

Estilos conversacionales. Deborah Tannen

Apunte Dra. Patricia Nigro

La lingüística estudia cómo funciona el lenguaje. Las relaciones humanas se dan mediante el lenguaje. Lo que se propone Tannen es ayudar a mejorar las relaciones comprendiendo los distintos estilos conversacionales, ya que la forma en que nos comunicamos es natural para nosotros.

Pensamos en términos de intenciones o de caracteres. Pero el significado es el metamensaje, ya que conversar dice algo de nuestra relación.

Somos seres individuales (necesidad de independencia) y sociales (necesidad de comunidad). Comunica lo que decimos y lo que no decimos. Pensamos siempre en qué decir pero pocas veces en cómo decirlo.

Uno usa la estrategia que le gustaría que usaran con uno.

La comunicación es constante acción y reacción.

Estilo conversacional: cómo decimos lo que queremos decir. Incluye: Velocidad, volumen, entonación, ser directo o indirecto, cortesía, temas que se tratan, humor, usar circunloquios o ir al grano, ironía, sarcasmo, silencios y pausas, interrupciones.

Según el contexto, se puede cambiar de estilo. Los estilos son culturales y no biológicos.

Clave: comprensión mutua y flexibilidad: no aferrarse siempre a las costumbres.

Hombre:

- 1) Mundo: orden social jerárquico, arriba o abajo.
- 2) Conversación: lucha por estar arriba.
- 3) Vida: esfuerzo por mantener la independencia y evitar el fracaso.

Mujer:

- 1) Mundo: red de vínculos.
- 2) Conversación: negociaciones para estrechar vínculos en los que las personas tratan de dar apoyo y autoafirmación y lograr consenso.
- 3) Vida: comunidad en que las jerarquías se basan en la amistad y no en el poder.

Hombre	Mujer
Orden jerárquico	Comunidad
Lucha por el poder	Negociaciones para establecer vínculos
Independencia	Intimidad
Asimetría	Simetría
Interés en el mensaje	Interés en el metamensaje
Conversar para intercambiar información	Conversar para mantener el vínculo
Lucha por la libertad	Lucha por la unión del grupo
Chisme censurable	Chisme: refuerza vínculo
Da consejos y soluciones: poder	Quiere comprensión: intimidad
Habla pública	Habla privada
Silencio en el hogar: no lucha por el poder allí	Habla más porque es lo que más le interesa. No teme a lo desconocido
Chistes en público	Chistes en privado
Imponer su voluntad	Luchar por el acuerdo
Información	Afectividad
Vanidad natural	Vanidad como falta de cortesía

Dos polos de la comunicación:

Intimidad: no mostrar superioridad. Simetría. Uniones de pares.

Independencia: status, decirles a los otros qué deben hacer. Asimetría. Competencia.

Consultar: con el esposo (consenso para decidir);

con la esposa (coacción, atenta contra la independencia).

Las preguntas pueden indicar interés y control a la vez.

Ella pide e insiste; él se resiste y no actúa.

Él la protege (es lo natural); ella lo protege (él es un niño).

El receptor decide si lo que escucha es para establecer independencia o intimidad.

Efecto de distanciamiento:

Ella pide comprensión (confirmación de sus sentimientos) al hablar de los problemas que tiene. Busca *rapport*. El otro ha de responder compadeciéndose y contando sus problemas también.

Él da consejos y soluciona problemas (es más sabio, se basa en lo asimétrico.) Cree que ella pide soluciones y que es una descontenta crónica. En el trabajo, parece que ella no puede resolverlo.

Dar información es tener poder. Pedirla es no tenerlo.

Asimetría: falta de conocimiento; simetría: refuerzo del vínculo.

Habla privada: conversaciones afectivas que sirven para establecer vínculos, negociar relaciones, mostrar similitudes, no aparecer mejor ante los demás. Comodidad en pequeños grupos.

Habla pública: preserva la independencia, mantiene el rol jerárquico, exhibir conocimientos y habilidades, acaparar el centro de atención: chistes y anécdotas, comodidad en grupos grandes.

Periódico: ¿hay algo que me quieres contar antes de empezar a leer? No poder leer (acción intrascendente) es una violación a su libertad. Ella quiere reforzar el vínculo y no quedar aislada.

Conquista amorosa: él habla para conseguir algo; en el matrimonio ya no necesita hablar más.

El hogar: el lugar en donde se está cómodo.

Hombre: no necesita demostrar nada ni impresionar a nadie. No habla.

Mujer: libertad y necesidad de hablar con sus seres íntimos sin ser juzgada.

Humor:

Chistes:

Hombre: en público, hacer reír al otro es tener poder.

Mujer: en privado.

Bromas:

Hombre: gusta de las bromas, ataques burlescos hostiles y provocaciones.

Mujer: hace su autoburla. Para el varón eso es poca autoestima.

La broma es un terreno resbaladizo entre hombres y mujeres. La mujer se siente herida. El hombre la usa para abordar temas delicados.

Chismes:

Mujer: inicio de una amistad, evaluar igual a un tercero, pensar lo mismo. Importancia de las conversaciones triviales. Refuerzan los vínculos.

Noticias: para el hombre significan estar conectado con el mundo y hablar de algo impersonal.

Decir sí:

Hombre: estoy de acuerdo.

Mujer: te estoy escuchando.

Mensaje y metamensaje:

Hombre: estilo centrado en el mensaje (lo que se dice literalmente); lucha para ser poderoso.

Mujer: estilo centrado en el metamensaje (sentido según el contexto) o en la relación, lucha para hacer poderoso al grupo.

Encuadre (FRAME): quién lo dice, desde dónde, cuándo...

Preguntar acerca del encuadre puede ofender al otro: ¿qué me estás queriendo decir? Se supone que el otro debe comprenderlo.

Footing (Goffman): nombre del encuadre. La misma información puede darse de distintas maneras.

Crítica abierta: para la mujer atenta contra la amistad.

Conflicto:

Mujer: busca el acuerdo, prima la relación.

Hombre: se centra en el mensaje literal.

Quien se coloca siempre en postura adversativa corre el riesgo de evitar situaciones en las que podría haber disfrutado.

Quien siempre se acomoda a las situaciones corre el riesgo de aceptar aquellas que le hubiera gustado evitar.

Interrumpir: el hombre interrumpe más a la mujer. Intento de dominación si uno interrumpe siempre y el otro se calla. Desequilibrio.

Dos modos de interrumpir: interrumpir sin superponerse; superponerse sin interrumpir (interrupción cooperativa). Va en contra del hablar uno por vez. Muestra interés y apoyo. Habla privada.

Pedidos: la mujer siente que tiene el derecho de pedir algo indirectamente (habla encubierta). Modalidad indirecta: búsqueda de vínculos afectivos. Es visto este estilo como manipulación y en realidad es una convención. El hombre que habla indirectamente es débil. Lo indirecto tiene beneficios: la autodefensa (no dejar la idea registrada) y la simpatía (conseguir sin exigir). Cuando hay un pedido, la mujer deja todo y lo hace. El varón trata de demorarlo.

Cómo se los juzga es lo importante y no tanto las diferencias al hablar. Si la gente no habla de la manera esperada, se produce una reacción negativa.

Disculparse: hombre (inferioridad); mujer (no la hace sentir menos; muestra apoyo e interés).

“Lo siento”: para la mujer no siempre significa que se disculpa sino que lamenta que haya ocurrido. Admitir la culpa es ponerse en posición de inferioridad. La mujer necesita compartirla. Se disculpa más a menudo. Decir “perdón” pero en tono que no suene como disculpa.

Para la mujer, si uno sólo pide perdón o da las gracias, se produce un desequilibrio. El hombre debería no tomar la humildad al pie de la letra y restaurar el equilibrio.

Disculparse: el arrepentimiento restaura la confianza. Disipa la ira.

Admitir el error. Explicar lo que pasó. Tener propósito de enmienda.

Para el hombre no sirve porque lo ve demasiado fácil. Lo importante son los actos.

El hombre quiere un pedido directo y la mujer, una disculpa directa.

Excusa: explicación de que no hiciste nada equivocado.

Hacerse oír: discriminación.

Sexismo en la lengua: creencias asimétricas.

Mujer como líder: si habla como mujer, desestimada como líder.

Si habla como líder, desestimada como mujer.

Lo que se espera de un líder:

Mujer líder: sugerir antes que ordenar. Orientada hacia la persona (hace seguimiento de sus empleados)

Hombre líder: mandar. Orientado al trabajo (da libertad a los empleados)

Hombres no muy agresivos: femeninos.

Mujeres muy agresivas: sargentas o masculinas.

Te jorobas si lo haces, te jorobas si no lo haces.

Lo femenino: lo cortés, lo que mitiga. La mujer disimula la autoridad para ser vista como buena persona.

Lo masculino: la autoridad.

El camino hacia el poder es muy duro para la mujer.

Juegos en el jardín de infantes:

Varones: violencia; mujeres: conversar en grupo.

Mirar directamente: hombre a un hombre: hostilidad; hombre a la mujer: flirteo. El hombre evita mirar de frente.

El hombre no cuenta lo que le pasa para no preocupar (protección): dominio.

“Generolectos”.

Preguntar en público: el hombre lo hace menos.

Negociar de adentro hacia fuera: ¿qué harás?

Negociar de afuera hacia dentro: ¿qué opinas?

Buscamos antes el significado literal que el ritual o buscamos problemas psicológicos que expliquen el modo de hablar. El modo de hablar debe ser analizado desde el rito.

Los varones exigen mayores aumentos de sueldo que las mujeres.

¿Cómo evaluar la confianza del otro? Cómo habla de lo que sabe.

Mujer: disimula su seguridad para equilibrar sus intereses con los del receptor. Modifican su modo de hablar en función del otro.

Hombre: disimula sus dudas.

Oponerse:

Hombre: se opone ritualmente, le gusta la discusión abierta para establecer vínculos. Para la mujer, es un ataque personal.

Pedir opinión antes de tomar una decisión:

- ❖ hacer que el otros se sienta parte,
- ❖ crear la apariencia de que las decisiones son consensuadas.

Pedir opinión en el trabajo es arriesgado porque es un medio de evaluación.

Omitir el saludo: no lo necesitamos porque la relación es muy cercana (hombre); grosería (mujer).

Empatía: no hace falta decirlo todo, por intuición se comprende al otro.

Amistad masculina: compartir actividades y no secretos.

El mundo es masculino. Todo lo que la mujer haga o diga está marcado como femenino. (Peinado, ropa, etc.)

Usar el propio apellido. ("de")

Tiempo de la mujer:

Usan su tiempo porque siempre ha de estar disponible y ser servicial (repcionista).

Quién espera y quién hace esperar.

La mujer en un grupo de varones cambia para adaptarse a ellos. Madre: se adapta al niño. Habla como falta de poder.

Las madres cuestionan sus propias acciones y los padres las refrendan; los padres no cuestionan sus acciones. Para la madre, el padre es el juez.

Las madres se sienten responsables por los errores de sus hijos.

Los hijos piensan que las madres están allí para satisfacer sus peticiones. Las madres son persuasivas e ignoradas a la vez.

Los padres son normalmente seres ausentes o silenciosos.

Sonrisa: la mujer la usa más que el hombre.

Autopropaganda: en la mujer es vanidad, en el hombre es un modo de hacer conocer sus logros y obtener lo merecido.

Mostrar logros en público: para la mujer está mal visto.

La mujer piensa que si trabaja mucho y bien obtendrá recompensa.

El nombre:

Llamar por el nombre completo: enojo.

Mujer: la llaman más por el nombre de pila. Cordialidad y menor status.

Recordar el nombre: *rapport*.

Elogiar:

Hacerlo es necesario para las mujeres y recibirlo también.

El hombre no lo hace con frecuencia. Si no dice nada, está todo bien.

Para la mujer: si no dice nada, algo anda mal.

Va del cargo más alto al más bajo, si no parece servilismo o caradurez.

Pagar la cuenta: generosidad pero mayor status. Asimetría.

Tener contactos sociales con muchas personas significa tener abiertos los canales de comunicación con ellos cuando hace falta.

¿Quién inicia la charla?

Malas palabras: el de mayor rango las usa más.

Silencio: instrumento de poder. Pausas largas o cortas. Cambia de tema.

“Cada vez que abrimos la boca para hablar damos un salto al vacío, confiando en que quien nos escucha entenderá más o menos lo que hemos querido decir.” Pág. 243 (*La comunicación...*)

Cada frase en una conversación es exuberante y deficiente (Ortega y Gasset). Exuberante: lo otros sacan sentidos que no intentamos poner en ella; deficiente: el otro pasa por alto el sentido que nosotros queríamos dar.

Acoso sexual: la mujer ya no considera desde lo verbal, amenaza de violencia; para el hombre es sólo físico.

Miedos:

Hombre: miedo a la mujer bruja.

Mujer: miedo al hombre bestia.

Hablar en reuniones: empezar disculpándose, hablar bajo y poco, ser menos escuchado, no parecer firmes, ganar-ganar. Es propio de la mujer.

El hombre habla primero y eso supone tener más status y posibilidad de éxito.

Habla de informe y habla de entendimiento.

LA FAMILIA

Equilibrio difícil en la familia

Cercanía y distancia: continuo de conexión.

Jerarquía e igualdad: continuo de control.

Hablar en familia: hablar entre culturas distintas (diferencias entre generaciones y entre hombres y mujeres).

“Famialecto”: lenguaje privado.

Familia: te conoce tan bien que no tenés que explicarte pero te señalan cada error; larga historia compartida (pasado). Familia: pertenencia. Los de afuera: extraños. Nosotros y ellos. A veces hay cortesía con los de afuera pero no con los que uno ama.

Nos miramos a nosotros mismos con los ojos de nuestros padres y con sus parámetros.

“Me importas por lo tanto te critico.” Dar consejo: muestra de afecto pero de crítica también. Decir a alguien lo que tiene que hacer: control y conexión. Lo que hace uno afecta al otro en la familia.

Hablar acerca de la manera de hablar y ver cómo hacerlo sin lastimarse.

Alineación: los miembros de la familia se aglutinan entre sí. Los secretos en la familia pueden causar dolor. Ocultar o revelar información influye en la alineación. Repetir lo que el otro miembro de la familia dijo es siempre temerario. Formar parte de una familia implica guardar secretos. Los padres dicen qué hay que revelar y qué hay que ocultar. Quién le dice qué a quién hace a la alineación. La madre hace de centralita de comunicaciones.

Usar las mascotas o a los chicos pequeños para hablarle indirectamente a otro.

No plantear preguntas que muestren el error del otro y le generen un sentimiento de vergüenza.

Admitir que uno ha hecho algo mal en el pasado proporciona seguridad en el futuro.

La noche por el cansancio y las despedidas por la pena generan disputas.

En la madre está:

Consolar: quintaesencia del habla maternal: conexión.

Reprender: represión: jerarquía.

Hermanos mayores: ofrecen consejo y expresan preocupación. Son sus prerrogativas. La mujer se comporta como madre sustituta.

Hermanos menores: débiles. Usan las rabietas para ejercer poder.

El pasado puede cambiarse cambiando nuestra percepción de él.

Familia ampliada: lo cultural y la clase social.

Los estereotipos: hablar lento (estúpido), hablar rápido (agresivo).

Hablantes altamente implicados: latinos, árabes, rusos, hindúes.

Hablantes de elevada consideración: anglosajones, germanos, escandinavos.

Reglas de cortesía de Lakoff:

- 1) No te impongas: mantén tu distancia (independencia).
- 2) Da opciones: dejá que el otro diga lo suyo.
- 3) Sé amigable: mantén camaradería (comunidad).

Discutir: algo que va mal en la relación. Estar con el otro es implicarse.

Para resolver las diferencias:

- a) centrarse en el auténtico problema y dejar los detalles,
- b) ser explícito y no preguntar para que el otro muestre su error,
- c) no insultar ni descalificar,
- d) evitar el sarcasmo en las palabras y en el tono,
- e) no exagerar ni describir situaciones absurdas,
- f) disculparse,
- g) metacomunicarse.

Parafrasear al otro y escuchar para comprenderlo.

Culparse el uno al otro es lo más común y no al proceso de la comunicación.

Peligro: sismogénesis complementaria (Bateson). Escalada de hacer cada uno lo mismo. Hay que tratar de no hacer siempre lo mismo: probar algo nuevo.

Las familias con que hemos crecido nos proporcionan un telón de fondo sobre los que se desarrollan nuestros dramas actuales.

Paradoja: ven-déjame en paz. Las hijas llaman diariamente a sus madres y se enfadan con ellas cada vez.

Continuamente nos comparamos con los demás: elogio y crítica.

Los hijos parecen estar para redimir las renunciadas de los padres.

Matrimonio:

El esposo o la esposa es elegido por razones románticas (no importan las diferencias culturales o sociales) pero luego se le exige compañerismo. Las maneras de hablar son culturales.

Para el hombre la intimidad del matrimonio es hacer algo juntos (ver TV); para la mujer, hablar.

El hombre casado usa el pronombre “yo”; la mujer prefiere el “nosotros”.

Bibliografía consultada de Deborah Tannen

¡That's not what I meant! How conversational styles makes or breaks relationships. New York. Ballantine Books. 1987. (Estilos conversacionales).

Tú no me entiendes. Por qué es tan difícil el diálogo hombre- mujer, Buenos Aires. Vergara. 1991.

La comunicación entre hombres y mujeres a la hora del trabajo. Vergara. Buenos Aires. 1996.

Género y discurso. Barcelona. Paidós. 1996. (Investigaciones académicas que prueban sus teorías).

¡Lo digo por tu bien! Barcelona. Paidós. 2002. (Comunicación familiar).