



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



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

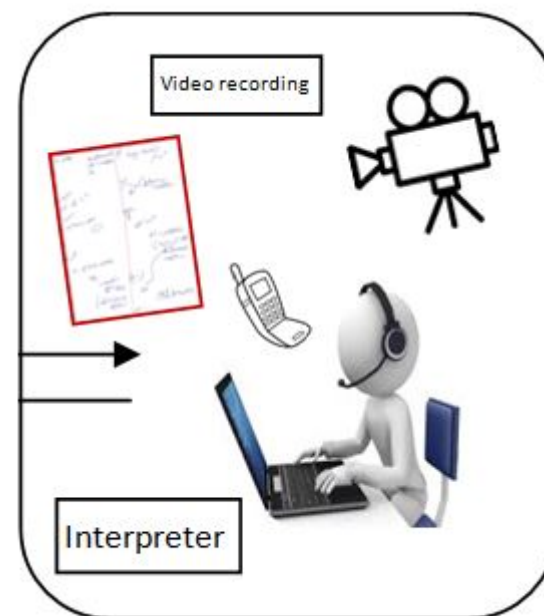


SHIFT in Orality teaching materials– Intellectual Output 5

SHIFT in Orality Summer School of Remote Interpreting – Forlì, June 11th-16th, 2018

Preliminaries:

Telephone interpreting:



Contents (Part 1)

- Premises
- Methodological aspects
- Interpreting modes
 - o Dialogue Interpreting (DI) *versus* Conference Interpreting (CI)
 - o Dialogue interpreting (DI) *versus* Telephone Interpreting (TI)
- Definition of telephone interpreting (draft)

Contents (Part 2)

- TELEPHONE INTERACTION
 - o Materials for studying
 - o Features and structure
 - ✓ Openings, closings (body)
 - ✓ Types
 - ✓ Macro-topics/fields
 - o Inter/ transcultural aspects
 - o Interesting features of telephone communication

Part 1

Premise 1

**Diccionario
Clave**



☒ Comienza ☐ Contiene ☐ Acaba

interpretación

interpretación in·ter·pre·ta·ción
s.f.
1 Explicación del sentido o del significado de algo: *La interpretación de los sueños puede revelar la personalidad.*
2 Concepción o expresión personal: *Me gusta la interpretación que el arquitecto ha hecho de mi idea.*
3 Representación de un papel o de un texto dramáticos: *La crítica destaca la buena interpretación del joven actor.*
4 Ejecución de una composición musical o de un baile: *La pianista mejoró bastante en la segunda interpretación.*
5 Traducción oral y generalmente simultánea.

**Diccionario
Clave**



☒ Comienza ☐ Contiene ☐ Acaba

interpretación

traducción tra·duc·ción
s.f.
1 Expresión en una lengua de lo que está escrito o expresado en otra distinta.
2 Explicación o interpretación, esp. la que se da a un texto: *Necesito que alguien me haga la traducción de todas estas expresiones matemáticas.*
• **traducción directa** s.f.
La que se hace de un idioma extranjero al idioma del traductor.
• **traducción inversa** s.f.
La que se hace del idioma del traductor a un idioma extranjero.
ETIMOLOGÍA Del latín *traductio*.

Premise 1



Diccionario Clave


☒ Comienza ☐ Contiene ☐ Acaba

comunicar

comunicar co·mu·ni·car
v.

- 1 Manifestar, hacer saber o dar a conocer: *La empresa le comunicó su despido por escrito.*
- 2 Hacer partícipe o transmitir: *Su serena sonrisa y su mirada amable comunican paz.*
- 3 Transmitir información por medio de un código: *Los indios se comunicaban con señales de humo.*
- 4 Referido a lugares, establecer una vía de acceso entre ellos: *Un pasillo comunica estas dos salas.*
- 5 Referido a una persona, entrar en contacto con otra o tener trato con ella, de palabra o por escrito: *¿Has logrado ya comunicar con tus padres?*

Premise 1

The screenshot shows the CLAVE DICCIONARIO software interface. The title bar at the top reads "CLAVE sm DICCIONARIO". On the left, there is a sidebar with the heading "Índice alfabético" and a search box containing "bilateral". Below the search box is a list of words: "bija", "[bijouterie", "[biker", "bikini", "bilabiado, da", "bilabial", "bilateral" (highlighted), "bilbaino, na", "biliar o biliario, ria", "bilingüe", "bilingüismo", and "bilioso, sa". At the bottom of the sidebar, under "SISTEMAS DE BÚSQUEDA", there are radio buttons for "Índice alfabético" (selected), "Índice inverso", "No en DRAE", "Locuciones", and "Notas". The main area displays the entry for "bilateral", which is labeled as an "adjetivo". The definition states: "Referido a algo con dos lados o partes, con la intervención de ambos o que afecta a ambos: Los dos países firmaron un tratado bilateral de cooperación." Below the definition, there is a section titled "Notas" containing "Etimología: De *bi-* (dos) y *lateral*." and "Morfología: Invariable en género." and "Semántica: Su uso con el significado de 'recíproco' es incorrecto, aunque está muy extendido." On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with icons for a dictionary, a notepad, and a search function, with the label "DICCIONARIO" and "LIBRO DE ESTILO" next to them.

CLAVE sm DICCIONARIO

Índice alfabético

bilateral

bija
[bijouterie
[biker
bikini
bilabiado, da
bilabial
bilateral
bilbaino, na
biliar o biliario, ria
bilingüe
bilingüismo
bilioso, sa

SISTEMAS DE BÚSQUEDA

● Índice alfabético
● Índice inverso
● No en DRAE
● Locuciones
● Notas

bilateral
adjetivo

Referido a algo con dos lados o partes, con la intervención de ambos o que afecta a ambos: Los dos países firmaron un tratado bilateral de cooperación.

Notas

Etimología: De *bi-* (dos) y *lateral*.

Morfología: Invariable en género.

Semántica: Su uso con el significado de "recíproco" es incorrecto, aunque está muy extendido.

DICCIONARIO
LIBRO DE ESTILO

Premise 2

Globalisation and ICT

ICT > basis of current globalisation

Global society > global needs

Global market > global demand/offer scenario for individual needs
global competition
individual opportunities

(more and more interconnected > 'our daily life is global')

In interpreting?

Bigger market

More demand

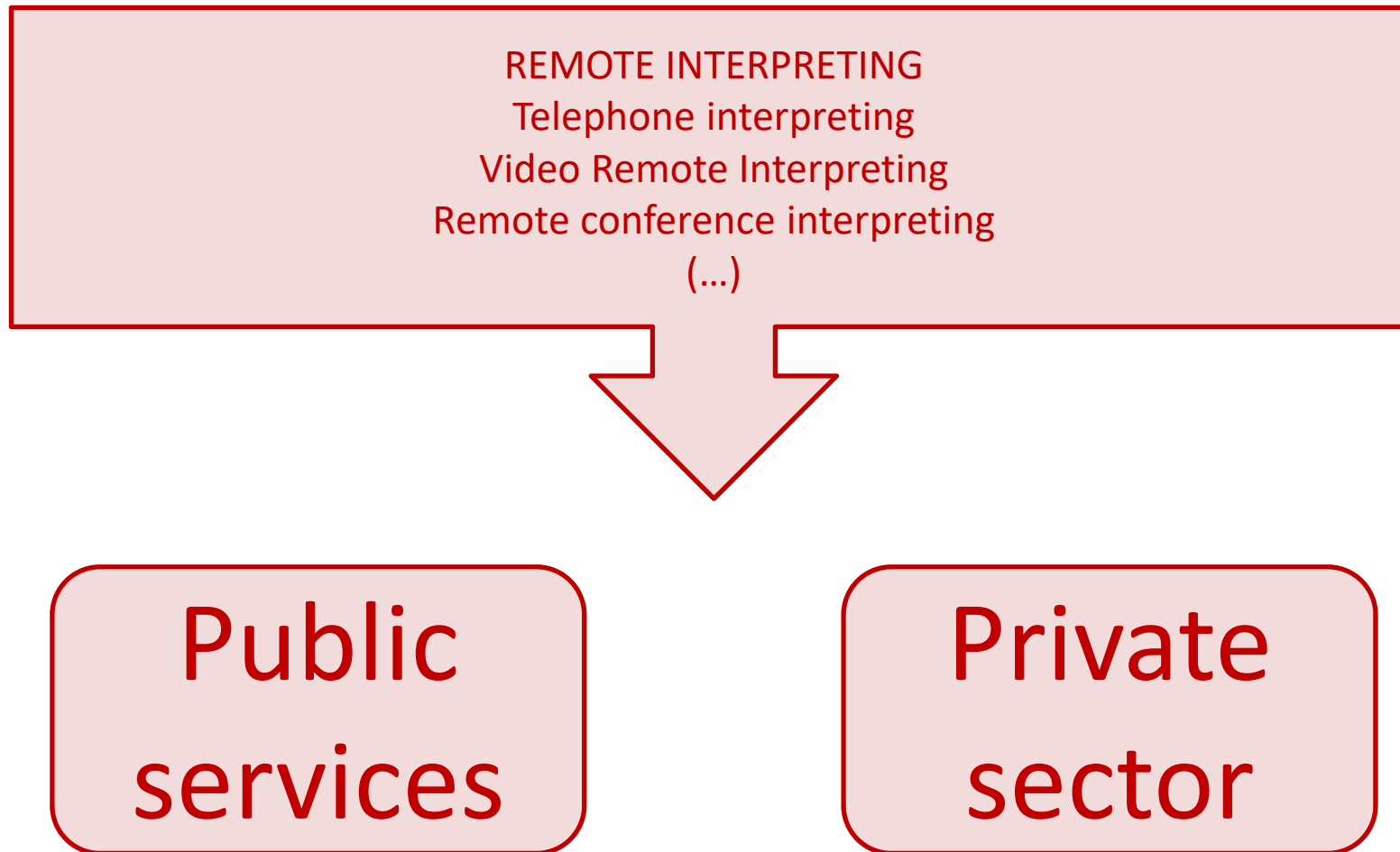
Increase of number of languages in the market

Intensification of 'language volume and traffic'

(more and more languages, more and more present)

Premise 2

Technological development and global demand



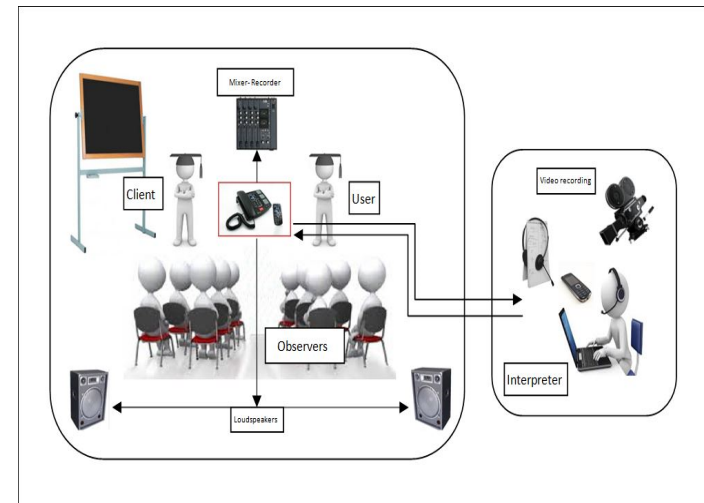
Premise 2

Incidence of ICT /GLocal

Working tools
Topics /Working materials
Working modes
Working times
Working spaces

- * Increased no. of languages in market
- * Intensity of 'linguistic traffic'

INNOVATION
TRAINING



Methodological aspects



Linguistics

La actividad mental de mediar se basa en dos capacidades humanas innatas y universales, implicadas también en el uso de una sola lengua natural: la conceptualización y la comparación.

[...] El proceso [de mediación] es sobre todo intuitivo, por lo que los mediadores no suelen ser conscientes de la mayoría de las operaciones mentales [activadas]. [...] Esto implica que **los mediadores, más que bilingües, suelen ser biculturales**, si es que se puede hacer esta distinción. (Muñoz Martín, 1995: 176, 177)

Translation

La **lengua** no se contempla como un fenómeno aislado suspendido en el vacío, sino **como parte integral de la cultura**, entendida ésta desde el punto de vista antropológico amplio (Hornby, 1999: 59)

Hatim y Mason (1995: 281, 282), Wilss (1995: 281-303), Montanari y Nergaard (2001:107), Raccanello (1997:272), etc.

Interpreting

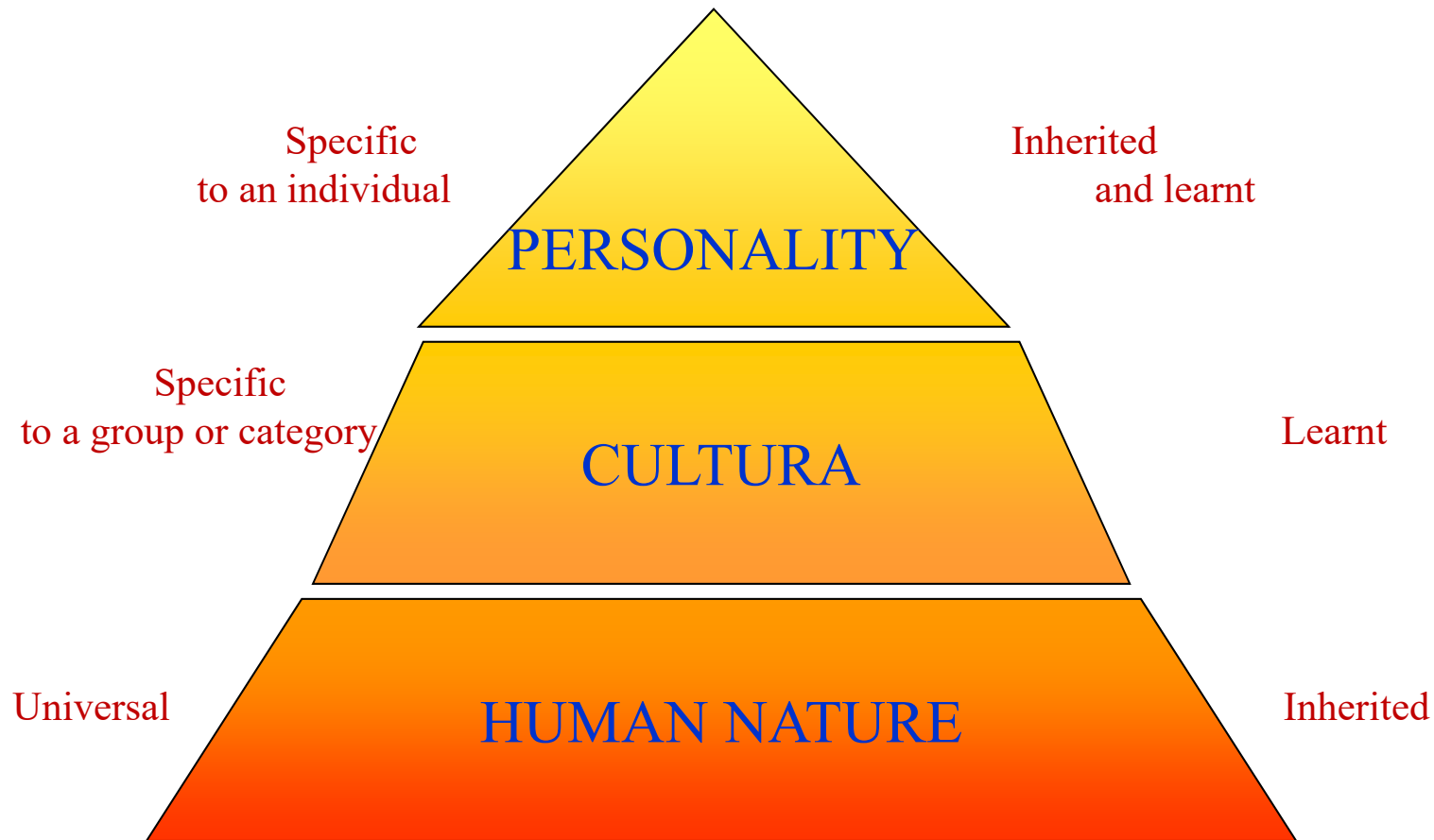
[Sobre la naturaleza del proceso comunicativo] el traductor y el intérprete constituyen un elemento clave en este proceso debido a su condición de **mediadores lingüísticos y culturales** (Collados, 2001: 43)

[mediación] actividad comunicativa **multilingüe y multicultural** (2001: 44)

Los **intérpretes** cuentan con otros modos de comunicación, además de la lengua, para construir significados y crear sentidos: **cuentan con la CNV** (2001: 45-46)

Methodological aspects

Software of the mind *'Culture' according to Hofstede*



Methodological aspects

Non verbal communication (NVC)

(multidisciplinarity)

Emisiones de signos, activos y pasivos, constituyan o no comportamiento, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales, contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración (Poyatos, 1994a: 17)

Communication expresses culture and viceversa

NVC is **interdisciplinarity**

NVS is **intersystemic** (gear system)

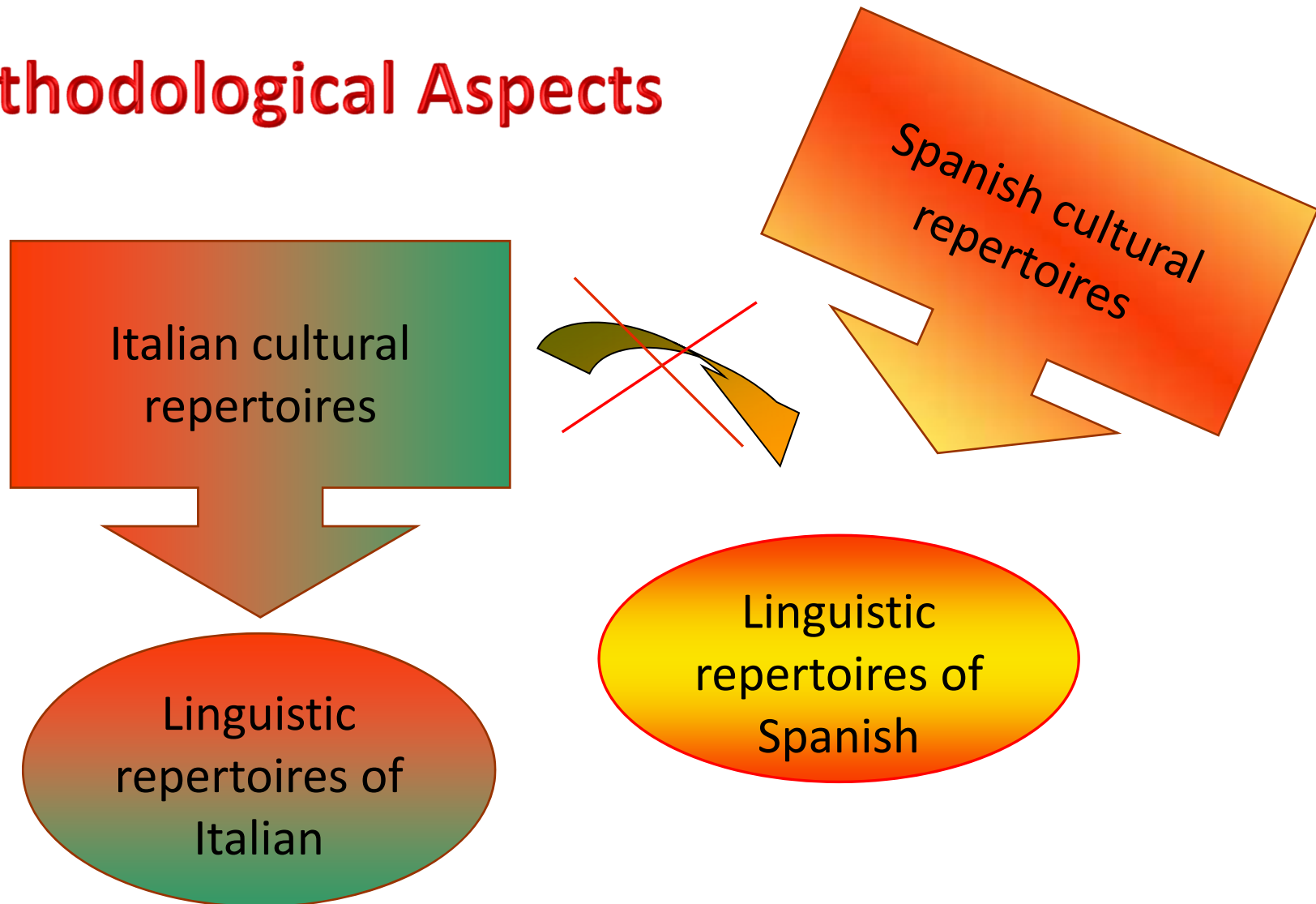
NVC is part of **sensorial perception**

Cultural, verbal and non verbal fluidity
'inside out' – 'outside in'

Verbal – non verbal intercultural fluidity coefficient

$CF\uparrow \cong \uparrow\text{intercultural} \cong (\uparrow\text{interlinguistic}) \cong \uparrow\text{mediation capacity}$

Methodological Aspects



What modes?

DI: no. interpreters 1	CI: no. interpreters 2 o +, in team
Contents ∞ / Methodology ∞	Contents ∞ / Methodology IC
Register: formal/hybrid/informal	Formal Register
Bidirectionality	Monodirectionality
Face-to-face interaction / shared space ★	Distance ↑ (booth) (now evolving)
Consec ★/chuchotage/simul/sight transl ★	Simultaneous /consecutive
Consequence of mistake DI: important/ <u>serious</u>	Consequence of mistake CI: <u>important</u> /serious
Level of precision <u>average</u> -high	Level of precision: average - <u>high</u>
Participants have different statuses (<u>asymmetry</u>)	Participants have same status (simmetry)
Preparation / documentation ∅	Preparation and documentation✓

Dialogue interpreting

González Rodríguez, MJ,(2017): "La comunicación mediada por intérprete telefónico y su representación en el ámbito judicial", Vv.Aa., *Report 2: Remote Technologized Interpreting (Telephone-Based And Video-Based Remote Interpreting): main features and shift with on-site bilateral interpreting*, pp. 172.
[http://www.shiftnorality.eu/it/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf]

Interpretación bilateral (Collados, A.)

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

Dimensión interpersonal, control de gestión situacional, posibilidad de interrupción, aclaración dudas, complementar información, etc.

2. Bidireccionalidad - agilidad, adaptación, reflejos rápidos.

3. Diversidad contextos situacionales - flexibilidad comportamiento comunicacional.

4. Imprevisibilidad y gran diversidad temática

5. Automatismos conversacionales - 'actos de habla' = manifestación de valores socioculturales, intención comunicativa.

6. Improvisación – espontaneidad - intervenciones moderadoras, inclusión de una traducción a vista no prevista, chistes, etc.

7. Variedad de estilos y/o registros - lenguaje especializado / estándar, formal / informal.

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

9. Diferencias de roles - simetrías, asimetrías.

10. 'Posicionamiento' del intérprete variable –uso 1ª/3ª p., tuteo/Ud., aspectos proxémicos, cambios de perspectiva, etc.

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

Modes

DI versus TI

Interpretación Bilateral

Interpretación Bilateral / de Enlace (A. Collados)

1. **Contacto directo y espacio compartido** (CV/CNV)
Dimensión 'personal' - **visibilidad**
Control/gestión situacional: posibilidad de interrupción, anexo, aclaración, etc.)
2. **Bidireccionalidad** (agilidad, reflejos rápidos)
3. **Diversidad contextos situacionales** (flexibilidad comportamental comunicacional)
4. **Imprevisibilidad y gran diversidad temática**
5. **Automatismos conversacionales** ('actos de habla' = manifestación de valores culturales)
6. **Improvisación** – espontaneidad (con posible integración: traducción a vista, intervenciones moderadoras, chistes, etc.)
7. **Variedad** de estilos o registros (informal, formal, lenguaje especializado, estándar)
8. **Diferencias culturales entre interlocutores** (fluidez intra- e intercultural)
9. **Diferencias de roles** (simetrías, **asimetrías**)
10. **'Posicionamiento' del intérprete variable** (proxemia ling., 1ª/3ª persona...)
11. **Toma de notas** – técnicas de apuntes (sólo en caso indispensable)

Definition of TI (draft)

1. Single-sense perception
2. Accelerated “multidiversity” (contexts, situations, parts, topics, goals, registers...)
3. High degree of asymmetry
4. Constant communicative tension
5. Incidence of telephone devices /technical aspects
6. (...)?

****Speed of communicative processes**
(‘nature ‘ of TI)

Part 2

Telephone interaction ('pure' interaction)

Interlocutors use **methods** to build word exchange on the **telephone**, following **procedures** and **rules** through which they build their own conversational activity while they develop it.

1. Report 1
2. Handbook of Remote Interpreting (pp. 66-72)

1. Single-sense (**audio**)
2. Scheme ABABAB...
3. Sequences (sets of turns as 'thematic-functional unit')
4. Adjacency pairs (eg.: greetings, goodbyes, questions/answers)
5. Conditional relevance (eg.: ¿cómo está Ud.? – XXX)
6. First topic

Telephone interaction

Structure= opening > body, main topics (centering) > closing

MACRO sequence

Opening (A) = 1) opening of channel; 2) Identification; 3) Greetings; 4) Initial inquiries; 5) Approaching strategies.

3 operations need to be carried out:

a) Establishing a contact, b) establishing or confirming a rapport, y c) approach to first topic.

MACRO sequence

Closing A | B = 1) pre-closing or confirmation; 2) Synthesis - agreement; 3) Thanks; 4) Farewells.

Telephone interaction

Types (Rath, 1995)

1) **'Service calls'** (*Dienstleistungsgespräche*): interactions in which speakers do not know each other, where A is the part requesting a service and B the operator/representative of an institution, company, business, etc.

2) **'Phatic conversations'** (*phatische Gespräche*): speakers know each other (family, friends, acquaintances); conversation maintains or strengthens social relationship. This group can be divided into:

2.1) **'Purely phatic conversations'** (*rein phatische Gespräche*): strengthen social relationship.

2.2) **'Phatic conversations with additional aim'** (*phatische geprägte Gespräche mit zusätzlichem Zweck*): interactions among family members, friends or acquaintances with the goal of solving or agreeing on an issue in which the social relationship is reinforced, too.

Telephone interaction

In 'Service' calls

- **Call center**: big and hybrid group
 - Automatic deviation of calls, change of interlocutor, etc..
- **Emergency calls**:
 - (112: unified emergency number > deviation of calls)
 - Priority: a) identification of problem, as soon as possible, b) decide what kind of assistance should be assigned depending also on degree of emergency c) location of facts.

Fields = services: businesses, assistance, public services (health, legal/police, info...)

EXAMPLE: court/police

Study and analysis of prototypical call (operator/user)

1. Public services (access for users, less presence of TI, preference for VRI)
2. Law enforcement (Guardia Civil, Police, etc.)
1. Format: 'service call'
primary participants: institutional operator / user
3. Presence of '*call center*' service
"Denuncia telefónica para turistas extranjeros" (https://www.policia.es/denunweb/den_tel_es.html)
4. Maximum variability in type
From 'standard call' (request for info), reporting calls, to emergency calls
5. Examples: Users 'in emergency', 'in situations of difficulty/conflict/problems'
 - **Acceleration in conversation+possible 'chaos'**
 - **Cases of fragility, asymmetry in communication** (112, 061, police/victim, police/witness...)

Telephone interaction

Cultural issues

- They mark telephone interaction in genera, for instance:
 - in openings and closings (eg. EN, DE, IT, ES),
 - in opening formulas
 - interling. (Finnish, Japanese, Chinese...)
 - intraling. (hola, bueno, diga, alò...),
 - in expressions of interest (+/- depending on language/culture, eg: Persian in DE),
 - in cultural behaviours,
 - Including time management, habits, social organisation etc.

NVC

- Great importance in telephone interaction (sound >> sight)
- Paralinguistic information, voice kinetics, somatic traits
- Voice + audio
- Paramount importance for emergency call.

Telephone interaction

Issues to discuss

Incidence of quick evolution of ICT

- alteration of “classic” structures of telephone interactiond: opening (identification), topics, closings...
- new adjaceny pairs, turns and sequences...
- number of speakers...
- forms of ‘written telephone interaction’ (Whatsapp)

Validity of concept of single-sens input

Telephone for videoconference.

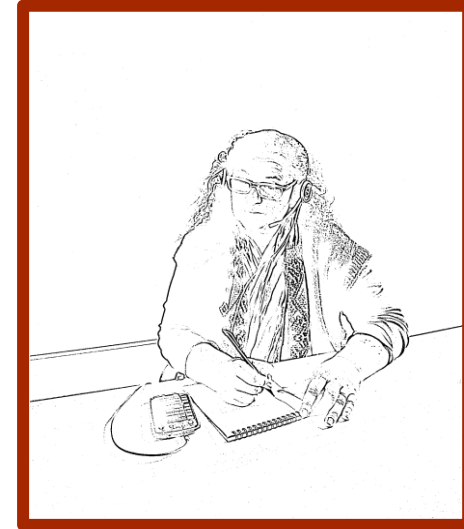
Indicence of cultural, prosodic elements...

- in emergency calls
- in service calls

In the training



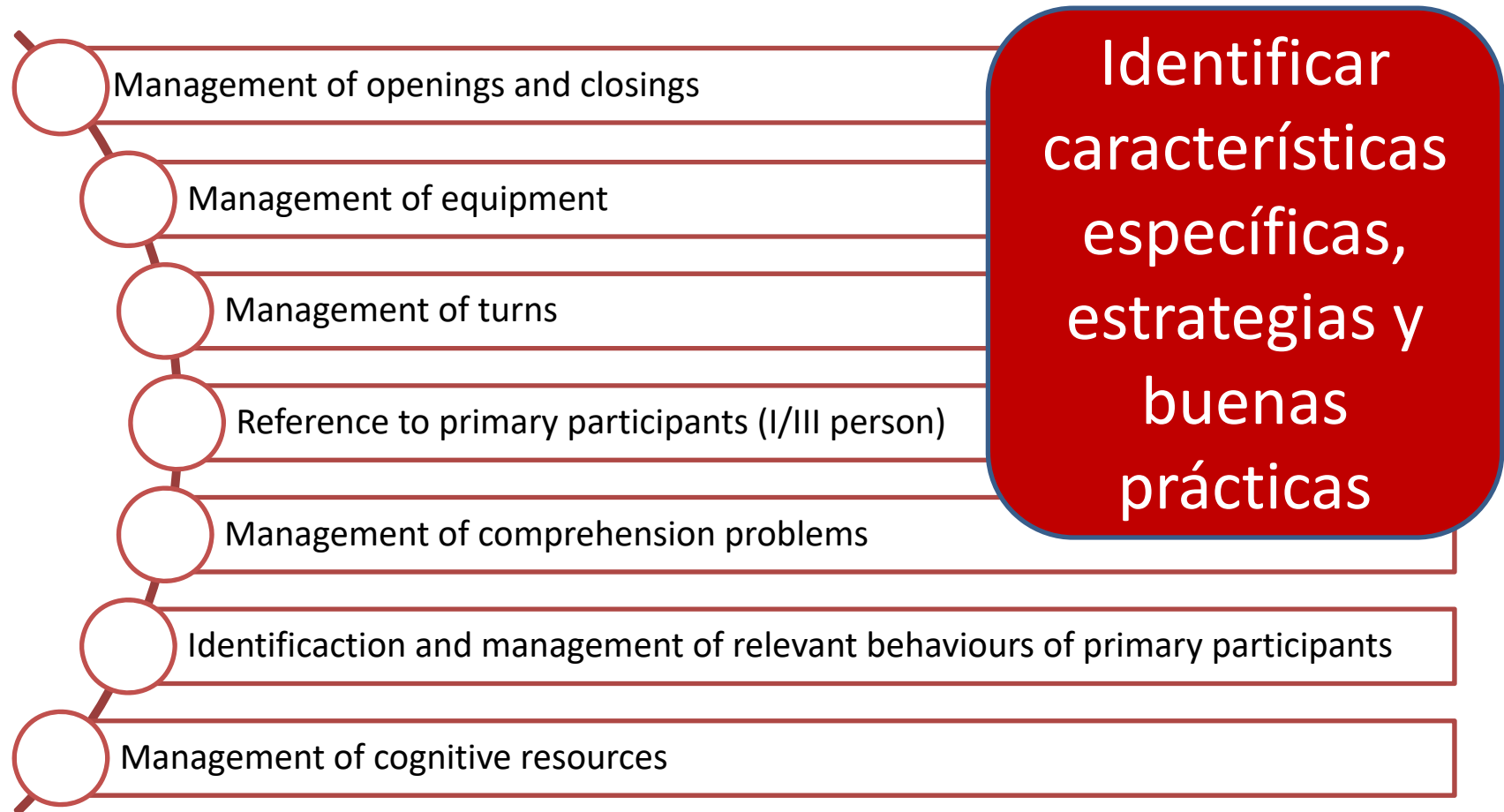
Two-point call



Three-point call



We will place special focus on:



(Taxonomy elaborated by Braun and Davitti, 2017 within *SHIFT in Orality* project)

End of call



End of class