociosanitario y empresarial

Como ya hemos dicho, en los primeros capítulos de este estudio, la figura del intérprete es cada vez más necesaria, en un panorama global caracterizado por importantes y constantes movimientos migratorios. Dichos flujos hacen que las sociedades sean diversificadas desde un punto de vista lingüístico y cultural.

En el presente capítulo nos centraremos en analizar de manera detallada la profesión del intérprete de enlace en los sectores sociosanitario y empresarial.

El análisis de la función del intérprete tiene también el objetivo de probar la función clave que el profesional tiene en la gestión de los turnos conversacionales, y que la etiqueta de mero canal lingüístico no se encaja con el papel que realmente tiene en la interacción.

Interacciones simétricas y asimétricas

Antes de examinar los tres contextos en los que el intérprete puede operar, conviene aclarar la distinción entre interacciones simétricas y asimétricas.

En una interacción simétrica, hay un equilibrio entre los roles, entonces entre el poder de los participantes. En estas situaciones, las personas involucradas en el evento comunicativo gestionan autónomamente la interacción, por medio de una cogestión, que les permite coordinar los turnos conversacionales. Un ejemplo de interacción simétrica podría ser una negociación comercial.

En una interacción asimétrica, en cambio, uno de los participantes tiene mayor poder, asume el papel de “director” de la comunicación y ejerce un

control sobre los demás. Esta persona puede, entre otras cosas, gestionar los turnos conversacionales, abrir y cerrar la interacción, controlar los temas discutidos y restablecer el orden en caso de discrepancia. La asimetría de poder es evidente especialmente en contextos institucionales, como en escuelas o instalaciones de atención sanitaria, en las que hay una fuerte diversificación de roles dentro de la comunicación.

El intérprete tiene que ser consciente de estas diferencias y de como estas afectan su trabajo durante la interpretación, para que pueda llevar a cabo una mediación eficiente.

II.1 Ámbito sociosanitario

En el ámbito de la interpretación dialógica, el sector de los servicios sociales y sanitarios tiene especial relevancia. En estos contextos, la actividad del intérprete es necesaria y muy compleja: si bien las características generales de la interpretación bilateral se conservan, existen algunos aspectos específicos del sector que es necesario comprender y saber gestionar.

Permitir la comunicación entre el personal sanitario y los pacientes extranjeros, que no hablan o no comprenden perfectamente el idioma local, es fundamental a fin de garantizar el derecho a la salud de las minorías lingüísticas. Este es el papel que desempeñan los mediadores que trabajan en el sector sociosanitario.

En los siguientes párrafos analizaremos el rol y las prerrogativas del profesional en dicho ámbito, así como las principales características del encargo.

II.1.a Definición

El trabajo del médico se basa en la comunicación con el paciente: tiene que escucharlo, comprender cuales son las síntomas o el malestar en cuestión,

luego aconsejar o desaconsejar la realización de ciertas pruebas y, en fin, establecer un diagnóstico y un tratamiento. Cuando el paciente y el médico no hablan el mismo idioma, surgen unos obstáculos idiomáticos. Es en esta precisa situación que los intérpretes operan, para facilitar una comunicación eficaz y superar dichas dificultades.

La lengua y la cultura están vinculadas de forma indisoluble e intrínseca entre ellas; por esta razón, también en ámbito sociosanitario, el intérprete tiene que ser capaz de descifrar y mediar el lenguaje verbal y no verbal de los participantes en la situación comunicativa. De esta manera, logra garantizar el superación de cualquier obstáculo cultural o lingüístico.

II.1.b Características principales

La comunicación en ámbito sociosanitario está influenciada por varios factores y está sujeta a una considerable variabilidad. A continuación, trataremos las características más importantes y distintivas de este tipo de situaciones comunicativas:

- **Asimetría comunicativa:** aunque el fin único de la comunicación es la preservación de la salud del paciente, es inevitable que surja una condición de asimetría de roles entre las partes. Por un lado hay un paciente, tal vez enfermo e incapaz de comunicar autónomamente, ya que no conoce el idioma local. Por otro lado, hay un representante de una institución (por ejemplo un médico o un enfermero), el cual, en cambio, es en una posición de “poder” con respecto al paciente, puesto que ofrece un servicio y es probable que conozca la solución a los problemas de salud del otro. Sin embargo, el médico-enfermero es impotente desde el punto de vista lingüístico y, por eso, también él depende de la mediación de un intérprete. La asimetría se convierte, de esta manera, en asimetría de poder: el representante sanitario goza de una posición privilegiada sobre ambas partes, dado que puede acceder a toda la información expresada por los interlocutores. El papel del intérprete es justo gestionar este “poder” para instaurar un marco comunicativo común. La asimetría puede reflejarse también en el aspecto lingüístico de la interacción. Por ejemplo, puede afectar el registro lingüístico empleado por los participantes en la conversación: en el caso de una interacción

médico-paciente, la parte institucional podría usar un lenguaje especializado y complejo. Al contrario, el paciente extranjero podría acudir a un registro informal, no siempre adecuado al contexto y caracterizado por dudas o reformulaciones. El intérprete, en función de los interlocutores, la situación y el contexto específico, podrá tomar decisiones acerca de las variaciones de registro necesarias a lo largo de la interpretación.

- **Confidencialidad:** las temáticas que se tratan durante las conversaciones en ámbito sanitario suelen ser sensibles, relativas a la salud y la vida de los usuarios, entonces pueden ser muy delicadas. Por lo tanto, es necesario un enfoque empático por parte del mediador, además del respeto y la confidencialidad de la información.
- **Emociones:** aunque no todas las emociones que nacen en el ambiente sociosanitario sean negativas, puede darse el caso de que el intérprete se encuentre a trabajar en situaciones delicadas, en las que pueden presentarse una variedad de emociones: desánimo, tristeza, rabia, preocupación, etc. El profesional tiene que ser consciente de que el mensaje es dado por el contenido del mismo, pero también por la relación interpersonal instaurada durante el evento comunicativo. Por lo tanto, como ya hemos dicho, es esencial un enfoque atento y empático.
- **Cultura:** como se ha señalado anteriormente, el conocimiento de un idioma es vinculado al conocimiento de su cultura. También en ámbito sociosanitario es fundamental la intervención del mediador, para que eventuales malentendidos – debidos a las diferencias culturales – sean aclarados. Por consiguiente, el profesional tiene que expresar las clarificaciones adecuadas, si es necesario.
- **Derechos:** el intérprete tiene que tener en cuenta el peso de su responsabilidad, ya que trabaja en el sector de la sanidad y, por lo tanto, con su servicio garantiza un derecho fundamental: el derecho a la salud.
- **Influencia del contexto:** hay que considerar que los entornos físicos en los que el mediador sociosanitario opera no se limitan a las instalaciones de atención sanitaria, sino que comprenden también otros ámbitos “no convencionales”, desde el punto de vista de la distribución de los participantes en el espacio, por ejemplo. Incluso puede ocurrir que el intérprete tenga que participar en eventos de promoción de la salud, en los que no hay que aplicar el principio de confidencialidad. Además, el profesional tendrá que adaptarse a las exigencias de cada situación específica, demostrando flexibilidad y profesionalidad.

II.1.c Preparación

La interpretación sociosanitaria requiere, como cada tipo de actividad interpretativa, una previa y atenta fase de estudio y documentación. Dicha preparación puede ser dividida en dos fases: por un lado, es necesario tener una competencia básica transversal y, por otro lado, una competencia específica para cada encargo.

Además, la preparación del intérprete puede considerarse en dos niveles: en primer lugar, es fundamental el conocimiento del tema y de los conceptos principales que lo caracterizan; en segundo lugar, es esencial el estudio de las estrategias lingüísticas necesarias para realizar la actividad con éxito.

Por supuesto, en la interpretación en ámbito sociosanitario siempre hay vínculos temporales; por consiguiente, el mediador no tendrá la posibilidad de documentarse a lo largo de la actividad. Entonces, la preparación tendrá que ser previa a la interpretación, a pesar de que el profesional no puede saber exactamente entre qué opciones tendrá que elegir durante el encargo.

II.1.d Contextos situacionales y entornos físicos

Al contrario que otros sectores de la interpretación, el ámbito sociosanitario está sujeto a un considerable grado de variabilidad, que implica una gran capacidad de adaptación al contexto por parte del mediador. La situación podría ser muy frenética, por ejemplo en un caso de urgencia; sin embargo, el intérprete tendrá que asegurar un éxito comunicativo eficaz.

Si pensamos en un normal examen médico, imaginaremos seguramente una interacción dinámica. Eso significa que, en la mayoría de los casos, los participantes no estarán sentados alrededor de una mesa, sino que el personal sanitario tendrá que realizar algún tipo de prueba al paciente, se desplazarán y se tocarán.

En conclusión, la interpretación en el sector sociosanitario se caracteriza por un significativo grado de responsabilidad del intérprete y por la variabilidad de los contextos, que hace la actividad compleja y dinámica.

II.2 Ámbito empresarial

El termino “negociación” se emplea ampliamente en Italia para designar los encuentros empresariales, comerciales o feriales en los que los participantes tienen una sustancial paridad de estatus. Por lo tanto, se trata de – como hemos visto en el capítulo precedente – de interacciones simétricas. Dicha condición se debe a factores sociales, pero incluso a conocimientos extralingüísticos y al dominio del correspondiente lenguaje sectorial. La negociación continua es fundamental para lograr el objetivo común, que, a menudo, es de tipo económico.

En inglés, la interpretación en estos encuentros se llama *business interpreting* y en francés, en cambio, se usa la expresión *interprétation de liaison*.

Sin embargo, el recurso a la actividad de un intérprete profesional no siempre es una prioridad, debido a diferentes razones. Los intérpretes suelen ser contestados por su escasa preparación o por la falta de know-how en el sector objeto de la negociación. Esto hace que los clientes – sociedades, empresas, comerciantes, etc. – prefieran que la función de mediador sea realizada por su personal interno: empleados que poseen una competencia lingüística discreta, pero, sobretodo, que tienen los conocimientos técnicos adecuados y un buen dominio de la terminología.

A pesar de esta tendencia, las competencias lingüísticas y técnicas no son suficientes para ofrecer un servicio eficaz en las negociaciones internacionales. De hecho, suelen verificarse problemas que impiden que la comunicación tenga éxito, a causa de un escaso esmero hacia ciertos aspectos culturales que pueden afectar negativamente la interacción y, entonces, provocar su fracaso.

II.2.a Características principales

En ámbito comercial, el intérprete deberá tratar con temáticas con un nivel de especialización que varía según el asunto de la reunión, los participantes en la interacción y, en el contexto comercial, la fase de la negociación. El fin del evento comunicativo es externo y existen intereses contrapuestos o comunes de las partes.

La negociación se estructura en una serie de fases, que determinan un cambio del grado de participación del intérprete. Las fases son las siguientes:

1. La primera fase es la de la negociación previa, es decir la fase en la que se recopila toda la información acerca de los participantes en la reunión (el tipo de negociación, los detalles de la oferta, etc.) y el intérprete discute con su cliente sobre objetivos y estrategias que se van a adoptar en el encuentro.
2. En la segunda fase, la de la presentación, las partes se presentan y exponen sus propias propuestas y ofertas. La conversación tendrá el fin de romper el hielo y variará de carácter según la cultura de los interlocutores. Por consiguiente, es muy importante que el intérprete no cometa errores en esta fase, ya que el éxito de la negociación podría verse comprometido.
3. La tercera fase es la de la negociación: es el núcleo del encuentro, durante el que se argumenta, se aceptan o rechazan ofertas y se realizan concesiones; en dicha fase, el intérprete toma notas, para no cometer errores en la traducción de cifras o nombres. Además, es posible que surja la necesidad de traducir a vista algunos documentos.
4. La fase siguiente es la final, en la que, si la negociación tiene éxito, se cierra el acuerdo y se firma el contrato.
5. La post negociación es la última de las fases del encuentro y tiene el objetivo de crear una relación interpersonal entre los empresarios. Puede ser el caso de cenas, almuerzos u otros eventos sociales y culturales. El intérprete participa también en esta fase, en la que el registro es más informal y relajado.

Otro aspecto interesante de la interpretación en el sector en cuestión es la simetría comunicativa entre los interlocutores. Al contrario de lo que ocurre en ámbito sociosanitario, no hay diferencias sociales o de poder entre los que participan en la interacción.

Como en el sector de la sanidad, el concepto de confidencialidad se conserva también en las negociaciones, por lo que se refiere a la información tratada durante las reuniones.

II.2.b Contextos situacionales y entornos físicos

La presencia de un intérprete se requiere en una amplia gama de contextos comunicativos en el sector empresarial, lo que implica la necesidad de adaptarse a múltiples entornos físicos y de trabajar de manera “dinámica” o “estática”.

Generalmente, en ámbito empresarial el mediador opera sentado en una mesa de negociación, en una reunión de negocios, una entrevista de trabajo o una cena de trabajo. En situaciones como las ferias internacionales o los salones profesionales, en cambio, el intérprete puede tener que llevar a cabo su actividad de pie o semi-sentado al puesto de la empresa, para períodos bastante largos.

II.2.c Papel y competencias del intérprete

El rol del intérprete en la comunicación dialógica ya no es considerado como el de mero instrumento o filtro para la transmisión de informaciones desde un idioma a otro. Autores como Wadensjö, en efecto, probaron la doble función del intérprete como gestor del diálogo y transmisor de informaciones. Entonces, el mediador es, en realidad, un participante activo, cuya actividad es esencial para el desarrollo y el resultado de la interacción. Esto se refleja de forma particular en contextos comunicativos con individuos procedentes de culturas diferentes, en los que el intérprete podría tener que aclarar algunos aspectos de la comunicación para ayudar a comprender la estrategia de negociación del otra parte.

Además, la participación activa por parte del profesional puede crear confusión sobre quién es el destinatario de la intervención. De hecho, puede ocurrir que el interlocutor del otra parte se dirija directamente al intérprete y que, de esta forma, excluya intencionalmente el representante de la empresa por la que trabaja.

El mediador desempeña también el papel de coordinador de la conversación y puede intervenir de manera implícita o explícita en la rotación de turnos. Por lo tanto, es imprescindible tener un conocimiento específico de la dinámica de la comunicación, en particular la del contexto comunicativo en el que se desarrolla la interacción.

Como ya sabemos, otra prerrogativa del intérprete es la mediación intercultural. Nuestra cultura es el filtro por medio del que percibimos el mundo y las personas que nos rodean, incluso el lenguaje verbal y no verbal. Dicha dinámica suele llevar a malentendidos o malas interpretaciones, debidos a la influencia de nuestra cultura.

Las diferencias culturales entre los interlocutores pueden ser más o menos marcadas según el contexto comunicativo y, por consiguiente, la modalidad interpretativa. En ningún caso, sin embargo, hay que subestimarlas en un encuentro multicultural. Entre un interlocutor occidental y uno oriental, por ejemplo, las diferencias culturales son considerables. De todas formas, existen también – aunque más sutiles – entre culturas más cercanas, como la italiana y la española.

El intérprete es un mediador, por tanto debe saber reconocer y utilizar las estrategias de cortesía de las culturas con las que trabaja, para que el éxito de el evento comunicativo sea satisfactorio. Por medio de la expresión lingüística – el saludo, las peticiones, los automatismos conversacionales, las expresiones de cortesía, etc. – se establece el grado de formalidad y la distancia social entre los interlocutores. Por esta razón, el intérprete debe poseer un pleno dominio de estos aspectos de la comunicación.

Anteriormente, durante el análisis de las varias fases de la negociación, hemos analizado la tercera, o sea la de la negociación: en este momento clave se aceptan o rechazan ofertas y se realizan concesiones, mientras el intérprete toma notas y, si es necesario, traduce a vista algunos documentos.

En efecto, el campo de la interpretación a menudo requiere la capacidad de realizar traducciones a vista de documentos escritos, durante eventos como reuniones de negocios o ferias internacionales. Esta técnica implica una gran habilidad del mediador, que debe evitar las interferencias lingüísticas y las malas interpretaciones del mensaje original, además de desarrollar una profunda capacidad de deducción.

III. Simulación de interpretación dialógica en ámbito empresarial

Para concluir el presente estudio del rol y de las competencias del intérprete en el ámbito de la interpretación dialógica, presentamos a continuación una simulación de negociación. Dicho ejercicio, podría ser propuesto a los estudiantes de las Escuelas Superiores para Mediadores Lingüísticos.

En particular, lo que introduciremos en el próximo párrafo es un encuentro bilateral entre dos interlocutores de nacionalidad española e inglés, por lo tanto los idiomas de trabajo serán estos dos.

La función de este tipo de ejercicio es la de preparar los estudiantes a las posibles situaciones que podrían presentarse dentro de un contexto laboral que comprende diferentes sectores.

El estudiante tendrá que aplicar el mismo protocolo que respetan los intérpretes profesionales, tanto en la fase que precede a la prestación – es decir la fase de preparación sectorial, semántica y lexical –, como en la fase de la interpretación.

Ejercicio en ámbito empresarial

A continuación, presentamos el caso de un encuentro de negocios entre el director comercial de Villager, un sistema de cooperativas inglesas que opera a través de una red de supermercados e hipermercados, y Verdes SL., una empresa española que se ocupa de agricultura sostenible. Todos los nombres, tanto de las empresas, como de los representantes presentes en la reunión, son inventados. El evento comunicativo empieza con la presentación de los dos interlocutores, para luego seguir con la negociación verdadera.

El éxito de la simulación requiere una preparación técnica y específica por parte de los estudiantes, que deberán realizar la interpretación por medio del recurso a términos sectoriales y comerciales.

A: Buongiorno, sono Luke Brand e sono il Direttore Commerciale di Villager England. Villager è un sistema di cooperative inglesi che comprende una rete di supermercati e ipermercati, con sede a Birmingham. Dopo aver consultato il sito web relativo alla vostra impresa, sarei interessato ad acquistare alcune delle varietà di pomodoro attualmente disponibili.

B: Buenos días, me alegra conocerle y que se haya interesado por nuestra empresa. Antes de nada, me presento, soy Enrique Martínez, Director Comercial de Verdes SL. Por lo que respecta a nuestra empresa, debe saber que está comprometida con el medio ambiente. Llevamos a cabo una agricultura sostenible desde 1955 y empleamos métodos de producción de lucha integrada, es decir unos sistemas agrícolas de producción que respetan el medio ambiente y la salud de los consumidores. ¿Cómo ha llegado a conocer nuestros productos?

A: È un piacere conoscerla. Come le ho detto, abbiamo avuto modo di consultare il vostro sito web e volendo fornire ai nostri clienti prodotti di qualità, abbiamo pensato che la vostra impresa fosse la scelta giusta.

B: Me alegra escuchar que nuestros productos se conocen más allá de nuestras fronteras. Nuestra producción se programa según los estándares de calidad fijados por un Sistema Único para la Gestión de la Calidad en cumplimiento con el decreto europeo sobre agricultura sostenible,

garantizando así la máxima calidad. ¿En qué variedades de tomates estaríais interesados?

A: Fantastico. Per quanto riguarda le diverse varietà di pomodoro, quella più consumata dai nostri clienti è quella cherry. Ma vorrei avere un suo consiglio. Vorremmo importare il prodotto che rappresenta maggiormente la zona.

B: De acuerdo. Todas nuestras variedades de tomates tienen bastante éxito en nuestro país, pero si tuviera que decirle dos variedades serían el tomate pera y el tomate suelto sin duda. Ambas variedades están disponibles hasta la temporada de verano. Si está interesado en importarlos le puedo dar información en cuanto al embalaje y los precios.

A: D'accordo, gentilissimo. Sì, vorrei sapere come verranno inviati i prodotti e se ci sono limiti di quantità per le spedizioni.

B: Le explico, nuestros envíos tienen un límite de 50 kilos y en cuanto al embalaje de los tomates contamos con cajas de 10 y 6 kilos. Los precios son 120 euros la caja de 10 y 60 la caja de 6 kilos.

A: D'accordo. Pertanto, sarebbero due gli ordini: uno contenente 5 pacchi da 10 chili di pomodoro oblungo e un altro invece da 50 chili di pomodoro tondo.

B: Perfecto. Estamos encantados de que confíe en Verdes SL. y estoy seguro de que nuestra calidad no os defraudará. Ha sido un placer y espero volver a negociar pronto con vosotros.

A: La ringrazio per la disponibilità e per il tempo che mi ha dedicato. È stato un vero piacere avere a che fare con lei. Le farò sapere non appena saranno arrivati i prodotti. Arrivederci.

Conclusión

La presente tesis ha abordado todo los aspectos de la profesión del intérprete, empezando por un análisis histórico, sobre cómo ha nacido y se ha evolucionado dicha figura. La presentación de las diferentes técnicas interpretativas modernas ha permitido introducir la modalidad dialógica, sobre la que este estudio versa. En detalle, hemos observado y analizado el papel, las prerrogativas y las competencias del intérprete que trabaja en los contextos sociosanitario y comercial.

Se ha percibido con claridad la complejidad del rol del mediador en los encuentros bilaterales. De hecho, entre otras cosas, hemos tratado la característica del contacto directo con los interlocutores, lo que implica que el intérprete sepa reconocer y saber gestionar ciertas técnicas y expedientes comunicativos. Además, hemos destacado la importancia de entender los aspectos no verbales y culturales de la interacción.

Por medio de la propuesta de una simulación para estudiantes universitarios de las Escuelas Superiores para Mediadores Lingüísticos, hemos querido enfatizar la necesidad y la oportunidad de crear una formación adecuada a las funciones que el mediador puede y tiene que desempeñar. Solo de esta forma, se pueden satisfacer las necesidades de una realidad cada vez más intercultural. En efecto, solo una pequeña parte de las Escuelas Superiores para Mediadores Lingüísticos italianas incluyen en su programa de estudios la enseñanza de la teoría y de la práctica de la técnica de enlace.

Como se ha dicho previamente, el intérprete necesita conocer el proceso de preparación que debe llevar a cabo, así como el protocolo y las características específicas de cada sector.

Aunque sea una técnica que requiere menos memoria, con respeto a la consecutiva – la que, por eso, se podría considerar más compleja y necesaria en la formación de futuros intérpretes –, la interpretación bilateral requiere muchas otras competencias, igualmente esenciales.

Ringraziamenti

Ringrazio la Professoressa Bisirri e la Professoressa Paparusso per avermi accompagnato nella realizzazione di questo lavoro.

Ringrazio il Professor Micheli per aver curato la sezione inglese del mio lavoro, e ringrazio la Professoressa Banegas per aver curato la sezione spagnola.

Ringrazio tutti i Professori e Professoresse che ho nominato, inoltre, per avermi fornito preziose indicazioni durante la stesura della tesi.

La mia gratitudine va poi anche a tutti i Professori e Professoresse che mi hanno accompagnato durante questo mio percorso triennale, ai docenti di traduzione, di interpretazione, di lingua e di cultura. Vi sono grata per aver contribuito al mio sviluppo personale, professionale e formativo, grazie alla passione che nutrite per il vostro lavoro, che avete trasmesso anche a me.

Un ringraziamento particolare va alla mia famiglia, a mia madre ed a mio padre, che hanno sempre creduto in me e che mi hanno sempre spronato a dare il meglio. Vi ringrazio per avermi permesso di intraprendere questa strada e per offrirmi sempre il vostro prezioso sostegno. Vi voglio bene.

Ringrazio la mia compagna di viaggio, Camilla, e anche tutte le altre, per avermi accompagnato in questi tre anni, per tutte le risate insieme, per avermi sostenuto e spronato quando ne avevo bisogno.

Ringrazio Antonio, per essere stato per me fonte di motivazione e determinazione, per essere stato presente e per non aver perso mai l'occasione di ricordarmi quanto io valessi. Grazie di cuore.

Un sentito ringraziamento va anche a Sara, per essere una costante nella mia vita, anche dall'altra parte del mondo, per capirmi e supportarmi in ogni momento.

Infine, sono grata a me stessa, per non smettere mai di inseguire i miei sogni, perché tutto è possibile, con una buona dose di determinazione, motivazione, energia e creatività. Ad maiora.

Bibliografia

ALESSANDRA RICCARDI, *Interprete e mediatore: evoluzione delle definizioni*, Università degli Studi di Trieste (Italia)

CLARA BOSCH MARCH, *Técnicas de interpretación consecutiva: la toma de notas*, Comares, Granada (Spagna), 2012

GIUSEPPE TROVATO, *El papel del intérprete en el ámbito ferial y de negocios: actividades y propuestas didácticas*, Università di Messina (Italia)

ÁNGELA COLLADOS ÁIS e MARÍA MANUELA FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, *Manual de interpretación bilateral*, Comares, Granada (Spagna), 2001

GRAZIANO SERRAGIOTTO, *Il binomio lingua-cultura*, Indire, 2005

MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, Circolare n. 205 del 26 luglio 1990, *La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale*.

VALERIA TONIOLI, *Una figura da ri-definire: il mediatore linguistico e culturale*, Università Ca' Foscari Venezia (Italia)

CNEL (CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ECONOMIA E DEL LAVORO), *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, 29 ottobre 2009

ANA SANZ POSTIGO, *Debate en torno al concepto de imparcialidad en interpretación social*, Universidad de Valladolid (Spagna)

FRANCESCA CHESSA, *Interpretazione dialogica - Le competenze per la mediazione linguistica*, Carocci editore, Roma, 2013

BÁRBARA NAVAZA, *Interpretación sanitaria y mediación intercultural*, International Medical Interpreters Association (IMIA), Madrid (Spagna)

FÉLIX SAN VICENTE & GLORIA BAZZOCCHI, *LETI Lengua española para traducir e interpretar*, Clueb, Spagna, 2022

Sitografia

TRECCANI – ENCICLOPEDIA ON LINE, ISTITUTO DELL'ENCICLOPEDIA ITALIANA, *Interpretare*, <https://www.treccani.it/vocabolario/interpretare/>

TRADUTTORI E INTERPRETI STUDIO ELLE, *Interpretariato: un ponte fra gli uomini*, <https://www.studio-elle.it/interpretariato-un-ponte-fra-gli-uomini-studio-elle/#:~:text=Interpretariato%20nella%20storia&text=Nell'antica%20Roma%20gli%20interpreti,relativi%20alla%20conquista%20della%20Gallia>

AP PORTUGAL, *Storia dell'interpretazione*, <https://www.apportugal.com/servizi-di-interpretazione/storia-della-interpretazione/>

TRECCANI – ENCICLOPEDIA ON LINE, ISTITUTO DELL'ENCICLOPEDIA ITALIANA, *Azteco*, <https://www.treccani.it/vocabolario/azteco>

TRECCANI – ENCICLOPEDIA ON LINE, ISTITUTO DELL'ENCICLOPEDIA ITALIANA, *Nahuatl*, <https://www.treccani.it/vocabolario/nahuatl>

ASSOINTERPRETI, ASSOCIAZIONE NAZIONALE INTERPRETI DI CONFERENZA PROFESSIONISTI, *Tipologie di interpretazione*, <https://www.assointerpreti.it/servizi/tipologie-di-interpretazione/>

SSML SAN MICHELE, *Mediazione Linguistica*, <https://mediazionelinguisticasanmichele.it/la-mediazione-linguistica/>

ASSOCIAZIONE ITALIANA TRADUTTORI INTERPRETI, *Codice di deontologia e di condotta*, <https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico>