

# **Análisis de las interacciones entre personas con y sin tartamudez. Un trabajo de observación.**

Facundo García Tarsia.

Cita:

Facundo García Tarsia (2019). *Análisis de las interacciones entre personas con y sin tartamudez. Un trabajo de observación. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-023/654>

**Título de la ponencia:** “Análisis de las interacciones entre personas con y sin tartamudez. Un trabajo de observación.”<sup>1</sup>

**Autor:** Facundo García Tarsia

**Eje temático:** Eje n°6, “Cultura, Significación, Comunicación, identidades”

**Nombre de la mesa:** Mesa 110, “La ‘discapacidad’ en cuestión: significados, percepciones e identidades en disputa”.

**Institución de pertenencia:** Universidad Católica Argentina

**Correo electrónico:** fgarciatarsia@gmail.com

### **Resumen:**

En la presente investigación realizamos observaciones estructuradas y no participantes sobre diferentes interacciones entre personas con tartamudez y personas sin tartamudez en situaciones de la vida cotidiana. Lo que buscamos observar fue cuáles eran las reacciones y cuál era el comportamiento de las personas sin disfluencia durante y luego de los intercambios verbales con personas que tartamudean.

Para ello, realizamos quince observaciones en diferentes lugares y situaciones de la vida diaria. En este sentido, conformamos un grupo de trabajo compuesto por dos personas: un observador y un participante. Este último era el encargado de interactuar con las personas, hablar, hacerle preguntas, etc. Y el observador no tenía que intervenir en las situaciones, pero tenía que estar atento a todo lo que pasaba antes, durante y después de la interacción.

De las quince observaciones que hicimos, diez fueron en paradas de colectivos, dos en las boleterías de las estaciones de subte, dos en estaciones de servicio y una en un minimercado.

Para finalizar, los resultados evidencian que la sociedad aún no se comporta de la forma deseable cuando se encuentra en diálogos casuales con personas con tartamudez.

### **A modo de introducción.**

Lo que nos proponemos en esta pequeña investigación es observar interacciones entre personas con tartamudez y personas sin tartamudez en situaciones de la vida cotidiana. Lo que anhelamos observar es cuáles son las reacciones y cuál es el comportamiento de las personas sin disfluencia durante y luego de los intercambios verbales con personas que tartamudean.

---

<sup>1</sup> El presente trabajo investigativo se llevó adelante al culminar el cursado de la materia “Generación y uso de información para estudios sociales de la discapacidad II”, dictada por la Dra. Silvia Balzano, en el marco de la Carrera de Especialización en “Estudios Sociales de la Discapacidad”, dictada en la Universidad Católica Argentina.

Lo que pretendemos es visualizar si las reacciones son de respeto, de sorpresa, de naturalidad o de burla, por parte de las personas fluido-hablantes.

Este trabajo encuentra su razón de ser en el conocimiento que los autores hemos extraído de nuestra participación en los Grupos de Ayuda Mutua organizados por la Asociación Argentina de Tartamudez, durante más de tres años -además de nuestra vivencia personal-. En dichos grupos, hemos visto en una infinidad de ocasiones cómo un tema era invocado una y otra vez por los participantes: la mirada del otro. Pero no sólo en términos generales, sino también en cuestiones que atañen a las interacciones interpersonales de la vida cotidiana; desde ir a comprar algo a un kiosco, hasta subirse al colectivo y pedirle al chofer el boleto indicado, pasando por preguntar la ubicación de una calle a un extraño.

En muchas ocasiones se narraban experiencias en donde el interlocutor no se comportaba de forma deseada: ponía caras extrañas, interrumpía, era impaciente y se iba sin esperar a que finalice la pregunta o, en algunos casos, se mofaba. Estas experiencias narradas, en ocasiones, generaba encendidos debates en el grupo sobre si la sociedad realmente se burlaba -o no sabía cómo manejarse, en el mejor de los casos- de las personas con disfluencia; o sobre si las personas con disfluencia magnificaban la mirada del otro, que, generalmente, era de respeto y “naturalidad”.

Estas discusiones, de por sí muy interesantes, nunca terminaban resolviéndose porque no se basaban más que en percepciones o en experiencias personales no sistematizadas y analizadas en detalle. En este sentido, nuestro presente trabajo pretende contribuir a ese debate a partir de la realización de observaciones sistematizadas y rigurosas sobre situaciones de la vida cotidiana, en donde interactúen personas con y sin tartamudez.

### **La observación como técnica de recolección de información.**

La observación no es un elemento presente únicamente en las diferentes ciencias; muy por el contrario, la observación, definida comúnmente como el mirar con cierta atención algún elemento o situación, está presente, de forma permanente, en la vida cotidiana de todas las personas.<sup>2</sup>

Es a través de este mirar atento que las personas pueden conducirse en la vida diaria con más o menos cierta naturalidad. Sin embargo, tal como mencionan Marradi, Archenti y Piovani (2007) existen diferencias significativas entre la observación de la vida cotidiana y la observación científica. La principal diferencia radica en que esta última es disciplinada, en dos sentidos diferentes pero complementarios: “disciplinada en cuanto caracterizada por la sistematicidad y la constancia, una

---

<sup>2</sup> Nos referimos a todas las personas sin discapacidad visual.

práctica que se atiene a ciertas reglas y procedimientos, y disciplinada en la medida en que está orientada teórica y metodológicamente por las disciplinas científicas” (Marradi, Archenti y Piovani, 2007: 192).

Como se desprende de la cita precedente, la observación científica se distingue cualitativamente de la observación cotidiana. La primera es una técnica de recolección de información, sujeta a ciertas reglas y procedimientos y, sobre todo, sistemática y orientada por ciertas perspectivas teóricas. En cambio, la observación del día a día no es rigurosa. Nos permite movernos en diferentes medios, desde ya, pero no se propone la explicación ni la descripción de los fenómenos.

Asimismo, en ciencias sociales esta diferencia entre ambos tipos de observaciones es particularmente importante; puesto que, a priori, ambas tienen como objeto la realidad social. Sin embargo, aquí, la disciplina, la sistematicidad y la orientación teórica y metodológica son fundamentales. Tengamos en cuenta que la observación cotidiana orienta nuestra conducta permanentemente, es cierto, pero no nos conduce a descubrir los significados profundos de las acciones sociales. Tiene un fin práctico, nada más. En cambio, la observación científica tiene como meta describir fenómenos sociales y comprender los sentidos que tienen las acciones de los sujetos implicados. Lo que intenta es penetrar y analizar el sistema de significados que se encuentran en las prácticas sociales (Taylor y Bogdan, 1994).

Por otro lado, en las ciencias sociales hay diferentes tipos de observaciones. Estas pueden clasificarse según determinados criterios sobre los que hay un amplio consenso (Marradi, Archenti y Piovani, 2007). Un criterio es si el sujeto-investigador es el que recolecta la información de la observación o si, por el contrario, adquiere el conocimiento por observaciones realizadas por otros. Según este criterio, hay dos tipos de observaciones: directas (el investigador realiza las observaciones) o indirectas (el investigador trabaja con observaciones de terceros).

Asimismo, otro de los criterios más utilizados es la relación entre el observador y el sujeto observado. Si el investigador es un agente externo a la situación, y solamente la contempla y observa “desde afuera”, se está en presencia de una observación no participante. En cambio, si el investigador tiene un rol activo en el grupo o la situación, interactúa y se involucra, se trata de una observación participante (Scribano, 2008).

A su vez, otra forma de distinguir a las observaciones es por si cuentan con un guía de observación o no. En caso de tenerla, se define como “estructurada”, caso contrario “no estructurada”.

En nuestra pequeña investigación hemos decidido, por cuestiones prácticas y teóricas, adscribir a la observación estructurada y no participante. Por este motivo, dedicaremos algunas líneas a desarrollar estos dos tipos-ideales y a justificar su elección.

### **Observación estructurada y no participante.**

Como se mencionó unas líneas más arriba, la característica más importante de la observación estructurada es que se confecciona una guía que direcciona la mirada del investigador y los elementos a observar. Según Adrián Scribano (2008) hay una serie de consideraciones que deben tenerse en cuenta si se lleva adelante una observación estructurada. La primera es saber muy bien lo que se va a observar, ya que la propia velocidad de los acontecimientos impide poder detenerse en todo. La segunda es confeccionar la Guía de Observación teniendo en cuenta “los participantes, el ambiente, el objetivo de la acción, las actividades, los comportamientos y el entramado de los intercambios simbólicos que todos estos elementos implican” (p. 58). Y el tercer elemento es determinar las formas de control, entre las cuales se destacan las notas de diferentes personas sobre un mismo momento o notas de la misma persona estandarizando distintas maneras de registrar diferentes facetas de lo observado.

Por su parte, la observación no participante se caracteriza, como hemos dicho, por que el investigador no se involucra directamente con el grupo sobre el cuál se pretende generar conocimiento. Esta físicamente en el mismo espacio que el grupo, pero no interviene en las situaciones y no cumple un rol activo. Sólo observa y contempla los diferentes momentos y escenarios.

### **Situaciones a observar y Guía de Observación.**

Para poder llevar adelante nuestra humilde investigación, decidimos realizar quince observaciones en diferentes lugares y situaciones de la vida diaria. Para ello, conformamos un grupo de trabajo compuesto por dos personas: un observador y un participante<sup>3</sup>. Este último era el encargado de interactuar con las personas, hablar, hacerle preguntas, etc. Y el observador no tenía que intervenir en las situaciones, pero tenía que estar atento a todo lo que pasaba antes, durante y después de la interacción.

Asimismo, es menester destacar que en los diferentes escenarios el observador y el participante hacían como si no se conocieran; con el objetivo de no condicionar la opinión o la actuación de las

---

<sup>3</sup> Este trabajo no hubiese sido posible sin la participación Mayra Diaz, persona con disfluencia y participante de la Asociación Argentina de Tartamudez. Le agradezco infinitamente su apoyo en este proyecto.

personas sin disfluencia implicadas en el intercambio. Para poder lograr esto, el observador se acercaba al escenario unos 30 segundos antes de la interacción o unos 10 segundos después, dependiendo del contexto.

Por razones teóricas y prácticas, se decidió hacer las observaciones en tres escenarios, fundamentalmente. En paradas de colectivos, en comercios y en boleterías de estaciones del subterráneo. Para decirlo brevemente, esta decisión estuvo motivada, principalmente, por tres cuestiones: son situaciones de la vida cotidiana de todas las personas, generalmente hay más de una persona en ese contexto y son situaciones de interacciones breves, sin posibilidad de generar un vínculo con la persona -lo que generaría un cambio de mirada o un acostumbamiento a cierta forma de hablar-.

Por último, para realizar las observaciones construimos una Guía de Observación en la cual se explicitaban todas las dimensiones a tener en cuenta. En un principio las dimensiones que establecimos eran nueve, dentro de las cuales estaban algunas generales más vinculadas con las características de los participantes y del lugar de la situación. Veamos estas dimensiones:

- Tipo de lugar y localización del mismo.
- Cantidad de personas en el lugar.
- Género de las personas.
- Edad de las personas.
- Tipo de vínculo entre las personas -si se conocían previamente o no-.
- Qué estaban haciendo las personas antes de la intervención de la participante con disfluencia.
- Reacciones corporales y actitudinales de las personas (realización de gestos, muecas, risas)
- Mantenimiento del contacto visual.
- Reacciones de las personas luego de que la participante se haya ido (risas, comentarios).

Luego de hacer dos observaciones para probar la Guía, decidimos incluir una dimensión más: la incomodidad o no que experimentó el interlocutor.

Por último, las intervenciones de la participante con tartamudez fueron en todos los casos consultas sobre la localización de calles o lugares emblemáticos de los barrios de Caballito y Parque Chacabuco. Esto nos permitió tener una devolución de los interlocutores y poder analizar más en profundidad sus reacciones.

Basta de palabras, veamos las quince observaciones realizadas.

### **Observación 1:**

Se realizó en la boletería de la línea “E” del subterráneo, más precisamente en la estación “Emilio Mitre”. En la boletería había una persona delante de Mayra, cuando se fue, ella le consulto a la boleterera sobre cómo ir al microcentro.

Para empezar, la boleterera era una mujer joven, de unos treinta años de edad. En el momento de las trabas, la boleterera no realizó muecas, ni frunció el ceño, ni hizo gestos de incredulidad. Tampoco mostró impaciencia. Mantuvo el contacto visual, espero a que Mayra terminara, le respondió la consulta y siguió atendiendo a la siguiente persona. Luego de que Mayra se fuera, tampoco hizo gestos o comentarios al respecto. No notamos incomodidad.

### **Observación 2:**

Se realizó, nuevamente, en una boletería de la línea “E” del subterráneo, esta vez en la estación “José María Moreno”. En la boletería no había nadie cuando llegamos, y ésta era atendida por una mujer de unos sesenta años de edad.

En este caso, la boleterera mantuvo el contacto visual en todo momento y al momento de las trabas no se impacientó, ni realizó gestos extraños con su cara. Esperó a que Mayra terminara la pregunta y luego la orientó con su respuesta. En ningún momento se percibió incomodidad.

Luego de que Mayra se alejará, tampoco hizo gestos o comentarios al respecto.

### **Observación 3:**

La hicimos en una estación de servicio, ubicada en el barrio de caballito. En el establecimiento había cuatro personas atendiendo, dos mujeres y dos varones. Los cuatros eran jóvenes, menores de 25 años. Además, había dos clientes eligiendo algo para comprar, pero estaban a unos cinco o seis metros de donde estábamos nosotros.

Mayra, en un principio, le habla a una de las chicas que atendía. Ésta no hizo muecas, ni gestos groseros pero no mantuvo contacto visual. Cuando Mayra terminó de hablar, la chica no le respondió y sin decir una palabra señaló a un compañero de ella –que estaba barriendo- para que atienda la consulta de Mayra. A esta chica se la notó muy incómoda con la situación.

En cambio el chico actuó diferente. Mantuvo contacto visual, no hizo gestos con la cara y no se impacientó en ningún momento. Cuando Mayra terminó de hacerle la consulta, le indicó la respuesta.

Posteriormente, ninguna de las cuatro personas que estaban trabajando en la estación de servicio hizo algún comentario sobre la situación. Las cuatro siguieron trabajando como lo estaban haciendo antes de la situación observada.

#### **Observación 4:**

La cuarta observación la llevamos a cabo en una parada de colectivo sobre la Av. Directorio casi esquina Av. Jose María Moreno.

En la parada había tres mujeres de unos 25 años de edad. Eran amigas, ya que dos ellas estaban hablando entre sí, y la tercera estaba hablando por celular muy cerca de ellas y haciéndoles algunos comentarios. Cuando Mayra comenzó a hablar, la que estaba usando el teléfono se alejó unos metros, y las otras dos miraron a Mayra. Una de las chicas mantuvo contacto visual, la escuchaba con atención y sin hacer gestos ni muecas. La otra desvió la mirada y solo la miraba esporádicamente.

La chica que la miraba con atención y sin impaciencia, le respondió su consulta a medias, ya que parecía no saber la respuesta –lo cual nos evidencia que sintió cierta incomodidad, ya que la consulta era muy sencilla-. La otra no respondió nada.

Finalmente, cuando Mayra se fue, la chica que desviaba la mirada se rió e hizo alusión a su forma de hablar. La otra chica no se rió, ni le siguió el juego a su amiga.

#### **Observación 5:**

Esta observación se realizó en una parada de colectivos ubicada sobre Av. Directorio a escasos metros de la calle Emilio Mitre.

En la parada había un hombre de unos cuarenta años con un su hija de unos nueve años. No estaban hablando entre ellos, ambos miraban para lados diferentes. Cuando Mayra comenzó a hablar, ambos la miraron. La nena la miraba fijamente, sin hacer muecas ni gestos. Su papá lo mismo, nunca mostró impaciencia. Cuando Mayra terminó de hablar, el papá le indicó la respuesta. No notamos incomodidad ni en el papá ni en la nena.

Una vez que Mayra se fue, ninguno de los dos hizo ningún comentario sobre su forma de hablar. Tampoco hubo risas.

#### **Observación 6:**

Nuestra sexta observación se realizó en otra parada de colectivo, esta vez sobre Av. Eva Perón, frente a uno de los laterales del Parque Chacabuco.



En esta ocasión había una pareja –de un varón y una mujer- de unos treinta años de edad, con una nena de un año en brazos. Mayra les habló y les hizo una pregunta muy simple, sobre la localización de una calle que estaba a unos 30 metros de allí. Notamos cierta incomodidad en la pareja ya que no mantuvieron el contacto visual y no supieron indicarle la respuesta.

Sin embargo, no hubo muecas, ni gestos con la cara. Tampoco fueron impacientes y no la interrumpieron. Una vez que Mayra se fue, no hubo comentarios al respecto y tampoco risas.

### **Observación 7:**

Esta observación también la realizamos en una parada de colectivo, y también sobre la Av. Eva Perón. En la misma había tres personas, una abuela con su nieta adolescente –de unos trece años-, y otra señora que estaba un poco alejada de ellas dos, y tenía alrededor de sesenta años. La abuela y la nieta estaban hablando entre ellas.

Cuando Mayra se acerca a preguntar algo, tanto la abuela como la nieta mantienen contacto visual, no la interrumpen, ni hacen gestos o muecas. Tampoco muestran impaciencia. Aquí, una vez más, los interlocutores no supieron responderle una consulta bastante simple; lo cual creemos que se debe a cierta incomodidad.

Por último, una vez que Mayra se fue, la abuela y la nieta no hicieron comentarios al respecto, y la otra señora que estaba en la parada tampoco.

### **Observación 8:**

La octava observación la realizamos en una parada de colectivos sobre la Av. Directorio, a metro de la calle Achaval.

En la parada había una mujer de unos treinta años con una nena de diez, y otras tres mujeres de diferentes edades –una de veinte, una de treinta y una de setenta años, aproximadamente- que no se conocían entre ellas.

Mayra le consultó algo a la mujer que estaba con la nena. Ellas, al momento en que apareció Mayra, no estaban charlando, ni utilizando el celular, simplemente estaban mirando hacia la calle. Mientras Mayra hablaba, la chica mantenía contacto visual, no la interrumpió, no hizo muecas y no mostró impaciencia. La nena también la miraba atentamente. Además, notamos como la señora de setenta años, que estaba a unos metros de Mayra, se dio vuelta y se la quedó mirando un poco sorprendida.

En este caso, la chica no supo orientarla en una pregunta muy simple, lo cual nos lleva a pensar, una vez más, que apareció cierta incomodidad en la situación.

Sin embargo, otra de las chicas que estaba unos metros más atrás y había escuchado la pregunta, le informó a Mayra donde estaban las calles por las que había preguntado.

Cuando Mayra se retiró, nadie hizo comentarios o se rió de la situación.

### **Observación 9:**

La novena escena observada se desarrolló en una parada de colectivos ubicada sobre la Av. Directorio a metros de la calle Puan.

En el lugar había tres personas, dos amigos de unos veinticinco años tomando una cerveza y charlando, y una mujer de unos treinta y cinco años, que estaba sentada, con la mirada perdida.

Mayra encara a los dos amigos y les consulta algo. Ellos mantienen contacto visual, no la interrumpen, ni hacen muecas. No muestran ningún signo de impaciencia y apenas termina de hablar, le indican rápida y acertadamente la respuesta a su pregunta.

Cuando Mayra se aleja, no hacen ningún comentario y no se sonríen sobre lo acontecido. En ningún momento se evidenció incomodidad.

### **Observación 10:**

Esta observación la realizamos en una parada de colectivos ubicada en la Av. Asamblea a metros de Emilio Mitre. En la parada había dos personas, una mujer de unos setenta años y un hombre de aproximadamente cincuenta años.

No estaban hablando entre ellos, pero se conocían, ya que unos segundos antes se habían saludado. Cuando Mayra comienza a hablar, el señor no mantuvo contacto visual y le terminó las palabras. Sin embargo, no hizo muecas, ni gestos con la cara. Tampoco notamos incomodidad. La respuesta que le ofreció a Mayra fue acertada y se tomó su tiempo en indicarle cómo ir hasta el lugar consultado.

Cuando Mayra se fue, no hubo comentarios ni risas.

### **Observación 11:**

En este caso, fuimos a una estación de servicio, ubicada en Av. Directorio y Emilio Mitre. El kiosco de la estación de servicio estaba siendo atendido por una mujer de unos cuarenta años.

En el kiosco no había ningún cliente. Cuando Mayra hizo su consulta, la mujer mantuvo el contacto visual y no hizo gestos ni muecas. Tampoco la interrumpió. La respuesta que le brindó fue acertada y en ningún momento mostró incomodidad.

Cuando Mayra se fue, no hizo comentarios y no hubo risas.

### **Observación 12:**

La observación número doce la hicimos en una parada de colectivos, sobre la Av. Directorio al 1400. En la parada había cuatro personas, tres chicos de entre doce y quince años, y un señor de unos cuarenta años. Las cuatro personas se conocían entre ellas.

Dos chicos estaban sentados y conversaban, y el otro chico estaba parado al lado del señor, pero no estaban charlando. Mayra encaró al señor y le consultó sobre la ubicación de unas calles. Los cuatro la miraron. El señor, que era el que estaba enfrente, mantenía contacto visual y se reía delante de ella. Los tres chicos la miraban pero no se reían.

Cuando Mayra se fue, los chicos que estaban sentados se rieron entre ellos e hicieron unos comentarios pero no llegamos a oírlos.

La respuesta que le dio el hombre fue correcta.

### **Observación 13:**

En este caso, realizamos la observación nuevamente en una parada de colectivos. Esta vez la parada quedaba sobre la Av. Directorio al 1700.

Cuando llegamos, había una pareja, compuesta por un hombre y una mujer de unos treinta y cinco años. Estaban charlando muy animados entre ellos. Cuando Mayra llegó y comenzó a hablar, ellos mantuvieron contacto visual, no hicieron muecas ni gestos y tampoco se sonrieron. Sin embargo, le terminaban las palabras. La respuesta que le brindaron fue correcta.

En esta observación notamos incomodidad en las personas, ya que cuando Mayra se fue, si bien no hicieron comentarios ni hubo risas, se produjo un tenso silencio por varios minutos. Luego vino el colectivo y se lo tomaron.

### **Observación 14:**

Esta observación la realizamos en una parada de colectivos en Av. Directorio a metros de Puan. Había un solo hombre de unos cincuenta años, que vendía lapiceras en el transporte público. El hombre estaba en silencio mirando la calle.

Cuando Mayra llegó y se puso a hablar, el hombre mantuvo contacto visual, no hizo gestos ni muecas, y no la interrumpió en ningún momento. Cuando terminó, él le respondió extensa y correctamente.

Cuando Mayra se fue, el hombre no hizo ningún comentario al respecto y tampoco se sonrió. Tampoco mostró incomodidad.

Finalmente, nos quedamos conversando con él sobre temas de política.

### **Observación 15:**

La última observación la realizamos en un supermercado, ubicado sobre la Av. Directorio al 1400. Fuimos hasta el final del supermercado, a la zona de fiambres y embutidos. En ese sector había dos hombres de unos treinta y cinco años atendiendo, y estaban conversando con una mujer de treinta años aproximadamente.

Mayra enfiló hacia uno de los hombres y cuando le hizo una consulta sobre cuál era la ubicación de un producto, este la miró, pero no contestó. Mantuvo contacto visual, no hizo muecas o gestos, pero se quedó en silencio. Claramente, se sorprendió y se sintió incómodo. Al final, le terminó contestando, con cordialidad, el otro de los hombres que estaba presente y que había escuchado la consulta.

Cuando Mayra se fue, no hubo risas ni comentarios al respecto.

### **Resultados.**

De las quince observaciones que hicimos, diez fueron en paradas de colectivos, dos en las boleterías de las estaciones de subte, dos en estaciones de servicio y una en un minimercado.

Sólo en cuatro de las observaciones había sólo una persona, en las once restantes siempre había, al menos, dos sujetos. Y de esas once situaciones, en diez las personas se conocían entre sí, lo cual podría favorecer la posibilidad de que hiciesen comentarios luego de que la persona con tartamudez se haya ido.

Yendo a lo más relevante de las observaciones, notamos que, en relación a las reacciones corporales y actitudinales de las personas durante el momento de la interacción, sólo en una situación se percibió una notable falta de respeto. Fue en la observación número 12, en la que el hombre de cuarenta años que estaba con cuatro adolescentes se reía en la cara de la persona con disfluencia mientras ella tartamudeaba. Este fue el único caso en donde se evidenció una actitud absolutamente negativa y deplorable.

A su vez, también sólo en un caso notamos que el interlocutor hacía muecas de sorpresa con la cara cuando la participante hablaba. Asimismo, en dos situaciones observamos como los interlocutores le terminaban las palabras a la participante. Estas no son actitudes deseables, pero consideramos que se deben más a la desinformación sobre cómo actuar con personas con disfluencia, que a una actitud de burla o discriminación.

Por otra parte, en tres de las situaciones pudimos advertir que el interlocutor desviada la mirada ante las trabas en el habla del participante. Esta tampoco es una actitud deseable, pero, al igual que en los casos anteriores, creemos que se debe más al desconocimiento que a una actitud de desprecio.

En relación a las reacciones posteriores a la interacción, es decir cuando la persona con disfluencia ya se había marchado, podemos afirmar que en dos casos hubo risas y comentarios. Y los dos casos se dieron en paradas de colectivos. Una de las situaciones se dio entre dos amigas de unos veinticinco años -aunque sólo una de ellas se rio- y la otra entre dos adolescentes menores de quince años -en la misma situación en donde el hombre de cuarenta años se le reía en la cara a la participante-, en la cual ambos se burlaban de la persona con tartamudez. En las otras trece situaciones no hubo risas ni comentarios al respecto, al menos mientras el observador estuvo ahí -generalmente más de tres o cuatro minutos después de la interacción-.

Por último, tenemos la dimensión de “incomodidad”. Esta dimensión es una de las más difíciles de observar ya que no se basa en una reacción objetiva y fácilmente visible -como la risa o una mueca-. Por eso, para poder construir esta dimensión tomamos algunos indicadores, por ejemplo, si respondió acertadamente la consulta realizada por la participante -en todos los casos consultas muy sencillas- o si se quedó paralizado/sorprendido sin saber que decir.

En este caso, notamos que en siete de las quince situaciones el interlocutor experimentó incomodidad. En algunas de las situaciones esto se advirtió muy claramente. Por ejemplo, en el minimercado el destinatario de la pregunta de la participante se quedó paralizado y no supo decirle ni una sola palabra ante la fácil consulta de “¿Dónde podía encontrar las latas de ananá en almíbar”? Este hombre era empleado del minimercado, por lo cual sabía en donde se encontraba ese producto, pero no fue capaz de decir nada, ni siquiera “no sé”. Una situación muy similar se produjo en el kiosco de una estación de servicio. La participante le pregunta a una de las chicas que trabaja ahí “¿Dónde quedaba el Parque Chacabuco?” -quedaba a menos de cinco cuadras del lugar- y ella en lugar de decir “no sé”, en última instancia, llamó a su compañero y sin decir una palabra, señaló a la persona con disfluencia. Esto denota una clara incomodidad.

Dos casos un poco diferentes, pero que tienen un trasfondo común, se dieron en dos paradas de colectivos. La participante consultó donde quedaba una calle del barrio de Parque Chacabuco - estábamos a una cuadra de esa calle- y las personas respondieron que “no sabían”, producto de, intuimos, la sorpresa por el habla de la participante.

Por último, en seis de las situaciones pudimos observar que el comportamiento de los interlocutores fue el deseable; ya que no hubo muecas, ni risas, ni terminaciones de palabras o frases. Además, hubo contacto visual, no se mostró incomodidad y no hubo comentarios posteriores. Estas seis observaciones muestran que las personas sin disfluencia actuaron con absoluta naturalidad, entendiendo que otras personas pueden no hablar fluidamente y que eso no es motivo ni de sorpresa, ni de burla, ni de incomodidad.

### **A modo de conclusión.**

Como hemos visto a lo largo del trabajo, las interacciones “cara a cara” entre personas con tartamudez y personas sin tartamudez revisten una, en ocasiones, menospreciada complejidad. Nuestra intención inicial era analizar las reacciones y los comportamientos de las personas fluido-hablantes frente a situaciones cotidianas en donde interactúen con personas con disfluencia, y para ello, planificamos y llevamos adelante quince observaciones en diferentes situaciones del día a día.

Los resultados evidencian que la sociedad aún no se comporta de la forma deseable cuando se encuentra en diálogos casuales con personas con tartamudez. Esto se ve reflejado en que sólo en seis de las quince observaciones los interlocutores actuaron con absoluta naturalidad y de la forma anhelada. Luego vimos que en un caso hubo muecas, en dos situaciones el interlocutor le terminaba las palabras o las frases, en tres casos no mantenían contacto visual y en siete percibimos una incomodidad manifiesta. Sin embargo, creemos que estas reacciones no son generadas por un deseo de burlarse o de incomodar a la persona. Consideramos que la causa principal de estas reacciones es la falta de información sobre cómo actuar frente a una persona con tartamudez.

Por último, también observamos cómo en dos casos hubo risas y burlas. Esto, lo repetimos, es absolutamente inaceptable y demuestra una intolerancia manifiesta sobre lo diferente, sobre lo que no encaja en la norma social. Esta falta de respeto no se debe a carencia de información sino a una actitud agresiva y discriminatoria.

Para finalizar, esperamos que este trabajo haya servido para tener una noción general de lo que enfrentan día a día las personas con disfluencia. Creemos que conocer una cuestión es el primer paso

para poder cambiarla. Falta mucho por recorrer pero, al menos, nos queda la satisfacción de haber comenzado.

### **Referencias bibliográficas.**

-Marradi, A.; Archenti, N. y Piovani, J. (2007): “La Observación”, en *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Emecé. (Cap. 10). Disponible en: <https://docs.google.com/open?id=0B8S1nir5j9qablNiV2E0M3VXX1E>.

-Scribano, A. (2008): “La Observación”, en *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires, Prometeo.

-Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1994): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós.