

FRANCA ORLETTI¹

La conversazione diseguale 30 anni dopo²

Abstract

Il saggio ripercorre gli sviluppi della riflessione sulle interazioni istituzionali nel quadro dell'Analisi conversazionale a partire dalla pubblicazione di "La conversazione diseguale" e mostra la sostanziale tenuta del quadro categoriale ivi proposto.

This paper recounts how research on institutional interactions have developed within the framework of Conversational Analysis since the publication of "The Unequal Conversation", and the durability of the categorical framework therein proposed emerges.

1. *Premessa*

Il volume *La conversazione diseguale* rappresenta la sintesi di quella che possiamo definire la svolta contestuale nell'Analisi della conversazione (Orletti 2004). Per cogliere gli sviluppi della riflessione sulle asimmetrie conversazionali è opportuno parlare del passato, esaminando la genesi di tale corrente di studi, del presente, ovvero della prospettiva attuale sul tema, dei possibili cambiamenti di paradigma e della introduzione di nuovi oggetti di analisi e, infine, del futuro, delle possibilità di sviluppo della ricerca sulla conversazione diseguale.

La lente che funge da filtro alla narrazione, è il testo "La conversazione diseguale", ma spesso questa angolatura si sovrapporrà con quella degli sviluppi dell'Analisi della conversazione, AC d'ora in avanti, approccio con cui si identifica gran parte del lavoro di ricerca di chi scrive in circa 50 anni di carriera.

2. *La genesi del volume*

Anche se pubblicato nel 2000, *La conversazione diseguale* contiene saggi elaborati in momenti precedenti. In particolare, alcuni risalgono alla fine degli anni '70, altri all'inizio anni '80, altri ancora all'inizio gli anni '90. Parlo³ del capitolo sulle

¹ Università degli Studi Roma Tre.

² Ringrazio Anna De Meo e tutto il comitato scientifico-organizzatore per avermi invitato al Convegno AItLA, Napoli 2022, e avermi dato l'opportunità di ripercorrere quasi cinquanta anni di carriera.

³ Nel testo il soggetto grammaticale utilizzato per riferirsi all'autrice sarà, a volte, la prima persona singolare, mentre in altri casi saranno adottate tutte le soluzioni che la grammatica dei testi scientifici ci offre per occultare l'agente, ovvero il plurale maiestatis; il si impersonale, la forma passiva, ecc.. Ci scusiamo con la lettrice/il lettore per l'alternanza delle forme, dovuta all'intreccio fra narrazione biografica e descrizione scientifica.

«Formulazioni» che riprende, con parziali modifiche, il saggio pubblicato con il titolo «Pratiche di glossa» in *Comunicare nella vita quotidiana* del 1983, e proposto a un convegno del 1979 dedicato alla Pragmatica linguistica⁴, del saggio sull'interazione in classe, presentato al *Convegno internazionale dell'IPRA* del 1980 e pubblicato nel 1981. Va anche aggiunto il saggio sull'intervista giornalistica, pubblicato nel 1996 su *Polis*, rivista di teoria politica.

Alla base della mia riflessione sulle asimmetrie conversazionali ci sono due sfondi teorici diversi: gli studi sulle interazioni istituzionali all'interno dell'Analisi della conversazione e il filone di ricerca europeo sul dinamismo dialogico (Linell 1998; Linell, Luckmann 1991; Markovà, Foppa 1991). Dei due è senza dubbio il primo che ha dominato nelle mie analisi.

2.1 La svolta contestuale in AC: dalla conversazione quotidiana alle interazioni istituzionali

In Orletti (1994: 17) affermavo: «uno degli sviluppi più interessanti dell'analisi della conversazione è stato determinato dallo spostamento di focus dalle proprietà astratte e invarianti della cosiddetta conversazione ordinaria all'esame comparato di sistemi diversi di scambio linguistico (...)». Richiamavo poi la controversia macro-micro in sociologia (Knorr Cetina, Cicourel 1981) e la soluzione data al rapporto fra micro-struttura sociale e macro-struttura dall'AC, cioè che la struttura sociale è «something humans do» (Boden, Zimmerman 1991: 4). In un lavoro del 2013, Heritage (p. 3) ripercorre la svolta contestuale e sottolinea che la distinzione tra conversazione ordinaria e interazioni istituzionali non era il focus (e la preoccupazione principale) dei lavori iniziali in AC, come è possibile rilevare nelle lezioni di Sacks degli anni '60 e '70, raccolte in Sacks (1992). Qui il sociologo, pur analizzando chiamate a un centro di prevenzione suicidi e sedute di terapia di gruppo, aveva l'obiettivo di individuare i tratti ricorrenti e invarianti della conversazione ordinaria. L'AC ha rilevato la rilevanza dello studio della conversazione per sé, considerandola come un dominio autonomo di ricerca. Fino a tutti gli anni '70, questo ha portato a individuare i vari meccanismi che permettono alla conversazione di essere realizzata in maniera strutturata e organizzata, ovvero il sistema dei turni, le sequenze, le aperture e le chiusure della conversazione come evento globale, il meccanismo del *repair*, ecc. Dal lavoro di Atkinson, Drew (1979), sull'interazione in tribunale, l'attenzione si sposta su come i meccanismi conversazionali «act to enable the local achievement and reproduction of institutional and organizational patterns in society» (Boden, Zimmerman 1991). Successivamente, negli anni '80, i contesti analizzati si ampliano, con le ricerche sulle interviste televisive (Clayman 1988; Greatbatch 1988; Heritage 1985), le chiamate d'emergenza (Zimmerman 1984), l'interazione in classe (McHoul 1978; Mehan 1979), le visite mediche (Heath 1986; West 1984) e su molti altri contesti istituzionali. Dobbiamo a Drew, Heritage (1992) l'esplicitazione dell'apparato concettuale

⁴ Primo Convegno di Pragmatica, 26/27 maggio 1980, Istituto di Linguistica, Università la Sapienza Roma. Organizzato da Franca Orletti.

necessario per poter individuare le interazioni che rientrano nella categoria di “parlato istituzionale”⁵. Secondo i due autori, le interazioni istituzionali si distinguono dalla conversazione ordinaria per i seguenti caratteri:

- di norma i partecipanti sono orientati da obiettivi legati ai loro ruoli/identità istituzionali;
- esistono delle restrizioni su cosa possa essere considerato un contributo rilevante nell’attività in corso;
- le interazioni istituzionali sono, di norma, associate a particolari schemi inferenziali e procedure specifici del contesto istituzionale.

Tale apparato, pur offrendo uno strumento per identificare le interazioni che possono essere collocate sotto la categoria di parlato istituzionale, non costituisce una definizione del campo, afferma Heritage (2013: 4):

In fact the boundaries between ordinary conversation on the one hand and institutional talk on the other are far from exact, and can be very difficult to specify (Schegloff 1999). In part, this is because institutional talk is not confined to any particular physical or symbolic settings such as hospitals, offices or classrooms (Drew and Heritage 1992) and by the same token ‘ordinary conversation’ can readily emerge in each and every one of these settings (Drew, Sorjonen 1997). Moreover many — indeed a large majority — of the practices associated with ordinary conversation are also deployed in institutional settings as well. However, though the boundaries between ordinary conversation and institutional interactions cannot always be specified with precision, the distinction between the two is often abundantly obvious to even naive observers who do not readily confuse medical consultations, courtroom examination, news interviews or mediation hearings with ordinary conversation between peers (Atkinson 1982).

Orletti (2000) amplia l’apparato analitico per descrivere i principi di base che regolano le interazioni istituzionali, fondendo i risultati della ricerca empirica di impronta AC con l’indagine linguistica sulle varietà settoriali e con categorie provenienti dall’antropologia del linguaggio di Duranti (1994) e Goodwin (1994). Ne emerge un quadro categoriale che anticipa gli sviluppi successivi della Conversation Analysis, in particolare l’attenzione per fattori come la gestione dello spazio e la funzione delle posture e del movimento dei corpi, anche se non si parla esplicitamente di multimodalità. In sintesi, così vengono delineate le caratteristiche delle interazioni istituzionali da Orletti (2000: 27-39):

- a. una prima caratteristica consiste “nel generale ridimensionamento della gamma di opzioni comunicative e comportamentali a disposizione degli interagenti. Mentre nella conversazione ordinaria si possono mettere in atto azioni e attività diverse, nelle conversazioni diseguali spesso le azioni realizzabili sono solo il fare domande e il dar risposte, come nell’ intervista”;
- b. una specializzazione degli interagenti rispetto alle opzioni comunicative, per cui c’è chi, ad esempio fa domande e chi, invece, risponde. Si stabilisce un’associazione fra ruolo comunicativo e ruolo istituzionale;

⁵ Si veda anche Arminen (2005).

- c. un prevalere, nell'ambito delle macrofunzioni realizzate nelle interazioni dai partecipanti, di alcune funzioni rispetto alle altre e una riorganizzazione in termini gerarchici delle diverse funzioni. In particolare, se riportiamo tutta l'attività comunicativa svolta dai partecipanti a tre macrofunzioni principali, quella gestionale, cioè di organizzazione dell'interazione, quella di trasmissione di conoscenze e quella di relazione sociale, vediamo che la prima è gerarchicamente preordinata alla seconda e alla terza, e che quest'ultima è veramente marginale e realizzata negli interstizi dell'interazione istituzionale vera e propria;
- d. la struttura dell'interazione è costruita in funzione dei fini istituzionali, per cui si hanno formati tipici di sequenze e di turni;
- e. l'interazione ha una caratteristica struttura in fasi, correlata agli obiettivi istituzionali; questo è particolarmente evidente e descritto nella visita medica (Have 1987; 1989; Robinson 2003; Heritage, Maynard 2006);
- f. l'organizzazione dell'interazione è nota solo a chi rappresenta l'istituzione, per cui si può parlare di una vera e propria agenda nascosta;
- g. l'adozione di una varietà specialistica;
- h. e la conseguente proiezione di una visione professionale sulla realtà descritta;
- i. l'attribuzione di una funzione simbolica alla disposizione di corpi e oggetti nello spazio.

3. *Conversazione e struttura sociale*

Lo stabilire una relazione fra struttura dell'interazione e istituzione ha, come conseguenza, il riproporre l'attenzione per quello che è uno dei *topoi* centrali della ricerca sociologica, il rapporto fra micro- e macrostrutture (Alexander et al. 1987). Tuttavia, come non si finirà mai di sottolineare, nella prospettiva dell'AC, «la struttura sociale (...) non è qualcosa che esiste 'al di fuori' indipendentemente dalle attività dei membri (Boden, Zimmerman 1991) ma è l'interazione verbale il fondamentale meccanismo che rende possibile il farsi, il plasmarsi, il ricostituirsi e il riaffermarsi della struttura attraverso l'azione degli individui (Orletti 2000)⁶. La conversazione è studiata come un fatto sociale di per sé, e l'attenzione per il contesto sociale esterno e le identità sociali dei partecipanti è sospesa (Zimmerman 1988). Questa strategia analitica, definita "analytic isolation" (Sharrock and Anderson 1987: 316) permette di raggiungere risultati estremamente importanti dal punto di vista del riconoscimento della struttura dell'interazione verbale, in quanto studiata di per sé e non perché manifestazione degli effetti dei fattori sociali esterni sul comportamento dell'individuo. Da questa scelta di metodo discende la visione del contesto nell'AC degli anni '80-'90 (Orletti 1994), non molto diversa da quella propria della *Conversation analysis* della prima ora. Si rifiuta l'idea, propria delle indagini quantitative delle scienze sociali, ma anche della ricerca sociolinguistica

⁶ La molteplicità di modi in cui gli umani "do" la struttura sociale (Hopper 1991) è ben descritta dai saggi in Boden, Zimmerman (1991).

di impianto variazionistico, del contesto come «cestino contenitore» di variabili sociali che condizionano i comportamenti dei partecipanti per proporre una visione riflessiva e speculare, attenta solo agli aspetti intra-interazionali, per cui i turni e le azioni sociali realizzate plasmano i turni e le azioni successive, che a loro volta trasformano quanto è appena avvenuto (Heritage 1984). Il contesto esterno, ad esempio le caratterizzazioni socio-culturali dei partecipanti, non entra in gioco in quanto tale nella struttura dell'interazione, ma solo se i partecipanti lo rendono rilevante, facendolo emergere, nel corso dell'interazione (Schegloff 1991). Il filone ortodosso, rappresentato soprattutto dalle posizioni di Schegloff (1991; 1992) e la miopia microanalitica che, secondo Wilson (1986), lo contraddistingue, trovano una correzione e una modulazione del rapporto micro-macro in ricerche che pur muovendo dall'AC, si pongono ai margini di questa per il peso dato ai fattori esterni, per l'attribuzione di una rilevanza "situata" ai fattori macro-sociali nell'interazione. Vanno in questa direzione il lavoro di Mehan sulle attività scolastiche per la collocazione di studenti diversamente abili (1991), che introduce la distinzione fra circostanze prossime e circostanze distanti che influenzano l'interazione, e le etnografie "situate" di Zucchermaglio (Zucchermaglio et al. 2013).

4. *Il presente*

Per capire cosa caratterizzi il presente della ricerca sulle asimmetrie conversazionali, e in particolare sulle interazioni istituzionali, è opportuno esaminare la «tenuta» dell'apparato analitico sviluppato da me e da altri ricercatori fra gli anni '80 e il 2000 e gli sviluppi attuali della ricerca. Ci si concentrerà solo su alcune categorie analitiche, quella di **regia** e quella di **formulazione**.

4.1 Il concetto di regia

Il concetto di regia è al centro della descrizione delle interazioni asimmetriche. Mentre nelle conversazioni fra pari «quello che uno può, possono gli altri» (Leonardi, Viaro 1983), nelle conversazioni diseguali ci sono restrizioni su ciò che i partecipanti possono fare e azioni consentite solo a chi rappresenta l'istituzione (Drew, Heritage 1992; Orletti 2000). Il controllo sull'interazione è esercitato in maniera diversa nei vari tipi di interazione asimmetrica, ma ci sono delle caratteristiche comuni ricorrenti in tale ruolo guida. Il regista, secondo Orletti (2000: 18-25)

- apre e chiude l'interazione, definendo i confini interni ed esterni rispetto al fluire delle relazioni sociali;
- assegna i turni, attraverso le varie procedure di etero-attribuzione del diritto di parola;
- realizza mosse «forti» (Linell, Luckman 1991), ovvero mosse che creano una rilevanza condizionata per le mosse successive (domande, ordini, ecc.);
- attraverso tali mosse dà inizio a sequenze e così esercita un controllo sui temi di discussione;

- quando viene meno l'accordo dei partecipanti sulla definizione dell'attività in corso, si realizza cioè una insubordinazione (Leonardi, Viaro 1983), ha il potere di ristabilire l'ordine ridefinendo la situazione. Può utilizzare a questo scopo dei commenti metacomunicativi, **le formulazioni**, volti a ridefinire la cornice contestuale;
- ha il potere di riconoscere lo status di insubordinazione di un comportamento deviante rispetto al quadro legale dell'interazione.

L'analisi di diversi contesti istituzionali, dalla classe scolastica (Orletti 1981; 2000) alla visita medica (Maynard 1991), mostrerà la negoziabilità e la dipendenza dal lavoro interazionale di tutti i partecipanti della costruzione del ruolo di regia. Emerge, quindi, il suo carattere di prodotto dell'attività conversazionale e non di effetto dell'influenza dei fattori esterni sull'interazione.

4.2 Limiti al potere di regia e atteggiamenti di resistenza nei confronti di tale potere

Già Leonardi, Viaro (1983), coniato il termine di “insubordinazione” avevano mostrato che è possibile che i conversatori pongano dei limiti al potere di regia. Orletti (1981; 2000) aveva mostrato come elusioni, e messe in discussione dell'asimmetria di potere avvenissero in classe e nell'intervista giornalistica. Boden, Zimmerman (1991), attraverso il concetto di “agency” avevano sottolineato il potere dei partecipanti di sottrarsi ai vincoli imposti dalle strutture sequenziali e di eludere domande e richieste di azione. Il tema dell'asimmetria di potere, del suo carattere negoziato, delle attività dei partecipanti per ridurre e opporsi ai vincoli sull'azione di chi detiene il controllo sull'interazione è, tuttavia, maggiormente sviluppato nel filone di ricerca sulla comunicazione in contesti terapeutici attraverso il tema delle iniziative del paziente all'interno della visita medica. Prima di soffermarci su questo è opportuno un breve excursus sull'interazione comunicativa in ambito terapeutico nella prospettiva della AC.

4.3 L'interazione medico-paziente

L'interazione medico-paziente, non descritta nel volume *La conversazione diseguale* come tipo di conversazione asimmetrica, ma evocata nello sfondo attraverso i riferimenti ai lavori esistenti, è stato l'ambito di ricerca più sviluppato in AC dagli anni 2000, preceduta dai pionieristici lavori di Frankel (1983; 1984), Heath (1982; 1986), West (1984), seguita dai lavori sulle cure primarie (Heritage, Maynard 2006; Maynard, Heritage 2005), e su settori specialistici dall'AIDS (Peräkylä 1995; Silverman 1997) alla chirurgia (Koschmann et al. 2005; Mondada 2003). Sono moltissimi i lavori che si sono succeduti negli anni, che hanno riguardato o branche specialistiche della medicina, o specifici momenti come la prescrizione di farmaci, gli antibiotici in particolare (per una rassegna recente si rinvia a Barnes (2019); vanno comunque ricordati i saggi di Have (1991), Maynard (1991) sull'asimmetria nell'interazione medico-paziente). Per l'Italia si ricordano i lavori di Margutti, Galatolo (2013) sulla medicina delle protesi, e del gruppo coordinato da Zucchermaglio per le visite oncologiche (ad es. Alby et al. 2015; Sterponi et al. 2019;

Fatigante et al.2021), oltre ai lavori di Orletti (2013), Fatigante (2013), Orletti (2022), Fatigante, Orletti 2013) per la ginecologia. Una corrente di studi è quella sull'interazione nativo-non nativo in ambito medico con la presenza o meno di un mediatore (cfr. almeno Baraldi, Gavioli 2012; Gavioli, Baraldi 2013, Pasquandrea 2013). Il filone delle ricerche sull'interazione medico-paziente ha avuto uno sviluppo enorme e ha introdotto, anche, sostanziali modifiche di paradigma nell'AC adottando un approccio quantitativo con categorie formali di codifica proprie di un approccio *top down*. Su questo torneremo più avanti nel parlare degli sviluppi al di là di "La conversazione diseguale".

4.4 Asimmetria medico-paziente

Non solo l'AC, ma tutti i filoni di ricerca che si sono occupati del rapporto medico-paziente hanno sottolineato il potere del medico sull'interazione e spesso prospettato la necessità di una **medicina centrata sul paziente**⁷ diversa dal canone rigidamente asimmetrico prospettato dal modello ippocratico (Orletti, Iovino 2018; Orletti 2021; 2022; in stampa). I lavori dell'AC in questo ambito hanno mostrato che l'asimmetria è il risultato di una costruzione congiunta di medico e paziente (Have 1991; Maynard 1991). Entrambi i partecipanti mettono in atto comportamenti orientati alla "istituzionalità" del rapporto e collaborano alla costruzione dell'asimmetria. Il ruolo del regista non è ascritto al medico in quanto rappresentante dell'istituzione, ma è il risultato delle mosse attivamente e metodicamente realizzate da ambedue i partecipanti nel corso dell'interazione.

In particolare, dalle ricerche si rileva che:

- il paziente ha potere di iniziativa soprattutto in determinate fasi (ad esempio, Heritage, Robinson 2006 sottolineano come la fase della presentazione del problema sia spesso l'unico momento in cui il paziente può esprimere la propria opinione personale);
- il potere del medico si manifesta fundamentalmente nel fare domande e negare informazioni (Have 1991);
- le domande del medico rispondono a funzioni diverse: stabilire le azioni che vanno fatte e gli argomenti da trattare (agenda setting) (Boyd, Heritage 2006; Heritage 2010), non sono solo richieste di informazione: «Attraverso le domande il medico seleziona e propone gli argomenti rilevanti per la visita in corso, e, soprattutto, condiziona la risposta del paziente nella forma e nel contenuto» (Margutti, Galatolo 2013: 20).

⁷ Ci si limita qui a ricordare le riflessioni di Spinsanti (2010), reperibili anche sul sito <https://sandrospinsanti.eu>; la prospettiva "dalla parte del paziente" di Paola Di Cori, ricordata e rappresentata nel volume a cura di Fatigante, Pontecorvo (2022); la cosiddetta medicina narrativa iniziata da Charon (2001; 2005). Per un dibattito sulla centralità del paziente, conseguente alla legge 219/2017 oltre a Orletti, Iovino (2019), Orletti (2020), cfr. Dovetto (2020), in particolare la parte V.

4.4.1 Le iniziative del paziente

La letteratura internazionale sulle iniziative del paziente non è così estesa se la compariamo con la quantità di studi in genere di impronta AC sul rapporto medico-paziente e sul ruolo agentivo del medico nella strutturazione dell'interazione. Ricordiamo qui Have (1991), Teas Gill (1998), Stivers, Heritage (2001), Robinson (2001), Gill, Maynard (2006), Heritage, Robinson (2005), Stivers (2005). Di particolare rilievo il numero monografico di *Text* curato da Beach nel 2001 dedicato alle autodiagnosi. Per quanto riguarda il contesto italiano, Margutti, Galatolo (2013; 2022), analizzando un corpus di visite specialistiche presso un centro di costruzione e applicazione di protesi, mostrano una pratica ricorrente nei dati per cui i pazienti utilizzano un *pattern* multimodale che integra sguardo, parlato e gesto per realizzare iniziative che espandono il turno di risposta. La costruzione da parte del paziente di un'autodiagnosi e la parziale accettazione di questa da parte del medico è descritta in Orletti (2015). Qui vediamo come il paziente usi la fase della presentazione del problema per proporre un'autodiagnosi.

Es.1

1. DOTT. sì prego avanti
 2. PAZ. ah buongi↑orno dottoressa, buongi↓orno
 3. DOTT. buongio::rno, si accomodi(1.0) m↑i dica:: **che succe↑de?**
 4. PAZ. e::se:nta io da qualche gi↑orno e:: sento:: un fo↑rte:: male allo stomaco
 5. DOTT. allo stomaco::...ma dove di preciso?
 6. PAZ. guardi proprio q↑ui qui guardi °qui° (.hhh) sì ((tocca con la mano il punto esatto))
 7. DOTT. e::non pro↑prio allo stomaco e:: beh...quindi un'epigastralgia?
 8. PAZ. e::: ma sì::: ma perché probabilmente io è da:::
 9. guardi cioè il fatto è che sono cad↑uto e::avevo un forte dolore
 10. alla spalla
 11. e ho preso (hhh) per un lungo periodo degli anti::dolorifici.
 12. DOTT. ah, degli antidolorifici s↑i
 13. PAZ. =e::: allora penso che dipenda da quello, sì credo che::(1.0)
 14. potrebbe dipendere da quello sì [e:::
 15. DOTT. [sì e:::bè aspetti un attimo. (1.0) ma lei
 16. sente un dolore o bruciore? mi faccia capire.
- /.../

Il medico pone, a r. 3, la domanda “che succede” che ha come risposta da parte del paziente l'elencazione dei sintomi che lo hanno spinto dal dottore. Ma il paziente non si limita a questo. A r. 8, dopo aver confermato la formulazione da parte del medico in termini tecnici del suo disturbo, quasi fosse pienamente consapevole del termine “epigastralgia” va avanti fornendo dei dati che potrebbero spiegare il malessere. Offre, cioè, una spiegazione possibile del suo disturbo gastrico. La spiegazione è presentata in maniera non categorica, il suo grado di certezza epistemica mitigato attraverso espedienti linguistici. Questo in linea con quanto aveva mostrato Teas Gill (1998).

In un contesto istituzionale e terapeutico diverso, Merlino (2017; 2020a) mette in luce la validità di un approccio multimodale per analizzare le iniziative di un parlante afasico in una seduta di terapia riabilitativa. Nel corso di un'attività strutturata di denominazione, il parlante sfrutta il referente introdotto dall'immagine, le risorse mimico-gestuali e l'ecologia del *setting* per introdurre un argomento e iniziare uno scambio conversazionale.

4.5 Formulazioni

Il saggio pubblicato nel 2000, con il titolo «Formulazioni», riprende con poche modifiche quello precedente in *Comunicare nella vita quotidiana* (1983). Una prima differenza è nel titolo. La versione originale utilizzava il titolo «Pratiche di glossa» per due ragioni: sottolineare l'interesse per le pratiche di ragionamento comune con cui, nell'ottica etnometodologica di Garfinkel, Sacks (1970), i membri danno ordine e razionalità all'agire quotidiano; evitare la confusione con l'uso del verbo *to formulate* usato in AC nel senso italiano di 'esprimere' come in Schegloff (1972), *Notes on a conversational practice: Formulating places*. Il concetto di formulazione utilizzato in ambedue le versioni del saggio rispecchia il senso lato, utilizzato da Garfinkel, Sacks (1970), di metacommenti sull'interazione in cui la conversazione è usata per spiegare, chiarire, organizzare, sintetizzare l'interazione in corso. Orletti (1983: 82; 2000: 50) identifica con la categoria tutte quelle procedure che sono volte «in maniera esplicita alla razionalizzazione, alla contrattazione del significato di ciò che sta accadendo nell'interazione in corso». In particolare Orletti (1983; 2000) attribuisce le seguenti funzioni alle pratiche di glossa: permettere ai partecipanti alla conversazione di confrontare momento per momento la loro definizione della situazione in corso; riformulare quello che ha detto l'altro interlocutore; segmentare l'interazione in corso in fasi, indicandone l'inizio e la fine come una sorta di punteggiatura. Questa ultima funzione può essere svolta da posture, sguardi, orientamento e distanza dei corpi. Esistono, oltre alle glosse verbali, le glosse del corpo.

4.5.1 La fortuna della categoria di "formulazione"

Di tutti i sensi del termine, quello di riformulare per sintetizzare, è quello che ha più avuto successo nella ricerca europea, in particolar modo tedesca. Di qui la sostituzione del termine formulazione con quello più chiaro di riformulazione. In parte la maggiore diffusione di questa accezione è ascrivibile all'influenza del saggio sul tema scritto da Heritage e Watson (1979) in cui le formulazioni sono concepite solo come sintesi di quanto detto da un altro partecipante. Troviamo questo uso ristretto nei lavori di Gülich e Kotschi (1996); Bührig (1996); Ciapuscio (2003); Rittgeroth (2007); Deppermann (2011). Questa accezione si ritrova anche nelle ricerche strettamente AC, ad es. Heritage (1985); Beach, Dixon (2001); Drew (2003); Antaki et al. (2005); Hutchby (2005); Barnes (2007); Antaki (2008). Il valore di riformulazione ritorna anche in un lavoro recente di Pugliese (2021).

La relazione fra uso delle formulazioni e regia dell'interazione espressa in Orletti (1983; 2000) metteva in evidenza l'importante funzione delle formulazioni come

strumento di regia e ipotizzava una maggiore presenza di questa pratica nelle interazioni asimmetriche di natura istituzionale. Drew (2003) porta dati a conferma di questa ipotesi, mostrando vari esempi dell'uso di formulazioni in diversi contesti istituzionali: nelle sedute di psicoterapia i pazienti possono formulare quanto ha detto l'analista per rendere maggiormente chiaro ciò che ha detto; nei programmi telefonici basati su telefonate del pubblico il conduttore può sottolineare, anche in chiave polemica, quello che ha detto la persona al telefono, ai fini di alimentare un conflitto fra le parti; nelle interviste giornalistiche il giornalista può usare le formulazioni per spingere l'intervistato a aggiungere nuovi dettagli, ecc.. Gülich (2004) mostra il ruolo delle formulazione nel discorso divulgativo scientifico, utilizzata nei casi di asimmetria di conoscenze come ausilio nella spiegazione.

Proiettandoci più avanti nel tempo possiamo vedere, come ho già detto, che nelle ricerche successive ai due saggi di Heritage e Watson sul tema (1979; 1980) è prevalso il senso ristretto di formulazione, anche quando questa categoria viene utilizzata per spiegare le pratiche che permettono la costruzione del significato nell'interazione come in Deppermann (2011), in cui si analizza il ruolo di generalizzazioni e astrazioni delle formulazioni. Tuttavia, due lavori sviluppano il senso ampio del concetto di formulazione esposto in Garfinkel, Sacks (1970) e in Orletti (1983; 2000): il saggio del 2009 di Fele che applica l'analisi di Orletti alle telefonate di emergenza, mostrando la rilevanza della categoria per regolare e organizzare l'interazione in modo esplicito e manifesto; il lavoro di Sterponi et al. (2019) che mette in rilievo la funzione degli enunciati metapragmatici nella strutturazione delle attività e dell'organizzazione temporale nella visita oncologica. Anche se il termine usato è diverso, la funzione esplicita da questa categoria è esattamente quella attribuita da Orletti (1983; 2000) alle formulazioni quando parlava di "punteggiatura dell'interazione".

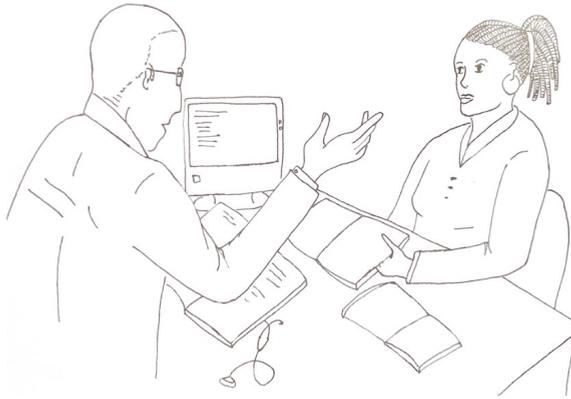
4.5.2 Glosse verbali e glosse corporee

Orletti (1983; 2000) aveva già intuito il ruolo delle risorse semiotiche nell'organizzazione dell'interazione, anticipando l'attenzione che la multimodalità nella conversazione avrebbe avuto negli anni successivi. La possibilità che glosse del corpo avessero la stessa funzione di quelle verbali era messa in luce nell'analisi delle formulazioni. Le posture, l'orientamento dei corpi concorrono con le parole a definire la situazione in corso, e permettono di arrivare a una definizione concertata di attività e situazioni (McDermott, Gospodinoff, Aron 1978). Orletti (2022) analizza, in una visita medica, l'interazione di formulazioni intese in senso classico come glosse verbali con glosse corporee per creare una attività di spiegazione che entrambi i partecipanti, medico e paziente, concorrono a costruire. L'esempio 2 è rappresentativo dell'utilizzo del *pattern* multimodale. Il medico sta controllando i risultati dei dosaggi ormonali quando si protende in avanti, verso la paziente, e stabilisce il contatto visivo guardandola negli occhi. Prima ancora di informarla sull'esito degli esami il medico anticipa con una "glossa introduttiva" la necessità che lei chieda chiarimenti quando non capisce. Qui entrambi si guardano negli occhi:

Es.2

Dott. se non capisce me lo dica perché io cerco-lei deve usc-deve nel senso è mio dovere farla (1.0...) aiutarla a capire non-eh::: (2.0.) dunque l'ovulazione è il fatto che lei tutti i mesi abbia l'ovulazione quindi la cellula uovo e quindi possa rimanere in gravidanza questo è:::eh:::(1.0.) i dosaggi ormonali quando si fanno servono a capire anche quello solo che se lei lo fa in terza giornata è chiaro che il progesterone, che è l'ormone che dice che è tutto a posto, è ba↑sso perché è troppo pre↑sto per...

Figura 1



Il dottore spiega qual è il suo ruolo attraverso la formulazione e costruisce, oltre che con la glossa verbale, attraverso le glosse corporee, sguardi e posture, l'evento come attività di "spiegazione", in cui entrambi i partecipanti sono coinvolti. L'aggancio dello sguardo fra medico e paziente coinvolge questa che ricambia disponendosi all'ascolto, confermando così che si condivide la definizione della situazione.

5. Oltre la conversazione diseguale

Abbiamo esaminato, fin qui, la tenuta dell'apparato categoriale sviluppato in Orletti (2000) e in particolare la vitalità e i rimodellamenti che, negli anni, hanno avuto le categorie di "regia" e di "formulazione". Ci occuperemo ora degli sviluppi che lo studio delle interazioni asimmetriche di natura istituzionale e più in generale, l'Analisi della conversazione, hanno avuto negli anni dopo il 2000, al di là di quanto già descritto o prefigurato in "La conversazione diseguale". Alcuni erano già in nuce, come quello della multimodalità, a cui senza utilizzare la categoria, si accennava in vari passi del volume, non ultimo quello appena esaminato, relativo alle formulazioni. Altre direzioni di ricerca si possono configurare come veri cambiamenti di paradigma, in particolare l'introduzione di un approccio quantitativo nel trattamento

dei dati e l'apertura alla considerazione degli stati mentali interni all'individuo nel cosiddetto programma epistemico in Heritage (2012).

5.1 AC e risorse multimodali. Per un'ecologia dell'interazione

La critica di logo-centrismo rivolta all'AC delle origini viene messa in discussione da Mondada (2019). Nell'analizzare il percorso dell'Analisi della conversazione verso l'approccio multimodale, l'autrice sottolinea come questo filone di indagine, pur avendo analizzato negli anni '60 e '70 solo dati audio, si sia, fin dai suoi primi passi, posto l'obiettivo di analizzare azioni e sequenze di azioni, non oggetti verbali, e come le azioni nell'interazione sociale siano realizzate attraverso l'utilizzo di risorse multimodali. D'altra parte, anche se con i limiti imposti dal tipo di raccolta dei dati utilizzato, la registrazione audio-, l'interesse per gli episodi non riconducibili al linguaggio verbale, come le risate e i silenzi, i fenomeni di ispirazione e espirazione e altri segnali vocali è confermato per la presenza nel sistema di trascrizione Jefferson di simboli per la notazione di tali comportamenti, oltre agli studi a questi dedicati. Si menzionano il lavoro di Schegloff (1982) sulla funzione interazionale dei borbottii di assenso, gli *ehm* di conferma che costellano la conversazione, ma soprattutto i numerosi studi dedicati alla risata nell'arco temporale che va dal 1979 al 2010 da Jefferson, molti anni prima dell'"embodied turn" dell'AC (Nevile 2015), fondati sulla consapevolezza del valore di azione sociale di tale fenomeno. In Jefferson et al. (1987:152) troviamo detto "Laughter is a systematically produced, socially organized activity". La peculiarità della risata è quella di non avere un contenuto proposizionale e di non poter essere analizzata in sotto-unità costituite da elementi linguistici (Glenn 2003). Eppure, come hanno mostrato i lavori pionieristici di Jefferson (1979; 1984; 1985; 2010; Jefferson et al. 1987), nonostante la sua limitata estensione e il suo essere un oggetto vocale senza un contenuto, la risata costituisce un fenomeno interazionale ordinato, prodotto per rispondere a specifici compiti interazionali. Va ricordato, inoltre, l'humus in cui si colloca la ricerca conversazionale. L'attenzione per la corporeità nell'interazione sociale era ben radicata nel contesto culturale in cui nasce l'AC. Si pensi ai nomi di Bateson, Schefflen, Birdwistell, Kendon e all'analisi dei fini dettagli in cui la corporeità concorre alla costruzione di contesti di *counseling* nelle etnografie di Erickson, Schutz (1981), Erickson (1975) e di quelli scolastici in McDermott, Gospodinoff, Aron (1978). I lavori pionieristici di Heath (1983; 1986) e Goodwin (1981 a e b), basati su filmati, sono stati poi seguiti da quelli di molti altri grazie all'uso di nuove tecnologie di video registrazione e l'AC ha sempre più ampliato la gamma delle risorse multimodali considerate, passando via via dall'esame dei movimenti co-verbali alla considerazione delle complesse *gestalt* multimodali (Mondada 2019). Accanto allo studio delle risorse semiotiche, nell'analisi dell'interazione sociale si è sviluppata un'attenzione verso gli oggetti materiali a partire dall'interesse nei confronti di situazioni in cui il non verbale e la manipolazione di oggetti, documenti, artefatti si legano a quanto accade nell'interazione sociale. Esempi di questo possono essere tratti dall'interazione nei supermercati (De Stefani 2015), nei musei (Heath, Lehm 2004; Orletti in prepara-

zione), nelle sale operatorie (Mondada 2014) e nei luoghi di lavoro (Deppermann et al. 2010). Neville (2015) parla di svolta corporea della ricerca interazionale, che studia corpi in movimento, che si scambiano sguardi e parole, che manipolano o si orientano verso oggetti materiali e documenti di vario tipo. Nel complesso delle attività prodotte, i partecipanti realizzano anche quelle sensoriali. I soggetti guardano, toccano, degustano, odorano. Le analisi, di conseguenza, oltre che multimodali sono multisensoriali (Mondada 2019; 2020; Cekaite, Mondada 2020; Fele, Mondada 2021). L'evoluzione verso una prospettiva multimodale allargata alla materialità e alla multisensorialità dell'Analisi Conversazionale nel mondo anglosassone è assai ben descritta nei lavori di Mondada (2019) e Neville (2018), a cui qui rimandiamo.

Per quanto riguarda l'Italia, l'attenzione per la corporeità nell'interazione sociale era presente già sul finire negli anni '60 nella formazione in campo psichiatrico e a fini terapeutici nella psicoterapia familiare. Ricordiamo la scuola di psicoterapia familiare di Selvini Palazzoli a Milano che videoregistrava le sedute e, muovendosi nel quadro teorico di Palo Alto, considerava il gesto parte integrante della comunicazione. Tuttavia, anche se i dati di Selvini Palazzoli sono stati successivamente oggetto di descrizione in lavori che si muovono nella prospettiva dell'AC, questi, come spesso avviene, si sono soffermati soprattutto sui dati verbali (Leonardi, Viaro 1983). Orletti, negli anni '80, utilizzava tecniche di videoregistrazione delle lezioni per far riflettere le insegnanti sulla comunicazione in classe⁸.

Per trovare studi riconducibili al quadro dell'AC attenti a una prospettiva multimodale è necessario arrivare agli anni 2000. Orletti, all'interno di un progetto Cofin coordinato da Clotilde Pontecorvo, studia l'interazione in classe di bambini con difficoltà utilizzando videoregistrazioni delle lezioni (Orletti 2015; Orletti, Fatigante 2004). Anche se un quadro teorico diverso, non si può non ricordare l'importante traccia lasciata da Adam Kendon nella sua attività di ricercatore presso l'Università Orientale di Napoli. Ci si limita qui a menzionare le ricerche di Carla Cristilli, in particolare Cristilli (2014; Graziano, Kendon, Cristilli 2011), condotte nell'ambito del quadro di ricerca kendoniano. Venendo ad anni più recenti, il ruolo delle risorse multimodali nella gestione dei turni è descritto in Orletti (2015). L'integrazione parola/gesto in interazioni mediche con paziente con protesi è oggetto di numerosi studi di Galatolo e Margutti (Galatolo, Margutti 2013). Galatolo esamina in una prospettiva multimodale sia contesti professionali, sia attività parasportive (Galatolo, Simone 2018; Simone, Galatolo 2019). Merlino, Bazzanella (2017) analizzano la funzione dei gesti nelle interazioni con parlanti afasici. Il tema del rapporto fra gesto e musica è al centro delle riflessioni di Veronesi sulla direzione di orchestra (Veronesi 2014, 2017). Fele (2016; 2018) evidenzia il valore della sensorialità in sedute di degustazione. Merlino (2020b; 2021) si sofferma sulle valenze del *touch* (tatto/tocco) in contesto terapeutico. I lavori qui citati forniscono una rappresentazione solo parziale dell'enorme quantità di studi su queste tematiche, ma i limiti di spazio non permettono un'analisi approfondita.

⁸ Attività di formazione e aggiornamento insegnanti condotta presso il Centro Iniziativa Democratica Insegnanti di Roma.

6. *Il paradigma quantitativo e l'utilizzo di categorie predefinite di codifica*

Se a metà degli anni '70 e per tutti gli anni '80 la combinazione di metodi quantitativi e AC era da considerare un hapax (si consideri il lavoro di West, Zimmerman, 1975 sulla correlazione fra interruzioni nella conversazione e sesso dei partecipanti) e la metodologia quantitativa era considerata antitetica alla AC, soprattutto per l'uso di categorie analitiche create a priori dal ricercatore, si pensi alle critiche di Mehan (1979) ai modelli di Flanders e Amidon, Hunter per l'interazione in classe, sul finire degli anni '80 avviene un cambiamento di rotta. Il lavoro di Heritage, Greatbatch (1986) sull'applauso nei discorsi politici, e poi, successivamente, le analisi di Heritage e colleghi, fra tutti Robinson, Stivers, dell'interazione medico-paziente, fanno emergere la rilevanza di un **approccio quantitativo**. Dall'analisi pionieristica di Heritage e Greatbatch dei discorsi politici, i contesti di applicazione dell'approccio quantitativo si sono estesi a conferenze stampa presidenziali (Clayman, Heritage, Elliott, McDonald 2007; Heritage, Clayman 2013), chiamate ad assicurazioni mediche (Heritage, Boyd, Kleinman 2001), visite mediche (Heritage, Robinson, Elliott, Beckett, Wilkes 2007; Mangione-Smith, Elliott, Stivers, McDonald, Heritage 2006; Mangione-Smith, Stivers, Elliott, McDonald, Heritage 2003; Robinson, Heritage 2014; Stivers, Majid 2007; Stivers et al. 2003), e conversazione ordinaria (Rossano 2012; Rossano, Brown, & Levinson 2009; Stivers et al. 2009).

La giustificazione di una tale scelta e la considerazione dell'adozione di un approccio quantitativo come qualcosa di non eretico per l'AC, è nel saggio di Stivers (2015) sul *Coding*. Se il *coding* formale, generato *top down* delle ricerche quantitative, è da considerare antitetico per la grossolanità delle categorie analitiche e per il fatto di trascurare gli aspetti sequenziali della conversazione, è possibile utilizzare un *coding* che tenga conto delle finezze dell'interazione, fondato sulle analisi della AC. Come sottolineano i fautori di una AC quantitativa, l'AC già utilizza, pur senza adottare quantificazioni numeriche, concetti quantitativi relativi alla distribuzione di particolari fenomeni, come attraverso l'uso di avverbi come *spesso, frequentemente*, ecc. Stivers cita l'uso di "massively" (Sacks & Schegloff 2007 [1979]: 24), "quite common" (Schegloff 1980: 107), "a lot more frequent" (Sacks 1987: .57), "scarcely ever" (Heritage 1984a: 305) and "a small number" (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977). I vantaggi dell'adozione di un approccio quantitativo sono così definiti da Stivers (2015):

There are two main advantages of this approach and thus accounts for this expansion. First, it is possible to answer research questions that are impossible with CA methods alone. These include questions such as whether interaction practices are associated with attitudinal variables; sociodemographic variables such as age, gender, race, language, or culture; or outcome variables such as receiving approval for a surgery or receiving antibiotics.

In addition to the broader array of research questions that this mixed methods approach offers, the second advantage of this approach and thus the second account for the mixed methods expansion is that it allows conversation analysts to reach au-

diciences who would otherwise be inaccessible. In some cases these are professionals—physicians, medical educators, journalists, or journalism instructors, etc.

Vediamo il peso, in queste parole, della volontà di individuare sempre più contesti applicati all'Analisi della Conversazione e l'influenza di committenti esterni alla ricerca.

In Italia adottano una mescolanza di AC e metodi quantitativi il gruppo di ricerca coordinato da Zucchermaglio alla Sapienza di Roma, e Margutti, Galatolo nell'analisi dell'interazione medico-paziente.

L'adozione di un approccio quantitativo in AC suscita delle perplessità, soprattutto quando viene applicato a delle categorie funzionali. Infatti, è molto diverso quantificare le occorrenze di specifici item linguistici in determinate posizioni sequenziali, come *any vs some* (Heritage, Robinson 2011), o *oh* (Heritage 2018) rispetto all'utilizzo di categorie funzionali come quella di domande. La categorizzazione di Stivers, Enfield (2010) delle domande appare semplicistica comparata con le fini analisi linguistiche di taglio pragmatico sviluppate negli anni nella ricerca in vari ambiti sulla scia della visione azionale della lingua di impronta austriaca. Tali ricerche mostravano l'infinita gamma di espedienti formali per formulare domande.⁹ Si ricorda qui soltanto Gnisci, Quintili (2002) per l'ambito giudiziario e il più recente lavoro di Zuczkowski et al. (2021) fondato sul modello epistemico di Heritage.

Ma una critica più forte, derivante proprio dalla visione sequenziale della AC e dal ruolo della sequenza per definire l'azione realizzata, è che una mossa che può essere intesa come un tipo di azione in un determinato punto della successione dei turni può essere subito dopo ridefinita come qualcosa di completamente diverso sul piano funzionale in base alle reazioni che la seguono. Il contesto intrainterazionale definisce e ridefinisce le azioni realizzate.

7. Il programma epistemico di Heritage e la controversia con Lynch e il gruppo EoE

L'interesse di Heritage per la distribuzione delle conoscenze nell'interazione lo porta a sviluppare un programma di ricerca definito *epistemic program* dai suoi detrattori che esplora i cosiddetti «territori di conoscenza dell'interazione». Il sociologo parte dalla distinzione laboviana nel discorso fra conoscenze di tipo A e di tipo B e sviluppa categorie come accesso alle conoscenze, primato epistemico, gradiente epistemico (Heritage 2011; 2012).

Heritage caratterizza, in queste sue analisi, la conversazione come un continuo monitoraggio di ciò che l'altro sa. I suoi detrattori, le cui opinioni sono raccolte in un numero di *Discourse Studies* di cui sono curatori Lynch, Macbeth (2016) considerano la direzione di ricerca come antitetica alla tradizione AC che aveva negato la rilevanza degli stati mentali dei partecipanti e legato l'analisi all'*hic et nunc* dell'interazione. Heritage (2018) effettua un tuffo nel passato nella ricerca dell'AC per controbattere ai sostenitori di EoE, ricordando concetti come *recipient design*,

⁹ Andando molto indietro nel tempo, si ricorda ancora il lavoro del Gruppo di Padova su 101 modi di richiedere (Benincà et al. 1977).

membership categorization, e lo stesso lavoro di Schegloff (1972) su *Formulating places*. Di fatto mostra come la tradizione AC abbia sempre, ma soprattutto alle origini, fatto uso delle conoscenze dei partecipanti nell'analisi.

8. Il futuro

Da quanto abbiamo visto finora, la ricerca sulle conversazioni diseguali nell'ambito dell'Analisi della conversazione è estremamente viva e produttiva. Per il futuro, possiamo immaginare molteplici ambiti in cui questo filone di studi può fornire ulteriori contributi, sia in senso teorico che applicato (Antaki 2011). Ne indichiamo solo alcuni.

Dal punto di vista teorico e descrittivo:

- Riconciliare ulteriormente analisi linguistica e analisi sociologica per la comune attenzione per le azioni che gli enunciati realizzano in vari ambiti della conversazione ordinaria e istituzionale, sottolineando la centralità della visione «azionale» dell'interazione. È in questa direzione che vanno i lavori dell'ultimo Heritage, che si spingono a ricomporre la dicotomia fra teoria degli atti linguistici e AC. Non va dimenticato, nell'intersezione grammatica/interazione, il campo di indagine della linguistica interazionale (Orletti, in stampa);
- Recuperare l'attenzione per il ruolo delle conoscenze nella strutturazione dell'interazione, ovvero un tuffo e un recupero delle radici etnometodologiche della AC, senza cadere nella visione del contesto come cestino dei rifiuti;
- Ampliare la descrizione ai sistemi di dialogo prodotti da Chatbot, per individuare i limiti e le differenze con la conversazione naturale. Si pensi al rilievo mediatico attribuito alla Chat GPT e all'uso improprio del termine conversazione per gli scambi uomo-computer;
- Valutare l'accessibilità comunicativa dei contesti istituzionali, intesi in senso lato fino a comprendere i siti del patrimonio culturale, analizzata non soltanto in senso rigorosamente linguistico, ma anche in termini di ecologia dell'interazione grazie alla visione incarnata dell'ultima AC. Questo può favorire interventi che agiscano sull'intero complesso delle risorse semiotiche (Orletti 2021; Orletti, Riga 2021; 2022).

Sul versante più applicato:

- la formazione di professionisti che, in ambiti istituzionali diversi, usino la conversazione come strumento professionale. È pressoché impossibile limitare la gamma dei profili, che vanno dall'ambito forense a quello dei media, dall'interazione terapeutica a quella pedagogica, fino a chi si occupa di comunicazione museale.¹⁰

¹⁰ Si rinvia al sito www.chiareparole.it per indicazioni in questa direzione.

Riferimenti bibliografici

- Alby, Francesca & Zuccheromaglio, Cristina & Baruzzo, Mattia. 2015. Diagnostic Decision Making in Oncology: Creating Shared Knowledge and Managing Complexity. *Mind, Culture, and Activity* 22 (1). 4-22.
- Alexander, Jeffrey C. & Giesen, Bernhard & Münch, Richard & Smelser Neil J. (a cura di). 1987. *The Micro-Macro Link*. Berkeley: The University of California Press.
- Antaki, Charles. 2008. Formulations in psychotherapy. In Peräkylä, Anssi & Antaki, Charles & Vehviläinen, Sanna & Leudar, Ivan (a cura di), *Conversation analysis and psychotherapy*, 26-42. Cambridge: Cambridge University Press.
- Antaki, Charles. 2011. *Applied Conversation Analysis: Intervention and change in institutional talk*. London: Palgrave Macmillan.
- Antaki, Charles & Barnes, Rebecca & Leudar, Ivan. 2005. Diagnostic formulations in psychotherapy. *Discourse Studies* 7(6). 627-647.
- Arminen, Ilkka. 2005. *Institutional interaction*. London: Routledge.
- Atkinson, Maxwell J. 1982. Understanding Formality: The Categorization and Production of 'Formal' Interaction. *The British Journal of Sociology* 33(1). 86-117.
- Atkinson, Maxwell & Drew, Paul. 1979. *Order in Court*. London: Palgrave Macmillan.
- Baraldi, Claudio & Gavioli, Laura. 2013. La mediazione nell'interazione centrata sul paziente. In Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di), *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, 94-109. Numero monografico *Salute e società* 12(1).
- Barnes, Rebecca. 2007. Formulations and the facilitation of common agreement in meetings talk. *Text & Talk* 27(3). 273-296.
- Barnes, Rebecca. 2019. Conversation analysis of communication in medical care: Description and beyond'. *Research on Language and Social Interaction* 52. 300-315.
- Beach, Wayne A. (a cura di). 2001. Lay diagnosis. *Text* 21(1-2). 13-18.
- Beach, Wayne A. & Dixon, Christie N. 2001. Revealing moments: Formulating understandings of adverse experiences in a health appraisal interview. *Social Science & Medicine* 52(1). 25-44.
- Benincà, Paola & Cinque, Guglielmo & Fava, Elisabetta & Leonardi, Paolo. 1977. 101 modi per richiedere. In Simone, Raffaele & Giulianella, Ruggiero (a cura di), *Aspetti sociolinguistici dell'Italia contemporanea*, 500-533. Roma: Bulzoni.
- Bersani Berselli, Gabriele. 2009. Selezione lessicale e mediazione orale in consultazioni mediche presso ospedali pubblici. In Gavioli, Laura (a cura di), *La mediazione linguistica e culturale: una prospettiva interazionista*, 151-170. Perugia: Guerra.
- Byrne, Patrick S. & Long, Barrie E.L. 1976. *Doctors Talking to Patients: A Study of the Verbal Behaviour of General Practitioners Consulting in Their Surgeries*. Great Britain: Department of Health and Social Security H:M: Stationery Office.
- Boden, Deirdre & Zimmerman, Don H. 1991. *Talk & Social structure*. Cambridge: Polity Press.
- Boyd, Elizabeth & Heritage, John. 2006. Taking the history: questioning during comprehensive history taking. In Heritage, John & Maynard, Douglas W. (a cura di), *Communication in Medical Care: Interaction Between Primary Care Physicians and Patients*, 151-184. Cambridge: Cambridge University Press.

- Bühlig, Kristin. 1996. *Reformulierende Handlungen: zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Cekaite, Asta & Mondada, Lorenza (a cura di). 2020. *Touch in social interaction. Touch, Language and Body*. London, New York: Routledge.
- Charon, Rita. 2001. The Patient-Physician Relationship. Narrative Medicine: a Model for Empathy, Reflection, Profession, and Trust. *JAMA* 286(15). 1897-1902.
- Charon, Rita. 2005. Narrative Medicine: Attention, Representation, Affiliation. *Narrative* 13(3). 261-270.
- Ciapuscio, Guiomar E. 2003. Formulation and Reformulation Procedures in Verbal Interactions between Experts and (Semi-)laypersons. *Discourse Studies* 5(2). 207-233.
- Clayman, Steven E. 1988. Displaying Neutrality in Television News Interviews. *Social problems* 35(4). 474-492.
- Clayman, Steven E. & Heritage, John & Elliott, Marc N. & McDonald, Laurie. 2007. When Does the Watchdog Bark?: Conditions of Aggressive Questioning in Presidential News Conferences. *American Sociology Review* 72(1). 23-41.
- Clayman, Steven E. 2007. Speaking on Behalf of the Public in Broadcast News Interviews. In Holt, Elizabeth & Clift, Rebecca (a cura di), *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*, 221-243. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cristilli, Carla. 2014. How Gestures Help Children to Track Reference in Narrative. In Mandana Seyfeddinipur, Mandana & Gullberg, Marianne (a cura di), *From Gesture in Conversation to Visible Action as Utterance: Essays in honor of Adam Kendon*, 331-350. Amsterdam: Benjamins Publishing.
- Deppermann, Arnulf. 2011. The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. *Human Studies* 34(2). 115-128.
- De Stefani, Elwys. 2015. Establishing Joint Attention Towards Commercial Objects in Self-Service Stores. In Nevile, Mauricee & Haddington, Pentti & Heinemann, Trine & Rauniomaa, Mirka (a cura di). *Interacting with Objects. Language, Materiality and Social Activity*, 275-294. Amsterdam: Benjamins.
- Dovetto, Francesca (a cura di). 2020. *Lingua e patologia: i sistemi instabili*. Roma: Aracne.
- Drew, Paul & Heritage, John. 1992. Analyzing Talk at Work: an Introduction. In Drew, Paul & Heritage, John (a cura di), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, 3-65. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena. 1997. Institutional Dialogue. In van Dijk, Teun A. (a cura di), *Discourse as Social Interaction*, 92-118. London: Sage.
- Duranti, Alessandro. 1994. *From Grammar to Politics*. Oakland: University of California Press.
- Erickson, Frederick. 1975. Gatekeeping and the Melting Pot: Interaction in Counseling Encounters. *Harvard Educational Review* 45(1). 44-70.
- Erickson, Frederick & Shultz, Jeffrey. 1981. *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press.
- Fatigante, Marilena. 2013. Presupposti culturali nella formulazione delle domande di medici ginecologi a pazienti migranti. In Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di). *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, 44-60. Numero monografico *Salute e società* 12 (1).

- Fatigante, Marilena & Orletti, Franca. 2013. Laughter in Multicultural therapeutic Contexts. In Glenn, Philipp & Holt, Elizabeth (a cura di). *Studies of Laughter in Interaction*, 161-183. London: Bloomsbury.
- Fatigante, Marilena & Zuccheromaglio, Cristina & Alby, Francesca. 2021. Being in Place: A Multimodal Analysis of the Contribution of the Patient's Companion to "First Time" Oncological Visits. *Frontiers in Psychology* 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.664747/full>.
- Fele, Giolo. 2009. Glosse e formulazioni. In Mariottini, Laura & Sciubba, Eleonora M. & Fatigante Marilena (a cura di), *Lingua e società. Scritti in onore di Franca Orletti*, 49-59. Roma: Franco Angeli.
- Fele, Giolo. 2016. Il paradosso del gusto: forme visibili dell'apprezzamento estetico. *Società Mutamento Politica* 7(14). 153-176.
- Fele, Giolo. 2019. Olfactory Objects: Describing, Recognizing and Assembling the Features of an Olfactory Object During Professional Tasting Sessions. In Day, Dennis & Wagner, Johannes (a cura di). *Objects, Bodies, and Work Practice*, 250-284. Bristol: Multilingual Matters.
- Fisher, Sue & Todd, Alexandra (a cura di). 1983. *The Social Organization of Doctor-patient Communication*. Washington: Center of Applied Linguistics.
- Frankel, Richard M. 1983. The Laying on of Hands: Aspects of the Organization of Gaze, Touch, and Talk in a Medicine Encounter. In Fisher, Sue & Todd, Alexandra Dundas (a cura di), *The Social Organization of Doctor-Patient Communication*, 19-54. Washington: D.C., Center for Applied Linguistics.
- Frankel, Richard M. 1984. From Sentence to Sequence: Understanding the Medical Encounter through Micro-Interactional Analysis. *Discourse Processes* 7(2). 135-170.
- Garfinkel, Harold & Sacks, Harvey. 1970. On Formal Structures of Practical Action. In McKinney, John C. & Tiryakian, Edward A. (a cura di), *Theoretical Sociology: Perspectives and Developments*, 338-366. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Gavioli, Laura & Baraldi, Claudio. 2011. Interpreter-Mediated Interaction in Healthcare and Legal Settings. *Interpreting* 13(2). 205-233.
- Giglioli, Pier Paolo & Fele, Giolo. 2016. Il sapere del sommelier: verso un'etnografia della degustazione. *Etnografia e ricerca qualitativa* 1. 53-72.
- Gill, Virginia Teas. 1998. Doing Attributions in Medical Interaction: Patients' Explanations for Illness and Doctors' Responses. *Social Psychology Quarterly* 61 (4). 322-360.
- Gill, Virginia & Maynard, Douglas. 2006. Patients' Explanations for Health problems and physicians' Responsiveness in the Medical Interview. In Heritage, John & Maynard, Douglas (a cura di), *Communication in Medical Care: Interaction between Primary Care Physicians and Patients (Studies in Interactional Sociolinguistics)*, pp. 115-150, Cambridge: Cambridge University Press.
- Glenn, Philip. 2003. *Laughter in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Glenn, Phillip & Holt, Elizabeth (a cura di). 2013. *Studies of laughter in interaction*. London: Bloomsbury.
- Gili Fivela, Barbara & Bazzanella, Carla (a cura di). 2009. *Fenomeni di intensità nell'italiano parlato*. Firenze: Franco Cesati Editore.

- Gnisci, Augusto & Quintili, Marisa. 2002. Uno studio sulle domande e sulle risposte negli esami dibattimentali del processo Marta Russo. *Psychofenia* 5 (7), 45-66.
- Goodwin, Charles. 1994. Professional Vision. *American Anthropologist* 96(3). 606-633.
- Graziano, Maria & Kendon, Adam & Cristilli, Carla. 2011. 'Parallel Gesturing' in Adult-Child Conversations. In Stam, Gale & Ishino, Mika (a cura di), *Integrating Gestures The interdisciplinary nature of gesture*, 89-101. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Greatbatch, David. 1988. A Turn-Taking System for British News Interviews. *Language in Society* 17(3)., 401-430.
- Gülich, Elisabeth. 2003. Conversational Techniques Used in Transferring Knowledge between Medical Experts and Non Experts. *Discourse Studies* 5 (2). 235-263.
- Gülich, Elisabeth. 2004. Reformulierungen. In Kolboom, Ingo & Kotschi, Thomas & Reichel, Edward (a cura di), *Handbuch Französisch: Sprache-Literatur-Kultur-Gesellschaft: Für Studium, Lehre, Praxis*, 350-357. Berlin: Schmidt.
- Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas. 1983. 'Les marqueurs de reformulation paraphras-tique'. *Cahiers de Linguistique Française* 5. 305-351.
- Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas. 1987. 'Les actes de reformulation paraphrastique dans la consultation La dame de Caluire'. In Bange, Peter (a cura di), *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire une consultation*, 15-81. Berne: Peter Lang.
- Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas. 1995. 'Discourse Production in Oral Communication'. In Quasthoff, Uta M. (a cura di), *Aspects of Oral Communication*, 30-66. Berlin-New York: Walter de Gruyter.
- Haakana, Markku. 2001. Laughter as a patient's resource: Dealing with delicate aspect of medical interactions. *Text* 21(1/2). 187-219.
- Have, ten Paul. 1987. *Sequenties en formuleringen; aspecten van de interactionele organisatie van huisartssprekeuurgesprekken*. Dordrecht/Providence, R.I.: Foris Publications.
- Have, ten Paul. 1989. The Consultation as a Genre. In Torode, Brian (a cura di), *Text and Talk as Social Practice*, 115-135. Dordrecht, NL: Foris Publications.
- Have, ten Paul. 1991. Talk and Institution: A Reconsideration of the 'Asymmetry' of Doctor-Patient Interaction. In Boden, Deirdre & Zimmerman, Don H. (a cura di). *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, pp. 138-163, Los Angeles, California: University of California Press.
- Heath, Christian. 1982. The Display of Reciprocity: an Instance of Sequential Relationship in Speech and Body Movement. *Semiotica* 42(2-4). 147-161.
- Heath, Christian. 1986. *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: CUP.
- Heath, Christian & vom Lehn, Dirk. 2004. Configuring Reception: (Dis-) Regarding the 'Spectator' in Museums and Galleries. *Theory, Culture & Society* 21. 43-65.
- Heritage, John. 1984. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In Atkinson, Maxwell & Heritage, John (a cura di), *In Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, 299-345. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John. 1985. Analyzing News Interviews: Aspects of the Production of Talk for an Overhearing Audience. In van Dijk, Teun A. (a cura di), *Handbook of Discourse Analysis*, 95-117. London: Academic Press.

- Heritage, John & Maynard, Douglas (a cura di). 2006. *Communication in Medical Care: Interactions between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John. 2009. Questioning in Medicine. In Freed, Alice & Ehrlich, Susan (a cura di). *“Why Do You Ask?”: The Function of Questions in Institutional Discourse*, 42-68. New York: Oxford University Press.
- Heritage, John. 2010. Conversation Analysis: Practices and methods. In Silverman, David (a cura di). *Qualitative Sociology*, 208-230. London: SAGE.
- Heritage, John. 2013. Language and Social Institutions: The Conversation Analytic View. *Journal of Foreign Languages* 36(4). 2-29.
- Heritage, John & Greatbatch, David. 1986. Generating Applause: a Study of Rhetoric and Response at Party Political Conferences. *American Journal of Sociology* 92(1). 110-157.
- Heritage, John & Boyd, Elisabeth & Kleinman, Lawrence. 2001. Subverting Criteria: the Role of Precedent in Decision to Finance Surgery. *Sociology of Health & Illness* 23(5). 701-728.
- Heritage, John & Clayman, Steven E. 2013. The Changing Tenor of Questioning over Time. *Journalism Practice* 7(4). 481-501.
- Heritage, John & Maynard, Douglas W. 2006. Introduction: Analyzing interaction between doctors and patients in primary care encounters. In Heritage, John & Maynard, Douglas W (a cura di), *In Communication in Medical Care: Interaction Between Primary Care Physicians and Patients*, 1-21. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John & Robinson, Jeffrey D. 2006. Accounting for the Visit: Giving Reasons for Seeking Medical Care. In Heritage, John & Maynard, Douglas (a cura di), *Communication in Medical Care: Interactions between Primary Care Physicians and Patients*, 48-85. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John & Robinson, Jeffrey D. 2011. ‘Some’ versus ‘Any’ Medical Issues: Encouraging Patients to Reveal their Unmet Concerns. In Antaki, Charles (a cura di), *Intervention and Change in Institutional Talk*, 13-51. London: Palgrave-MacMillan.
- Heritage, John & Robinson, Jeffrey D. & Elliott, Marc N & Beckett, Megan & Wilkes, Michael. 2007. ‘Reducing Patients’ Unmet Concerns in Primary Care: the Difference One World Can Make. *Journal of General Internal Medicine* 22 (10). 1429-1433.
- Heritage, John & Watson, Rod. 1980. Aspects of the Properties of Formulations in Natural Conversations: Some Instances Analysed. *Semiotica* 30(3-4). 245-262.
- Heritage, John & Watson, Rod. 1980. Formulations as Conversational Objects. In Psathas, George (a cura di), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, 123-162. New York: Irvington.
- Hutchby, Ian. 2005. “Active Listening”: Formulations and the Elicitation of Feelings-Talk in Child Counselling. *Research on Language and Social Interaction* 38(3). 303-329.
- Jefferson, Gail. 1979. A Technique for Inviting Laughter and its Subsequent Acceptance/Declination. In Psathas, George (a cura di). *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, 79-96. New York-London: Irvington.
- Jefferson, Gail. 1984. On the Organization of Laughter in Talk About Troubles. In Atkinson, Maxwell & Heritage, John (a cura di), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, pp. 346-369, Cambridge: Cambridge University.

- Jefferson, Gail. 1985. An Exercise in the Transcription and Analysis of Laughter. In van Dijk, Teun A. (a cura di), *Handbook of Discourse Analysis*, 25-34. London: Academic Press.
- Jefferson, Gail. 2004. Glossary of Transcript Symbols with an Introduction. In Lerner, Gene H. (a cura di), *Conversation analysis: Studies from the first generation*, 13-31. Philadelphia: John Benjamins.
- Jefferson, Gail. 2010. Sometimes a Frog in your Throat is just a Frog in your Throat: Gutturals as (sometimes) Laughter-Implicative. *Journal of Pragmatics* 42. 1476-1484.
- Jefferson, Gail & Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel A. (1987). Notes on Laughter in the Pursuit of Intimacy. In Button, Graham & Lee, John R.E. (a cura di), *Talk and social Organisation*, 152-205. Clevedon: Multilingual Matters.
- Jespersen, Astrid P. & Jensen, Torben E. 2012. Making Consultations Run Smoothly: an Analysis of Doctors' Skilful Use of Time Inspired by Science and Technology Studies. *Time & Society* 21 (3). 330-350.
- Knorr-Cretina, Karin & Cicourel, Aaron V. (a cura di). 1981. *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Koschmann, Timothy. 2005. Members' Methods and Communicative Mediation. In Koschmann, Timothy & Zemel, Alan & Conlee-Stevens, Melinda & Young, Nata P. & Robbs, Julie E. & Barnhart, Amber & Bromme, Rainer & Hesse, Friedrich W. & Spada, Hans (a cura di), *Barriers and Biases in Computer-Mediated Knowledge Communication and How They May Be Overcome*, 265-294. New York: Springer.
- Leeds-Hurwitz, Wendy. 1987. The social history of The Natural History of an Interview: A multidisciplinary investigation of social communication. *Research on Language and Social Interaction* 20 (1-4). 1-51.
- Leonardi, Paolo & Viaro, Maurizio. 1983. Insubordinazioni. In Orletti, Franca (a cura di), *Comunicare nella vita quotidiana*, 147-174. Bologna: Il Mulino.
- Linell, Per. 1998. *Approaching Dialogue. Talk, Interaction and Contexts in Dialogical Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Linell, Per & Luckmann, Thomas. 1991. Asymmetries in Dialogue: Some Conceptual Preliminaries. In Marková, Ivana & Foppa, Klaus (a cura di), *Asymmetries in Dialogue*, 1-20. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Lynch, Michael & Machbeth, Douglas. 2016. The Epistemics of Epistemics: An Introduction. *Discourse Studies* 18(5). 493-499.
- Mangione-Smith, Rita & Elliott, Marc N. & Stivers, Tanya & McDonald, Laurie & Heritage, John & McGlynn, Elizabeth A. 2004. Racial/Ethnic Variation in Parent Expectations for Antibiotics: Implications for Public Health Campaigns. *Pediatrics* 113(5). 385-394.
- Mangione-Smith, Rita & Stivers, Tanya & Elliott, Marc N. & McDonald, Laurie & Heritage, John. 2003. Online Commentary During the Physical Examination: a Communication Tool for Avoiding Inappropriate Antibiotic Prescribing?. *Social Science & Medicine* 56(2). 313-320.
- Margutti, Piera & Galatolo, Renata. 2013. Forme di riduzione dell'asimmetria nella comunicazione medico-paziente: le iniziative dei pazienti nel corso di visite specialistiche. In Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di), *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, 19-32. Numero monografico *Salute e società* 12(1).

Margutti, Galatolo 2022 6 aprile, 15-16:30 *Come comunicare le decisioni sul trattamento nelle visite con pazienti amputati: forme e azioni* – Piera Margutti (Università di Modena e Reggio Emilia), Renata Galatolo (Università di Bologna), Lezione 6 aprile, 15-16:30 *Come comunicare le decisioni sul trattamento nelle visite con pazienti amputati: forme e azioni* – Piera Margutti (Università di Modena e Reggio Emilia), Renata Galatolo (Università di Bologna) Lezione Ciclo di incontri Lingua, salute e società, a cura di Franca Orletti e Sara Merlino, Dipartimento Studi umanistici, Università degli studi Roma Tre.

Marková, Ivana & Foppa, Klaus (a cura di). 1991. *Asymmetries in dialogue*. Hempstead: Harvester Wheatsheald.

Maynard, Douglas W. 1991. Interaction and Asymmetry in Clinical Discourse. *American Journal of Sociology* 97 (2). 448-495.

Maynard, Douglas W. 2003. *Bad news, good news: Conversational order in everyday talk and clinical settings*. Chicago: Chicago University Press.

Maynard, Douglas W. & Heritage, John. 2005. Conversation Analysis, Doctor-Patient Interaction, and Medical Communication. *Medical Education* 39(4). 428-435.

Mcdermott, Ray P. & Gospodinoff, Kenneth & Aron, Jeffrey. 1978. Criteria for an Ethnographically Adequate Description of Concerted Activities and their Contexts. *Semiotica* 24(3-4). 245-276.

McHoul, Alexander. 1978. The Organization of Turns at Formal Talk in the Classroom. *Language in Society* 7. 183-213.

Mehan, Hugh. 1979. *Learning Lessons: Social Organization in the Classroom*. Cambridge: Harvard University Press.

Mehan, Hugh. 1991. The School's Work of Sorting Students. In Boden, Deirdre & Zimmerman, Don H. (a cura di), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, 71-90. Cambridge: Polity Press.

Merlino, Sara. 2017. Initiatives topicales du client aphasique au cours de séances de rééducation: pratiques interactionnelles et enjeux identitaires. In Keel, Sara & Mondada, Lorenza (a cura di), *Participation et asymétries dans l'interaction institutionnelle*, 53-94. Paris: L'Harmattan.

Merlino, Sara. 2021. Coordination, attention visuelle et gestes professionnels dans la rééducation de l'aphasie. *Langage & société* 173(2). 115-140.

Merlino, Sara & Bazzanella, Carla. 2017. Il discorso afasico. Gesto, parola, trascrizione." *La scrittura all'ombra della parola. Special Issue, Quaderni di Dipartimento LISE/Quaderni di Linguistica dell'Università della Calabria* 5. 33-55.

Mishler, Eliot G. 1984. *The Discourse in Medicine: Dialectics of Medical Interviews*. Norwood: Ablex Publishing.

Mondada, Lorenza. 2003. Working with Video: How Surgeons Produce Video Records of their Actions. *Visual Studies* 18(1). 58-73.

Mondada, Lorenza. 2011. The Organization of Concurrent Courses of Action in Surgical Demonstrations.. In Streeck, Jürgen. Goodwin, Charles & LeBaron, Cutis (a cura di), *Embodied Interaction: Language and Body in the Material World* Cambridge, 207-226. Cambridge: Cambridge University Press.

Mondada, Lorenza. 2014a. The Local Constitution of Multimodal Resources for Social Interaction. *Journal of Pragmatics* 65. 137-156.

- Mondada, Lorenza. 2014b. Pointing, Talk and the Bodies: Reference and Joint Attention as Embodied Interactional Achievements. In Seyfeddinipur, Mandada & Gullberg, Marianne (a cura di), *From Gesture in Conversation to Visible Utterance in Action*, 95-124. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Mondada, Lorenza. 2014c. Bodies in Action: Multimodal Analysis of Walking and Talking. *Language and Dialogue* 4 (3). 357-403.
- Mondada, Lorenza. 2014d. The Temporal Orders of Multiactivity: Operating and Demonstrating in the Surgical Theatre. In Haddington, Pentti, Keisanen, Tima, Mondada, Lorenza & Nevile, Maurice (a cura di), *Multiactivity in Social Interaction: Beyond Multitasking*, 33-75. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Mondada, Lorenza. 2016. Challenges of Multimodality: Language and the Body in Social Interaction. *Journal of Sociolinguist* 20 (2). 2-32.
- Mondada, Lorenza. 2018a. Multiple Temporalities of Language and Body in Interaction. Challenges for Transcribing Multimodality. *Research on Language and Social Interaction* 51 (1). 85-106.
- Mondada, Lorenza. 2018b. Visual Practices: Video Studies, Multimodality and Multisensoriality. In Favareau, Donald (a cura di). *Co-operative Engagements in Intertwined Semiosis: Essays in Honour of Charles Goodwin*, 304-325. Tartu: University of Tartu Press.
- Mondada, Lorenza. 2019. Rethinking Bodies and Objects in Social Interaction: a Multimodal and Multisensorial Approach to Tasting. In Kissmann, Urike & van Loon, Joost (a cura di), *Discussing New Materialism: Methodological Implications for the Study of Materialities*, 109-134. Wiesbaden: Springer VS.
- Mondada, Lorenza. 2019a. Contemporary Issues in Conversation Analysis: Embodiment and Materiality, Multimodality and Multisensoriality in Social Interaction. *Journal of Pragmatics*, 145. 47-62.
- Mondada Lorenza & Fele, Giolo. 2020. Descrittori visivi per l'assaggio professionale: lessico, sensorialità e standardizzazione. In De Stefani, Elwis & Veronesi, Daniela (a cura di). *La linguistica interazionale tra teoria e applicazione. Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata* 49(3). 651-681.
- Morris, Lawrence D. 2017. *The Art of Conduction – A Conduction® Workbook* (a cura di Daniela Veronesi). New York: Karma.
- Nasi, Nicola & Pugliese, Rosa. 2020. “Mica disegnavano una tv”. La polifunzionalità della particella *mica* nell'interazione in classe. In De Stefani, Elwis & Veronesi, Daniela. *La linguistica interazionale fra teoria e applicazione, Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata*, 49 (3).
- Nevile, Maurice. 2015. The Embodied Turn in Research on Language and Social Interaction. *Research on Language and Social Interaction* 48(2). 121-151.
- Orletti, Franca. 1981. Classroom Verbal Interaction: A Conversational Analysis. In Parret, Hermann & Sbisà, Marina & Verschueren, Jef (a cura di), *Possibilities and Limitations of Pragmatics*, 531-550. Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Orletti, Franca. 1983. Pratiche di glossa. In Orletti, Franca (a cura di), *Comunicare nella vita quotidiana*, 77-103, Bologna: Il Mulino.
- Orletti, Franca. 1996. Intervista giornalistica o propaganda elettorale?. *Polis* 10(2).153-174.
- Orletti, Franca (a cura di). 1994a. *Fra conversazione e discorso*. Firenze: La Nuova Italia Scientifica.

- Orletti, Franca. 1994b. L'analisi conversazionale degli anni '90. In Orletti, Franca (a cura di), *Fra conversazione e discorso*, 63-80. Firenze: La Nuova Italia Scientifica.
- Orletti, Franca. 2000. *La conversazione diseguale*. Roma: Carocci.
- Orletti, Franca. 2004. Interazione e grammatica: l'altra anima della sociolinguistica incontra la teoria. *Rivista di psicolinguistica applicata* 4(2-3). 1-11.
- Orletti, Franca. 2013. L'emergere e la costruzione delle identità nell'interazione medico-paziente in contesti multiculturali. In Orletti Franca & Fatigante Marilena (a cura di), *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, 61-75. Numero monografico *Salute e società* 12(1).
- Orletti, Franca. 2013. The Emergence and the Construction of Identity in Doctor-Patient Interaction in Multicultural Settings. In Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di). *Doctor-patient interaction and the challenge of multi-culturality*, 67-81. Milano: FrancoAngeli.
- Orletti, Franca. 2015a. Partecipazione e gestione dei turni in una interazione in classe con bambini in difficoltà: il ruolo dei segnali verbali e multimodali. In Pistolesi, Elena, Pugliese, Rosa & Gili Fivela, Bardara (a cura di), *Parole, gesti, interpretazioni. Studi linguistici per Carla Bazzanella*, 129-146. Roma: Aracne.
- Orletti, Franca. 2015b. Le forme dell'autodiagnosi: negoziazioni dell'asimmetria di conoscenze fra medico e paziente. *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata* 44 (3). 546-560.
- Orletti, Franca (a cura di). 2021. *Comunicare il patrimonio culturale. Accessibilità comunicativa, Tecnologie e sostenibilità*. Milano: Franco Angeli.
- Orletti, Franca. 2022. La co-costruzione dell'agenda nella visita medica: una prospettiva multimodale. In Fatigante, Marilena & Pontecorvo, Clotilde (a cura di), *Arte e pratica della pazienza*, 95-119. Aprilia:Novalogos.
- Orletti, Franca. In stampa a. Medico e paziente: un'interazione co-costruita e incarnata. In Alfonzetti, Giovanna & Banfi, Emanuele & Orletti, Franca (a cura di), *Agire con le parole e non solo*. Numero monografico *Studi Italiani di Linguistica teorica e applicata* 52(1).
- Orletti, Franca. In stampa b. *Cos'è la linguistica interazionale*. Roma: Carocci.
- Orletti, Franca. In prep. *Materialità e comunicazione in una visita al museo*.
- Orletti, Franca & Caronia, Letizia (a cura di). 2019. Dialogue in institutional settings, Special issue, *Language and Dialogue* 9 (1).
- Orletti, Franca & Fatigante, Marilena. 2005a. L'insegnante e il bambino con difficoltà. Area 5 del CD-rom DAP *Discorso e Apprendimento per l'autoformazione degli insegnanti*. Roma: EdizioniInfantiae.Org.
- Orletti, Franca & Fatigante, Marilena. 2005b. La costruzione discorsiva di bambini con difficoltà di apprendimento. In Pontecorvo, Clotilde (a cura di). *Discorso e Apprendimento*, 61-72. Roma: Carocci.
- Orletti, Franca & Fatigante, Marilena. 2009. La modulazione dell'agency nell'interazione in colloqui di consultazione psicologica. In Bazzanella, Carla & Gili Favela, Barbara (a cura di), *Fenomeni di intensità nell'italiano parlato*, 193-204. Firenze: Cesati.
- Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di). 2013. *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*. Milano: FrancoAngeli.
- Orletti, Franca & Iovino, Rossella. 2018. *Il parlar chiaro nella comunicazione medica: Tra etica e linguistica*. Roma: Carocci.

- Orletti, Franca & Riga, Andrea. 2021a. *Capire e farsi capire nei musei. Il caso del Museo del Mare e della Navigazione Antica di Santa Severa*. In Orletti, Franca (a cura di). *Comunicare il patrimonio culturale. Accessibilità comunicativa, tecnologie e sostenibilità*, 38-61. Milano: FrancoAngeli.
- Orletti, Franca & Riga, Andrea. 2021b. *Comunicare chiaro nei musei. Esempi di semplificazione linguistica del Museo del Mare e della Navigazione Antica di Santa Severa*. In Chiusaroli, Francesca (a cura di), *Miscellanea di Studi in onore di Diego Poli*, 1133-1151. Roma: Il Calamo.
- Pasquandrea Sergio. 2013. Uso del linguaggio tecnico e rapporto medico-paziente: un'analisi in contesti interculturali, in Orletti, Franca & Fatigante, Marilena (a cura di), *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, 61-76. Numero monografico *Salute e società* 12(1).
- Peräkylä, Anssi. 1995. *AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice*. Cambridge-New York: Cambridge University Press.
- Pilnick, Alison & Hindmarsh, Jon & Teas Gill, Virginia (a cura di). 2010. *Communication in Healthcare Settings: Policy, Participation and New Technologies*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Potter, Jonathan & Hepburn, Alexa. 2010. Putting Aspiration into Words: "Laugh particles" Managing Descriptive Trouble and Modulating Action. *Journal of Pragmatics* 42(6). 1526-1142.
- Rittgeroth, Yvonne. 2007. Reformulierungen im aufgabenorientierten Dialog. – Reformulations in task- oriented dialogue. Doctoral dissertation. Bielefeld: Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft der Universität.
- Robinson, Jeffrey D. 2001. Asymmetry in Action: Sequential Resources in the Negotiation of a Prescription Request. *Text* 21 (1/2). 19-54.
- Robinson, Jeffrey D. 2003. An Interactional Structure of Medical Activities During Acute Visits and Its Implications for Patients' Participation. *Health Communication* 15 (1). 27-59.
- Robinson, Jeffrey D. 2006. Soliciting Patients' Presenting Concerns. In Heritage, John & Maynard Douglas W. (a cura di), *Communication in medical care*, 22-47. Cambridge: Cambridge University Press.
- Robinson, Jeffrey D. & Heritage, John. 2014. Intervening with Conversation Analysis: the Case of Medicine. *Research on Language and Social Interaction* 47 (3). 201-218.
- Robinson, Jeffrey D. & Tate, Alexandra & Heritage, John. 2016. Agenda-Setting Revisited: When and How Do Primary-Care Physicians Solicit Patients' Additional Concerns?. *Patient Education and Counseling* 99 (5). 718-723.
- Rossano, Federico. 2012. Gaze in Conversation. In Sidnell, Jack & Stivers, Tanya (a cura di), *The Handbook of Conversation Analysis*, 308-329. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Rossano, Federico & Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 2009. Gaze, Questioning, and Culture. In Sidnell, Jack (a cura di), *Conversation Analysis: Comparative Perspectives*, 357-406. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, Harvey. 1992. *Lectures on Conversation*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation.. *Language* 50 (4). 696-735.

- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel A. 1979. Two Preferences in the Organization of Reference to Persons in Conversation and their Interaction. In Psathas, George (a cura di), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, 15-21. New York: Irvington.
- Schegloff, Emanuel A. 1972. Notes on a Conversational Practice: Formulating Place. In Sudo, David (a cura di), *Studies in Social Interaction*, 75-119. New York: Free Press.
- Schegloff, Emanuel A. 1980. Preliminaries to Preliminaries: "Can I ask you a question". *Sociological Inquiry* 50(3-4). 104-152.
- Schegloff, Emanuel A. 1991. Reflections on Talk and Social Structure. In Boden, Deirdre & Zimmerman, Don H. (a cura di), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, 44-70. Cambridge: Polity Press.
- Schegloff, Emanuel A. 1992). On Talk and its Institutional Occasions. In Heritage, John & Drew, Paul (a cura di), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, 101-134. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A. 1999. What Next?: Language and Social Interaction Study at the Century's Turn. *Research on Language and Social Interaction* 32 (1-2). 141-148.
- Silverman, David. 1997. *Discourses of Counselling: HIV Counselling as Social Interaction*. London: Sage.
- Simone, Monica & Galatolo, Renata. 2019. Climbing as a Pair: Instructions and Instructed Body Movements in Indoor Climbing with Visually Impaired Athletes, *Journal of Pragmatics* 155. 286-302.
- Spinsanti, Sandro. 2010. *Cambiamenti nella relazione tra medico e paziente*. In *Enciclopedia Italiana Treccani [Enciclopedia italiana di scienze, lettere ed arti. XXI secolo, vol. 5: Il corpo e la mente, 555-562*. Roma: Istituto della Enciclopedia Italiana].
- Sterponi, Laura & Zucchermaglio, Cristina & Fatigante, Marilena & Alby, Francesca. 2019. Structuring Times and Activities in the Oncology Visit. *Social Science & Medicine*, 228. 211-222.
- Stivers, Tanya. 2005. Parent Resistance to Physicians' Treatment Recommendations: One Resource for Initiating a Negotiation of the Treatment Decision. *Health Communication* 18(1). 41-74.
- Stivers, Tanya. 2015. Coding Social Interaction: a Heretical Approach in Conversation Analysis?. *Research on Language and Social Interaction* 48(1). 1-19.
- Stivers, Tanya & Heritage, John. 2001. Breaking the Sequential Mold: Answering 'more than the Question' During Comprehensive History Taking. *Text* 21(1-2). 151-185.
- Stivers, Tanya & Majid, Asifa. 2007. Questioning Children: Interactional Evidence of Implicit Racial Bias in Medical Interviews.. *Social Psychology Quarterly* 70(4). 424-441.
- Stivers, Tanya & Enfield, Nicholas J. & Brown, Penelope & Englert, Christina & Hayashi, Makoto & Heinemann, Trine & Hoymann, Gertie & Rossano, Federico & De Ruiter, Jan Peter & Yoon, Kyung-Eun & Levinson, Stephen C. 2009. Universals and Cultural Variation in Turn-Taking in Conversation. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 106(26). 10587-10592.
- West, Candace. 1984. When the Doctor Is a "Lady": Power, Status and Gender in Physician-Patient Encounters. *Symbolic Interaction* 7(1). 1-133.

Wilson, Thomas P. 1986. *Talk and Institutional Context*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Sociological Association, New York.

Veronesi, Daniela. 2014. Correction Sequences and Semiotic Resources in Ensemble Music Workshops: the Case of Conduction*. *Social Semiotics* 24(4). 468-494.

Zimmerman, Don H. 1984. "Talk and its Occasion: the Case of Calling the Police. In Schiffrin, Deborah (a cura di), *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*, 210-228. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

Zimmerman, Don H. 1988. On Conversation: the Conversation Analytic Perspective. In Anderson, James A. (a cura di), *Communication Yearbook 11*, 406-432. Beverly Hills: Sage.

Zuczkowski, Andrzej & Bongelli, Ramona & Riccioni, Ilaria & Gill, Philip. 2021. *Questions and Epistemic Stance in Contemporary Spoken British English*. Cambridge: Cambridge Scholars Press.