

Mitigación y estrategias atenuadoras en interpretación telefónica: estudio de caso sobre la combinación español-ruso¹

BIANCA VITALARU

Universidad de Alcalá

bianca.vitalaru@uah.es

<https://orcid.org/0000-0003-0618-3867>

MITIGACIÓN Y ESTRATEGIAS ATENUADORAS EN INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA: ESTUDIO DE CASO SOBRE LA COMBINACIÓN ESPAÑOL-RUSO

RESUMEN: La efectividad de las interacciones lingüísticas puede verse reducida por las diferencias en los esquemas cognitivos que son relevantes para los representantes de diferentes culturas. En la comunicación intercultural, el concepto de imagen es un aspecto importante que rige la conversación y puede afectar a su eficacia en cuanto a la transmisión y recepción correcta de los mensajes e incluso pueden convertirse en ataques contra la imagen de las personas implicadas. En este estudio se analizan las estrategias de mitigación y atenuación más frecuentes utilizadas por operadores españoles e intérpretes de español-ruso en conversaciones sobre asistencia en carretera con interpretación telefónica mediada en la combinación español-ruso. Se compara la frecuencia de algunas estrategias y su manifestación en las dos lenguas implicadas y, finalmente, se recopila una lista de recomendaciones de utilidad para los operadores, intérpretes y formadores que trabajen con esta combinación lingüística.

PALABRAS CLAVE: mitigación; atenuación; interpretación telefónica; español-ruso; ataques contra la imagen.

MITIGATION AND ATTENUATING STRATEGIES IN TELEPHONE INTERPRETING: A CASE STUDY ON THE SPANISH-RUSSIAN COMBINATION

ABSTRACT: The effectiveness of linguistic interactions can be reduced by differences in cognitive schemas that are relevant for representatives of different cultures. In intercultural communication, the concept of image is an important aspect that governs the conversation and can affect its effectiveness in terms of the correct transmission and reception of messages and can even turn into face-threatening acts for the participants. This study analyzes the most frequent mitigation and attenuation strategies used by the Spanish operator and the Spanish-Russian interpreter in roadside assistance conversations with mediated telephone interpreting in the Spanish-Russian combination. The frequency of some strategies and their manifestation in the two languages involved are compared and, finally, a list of useful recommendations for operators, interpreters, and trainers working with this language combination is compiled.

KEYWORDS: mitigation; attenuation; telephone interpreting; Spanish-Russian; face-threatening acts.

DE MITIGATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DANS L'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE: UNE ÉTUDE DE CAS SUR LA COMBINAISON LINGUISTIQUE ESPAGNOL-RUSSE

RÉSUMÉ: L'efficacité des interactions linguistiques peut être réduite par des différences dans les schémas cognitifs qui sont pertinents pour les représentants de différentes cultures. Dans la communication interculturelle, le concept d'image est un aspect important qui régit la conversation et peut affecter son efficacité en termes de transmission et de réception correctes des messages et peut même devenir actes menaçant des personnes impliquées. Cette étude analyse les stratégies d'atténuation et de mitigation les plus fréquentes utilisées par l'opérateur espagnol et l'interprète espagnol-russe dans les conversations d'assistance routière avec interprétation téléphonique médiatisée dans la combinaison espagnol-russe. La fréquence de certaines stratégies et leur manifestation dans les deux langues concernées sont comparées et une liste de recommandations utiles aux opérateurs, interprètes et formateurs travaillant avec cette combinaison de langues est dressée.

MOTS-CLÉS: mitigation; atténuation; interprétation téléphonique; espagnol-russe; attaques d'images.

Fecha de recepción: 15/12/2021

Fecha de revisión: 26/02/2022

Fecha de aceptación: 18/05/2022

Fecha de publicación: 01/12/2022

¹ El estudio propuesto en este artículo se enmarca en el proyecto "Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica" (CM/JIN/2019-040), financiado por la Comunidad de Madrid, y "Pragmática de corpus e interpretación telefónica: análisis de ataques contra la imagen (PRAGMACOR)", financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, programa de Generación del Conocimiento (PID2021-127196NA-I00). La autora pertenece al grupo FITISPos de la Universidad de Alcalá (<https://fitisposgrupo.web.uah.es/>), que investiga sobre temas relacionados con la comunicación intercultural, entre otros.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Cortesía, mitigación y estrategias de atenuación. 2.1. Cortesía. 2.2. Mitigación. 2.3. Estrategias de atenuación. 3. Interpretación telefónica como modalidad y dificultades pragmáticas. 4. Método. 4.1. El corpus. 4.2. Características de las situaciones analizadas. 5. Estrategias de mitigación en ruso-español. 5.1. Intervención del operador en conversaciones en español-ruso. 5.2. Estrategias mitigadoras del intérprete de español-ruso. 6. Discusión. 6.1. Relación operador-intérprete. 6.2. Relación intérprete-cliente. 7. Conclusiones. 8. Referencias.

SUMMARY: 1. Introduction. 2. Politeness, mitigation and attenuation strategies. 2.1. Politeness. 2.2. Mitigation. 2.3. Attenuation strategies. 3. Telephone interpreting as a modality and pragmatic difficulties. 4. Method. 4.1. The corpus. 4.2. Characteristics of the analysed situations. 5. Mitigation strategies in Russian-Spanish. 5.1. Operator intervention in Spanish-Russian conversations. 5.2. Mitigating strategies of the Spanish-Russian interpreter. 6. Discussion. 6.1. Operator-interpreter relationship. 6.2. Interpreter-client relationship. 7. Conclusions. 8. References.

SOMMAIRE: 1. Introduction. 2. La politesse, l'atténuation et les stratégies d'atténuation. 2.1. La politesse. 2.2. L'atténuation. 2.3. Stratégies d'atténuation. 3. L'interprétation par téléphone en tant que modalité et les difficultés pragmatiques. 4. Méthode. 4.1. Le corpus. 4.2. Caractéristiques des situations analysées. 5. Stratégies d'atténuation en russe-espagnol. 5.1. Intervention de l'opérateur dans les conversations hispano-russes. 5.2. Les stratégies d'atténuation de l'interprète espagnol-russe. 6. Discussion. 6.1. Relation opérateur-intérprete. 6.2. Relation interprète-client. 7. Conclusions. 8. Références.

1. Introducción

Al analizar las barreras de comunicación de varios sistemas socio-culturales en un intento de proporcionar información de utilidad para organismos educativos y facilitar el diálogo entre Rusia y Occidente, Akizhanova *et al.* (2021: 1) indican que las “principales barreras que reducen la efectividad de las interacciones son las diferencias en los esquemas cognitivos que son relevantes para los representantes de ciertas culturas (en particular esquemas lingüísticos y no verbales, momentos de conciencia pública)”². De hecho, los autores parten de la relatividad lingüística de Sapir-Whorf (Whorf, 1960; 2015, citado por Akizhanova *et al.*, 2021: 4), que consiste en la idea de que la lengua no es un mero instrumento de transmisión de los pensamientos sino también un elemento que forma pensamientos. Por tanto, la lengua no es simplemente un reflejo de la sociedad sino también construye una realidad específica en la mente humana y forma pensamientos que difieren en función del idioma hablado (Akizhanova *et al.*, 2021: 4). La combinación de conceptos tiene un determinado peso en cada cultura y puede repercutir en una diferenciación lingüística importante. Además, la lengua no solo tiene una relación estrecha con una determinada forma de pensar, sino que es un componente fundamental de la cultura y no puede existir fuera de ella. En definitiva, estos dos conceptos son inseparables (Akizhanova *et al.*, 2021: 4).

En la comunicación intra e intercultural, el concepto de imagen es un aspecto importante que rige la conversación y puede afectar a su eficacia en cuanto a la transmisión y recepción correcta de los mensajes e incluso pueden convertirse en ‘ataques contra la imagen’ de las personas implicadas. La imagen de las personas es un concepto rela-

² Traducción de la autora.

cionado con la teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1987, citado por Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez, 2018: 86). En ella se hace referencia a dos tipos de imágenes que todos los seres humanos tenemos. Por un lado, todos intentamos crear una imagen positiva mediante aspectos que suben nuestra autoestima y el deseo de relacionarnos con otras personas. Por otro lado, también tenemos una imagen negativa, que consiste en nuestra autonomía personal, el derecho de actuar y nuestra libertad frente a la imposición de los deseos de otras personas. Los dos tipos de imagen son fundamentales para facilitar la interacción social y, para mantenerlas, es imprescindible que todos los participantes de la interacción colaboren mediante la cortesía positiva o negativa (Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez, 2018: 86).

A su vez, la cortesía es un concepto esencial de la comunicación en la interacción entre participantes, de modo que ambos esperan que su imagen sea respetada. La cortesía consiste en los mecanismos utilizados para demostrar que un interlocutor es consciente de la imagen que el otro participante intenta dar, como, por ejemplo, tener tacto, ser comprensivo, modesto y generoso con los demás y, además, puede tener diferentes niveles (Yule, 1992: 60, citado por Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez, 2018: 86).

En la comunicación intercultural estos aspectos se intensifican o pueden causar problemas importantes de percepción de los interlocutores y de comunicación si los participantes desconocen las normas de cortesía y culturales implicadas, dependiendo de las circunstancias en las que se produce la comunicación. De hecho, si, según Yule (1992, citado por Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez, 2018: 86), en una cultura dada, un comportamiento social cortés implica el conocimiento de las normas y principios por los participantes, en actos comunicativos interculturales, las expectativas de los participantes no solo son diferentes, sino que su desconocimiento resulta en ataques contra la imagen que pueden afectar seriamente la comunicación.

Estudios como los de Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez (2018: 85 y 2019: 45) subrayan la particularidad de la interpretación a distancia (incluida la interpretación telefónica), que está relacionada con nuestro objeto de estudio, con respecto a la necesidad de la utilización de nuevas estrategias y habilidades por parte de los intérpretes para enfrentarse a las situaciones de mediación lingüística y sus dificultades y a evitar los ataques contra la imagen. También hay ciertas expectativas por parte de los interlocutores con respecto al papel del intérprete en relación con la posible necesidad de mediación y a la protección de la imagen del interlocutor: “En ocasiones, los interlocutores se esconden tras el intérprete a la hora de expresar contenido potencialmente ofensivo; en otras, esperan que el intérprete modifique su ataque contra la imagen de su interlocutor o llegan a presuponer que el intérprete omitirá esa parte ofensiva de su discurso” (Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez, 2018: 85).

Todo el contexto anterior hace patente la necesidad de la mitigación lingüística, es decir, “las estrategias que las personas adoptan para evitar situaciones que amenazan la imagen en la conversación y, por lo tanto, para reparar lingüísticamente el daño hecho a la imagen de alguien por lo que uno dice o hace”³ (Ali y Salih, 2020: 31), especialmente en situaciones como la interpretación telefónica, en las que los participantes y el intérprete no pueden verse. Tratándose de un contexto bicultural, la mitigación tiene que estar adaptada no solo al contexto del acto comunicativo sino también a las culturas implicadas en el mismo.

El estudio propuesto en este artículo se enmarca en el proyecto “Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica” (CM/JIN/2019-040) y “Pragmática de corpus e interpretación telefónica: análisis de ataques contra la imagen (PRAGMACOR)” (PID2021-127196NA-I00), que se centran en los ataques contra la imagen en diferentes lenguas y conversaciones, tanto en la asistencia en carretera como en diferentes ámbitos de los servicios públicos. Sus resultados preliminares muestran que los ataques contra la imagen se producen en el caso de todos los participantes en el acto comunicativo, especialmente cuando se trata de servicios públicos. Teniendo en cuenta el impacto de los ataques contra la imagen en el discurso en conversaciones interculturales, el presente estudio tiene tres objetivos. En primer lugar, se pretenden analizar las estrategias de mitigación más frecuentes utilizadas por dos tipos de participantes en conversaciones sobre asistencia en carretera con interpretación telefónica mediada en la combinación español-ruso: por un lado, por el operador, de origen español y por otro, por el intérprete, de origen ruso. En segundo lugar, nos proponemos comparar su frecuencia y manifestación en las dos lenguas implicadas. Finalmente, nos proponemos recopilar una lista de recomendaciones de utilidad para los operadores, intérpretes y formadores que trabajen con esta combinación lingüística.

2. Cortesía, mitigación y estrategias de atenuación

2.1. CORTESÍA

La cortesía lingüística es un tema muy frecuente en los estudios lingüísticos (Tigris, 2013: 1) y uno de los temas principales en el análisis del discurso (Briz, 2019: 227). Estudios como los de Goffman (1959, 1967) y Brown y Levinson (1978, 1987) sobre la cortesía son fundamentales para el desarrollo de la teoría de la cortesía lingüística mediante estudios como los de Leech (1983), Haverkate (1994), Watts (2003), Bravo (2004) y Briz (2004).

³ Traducción de la autora.

Tigris (2013: 1) analiza los conceptos clave relacionados con los tipos de cortesía, los actos de habla corteses y descorteses, el contexto cultural y la lucha discursiva, descritos o analizados por diferentes lingüistas. Destaca que la cortesía es definida en función de la perspectiva del campo que la estudia, pero también depende del lingüista que proponga la definición. En este sentido, basándonos en Tigris (2013: 3), destacamos que Brown y Levinson (1987) distinguen entre cortesía positiva y negativa. La cortesía positiva se refiere a las estrategias de compensación necesarias para preservar la imagen positiva del interlocutor. Podemos apreciar esa estrategia en el siguiente ejemplo de Brown y Levinson (1987: 107): “siempre lavas los platos. La próxima vez los lavaré yo”. En este ejemplo, el hablante subraya la buena intención del interlocutor, dramatiza su contribución e intensifica su interés mediante el adverbio *siempre*; esta intensificación representa, de hecho, “una estrategia de la cortesía positiva” (Tigris, 2013: 2). En cambio, la cortesía negativa se centra en la necesidad que tiene la persona de que sus acciones no sean impedidas por los demás. Algunos de los ejemplos de este tipo son las disculpas de antemano “No quiero interrumpir, pero...”, “Siento molestarte, pero...” y la impersonalización. Además, consideramos esencial subrayar que en el caso de los actos amenazadores se tienen en cuenta tres elementos sociológicos: “la distancia social, el poder relativo y el grado de imposición” y se usa la minimización de estos actos a través de estrategias lingüísticas (Tigris, 2013: 3).

También se distingue entre los actos que amenazan la imagen positiva y actos que amenazan la imagen negativa tanto del hablante como del interlocutor. Para observar mejor la clasificación de los actos que afectan a las imágenes de ambos, proponemos la Tabla 1 basada en información de Tigris (2013: 3):

Tipo de acto	Hablante	Interlocutor
Acto que amenaza la imagen positiva	disculpa. contradicción referente a lo que el hablante ha dicho anteriormente. confesión. etc.	queja. acusación. desaprobación. menosprecio. insulto. desacuerdo. asunto tabù. asunto inadecuado en el contexto de la conversación. etc.

Acto que amenaza la imagen negativa (autonomía)	aceptación de las gracias. aceptación de las excusas del interlocutor. aceptación de ofertas. etc.	órdenes. peticiones. sugerencias. consejos. recordatorios. advertencias. etc.
---	---	---

Tabla 1: Clasificación de actos que amenazan la imagen del hablante y del interlocutor

Cabe señalar que existen dos manifestaciones lingüísticas (semántico-pragmáticas) de la cortesía: valorizante y atenuadora (Briz, 2019: 228). La primera se caracteriza por un “acto verbal valorizante o agradador, con frecuencia, intensificador o realzador” como, por ejemplo, el cumplido, el halago o el agradecimiento para facilitar el acercamiento social y estratégico. La segunda es atenuadora o mitigadora y representa un mecanismo más complejo, que puede resultar contradictorio, ya que, por un lado, el participante se distancia del mensaje, suavizándolo, y, por otro lado, intenta no distanciarse demasiado o acercarse al otro para “evitar posibles tensiones, malentendidos, amenazas a la imagen propia y, sobre todo, ajena” (Briz, 2019: 228).

De la variedad de estudios sobre la cortesía en contextos multiculturales y la traducción, destacan cuatro. En primer lugar, el estudio de Díaz Pérez (2004), que compara cuatro actos comunicativos (peticiones de disculpas, peticiones, agradecimientos y quejas) realizados por hablantes nativos y no nativos de inglés y hablantes nativos de español, analizando la influencia del poder y la distancia social entre los participantes como elementos sociopragmáticos. En segundo lugar, el estudio de Hsu (2011), que se centra en la correspondencia comercial en español y chino y analiza la traducción de las estrategias de cortesía. En tercer lugar, el estudio de Al Duweiri (2012), que analiza la traducción de una serie de elementos de cortesía lingüística del árabe al español e inglés en textos literarios. Finalmente, remarcamos el estudio de Akizhanova *et al.* (2021), que analiza las barreras de comunicación de varios sistemas socioculturales para facilitar el diálogo entre Rusia y Occidente y proporciona información de utilidad para la formación.

2.2. MITIGACIÓN

La mitigación es definida como la acción y el efecto de mitigar, es decir, de “moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero” (Diccionario Real Academia Española, 2021). Como afirma Álvarez

Muro (2007) “parece tratarse de decir de tal modo, o dejar de decirse completamente, algo que por alguna razón no debe sonar al oído, sino solo comprenderse su intención”. Además, la mitigación es útil para suavizar la interacción entre los participantes y facilita aspectos como “la contradicción, perder la imagen, el rechazo, el conflicto, etc.”⁴ (Caffi, 1999: 882).

En las investigaciones sobre el tema de la cortesía, el término ‘mitigación’ se refiere a las estrategias empleadas por los participantes en la comunicación para “atenuar el impacto de lo que Brown y Levinson (1987) llaman ‘ataques contra la imagen’”⁵ (FTA) (Caffi, 2007: 48, citado por Ali y Salih, 2020: 31).

Existen diferentes estudios específicamente relacionados con la mitigación y las estrategias para mitigar varias situaciones y contextos problemáticos. En este sentido, Ali y Salih (2020: 33-39) elaboran una taxonomía de los tipos, mecanismos, funciones y estrategias de mitigación que utilizan los usuarios de la lengua inglesa como objetivos interpersonales. Clasifican los mecanismos de mitigación en siete categorías principales: actos de habla indirectos, preguntas de etiqueta, verbos parentéticos, renunciaciones, construcciones impersonales, atenuaciones y eufemismos. Los autores señalan las atenuaciones y los eufemismos como la base de los mecanismos de mitigación, ya que pueden tener varias formas y funciones.

2.3. ESTRATEGIAS DE ATENUACIÓN

La atenuación es una figura retórica que se basa en la no expresión de lo que se pretende dar a entender, sin afectar la comprensión de la intención del hablante y se trata de una estrategia utilizada generalmente para negar lo que se quiere afirmar (Álvarez Muro, 2007). Si bien se utiliza a veces por autores como Caffi (2007: 40), como sinónimo de la mitigación, la atenuación se asocia con la distancia, la expresión indirecta y diversas estrategias de debilitamiento o de distanciamiento (Álvarez Muro, 2007). En este artículo no se hará una particular distinción entre ambas, excepto para distinguir entre la mitigación como concepto general y las estrategias de atenuación como ejemplos concretos.

Ali y Salih (2020: 33) subrayan que la atenuación y la cortesía coinciden con respecto a la función de atenuación de los conflictos interpersonales. Para ello se basan en las observaciones de autores como Labov y Fanshel (1977: 345-346, citado por Ali y Salih, 2020: 33), que sostienen que la mitigación evita el conflicto, o como las apuntadas

⁴ Traducción de la autora.

⁵ Traducción de la autora.

por Leech (1983: 113, citado por Ali y Salih, 2020: 33), que indica como función de la “máxima del tacto” la de evitar el conflicto.

La atenuación se basa, en varias ocasiones, en el principio pragmático de la cortesía, además del de cooperación de Grice en la comunicación, y tiene una función reguladora de las máximas, especialmente de las relacionadas con el tacto, la modestia y la unanimidad. Esta función también se manifiesta mediante “la minoración del beneficio del que habla, minoración de su contribución y del posible desacuerdo; y consiguientemente, en la maximización en relación con el receptor”. En otras palabras, hay cierta obligación a ser cortés en la conversación con otra persona especialmente cuando se trata de conseguir un objetivo; dicha cortesía se manifiesta mediante la atenuación, que puede ser o bien más ritual o bien más estratégica (Briz, 2019: 235).

Briz (2019) analiza la estrategia atenuadora y subraya la función de los atenuantes en los actos comunicativos coloquiales españoles como modificadores semánticos y pragmáticos utilizando un corpus de conversaciones grabadas. También distingue entre tres tipos principales de atenuación: estrictamente pragmática (extraproposicional), semántico-pragmática (intraproposicional) y dialógica (2019: 237). El primer tipo es definido como:

una estrategia mediante la cual se mitiga la fuerza ilocutiva (la intención) de un acto, por ejemplo, asertivo o exhortativo (en beneficio del yo: ruego, súplica y mandato; en beneficio del tú: consejo, recomendación e instrucción) o comisivo (promesa e invitación), o bien se minimiza el papel de los participantes de la enunciación, el yo y el tú (Briz, 2019: 237).

El atenuante pragmático “atenúa la fuerza ilocutiva del acto de habla o la presencia o afección de los participantes de la enunciación” (242). A su vez, (237-241) se mencionan seis procedimientos o tácticas de atenuación de este tipo de atenuación:

- a) “por la acción de por sí atenuadora del verbo performativo” (mediante el uso de verbos performativos cuya función es la de atenuar el mensaje, como, por ejemplo, “me imagino que”, “me parece que”).
- b) “por modificación del verbo performativo” (por ej. “querría que”).
- c) “por modificaciones modalizadoras ‘al margen’” (por ej. “Sé que no tienes tiempo, pero me gustaría”, “por lo que dicen”, “según cuentan”).
- d) “por elipsis de la conclusión” (por ej. “A: ¿quieres un bombón? B: sí, gracias. C: te sientan mal”).
- e) “por impersonalización del yo” (la forma “se”, por ej. “Se dice que”; el indefinido, “uno”, por ej. “Uno no sabe nunca”; la im-

personalización del ‘tú, por ej. “Hay cosas que tú vas aguantando”).

- f) “por la despersonalización del tú” (por ej. “Hay que leer más”; “Deberías leer más”).

Los últimos dos procedimientos son particularmente relevantes porque se trata de la percepción de los participantes en la conversación como agentes más o menos directos. Tal y como indica el autor (240-241), en el primer procedimiento, el papel del ‘yo’ es minimizado, reducido, con el objetivo de evitar responsabilidades sobre las ideas transmitidas. En el caso del segundo procedimiento, el acto de habla del hablante es mitigado especialmente “cuando el tú queda afectado directamente” (241).

El segundo tipo, la atenuación semántico-pragmática, se refiere a los atenuantes que afectan parcialmente o totalmente al contenido proposicional, minimizando las acciones y puede ser de dos tipos: a) atenuación de “un elemento por modificación gramatical o léxica” (por ejemplo, utilizando eufemismos o expresiones como “un poco” y “más o menos”) y b) “atenuación de toda la proposición”, en la que se añaden subordinadas, adversativas, condicionales o causales y se prelude la oposición o restricción (con ejemplos como “sí, pero...”) (242).

Por último, la atenuación dialógica se refiere a la atenuación del desacuerdo o la disconformidad con respecto al interlocutor y puede manifestarse de dos maneras: fingiendo ignorancia, incertidumbre o incompetencia ante lo dicho o manifestando conformidad parcial, antes del desacuerdo que sigue, por ejemplo, mediante “sí, bueno, pero...” o impersonalizando la disconformidad (243-244).

Finalmente, cabe destacar que existen varios grados o escalas de atenuación, que dependen del sistema lingüístico de cada lengua y de sus propias marcas que difieren de una lengua a otra. Desde el punto de vista sintagmático, cuantos más atenuantes más disminución estratégica de la fuerza ilocutiva. Esto se observa claramente en el caso de las peticiones como, por ejemplo: “Por favor, podrías dejarme los apuntes de semántica, es que...” frente a “Por favor, déjame los apuntes de semántica” o “Déjame los apuntes” (252).

Existe una gran variedad de estudios sobre la atenuación lingüística como los de Albelda (2008) (cultura chilena y cultura española), Uclés Ramada (2018) (cultura española y mejicana), Villalba (2018) (juicios orales) o de Contreras (2017) y Contreras y Zhao (2017) (en relación con la combinación español-alemán). De los estudios dedicados a la comparación interlingüística e intercultural destaca el estudio de Contreras (2020), que se centra en los mecanismos lingüísticos de atenuación en conversaciones coloquiales españolas y alemanas. Sus resultados muestran la existencia de mecanismos atenuadores en una lengua que no se emplean en la otra, y se determina una frecuencia diferente con respecto a los mecanismos comunes por aspectos so-

cioculturales, como, por ejemplo, relacionado con el comportamiento más extrovertido y abierto de la cultura española.

3. Interpretación telefónica como modalidad y dificultades pragmáticas

La utilización de la interpretación telefónica se ha extendido en la última década principalmente por sus ventajas (rapidez, costes y aprovechamiento de aspectos tecnológicos) especialmente en situaciones de urgencia y para cubrir necesidades específicas en una variedad de ámbitos, desde sectores de los servicios públicos (salud, servicios sociales) relacionados con la provisión hasta los servicios privados (asistencia en carretera, entre otros). Los estudios sobre la interpretación telefónica en España, en general, son escasos. Prieto (2008), Martínez-Gómez (2008), Luque Martín (2009), Murgu y Jiménez (2011) describen su situación y características subrayando una falta de conocimiento sobre la modalidad, mientras que Jaime Pérez (2015, 2018 y 2019) se centra en la formación y el uso de una aplicación telefónica específica para la interpretación telefónica. Finalmente, Lázaro Gutiérrez (2019) y Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez (2018 y 2019) analizan aspectos pragmáticos en la interpretación telefónica.

Concretamente, la demanda del servicio de interpretación telefónica parece ser un tema fundamental de la escasa investigación realizada en este ámbito. Luque Martín (2008: 2-6) se centra en identificar la demanda de esta modalidad, el tipo de cliente, los idiomas más utilizados y las tarifas. Se entrevistó a 343 agencias de traducción e interpretación disponibles en páginas amarillas y se muestran como ejemplo, los resultados detallados de Castilla y León. Se concluye que pocas agencias conocen la modalidad telefónica y los idiomas más demandados son el inglés, seguido del francés y el alemán (2). La mayor parte de los solicitantes de esta modalidad son empresas (3). En general, esta modalidad presenta muchas ventajas para el ámbito empresarial ya que no hay que desplazarse, lo que repercute en la reducción de costes y el aumento de la productividad (6). Murgu y Jiménez (2011: 214-217) destacan la interpretación telefónica como una modalidad demandada por las instituciones y administraciones públicas. Teniendo en cuenta los retos de esta modalidad y el hecho de que los graduados en interpretación no cuentan con una preparación suficiente para “ejercer de intérprete telefónico con un rendimiento óptimo”, se analizaron grabaciones de sesiones de IT en servicios públicos de más de 100 intérpretes de 55 idiomas de la empresa Interpret Solutions. Específicamente, se analizaron tres aspectos que afectan a la calidad: el uso de la 1ª persona, la gestión del inicio de la sesión y el manejo de los turnos de los intervinientes (214). Entre las conclusiones, se subraya que la gestión del turno de palabra es el aspecto de mayor

dificultad para los intérpretes telefónicos (216), así como la importancia de su formación en el uso de terminales dobles (217). Además, se insta a respetar el uso de 3ª persona para las intervenciones del intérprete y se remarca que es conveniente señalar a los interlocutores al inicio del acto comunicativo que utilicen frases cortas dirigiéndose al otro interlocutor, no al/a la intérprete, para no hacerle participe en la conversación (217).

La implantación de servicios concretos de interpretación telefónica es otro tema fundamental. Martínez-Gómez (2008) analiza la implantación del servicio de interpretación de la Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha ofrecido a los técnicos de la Red Regional de Atención a Inmigrantes y la satisfacción de los usuarios. Además del grado de satisfacción de los entrevistados, que se percibe como favorable (349), se recopila información sobre aspectos como el porcentaje de personas con dificultades con el castellano, sus nacionalidades, la frecuencia de uso del servicio y las posibles medidas para solucionar problemas de comunicación (343-344). A su vez, Prieto (2008) realiza un estudio de caso sobre el funcionamiento de la interpretación telefónica en los servicios sanitarios públicos del Hospital Carlos Haya de Málaga. Se parte de la hipótesis de que replicar este sistema en otros servicios sanitarios de Andalucía reduciría los costes y permitiría la profesionalización al estar disponible las 24 horas (371). Se recoge la perspectiva de los intérpretes del servicio mediante encuestas, concretamente en relación con aspectos como confidencialidad, precisión y fidelidad, imparcialidad, integridad, responsabilidad, capacidad para afrontar el trabajo propuesto y formación continua (371-372, 378). Por otro lado, también se recoge la perspectiva del personal sanitario mediante entrevistas para conocer su experiencia y obtener información sobre la posible formación para trabajar con intérpretes (374).

Jaime Pérez se centra, por un lado, en aspectos relacionados con el desarrollo de una aplicación de interpretación telefónica 3G, VOZE APP (2015: 73-82), y su utilización durante el proceso de acogida de refugiados (2019, vídeo) y, por otro, con la formación de los intérpretes telefónicos (2018: 33-50). Destaca el desarrollo de una propuesta formativa *online* para candidatos interesados en trabajar como intérpretes telefónicos para una empresa (Jaime Pérez, 2018: 33-50). El mismo estudio se centra en los contenidos y recursos necesarios para mejorar las competencias relacionadas con la gestión de la comunicación e incluye un sistema para evaluar el rendimiento del intérprete y medir la eficacia de la formación. Además, se recopilan resultados que se basan en el análisis de grabaciones de sesiones de interpretación telefónica en contextos reales. A través de un estudio comparativo entre los resultados obtenidos en las fases de evaluación inicial y de evaluación continua se identifican las mejoras a raíz de la formación proporcionada, los aspectos en las que el intérprete debe mejorar y

los aspectos mejorables de la formación (49-50). También cabe resaltar los parámetros utilizados para la evaluación de la calidad de la intervención de los intérpretes: uso de un protocolo de saludo y finalización, uso de la 1ª persona, uso de un protocolo de intervenciones para solicitar aclaraciones o repeticiones, gestión de la comunicación, dominio de la terminología, omisiones y malas interpretaciones y seguimiento del código ético (imparcialidad, profesionalidad, fidelidad, falta de emisión de juicios o comentarios personales) (43-45).

Otro tema investigado son los aspectos pragmáticos en la interpretación telefónica, aunque estos son muy escasos. Un primer estudio relevante en relación con esta última categoría es el de Lázaro Gutiérrez (2019), que se centra en la interpretación telefónica en carretera, y que, utilizando el análisis de corpus y del discurso, subraya que las conversaciones entre agentes de seguros y clientes mediadas por intérpretes tienen una determinada estructura común. Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez (2018: 86-89) analizan las dificultades que encuentran los intérpretes de interpretación telefónica en el desempeño de su trabajo, así como las estrategias que emplean para solventarlos. Se utilizan ejemplos extraídos de grupos focales de los que se obtienen distintas reacciones y soluciones aplicadas por intérpretes cuando se enfrentan a ataques contra la imagen (86-88) con el fin de elaborar una lista de recomendaciones y material formativo para intérpretes. Se recoge información de 20 intérpretes, que detallaron alguna ocasión en la que hubieran hecho frente a ataques contra la imagen, y 7 ejemplos (3 casos de inglés-español, 1 de ruso-español y otro de árabe-español) (87). El estudio indica que, a pesar de haber recibido la misma formación en la empresa, hay casos en los que los intérpretes transmiten este tipo de mensajes y otras veces los omiten. Se observa también el uso de la 3ª persona para distanciarse y dejar clara la autoría de este tipo de contenido. Otra estrategia es informar al oyente de que ese tipo de acto de habla está teniendo lugar sin reproducir el contenido. El estudio demuestra la necesidad de que exista un protocolo de actuación que permita la resolución satisfactoria de la situación para el intérprete y la parte española (89). Por otro lado, Lázaro Gutiérrez y Cabrera Méndez (2019: 46) subrayan que los intérpretes telefónicos trabajan en una variedad de contextos y situaciones, como, por ejemplo, conversaciones entre compañías de seguros y clientes, conversaciones entre médicos y pacientes, o incluso con empleados de bancos y compras por teléfono. En este estudio, los autores abordan la interpretación en los servicios públicos, en concreto analizando un estudio de caso basado en la conversación telefónica entre médico/paciente en el contexto de las urgencias hospitalarias, mediada por un intérprete en español-italiano. Su objetivo es ilustrar las dificultades de los intérpretes relacionados con la identificación del significado pragmático del discurso y las soluciones estratégicas que adoptan para afrontarlas (45) para finalmente poder

desarrollar materiales de utilidad para intérpretes telefónicos (47). Finalmente, en base a los resultados, se ofrecen sugerencias para la práctica profesional y la formación (46-47).

4. Método

4.1. EL CORPUS

Para la recogida de datos se utilizó un corpus de 15 conversaciones anonimizadas de diferente duración (entre 3,16 y 23,06 minutos y una duración total de 159,52 minutos). Su temática y problemática es diversa, desde el pinchazo de una rueda, un rayón en el coche, un cambio de aceite, la falta de líquidos, un testigo, un cristal roto, problemas con el coche en general hasta el robo de llaves o un parte por accidente (Tabla 2):

Nº	TEMA DE LAS CONVERSACIONES DEL CORPUS ANALIZADO
1	Pinchazo rueda
2	Falta de líquido Adblue en vehículo
3	Testigo del aceite
4	Número equivocado, robo de llaves y documentación
5	Cambio de aceite, esperar grúa
6	Consulta para ampliar plazo de contrato
7	Rayón en el coche
8	Necesidad de técnico y posible coche de reemplazo
9	Recogida de un coche que no se va a utilizar
10	Parte por accidente
11	Pérdida de llaves
12	Golpearon el coche cuando ellos no estaban, se corta la llamada
13	Cristal del coche roto, mandar una grúa, localizar al cliente
14	Problema en la carretera de unos amigos del cliente, falta información, volverán a llamar
15	Proporción de datos que faltaban

Tabla 2: Temática del corpus analizado

Las intervenciones de los participantes fueron transcritas en español y, respectivamente, en ruso. Las intervenciones del/de la cliente

(en ruso) y del/ de la⁶ intérprete (en ruso) se han traducido al español. Para ello se ha utilizado una tabla comparativa con las intervenciones de los participantes.

El enfoque del estudio es exploratorio y descriptivo. El método utilizado fue el análisis del discurso con el objetivo de identificar manualmente estrategias de mitigación en general y especialmente atenuación para reparar posibles ataques contra la imagen negativa de los participantes, resaltando las estrategias encontradas. Para facilitar la exploración cuantitativa y cualitativa, así como el análisis de ejemplos, se incluyeron todas las tablas en un único documento Word al mismo tiempo que se elaboraron por separado documentos distintos. Contamos, pues con un documento para todas las intervenciones del operador en todas las conversaciones, otro para todas las intervenciones del intérprete y otro para todas las intervenciones del cliente.

A continuación, se procedió a realizar búsquedas concretas de palabras y expresiones en español que podrían señalar distanciamiento o acercamiento: *por favor, dígame, por favor, vale, de acuerdo, usted* para identificar su frecuencia para cada uno de los participantes. Cada uno de los resultados fueron explorados en contexto y comparado con el mensaje original si se trataba de una expresión utilizada por el intérprete. Los resultados fueron catalogados y se extrajeron ejemplos relevantes para ser analizados.

Finalmente, se exploraron todas las conversaciones en búsqueda de otras posibles estrategias y se extrajeron ejemplos en tablas comparativas para ser analizados en más detalle y catalogados. En este artículo solo nos centraremos en el análisis de la intervención del operador y del intérprete.

4.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS SITUACIONES ANALIZADAS

Es importante tener en cuenta los factores que caracterizan las situaciones recopiladas en el corpus de conversaciones.

En primer lugar, cabe señalar que las conversaciones entre el operador y el cliente en la asistencia en carretera se caracterizan por situaciones en las que el cliente necesita ayuda por parte del operador y este intenta averiguar más información e instruye/realiza peticiones mediante una serie de acciones con respecto a la resolución del problema/mejora de la situación. Se trata de una asimetría específica y de una relación de poder en la que el cliente depende de la valoración del operador.

En segundo lugar, las personas implicadas son de orígenes distintos (operador español-cliente de origen ruso), por lo que en la conversación se requiere la intervención de un intérprete profesional, que utiliza no

⁶ Se utilizará el masculino para no recargar el texto y facilitar la transmisión del mensaje.

solo estrategias de interpretación sino también hace uso de sus conocimientos pragmático-culturales para facilitar la comunicación.

En tercer lugar, cabe señalar que la interpretación realizada es de tipo telefónico, al tratarse de clientes de origen extranjero que se encuentran en situaciones en carretera que precisan de medidas inmediatas y que necesitan comunicar su situación para recibir asistencia lo más pronto posible.

5. Estrategias de mitigación en ruso-español

En esta sección se analizan ejemplos de mitigación a través del distanciamiento mediante el uso de expresiones o formas impersonales (el uso del *usted* como forma de cortesía), de la expresión *por favor* y de otras estrategias de atenuación empleadas por el operador en español y por el intérprete en español y en ruso (esta última en base a la traducción de su intervención). El término ‘atenuación’- ‘atenuante’ se utilizará para referirnos a una estrategia de reducción del impacto que la fuerza ilocutiva del acto en sí sea cual sea el acto, puede suponer.

5.1. INTERVENCIÓN DEL OPERADOR EN CONVERSACIONES EN ESPAÑOL-RUSO

En el caso de las conversaciones de español-ruso, el operador, de origen español, utiliza el tuteo y un tono familiar para dirigirse al intérprete en el 90 % de las situaciones analizadas (15) y el *usted* en un único caso en el que parece que se hace referencia directa al cliente (Tablas 3 y 4).

En más del 80 % de los casos se utiliza la 3ª persona para dirigirse al cliente, reconociendo en todo momento la actuación/intervención necesaria del intérprete. Los ejemplos en este sentido son numerosos. En la Tabla 3 se señalan los verbos en negrita:

Nº ejemplo y conversación	Ejemplo
Ejemplo 1. Conversación 1	Indícale en primer caso esto y así ver qué te dice o pregunta lo que sea y ya me comentas a mí ¿de acuerdo?
Ejemplo 2. Conversación 1	Hola, informa , por favor, simplemente le tienes que indicar que la oficina XXX donde él recibe el vehículo más cercano es en XXX.
Ejemplo 3. Conversación 7	Simplemente que den el parte y digan lo que ha ocurrido y posteriormente en esta oficina le digan qué hay que hacer, ¿vale? Yo, de todas formas, dejaré el aviso de lo que ha ocurrido.
Ejemplo 4. Conversación 14	Pídele la matricula y te voy diciendo lo que necesito. ¿Vale? Te pongo en conferencia.

Tabla 3: Ejemplos de uso de 3ª persona por parte del operador

En cuanto al uso de la expresión *por favor* como atenuante de las peticiones realizadas tanto al intérprete (al utilizarse la 3ª persona y al intérprete como intermediario para dirigirse al cliente) como al cliente, el operador utiliza 25 veces esta expresión. De estas, se utiliza 19 veces (76 %) para dirigirse al intérprete y 6 veces (34 %) para dirigirse al cliente, tal y como puede observarse en los ejemplos seleccionados (Tabla 4⁷):

Operador (Nº total de usos)	Operador (Nº usos con intérprete como referente)	Operador (Nº usos cliente como referente)
25	19	6
	Ejemplos	Ejemplos
	<i>Hola, informa, por favor, simplemente le tienes que indicar que la oficina----- Donde él recibe el vehículo más cercano...Es en Tarragona.</i> (Conversación 1)	No se retire, por favor , un momento. (Conversación 1)
	<i>Sí, para dejarlo anotado, por favor. Es que me parece que ha llamado de este teléfono, yo le he vuelto a llamar y es para saber que si cualquier incidencia es su teléfono de contacto.</i> (Conversación 2)	<i>Te voy a pasar con un cliente, es que hemos hablado porque me dijo que hablaba inglés, pero no, habla ruso. ¿Vale? Te voy a poner en conferencia. Pregúntale si necesita la asistencia en la carretera y te diga la matrícula, por favor.</i> (Conversación 2)
	<i>Dime, por favor, el teléfono de ella.</i> (Conversación 4)	<i>Sí, y preguntas el color. E insistes que es muy importante porque si el gruista no lo ve va a tener también el problema, la dificultad con el idioma, que, de esa forma, por favor, que coopere, ¿vale?</i> (Conversación 2)
		<i>Bueno, mira si te puede repetir otra vez lo que ha dicho, por favor.</i> (Conversación 12)

Tabla 4: Utilización del *por favor* por el operador

El uso de justificaciones/explicaciones, anteponiendo o simplemente añadiendo la explicación/justificación a la petición de una acción por parte del intérprete o del cliente es otra estrategia atenuadora que observamos y se encuentra en combinación con otras estrategias de atenuación. En la Tabla 5 se observan algunos ejemplos de esta

⁷ La expresión se señala en rojo en los ejemplos.

estrategia en relación con el intérprete mediante ejemplos como “una serie de datos para la oficina”; “que no los tenemos”; “Te digo todo eso de golpe o vamos...” (Ej. 8, 10 y 11 Operador-intérprete).

Normalmente se encuentran conjuntamente o en combinación con otras estrategias como:

- Pidiendo confirmación/aprobación/cierta complicidad mediante *¿de acuerdo?* y *¿vale?* (Ej. 2, 9, 12 y 14 Operador-intérprete).
- Despersonalización del ‘tú’ mediante formas impersonales del verbo como *decirle* y *confirmarle* o poniendo el foco en las necesidades del ‘yo’ como en el caso de *necesito* (Ej.3, 5 y 7 Operador-intérprete).
- La aparente disminución de la cantidad de la información solicitada/el esfuerzo solicitado mediante *simplemente* (Ej. 1 y 4 Operador-intérprete).
- Valorización de la acción mediante ejemplos como *Vale, vale, perfecto* (Ej. 6 Operador-intérprete).
- Uso de verbos específicos como *entiendo* para expresar cierta inseguridad o una posible atenuación dialógica (fingiendo cierto desconocimiento) en ejemplos como “Y también, entiendo, si necesitan el reemplazo” (Ej. 13 Operador-intérprete):

Nº ejemplo y	Ejemplo	Estrategia
Ejemplos 1 y 2. Operador-intérprete.	<p><i>Pero es simplemente [Ej. 1] para explicarle que el tipo de neumático que lleva este vehículo, aunque esté pinchado, puede seguir circulando con él sin superar los 80 kilómetros por hora.</i></p> <p><i>[.] Indícale en primer caso esto y así ver qué te dice o pregunta lo que sea y ya me comentas a mí ¿de acuerdo? [Ej.2].</i></p>	<p>[Ej.1] Aparente disminución de la cantidad de la información solicitada/el esfuerzo solicitado</p> <p>[Ej.2] Pidiendo confirmación/aprobación/complicidad</p>
Ejemplos 3, 4 y 5. Operador-	<p><i>Ya está, decirle [Ej. 3] simplemente [Ej. 4] que en 30-40 minutos están ahí y, bueno, confirmarle [Ej. 5] si necesitan el coche de reemplazo.</i></p>	<p>[Ej.3] Despersonalización del ‘tú’</p> <p>[Ej.4] Aparente disminución de la cantidad de la información solicitada/el esfuerzo solicitado</p> <p>[Ej.5] Despersonalización del ‘tú’</p>

Ejemplos 6-14. Operador-intérprete. Conversación 8	<p>Vale, vale, perfecto [Ej. 6], entonces necesito [Ej. 7] una serie de datos para la oficina [Ej. 8], que los pida [Ej. 7], ¿vale? [Ej. 9]. Primero su nombre y apellidos, que no los tenemos [Ej. 10]. Te digo todo eso de golpe o vamos... [Ej. 11].</p> <p>Vale. Mira, nombre y apellido, ¿vale? [Ej. 12]. Numero de contrato, dónde se encuentran, las personas que van y dónde ha alquilado el vehículo. Y también, entiendo, [Ej. 13] si necesitan el reemplazo, pero se lo confirmamos también, ¿vale? [Ej. 14].</p>	<p>[Ej. 6] Valorización</p> <p>[Ej. 7] Despersonalización del 'tú'</p> <p>[Ej. 8] Añadir explicación/justificación</p> <p>[Ej. 9] Pidiendo confirmación/aprobación/complicidad</p> <p>[Ej. 10 y 11] Añadir explicación/justificación</p> <p>[Ej. 12] Pidiendo confirmación/aprobación/complicidad</p> <p>[Ej. 13] Atenuación dialógica/Verbo "entiendo"</p> <p>[Ej. 14] Pidiendo confirmación/aprobación/complicidad</p>
--	--	--

Tabla 5: Otras estrategias de atenuación del operador hacia el intérprete

El uso de justificaciones/explicaciones es aún más frecuente en relación con el cliente. Encontramos varios ejemplos que anteponen la explicación/justificación o el requisito a la acción solicitada como en el caso de "como es un vehículo de alquiler, es un vehículo de AVIS, que, sin superar esos 80 kilómetros", que se antepone a "vaya a la oficina más cercana y lo cambie" (Ej. 2, 3, 4 operador-cliente), de los ejemplos 6 y 9 (Operador-cliente). Otros ejemplos son los casos en los que simplemente se añade una explicación/justificación como "es que ese vehículo, digamos que, en seguridad a nivel de neumáticos es lo mejor que hay en el mercado" o "por eso es la seguridad que le damos que puede seguir circulando" (Ej. 11 y 12 Operador-cliente) (Tabla 6).

Otras estrategias que acompañan o complementan esta estrategia son:

- Subrayar la libertad de elegir antes de añadir un requisito o condición mediante ejemplos como "entonces si quiere le puede dar aire", "Él quiere darle aire, perfecto, le puede dar aire" o "puede ir a la velocidad que estime oportuna" (Ej. 7, 13 y 14 Operador-cliente). Estos ejemplos son interesantes porque el primero implica una condición preexistente ("él está ahora en una estación de servicio") mientras que los últimos dos ejemplos introducen una condición/limitación como "pero siempre hasta la oficina más cercana" o "como máximo 80".
- El uso de verbos atenuantes como *puede* (Ej. 8 y 13b Operador-cliente).
- Pedir confirmación/aprobación mediante *¿de acuerdo?* (Ej. 5 Operador-cliente).
- Uso de recomendaciones mediante ejemplos como "le recomendamos" (Ej. 1 Operador-cliente).

- Uso de *digamos que* como atenuante antes de presumir de la calidad del producto (Ej. 10 Operador-cliente).

Nº ejemplo y conversación	Ejemplo	Estrategia
Ejemplos 1-5. operador- cliente Conversación 1	<i>Entonces le recomendamos [Ej. 1], como es un vehículo de alquiler [Ej.2], es un vehículo de AVIS [Ej.3], que, sin superar esos 80 kilómetros [Ej.4] por hora, vaya a la oficina más cercana y lo cambie ¿de acuerdo? [Ej.5]</i>	[Ej. 1] Recomendación [Ej.2, 3, 4] Anteponer la explicación/justificación o el requisito [Ej.5] Pidiendo confirmación/aprobación
Ejemplos 6-13. operador- cliente Conversación 1	<i>No, si esta... él está ahora en una estación de servicio, en una gasolinera [Ej. 6], entonces si quiere [Ej. 7], le puede dar aire [Ej. 8] al neumático ahí mismo.</i> <i>Automáticamente el coche no puede hacer esto, pero en la estación de servicio donde se encuentra, sí [Ej. 9], es que ese vehículo, digamos que [Ej. 10], en seguridad a nivel de neumáticos, es lo mejor que hay en el mercado [Ej. 11]. Aunque vea el agujero en la rueda por dentro es como si tuviese otro neumático que no está pinchado, por eso es la seguridad que le damos que puede seguir circulando [Ej. 12]. Él quiere darle aire [Ej. 13a], perfecto, le puede dar aire [Ej. 13b] y seguir la marcha, pero siempre hasta la oficina más cercana</i>	[Ej.6] Anteponer la explicación/justificación o el requisito [Ej. 7] Subrayar la libertad de elegir [Ej. 8] atenuante “puede” [Ej.9] Anteponer la explicación/justificación o el requisito [Ej.10] “digamos que” [Ej.11] Añadir explicación/justificación [Ej.12] Añadir explicación/justificación [Ej.13] Subrayar la libertad de elegir antes de añadir requisito o condición
Ejemplo 14. operador- cliente Conversación 1	<i>¡Si! Los 80 he dicho es como máximo, claro, puede ir a la velocidad que estime oportuna, [Ej. 14], como máximo 80, lo que quiere decir...</i>	[Ej.14] Subrayar la libertad de elegir antes de añadir requisito o condición

Tabla 6: Otras estrategias de atenuación del operador hacia el intérprete

5.2. ESTRATEGIAS MITIGADORAS DEL INTÉRPRETE DE ESPAÑOL-RUSO

En el caso del intérprete, de origen ruso, en la mayoría de los casos se utiliza el *usted* y un tono más formal para comunicarse con el cliente (Tablas 7 y 8).

En el caso de la expresión *por favor*, esta se utiliza 98 veces en el corpus. De estas, la expresión *Dígame, por favor* se repite 22 veces y otras variantes de esta como *Por favor, dígame*, 17 veces, *dime por favor* o *por favor dime*, 3 veces, todas teniendo como referente directo al cliente, incluso cuando no se incluye en el mensaje original del operador, es decir, en el 76% de los casos. En la Tabla 7 se muestran varios ejemplos:

Nº ejemplo y conversación	Operador	Intérprete de ruso	Traducción (Intérprete de ruso)
Ejemplo 1. Conversación 2.	Vale, perfecto. Pregúntale el número de contrato y dónde se encuentra.	Скажите, пожалуйста, номер вашего контракта.	Dígame, por favor, el número de su contrato.
Ejemplo 2. Conversación 2.		Хорошо, и скажите, где вы находитесь, пожалуйста.	Bien, y dígame dónde usted está ahora, por favor.
Ejemplo 3. Conversación 2.	A, en [X ciudad], ¿no? Alicante, vale. Pídele la calle, por favor.	Скажите, пожалуйста, улица, на которой вы находитесь.	Dígame, por favor, la calle donde usted está ahora.
Ejemplo 4. Conversación 2.	Pregunta qué le ocurre al vehículo.	Скажите, пожалуйста, что именно с машиной произошло?	Dígame por favor, ¿qué pasó exactamente con el coche?
Ejemplo 5. Conversación 2.	¿Le aparece algún testigo sobre kilómetros de autonomía?	Скажите, пожалуйста, а относительно километров у вас что-нибудь появляется, сколько машина еще может проехать?	Dígame, por favor, ¿aparece algo relacionado con el kilometraje? ¿Cuánto más puede conducir el coche?
Ejemplo 6. Conversación 3.	¿Pero el coche le arranca bien? Pregúntale si el coche va bien.	А скажите пожалуйста, скажите пожалуйста, машина едет?	Dígame por favor, dígame por favor, ¿el coche se mueve?
Ejemplo 7. Conversación 5.	Que esté en la recepción de hotel.	Вы, пожалуйста, подождите на Ресепшне в гостинице.	Usted, por favor, puede esperar en.... en la recepción del hotel.

Tabla 7: Uso de *por favor* por el intérprete

Observamos que hay veces en las que la expresión se añade varias veces en la misma frase/intervención, como, por ejemplo, en la Conversación 2 (Tabla 8):

Nº ejemplo y conversación	Operador	Intérprete de ruso	Traducción Intérprete de ruso
Ejemplo 8. Conversación 2.	O: Vale, vale. Dile que no se preocupe, que tenga el teléfono operativo. En 40 minutos aproximadamente va a ir un compañero que rellena el líquido Ad-Blue y así ya puede continuar el viaje de forma segura.	Пожалуйста, вы где-то через полчаса, пожалуйста, вы подходите к своей машине, потому что где-то через минут 30-40 придет техник, чтобы долить вам жидкость.	Por favor, usted, dentro de media hora más o menos, por favor, acérquese a su coche porque dentro de 30-40 minutos viene el técnico para añadir el líquido.

Tabla 8: Uso de *por favor* en la misma frase

Para identificar otras estrategias⁸ utilizadas por el intérprete, se han analizado dos intervenciones más largas (cada una con una sola idea principal): una de la Conversación 2 (Tabla 9⁹) y otra de la Conversación 7 (Tabla 10), ambas seleccionadas aleatoriamente. Los ejemplos son varios en ambas. En el primer caso se encuentran las siguientes estrategias:

- Uso explícito de *usted* (Ej. 1, 3, 8, 11 Intérprete.).
- Añadir explicación/justificación (Ej. 2, 5, 6, 7, 9 y 12 Intérprete, de las cuales las explicaciones 6 y 7 son seguidas).
- Anteponer explicación/justificación (Ej. 10 Intérprete).
- Evitar el imperativo mediante el uso del presente (Ej. 4 Intérprete).

⁸ Señaladas en gris en las tablas de análisis.

⁹ Se ha dejado fuera el original en ruso para facilitar la visualización de la información en la tabla.

Nº ejemplo y conversación	Operador	Traducción Intérprete de ruso	Estrategia
<p>Ejemplos 1-12. Intérprete. Conversación 2.</p>	<p>O: Vale, vale. Dile que no se preocupe, que tenga el teléfono operativo. En 40 minutos aproximadamente va a ir un compañero que rellena el líquido AdBlue y así ya puede continuar el viaje de forma segura.</p> <p>I: Entonces él tiene que esperar abajo, ¿o le van a llamar?</p> <p>O: Le van a llamar, pero no lo va a entender, es mejor que se quede lo más cerca posible del Mercedes.</p> <p>I: ¿En media hora más o menos?</p> <p>O: Sí, y que te diga también el color, ¿vale? Para tenerlo como referencia.</p> <p>I: Vale, entonces le digo que en 30-40 minutos que por favor esté al lado del coche y pregunto el color.</p> <p>O: Sí, y preguntas el color. E insistes que es muy importante porque si el gruista no lo ve va a tener también el problema, la dificultad con el idioma, que, de esa forma, por favor que coopere, ¿vale?</p> <p>I: Perdón, perdón, es que lo último no lo he entendido.</p> <p>O: Perdona, como el gruista no va a hablar ruso y tampoco habla el cliente inglés, la forma mejor que puede cooperar con nosotros para que sea más rápido es estar cerca del vehículo.</p>	<p><i>Por favor, usted [1], dentro de media hora más o menos, por favor, acérquese a su coche porque dentro de 30-40 minutos viene el técnico para añadir el líquido [Ej.2].</i></p> <p><i>Entonces, por favor, usted [Ej.3] se acerca al coche [Ej. 4]</i></p> <p><i>para no llamarle otra vez [Ej. 5], debe estar, por favor, cerca del coche en el momento, pues, cuando vayan a añadir el líquido, no os vayáis muy lejos para no perder contacto [Ej. 6], para que usted esté cerca del coche [Ej. 7].</i></p> <p><i>Y dígame, por favor.... de qué color es.</i></p> <p><i>No, no, usted [Ej. 8] ya, por favor baje, más o menos dentro de 30 minutos tiene que estar ahí [Ej. 9]. Sí, sí, han dicho 30-40 minutos, entonces [Ej. 10], por favor usted [Ej. 11] baje, puede ser que a los 30 minutos... [Ej. 12]</i></p> <p><i>Sí, y ¿de qué color es el coche?</i></p>	<p>[Ej. 1] Uso explícito de “usted”</p> <p>[Ej.2] Añadir explicación/ justificación</p> <p>[Ej. 3] Uso explícito de “usted”</p> <p>[Ej.4] Evitar el imperativo (presente)</p> <p>[Ej.5] Añadir explicación/ justificación</p> <p>[Ej.6 y 7] Añadir explicación/ justificación</p> <p>[Ej. 8] Uso explícito de “usted”</p> <p>[Ej.9] Añadir explicación/ justificación</p> <p>[Ej.10] Anteponer explicación/ justificación</p> <p>[Ej. 11] Uso explícito de “usted”</p> <p>[Ej.12] Añadir explicación/ justificación</p>

Tabla 9: Primer ejemplo de intervención larga

En el segundo caso (Tabla 10) se encuentran las siguientes estrategias:

- Añadir explicación/justificación (Ej. 21, 22a, 22b, 22c, 22d, 27 y 28 Intérprete), a veces reforzadas por conectores como, por ejemplo, *es decir* en el caso del ejemplo 28. Las explicaciones de 22a, 22b, 22c y 22d son seguidas y parecen reforzar la idea inmediatamente anterior. Cabe señalar el uso de la expresión “no es necesario” (22b), que es reforzada por *ni que* y *algún* (22b), y que el último ejemplo (22d) es introducido por el conector lógico *así que*, tal y como se puede observar en el siguiente ejemplo extraído de la Tabla 10: “no es necesario ni que llevemos el coche a algún lado, ni a vosotros, así que la asistencia de carretera poco puede hacer”. Además, el conector *así que* se repite antes del imperativo *anote*.
- Anteponer una explicación/justificación (Ej. 15, 20, 25a, 25b, 25c y 25d Intérprete). En este caso se utilizan, además de las explicaciones, expresiones justificativas explícitas/conectores como “teniendo en cuenta que”, “por lo tanto” y “considerando que” o el adverbio *sólo*, repetido dos veces en la misma frase, que subraya el nivel bajo de la gravedad. Los ejemplos 25a, 25b, 25c y 25d son seguidos y cada uno refuerza la idea anterior.
- Subrayar el nivel bajo de la gravedad/Disminuir la gravedad mediante *solamente* (Ej. 17, 25a, y 25c).
- Diferentes estrategias para evitar el uso del imperativo como la despersonalización del ‘tú’ mediante “Lo más correcto sería” (Ej. 18), la despersonalización del ‘tú’ hacia el ‘yo’ mediante “Puedo darle el número” y “ahí le dirán qué hacer” (Ej. 19a y 19b) o la despersonalización del ‘tú’ hacia ‘ellos’ junto con la expresión impersonal “es mejor que” en el siguiente ejemplo: “es mejor que le digan qué hacer” (Ej. 29). En los ejemplos 26a y 26b también se utiliza la despersonalización del ‘tú’ hacia el ‘yo’ y ‘ella’ para evitar el uso del imperativo: “por ahora le daré el teléfono de la oficina y le pediré al operador el número de teléfono de la policía también”. Además, esto se refuerza mediante dos explicaciones adicionales, como se puede observar en la Tabla 10.
- Subrayar la libertad de elegir (Ej. 23a y 23b).
- Uso explícito de *usted* (Ej. 14 Intérprete.), que, en este caso, funciona también para impersonalizar el ‘yo’.
- La expresión *digamos* para restar importancia al asunto (Ej. 24)
- Expresión situacional como *la situación es así* (Ej. 13).
- Atenuantes como *al parecer* (Ej. 16), que evita las afirmaciones categóricas.

Nº ejemplo y	Operador	Traducción Intérprete de ruso	Estrategia
Ejemplos 13-29. Intérprete. Conversación 7	<p>O: En el aeropuerto. Pues, vamos a buscar el teléfono.... Aeropuerto de Alicante...vamos a ver... aquí esta. ¿Del aeropuerto, verdad, no del puerto?</p> <p>I: Si, del aeropuerto, si.</p> <p>O: Vale, estupendo. Un momento. Te digo y hablas con ellos. Mira, 966...</p> <p>I: Sí. [XXX]</p> <p>O sea, es el teléfono de la oficina de AVIS en el aeropuerto de XXX.</p> <p>O: De XXX. Simplemente que den el parte y digan lo que ha ocurrido y posteriormente en esta oficina le digan qué hay que hacer, ¿vale? Yo, de todas formas, dejaré el aviso de lo que ha ocurrido.</p> <p>I: Vale, y si me preguntarán igual por si podemos nosotros llamar a la policía, ¿no?</p> <p>O: Claro, es que ellos tienen que decir en la oficina porque nosotros somos solamente la grúa, como sabes, y solo puedo aconsejar que haga una cosa u otra. Lo lógico es que si, como no han dejado ningún dato, no han visto nada y tal,... eso tienen que hacer evidentemente. Vale, pero díles que hablen con la oficina.</p>	<p>Mira, la situación es así [Ej. 13]; usted [Ej. 14] llamó a la asistencia en carretera.</p> <p>Teniendo en cuenta que [Ej. 15], al parecer [Ej. 16], puede circular y solamente [Ej. 17] tiene las marcas amarillas, lo más correcto sería que [Ej. 18] llame a la oficina del aeropuerto donde alquiló el coche. En AVIS del aeropuerto.</p> <p>Puedo darle [Ej. 19a] su número de teléfono y ahí le dirán qué hacer [Ej. 19b].</p> <p>Casi seguro que le dirán [Ej. 20] que llame a la policía para denunciar lo sucedido, pero ellos deberían decir qué hay que hacer [Ej. 21], porque esto no es un accidente [Ej. 22a], no es necesario ni que llevemos el coche a algún lado [Ej. 22b], ni a vosotros [Ej. 22c], así que la asistencia de carretera poco puede hacer [Ej. 22d], así que anote el número de teléfono, por favor.</p> <p>Sí, sí, eso es, pero si fuera necesario [Ej. 23a] sustituir el coche, digamos [Ej. 24], o si necesitaría un técnico en el lugar [Ej. 23b], pero en este caso el coche puede circular.</p> <p>Si solo tiene arañazos [Ej. 25a], por lo tanto [25b], solo con arañazos [Ej. 25c], considerando que el coche puede circular [Ej. 25d], tiene que llamar a ... Ahora le daré el teléfono de la oficina en XXX.</p> <p>Pero, en realidad ... por ahora le daré el teléfono de la oficina [Ej. 26a] y le pediré al operador el número de teléfono de la policía [Ej. 26b] también. Es que ellos deberían decirle qué es lo que exactamente tiene que hacer [Ej. 27]. Verás, XXX. Es decir [Ej. 28], es mejor que le digan qué hacer [Ej. 29].</p>	<p>[Ej. 13] Expresión situacional</p> <p>[Ej. 14] Uso explícito de "usted"/Impersonalización del 'yo'</p> <p>[Ej. 15] Anteponer explicación/justificación Expresión justificativa explícita "teniendo en cuenta que"</p> <p>[Ej. 16] Atenuante "al parecer"</p> <p>[Ej. 17] Subrayar el nivel bajo de la gravedad/Disminución de la gravedad</p> <p>[Ej. 18] Evitar el imperativo /Despersonalización del 'tú' mediante "Lo más correcto sería"</p> <p>[Ej. 19a y b] Evitar el imperativo/Despersonalización del 'tú' hacia el 'yo'</p> <p>[Ej. 20] Anteponer explicación/justificación</p> <p>[Ej. 21] Añadir explicación/justificación</p> <p>[Ej. 22a, 22b, 22c, 22d] Añadir explicación/justificación. 22b incluye "no es necesario" y es reforzado por "ni que" y "algún". El 22d es introducido por el conector lógico "así que". Este conector se repite antes del imperativo de "anote".</p> <p>[Ej. 23a y 23b] Subrayar la libertad de elegir</p> <p>[Ej. 24] "digamos"</p> <p>[Ej. 25a, 25b, 25c y 25d] Anteponer explicación/justificación. Si 25a es introducido por el adverbio "solo" [subrayando el nivel bajo de la gravedad], los ejemplos 25b y 25d son introducidos por los conectores lógicos "por lo tanto" y "considerando que" mientras que el ejemplo 25c, por el adverbio "solo con", que subraya, de nuevo, el nivel bajo de la gravedad</p> <p>[Ej. 26a y 26b] Evitar el imperativo/Despersonalización del 'tú' hacia el 'yo' y 'ella'</p> <p>[Ej. 27] Añadir explicación/justificación</p> <p>[Ej. 28] Añadir explicación/justificación de manera explícita mediante "es decir"</p> <p>[Ej. 29] Evitar el imperativo/Despersonalización del 'tú' hacia 'ellos' y expresión impersonal "es mejor que"</p>

Tabla 10: Segundo ejemplo intervención larga

Otra manifestación clara de la despersonalización del ‘tú’ se observa en el siguiente ejemplo, en el que se da protagonismo a las ‘preguntas que surjan’ en lugar de al interlocutor que las realizaría:

Nº ejemplo y conversación	Operador	Traducción Intérprete ruso	Estrategia
Ejemplo 30. Conversación 2	Si, exactamente, y nosotros le buscaremos un intérprete que habla ruso. Y que diga en la llamada que habla ruso, ¿de acuerdo? Ruso.	Usted, por favor , si surgen algunas preguntas [Ej. 30], tiene que llamar al mismo número al cuál ha llamado antes y comentar que necesita un traductor de ruso, pues de ruso.	[Ej. 30] Evitar el imperativo/ Despersonalización del ‘tú’

Tabla 11: Otro ejemplo de la despersonalización del ‘tú’

6. Discusiones

6.1. RELACIÓN OPERADOR-INTÉRPRETE

En primer lugar, destaca el tono personal, familiar y cercano de los actos de comunicación entre el operador y el intérprete (en español). Esta característica es evidente mediante el uso muy frecuente de la 2ª persona singular y del imperativo en sus formas directas (con o incluso sin atenuantes por el operador).

Con respecto a la relación entre el operador y el intérprete, parece que existe una relación de complicidad o de pertenencia al mismo equipo. Esto se traduce en varias ocasiones en la proporción de información básica o resumida por parte del operador de lo que se espera que el intérprete obtenga del cliente y, en realidad, se espera que el intérprete complete el resto de la información.

En cuanto a la transmisión de los mensajes, se utiliza la 3ª persona, lo que complica y alarga la conversación e intervención de las partes. Este mismo aspecto ha afectado la modalidad de análisis elegida basada en la distinción entre, por un lado, las estrategias aplicables a lo que parece tener como referente directo al intérprete mediante mensajes que no necesariamente se transmitirán como tal al cliente, y por otro, las estrategias aplicables a lo que parece tener como referente directo al cliente.

Los actos comunicativos más comunes son las peticiones mediante una gran cantidad de verbos, imperativos y expresiones específicas a entornos conocidos o familiares. Se utilizan estrategias atenuantes, pero su número es reducido, comparado con la intervención en ruso, y no se trata de atenuantes que distancien o reduzcan mucho el posible impacto en el interlocutor, sino, más bien, de un nivel mediado

aceptable. Esta situación parece aceptable en la mayoría de los casos analizados bajo la premisa de que el operador es consciente de que su intervención es filtrada y mejorada por el intérprete que conoce las normas de cortesía de la cultura de destino. De otro modo, las intervenciones del operador podrían ser interpretadas por el cliente, de origen ruso, como demasiado directas e incluso podrían identificarse varios ejemplos de ataques contra la imagen negativa del cliente (incluso por el mismo intérprete).

Las estrategias más comunes utilizadas por el operador en relación con el intérprete son las de pedir confirmación/aprobación o simular cierta complicidad con el intérprete, despersonalización del 'tú' mediante formas impersonales del verbo y la aparente disminución de la cantidad de la información solicitada/el esfuerzo solicitado. También se encuentra algún caso de valorización de la acción y alguna posible atenuación dialógica. En cambio, las estrategias más comunes utilizadas por el operador en relación con el cliente son el uso de justificaciones y explicaciones, como la estrategia más frecuente, seguida por la necesidad de subrayar la libertad de elegir antes de añadir un requisito o teniendo en cuenta una condición preexistente, el uso de verbos atenuantes como *puede* y *digamos que* o alguna recomendación. La petición de confirmación/aprobación es mucho menos frecuente, aunque también es posible que se intercale o se sobreentienda esta estrategia como parte de la comunicación con el intérprete que, a su vez, se comunica con el cliente.

6.2. RELACIÓN INTÉRPRETE-CLIENTE

En contraste con el tono del operador, el tono del intérprete de los actos de comunicación entre el intérprete y el cliente (en ruso) es más formal, parece más respetuoso y distante. Se utiliza el distanciamiento de los mensajes y la cortesía para evitar la imposición en el caso de las peticiones requeridas por la relación asimétrica en la que el cliente se ve involucrado. Esta característica se observa mediante el uso muy frecuente de "usted" explícita e implícitamente, la conjugación de los verbos en cuestión, lo que puede parecer para un nativo español un uso excesivo de *por favor* y una serie de estrategias de distanciamiento y atenuación en el caso del ruso. Esto resulta en turnos más largos en el caso de la comunicación entre el intérprete y el cliente y en la ampliación del mensaje y como técnica de traducción.

Con respecto a la relación entre el intérprete y el cliente no parece que exista una relación de complicidad sino una relación profesional neutra basada en la transmisión de información de una parte a otra parte. Incluso se observa un distanciamiento entre el intérprete y las posibles personas a las que tiene que acudir el cliente mediante referentes claros como *ellos*, *le dirán*, etc.

Aunque en la comunicación entre el intérprete y el cliente se utilice la 1ª persona en la mayoría de los casos, también hay casos en los que se utiliza la 3ª persona, al parecer, reforzando el distanciamiento del intérprete del mensaje transmitido.

Las estrategias más utilizadas son el uso de las explicaciones y justificaciones reforzadas por conectores, así como de explicaciones y justificaciones antepuestas, junto con expresiones justificativas explícitas/conectores, como “teniendo en cuenta que”, “por lo tanto” y “considerando que” o el adverbio *solo* y el uso explícito de *usted*. También se subraya el nivel bajo de la gravedad o disminuye la gravedad de la situación y se utilizan diferentes estrategias para evitar el uso del imperativo como la despersonalización del ‘tú’ hacia el ‘yo’ o ‘ellos’, el uso del presente y expresiones impersonales. Básicamente, se intenta evitar el imperativo utilizando múltiples estrategias de atenuación, varias de ellas en la misma intervención y reforzando las ideas anteriores transmitidas mediante explicaciones como preludeo al acto de petición.

También se observa que, en algún caso, el intérprete se toma la libertad de pedir aclaraciones para ser preciso antes o durante la conversación con el cliente y de añadir y ampliar información. Por otro lado, en algunos casos se llevan a cabo conversaciones entre los hablantes sin que se traduzca todo a la otra parte implicada, lo que supone infringir algunos principios éticos de la interpretación como exactitud, precisión o totalidad del mensaje. Como hemos visto, esto es precisamente uno de los parámetros fundamentales para evaluar la calidad de una interpretación (Jaime, 2018).

Estas diferencias en cuanto al uso y frecuencia de uso con respecto a las estrategias de atenuación se deben principalmente a las diferencias culturales de los agentes implicados en la comunicación, por un lado, la cultura española y, por otro, la cultura rusa. En este sentido, cabe destacar la distinción que Brown y Levinson (1987: 245) hacen entre las culturas de cortesía positiva (de países como Papúa Nueva Guinea o el este de los Estados Unidos o, en general las sociedades complejas y grupos dominados) y las culturas de cortesía negativa (de países como Japón, Malasia, Gran Bretaña o con grupos dominantes). Teniendo en cuenta los resultados de nuestro estudio, se puede identificar, por un lado, en la cultura española, las características de la cortesía positiva y por otro, en la cultura rusa, las características de la cortesía negativa. Por lo tanto, el encuentro de estas dos culturas en conversaciones biculturales habría producido no solo incompatibilidades culturales sino también ataques contra la imagen si las conversaciones no hubieran sido mediadas por intérpretes profesionales.

Las recomendaciones para los intérpretes que trabajen en este tipo de situaciones en la combinación español-ruso y basadas en las intervenciones analizadas, serían, en realidad, aplicables a otras combina-

ciones lingüísticas y estarían relacionadas con los parámetros utilizados para evaluar la calidad de la intervención del intérprete por Jaime Pérez (2018: 33-50). Estas recomendaciones no serán necesarias si se trata de intérpretes formados en interpretación y mediación:

- Utilizar un protocolo de presentación al inicio de la conversación tanto para el operador como para el cliente.
- Indicarle al operador algunas particularidades que facilitarían la conversación: uso de la 1ª persona y tratar los temas como si tuviera un contacto directo con el cliente.
- Avisar al operador sobre posibles incompatibilidades culturales cuando estas puedan afectar la percepción del mensaje en ambas direcciones.
- Tener en cuenta todos los principios que rigen la interpretación incluyendo la exactitud, fidelidad e integridad del discurso.

Como propuestas de buenas prácticas para el operador esta vez y en nuestra percepción de los ejemplos analizados para facilitar la comunicación también podemos partir de los parámetros utilizados para evaluar la calidad de la intervención del intérprete por Jaime Pérez (2018: 33-50). Por lo tanto, nuestras recomendaciones para el operador en su trabajo con intérpretes telefónicos de cualquier combinación lingüística (incluida la combinación español-ruso) serían similares con respecto al uso de un determinado protocolo y de la 1ª persona, pero tendrían que complementarse con otras relacionadas con la formalidad de su actuación, el equilibrio en la información proporcionada y los aspectos culturales. Nuestras recomendaciones serían las siguientes:

- Mantener el equilibrio con respecto a la cantidad y el tipo de información proporcionada al intérprete antes del encuentro.
- Utilizar un protocolo de presentación de la situación indicándole al intérprete la información de manera precisa (situación, tipo de interlocutor e instrucciones) antes de iniciar la conversación con el cliente.
- Utilizar un protocolo de presentación más formal para el cliente, que el intérprete interpretará para que todas las partes se encuentren en condiciones de igualdad con respecto a la información que se proporciona y no se produzca desconfianza.
- Utilizar la 1ª persona en la conversación como si la conversación se produjera directamente entre el operador y el cliente sin la intermediación del intérprete.
- Más específicamente, a nivel pragmático-cultural y a raíz del presente análisis, deben tener en cuenta que los interlocutores rusos esperan cierta cortesía y muestras de respeto mediante el uso de *usted* y de ciertas expresiones más formales. Además, deben utilizar más atenuantes específicos para contrarrestar la imposición específica de las peticiones, que son características en este tipo de situaciones.

7. Conclusiones

Mediante este estudio se ha pretendido identificar y analizar las estrategias de mitigación y atenuación más frecuentes utilizadas por el operador español y el intérprete de español-ruso en conversaciones sobre asistencia en carretera con interpretación telefónica mediada en la combinación español-ruso. Igual que en el estudio de Contreiras (2020), los resultados muestran la existencia de mecanismos atenuadores que no necesariamente son iguales en las dos lenguas y se encuentra una frecuencia diferente de los mecanismos comunes por motivos relacionados con los aspectos socioculturales implicados.

La percepción de los participantes en un acto comunicativo bicultural por teléfono, además de caracterizarse por falta de interacción entre los participantes y observación de otros factores extratextuales que intervienen en la comunicación, está directamente relacionada con las normas conversacionales de cada cultura implicada. De este modo, un mismo mensaje puede ser interpretado de forma diferente por hablante e interlocutor, pudiendo dar lugar a distorsiones, malentendidos o incluso ataques contra la imagen personal que cada uno intenta proyectar. La intervención del intérprete es fundamental para facilitar la comunicación y transmitir los mensajes. Asimismo, es esencial para garantizar que las normas conversacionales se cumplen para que esa transmisión sea eficaz y las imposiciones específicas de las peticiones en conversaciones relacionadas con la asistencia en carretera no afecten negativamente la percepción de esos mensajes especialmente en relación con su imagen negativa o la libertad de actuación.

En los casos concretos estudiados en el presente estudio se comprueba que el intérprete lleva a cabo esta función mediante estrategias de mitigación. El comportamiento más repetido por los intérpretes fue la adición de *por favor* en cualquiera de sus formas, a veces hasta dos veces en una misma intervención. A ello le sigue el añadir o anteponer justificaciones y el uso explícito de *usted* como las estrategias más empleadas. Por su parte, destaca el hecho de que, a pesar de que el operador también emplee el *por favor*, la mayor parte de las veces lo hace para dirigirse al intérprete y no al cliente. Esto podría derivar de la cercanía de equipo en la relación operador-intérprete. No obstante, a pesar de que el intérprete emplee el *por favor* con frecuencia con el cliente, su relación es más distante.

En relación con la teoría de Briz (2019: 237) expuesta al inicio, las conversaciones analizadas presentan los tres tipos de atenuación por parte tanto de los operadores como de los intérpretes: pragmática (mediante la impersonalización del 'yo' y la despersonalización del 'tú'), semántico-pragmática y dialógica (en el caso del operador).

Se observa el uso de estrategias diferentes, lo cual podría ser un indicativo, como ya se ha mencionado, de una asimetría entre ambas

culturas en cuanto al tipo de cortesía predominante, que, según la teoría de Brown y Levinson (1987), puede ser positiva o negativa. Por ejemplo, los operadores (cultura española) emplean la valorización de la acción (positiva) mientras que en el caso de los intérpretes (cultura rusa) predomina el uso de justificaciones (negativa). No obstante, en ambos casos se observa el uso de la impersonalización (negativa). Destaca, además, el hecho de que el intérprete medie entre dichas asimetrías mediante las mencionadas estrategias de atenuación.

En general, observamos que los mensajes llegan a transmitirse, aunque consideramos que la concienciación de las partes implicadas sobre las estrategias de atenuación identificadas y las recomendaciones para cada agente son esenciales para garantizar una comunicación adecuada. Esto cobra especial importancia si se tiene en cuenta la prevalencia de acciones que pueden contribuir a dificultar la conversación o pueden resultar ofensivas para una de las partes, como es el caso del uso de la 3ª persona por parte de los operadores.

8. Referencias bibliográficas

- ALBELDA, M. (2008): "Atenuantes en Chile y España", Briz, A. *et al.* (eds.), *Cortesía y conversación: De lo escrito a lo oral*, Valencia: Universidad de Valencia, pp. 98-113. Disponible en: <http://www.edice.org/descargas/3coloquioEDICE.pdf> (Fecha de consulta: 10/12/2021).
- AKIZHANOVA, D. *et al.* (2021): "The linguistic components of intercultural communications on an example of a multicultural society: comparative studies of cultures", *Propósitos y Representaciones* May, 9, pp. 1-12. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1114>
- AL DUWEIRI, H. (2012): "La traducción de fórmulas de cortesía lingüística del árabe al español e inglés en los textos literarios", *Alfinge*, 24, pp. 55-76. Disponible en: <https://helvia.uco.es/handle/10396/14024> (Fecha de consulta: 10/12/2021).
- ALI, A. I. y SALIH, S. M. (2020): "A Taxonomy of Mitigation Devices in English Language", *Koya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(1), pp. 31-40. <https://doi.org/10.14500/kujhss.v3n1y2020.pp31-40>
- ÁLVAREZ MURO, A. (2007): "Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación", *ELiEs*, 25. Disponible en: http://elies.rediris.es/elies25/alvarez_cap5_1.htm (Fecha de consulta: 7/12/2021).
- BRAVO, D. (2004): "Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico", Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*, Barcelona: Ariel Lingüística, pp. 16-37.
- BRIZ, A. (2004): "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación", Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*, Barcelona: Ariel Lingüística, pp. 67-93.
- BROWN, P. y LEVINSON, S. (1987): *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- CAFFI, C. (1999): "On mitigation", *Journal of Pragmatics*, 31(7), pp. 881-909.

- CAFFI, C. (2007): *Mitigation*, Amsterdam: Elsevier.
- CONTRERAS, J. (2017): “Intensivierungs- und Abschwächungsmechanismen in Talkshows: Eine Analyse Spanisch-Deutsch”, Ehrhardt, C. y Neuland, E. (eds.), *Sprachliche Höflichkeit. Historische, aktuelle und künftige Perspektiven*, Tübingen: Narr Francke Attempto, pp. 207-222.
- CONTRERAS, J. (2020): “Mecanismos lingüísticos de atenuación en conversaciones coloquiales españolas y alemanas”, *Revista signos*, 53 (104), s/p. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342020000300885>
- CONTRERAS, J. y ZHAO, L. (2017): “Análisis contrastivo de estrategias de atenuación en un corpus de correos electrónicos españoles, alemanes y chinos”, Albelda, M. y Mihatsch, W. (eds.), *Atenuación e intensificación en géneros discursivos*, Madrid: Iberoamericana/Vervuert, pp. 205-220.
- DÍAZ PÉREZ, F. J. (2004): *La cortesía verbal en inglés y en español. Actos de habla y pragmática intercultural*, Jaén: Editorial de la Universidad de Jaén.
- DICCIONARIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2021): “Mitigar”. Disponible en: <https://dle.rae.es/mitigar> (Fecha de consulta: 6/12/2021).
- HSU, T.-W. (2011): “La traducción de las estrategias de cortesía en la correspondencia comercial en lengua china y lengua española”, *Sendebär*, 22, pp. 43-71. <https://doi.org/10.30827/sendebär.v22i0.344>
- GOFFMAN, E. (1959): *The presentation of self in everyday life*, New York: Anchor Books.
- GOFFMAN, E. (1967): *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*, New York: Anchor Books.
- JAIME PÉREZ, A. (2015): “Remote interpreting in public services. Developing a 3G phone interpreting application”, Lázaro Gutiérrez, R., et al. (eds.), *Investigación Emergente en Traducción e Interpretación*, Granada: Comares, pp. 73-82.
- JAIME PÉREZ, A. (2018): “Designing and implementing an online training programme for telephone interpreters”, Ruiz Mezcuca, A. (ed.), *Approaches to telephone interpretation: research, innovation, teaching and transference*, Berna: Peter Lang, pp. 33-50.
- JAIME PÉREZ, A. (2019): “VOZE APP. Interpretación telefónica durante el proceso de acogida de refugiados”, Valero Garcés, C. et al. (eds.), *Tecnología al servicio de la TISP en situaciones de crisis*, Alcalá de Henares: Editorial Universidad de Alcalá.
- HAVERKATE, H. (2004): “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española”, Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*, Barcelona: Ariel Lingüística, pp. 56-65.
- LÁZARO GUTIÉRREZ, R. (2019): “Telephone interpreting and roadside assistance”, *Translation and Translanguaging in Multilingual Contexts* 5(3), pp. 215-240. <https://doi.org/10.1075/ttmc.00033.laz>
- LÁZARO GUTIÉRREZ, R. y CABREIRA MÉNDEZ, G. (2018): “Pragmática e interpretación telefónica: un estudio sobre ataques contra la imagen de los intérpretes (FTA, Face threatening acts)”, Curado, A. (ed.), *LSP in Multi-disciplinary contexts of Teaching and Research*, 3, pp. 85-90.
- LÁZARO, GUTIÉRREZ, R. y CABREIRA MÉNDEZ, G. (2019): “Context and pragmatic meaning in

- telephone interpreting”, Blitvich, P. et al. (eds.), *Technology Mediated Service Encounters*, Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, pp. 45-68.
- LEECH, G. (1983): *Principles of Pragmatics*, London, New York: Longman.
- LUQUE MARTÍN, M. (2008): “La interpretación telefónica en España”, *Hermeneus*, 10, pp. 1-6.
- MARTÍNEZ-GÓMEZ, A. (2008): “La interpretación telefónica en los servicios de atención al inmigrante de Castilla-La Mancha”, Valero-Garcés, C. et al. (eds.), *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Desafíos y Alianzas*, Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 338-353.
- MURGU, D. y JIMÉNEZ, S. (2011): “La formación de un intérprete telefónico”, Valero-Garcés, C. et al. (eds.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERcoNEctado*, Alcalá de Henares: Servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 214-219.
- PRIETO, M. (2008): “La interpretación telefónica en los servicios sanitarios públicos. Estudio de caso: el servicio de “conversación a tres” del Hospital Carlos Haya de Málaga”, Valero-Garcés, C. et al. (eds.), *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Desafíos y Alianzas*, Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 369-384.
- TIGRIS, S.-L. (2013): “Perspectivas sobre la cortesía lingüística”, Muşeanu, E. (coord.), *Crossing boundaries in culture and communication*, 4 (2), Bucharest: Editura Universitară, pp. 67-76.
- UCLÉS RAMADA, G. (2018): “La atenuación de los marcadores de control de contacto en PRE-SEEA: Un estudio comparativo entre España y México”, *Nuevas aportaciones sobre la atenuación pragmática. Formas, funciones y variación lingüística RILCE: Revista de Filología Hispánica*, 34(3), pp. 1313-1335.
- VILLALBA, C. (2018): “Primera persona del plural en los juicios orales. Valor representativo y estrategia atenuante”, *Nuevas aportaciones sobre la atenuación pragmática. Formas, funciones y variación lingüística. RILCE: Revista de Filología Hispánica*, 34(3), pp. 1056-1080.
- WATTS, R. (2003): *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.