

ESTUDIOS INTERCULTURALES - ANÁLISIS DEL DISCURSO

LA COGNICIÓN EN (INTER)ACCIÓN: LA NEGOCIACIÓN
DE CREENCIAS ESTEREOTIPADAS EN EL DISCURSO
INTERCULTURAL

*Cognition in (inter)action:
Negotiation of stereotypic beliefs in intercultural discourse*

Adriana Bolívar¹ y Annette Grindstedt²

¹ Programa de Postgrado
en Estudios del Discurso
Facultad de Humanidades y Educación
Universidad Central de Venezuela
Telf.: (58 212) 662 53 98
abolivar_2000@yahoo.com

² Facultad de Humanidades
Universidad del Sur de Dinamarca
Departamento de Estudios Lingüísticos y
de la Comunicación, Odense, Dinamarca,
y Universidad de Flensburg, Alemania
agr@language.ou.dk

RESUMEN

La negociación de creencias estereotipadas en el discurso intercultural constituye un tema de investigación relevante desde el punto de vista cognitivo, porque explica parte del proceso de formación de estereotipos sobre la identidad cultural, y también desde el punto de vista del método usado para obtener la información sobre los estereotipos. El objetivo de este artículo es mostrar parte de los resultados de una investigación en la que se sostiene que la entrevista semi-estructurada para elicitación de estereotipos es más que un método de recolección de datos pues se trata de una forma de interacción en la que los interlocutores negocian categorías, las aceptan o rechazan y despliegan su identidad. Se analiza el proceso de negociación de estereotipos sobre el trabajo en el contexto de dos empresas internacionales en las que laboran profesionales daneses y latinoamericanos. El estudio se basa en ocho entrevistas de aproximadamente cincuenta minutos cada una, realizadas en danés (a tres daneses) y en español (a cinco latinoamericanos) en dos compañías danesas en Caracas, Venezuela. El análisis muestra que las entrevistadoras y los entrevistados de la misma cultura cooperan para construir el texto y las creencias estereotipadas, tal como lo indican los tópicos seleccionados y la estructura de los intercambios que se construyen.

Palabras clave: negociación, estereotipos culturales, entrevista, compañías.

ABSTRACT

The negotiation of stereotypic beliefs in intercultural discourse constitutes a relevant research topic from a cognitive point of view because this explains part of the process of the formation of stereotypes on cultural identity; and also from the perspective of the method used in order to obtain information on the stereotypes. The aim of this article is to show part of the results of an investigation in which we sustained that the semi-structured interview to elicit stereotypes is more than a data collection method because the interview is a form of interaction in which the interlocutors negotiate categories, accept them or reject them and display their identities. We focus on the process of negotiation of stereotypes on work related issues in the context of two international companies where Danes and Latin American professionals work. The study is based on eight interviews of approximately fifty minutes each, three in Danish (to Danes) and five in Spanish (to Latin Americans). The analysis shows that interviewers and interviewees belonging to the same culture cooperate in order to construct the text and the stereotypic beliefs, as shown in the topics selected and in the resulting exchange structure.

Key words: negotiation, cultural stereotypes, interview, companies.

La cognition dans l'(inter)action: La négociation des croyances stéréotypées dans le discours interculturel

RÉSUMÉ

La négociation des croyances stéréotypées dans le discours interculturel constitue un important sujet de recherche du point de vue cognitif, étant donné qu'il explique, en partie, le processus de formation de stéréotypes sur l'identité culturelle. Il faut remarquer que la méthode employée pour se renseigner sur ces stéréotypes est aussi intéressante que le sujet décrit. L'objectif de cet article est de présenter des résultats partiels d'une recherche qui montre que l'interview semi-structurée -conçue pour obtenir des renseignements sur les stéréotypes- n'est pas seulement une méthode pour recueillir des données, mais aussi un entretien interactif où les interlocuteurs négocient des catégories, les acceptent ou les rejettent et montrent leur identité. Le processus de négociation de stéréotypes sur le travail a été étudié à l'aide de huit interviews d'environ cinquante minutes chacune, faites en

danois (à trois danois) et en espagnol (à cinq latino-américains) dans deux entreprises danoises établies à Caracas, Venezuela. L'analyse montre que les intervieweurs et les interviewés de la même culture coopèrent pour construire le texte et les croyances stéréotypées, tel que l'indiquent les sujets choisis et la structure des échanges construits.

Mots clés: négociation, stéréotypes culturels, interview, entreprises.

A cognição na (inter)ação: A negociação de crenças estereotipadas no discurso interculturel

RESUMO

A negociação de crenças estereotipadas no discurso interculturel constitui um tema relevante de pesquisa não só desde o ponto de vista cognitivo, porque explica uma parte do processo de formação de estereótipos referentes à identidade cultural, mas também desde o ponto de vista do método usado para obter a informação sobre os estereótipos. O objetivo deste artigo é mostrar alguns dos resultados de uma pesquisa na qual se afirma que a entrevista semi-estruturada para determinar estereótipos é mais que um método de compilação de dados visto que se trata de uma forma de interação na qual os interlocutores negociam categorias, as aceitam ou as rejeitam e mostram sua identidade. Será analisado o processo de negociação de estereótipos no trabalho em duas empresas internacionais onde trabalham profissionais daneses e latino-americanos. Este estudo partiu da análise de oito entrevistas de aproximadamente cinquenta minutos cada uma, realizadas em danês (a três daneses) e em espanhol (a cinco latino-americanos) em duas empresas danesas localizadas em Caracas. A análise mostra que as entrevistadoras e os entrevistados, pertencentes a uma mesma cultura, cooperam para construir o texto e as crenças estereotipadas, o que coincide com o indicado pelos tópicos selecionados e pela estrutura dos intercâmbios ocorridos.

Palavras-chave: negociação, estereótipos culturais, entrevista, empresas.

Recibido: 29/06/05

Aceptado: 31/10/05

LA COGNICIÓN EN (INTER)ACCIÓN: LA NEGOCIACIÓN DE CREENCIAS ESTEREOTIPADAS EN EL DISCURSO INTERCULTURAL

1. INTRODUCCIÓN¹

Nuestro propósito en este artículo es presentar la forma en que concebimos el proceso de estereotipar en un escenario intercultural con referencia a daneses y latinoamericanos. El foco de atención es la negociación de creencias estereotipadas sobre asuntos relacionados con el trabajo en empresas danesas que funcionan en Caracas. En nuestra interacción como investigadoras y las personas que participaron en el estudio, empleamos una entrevista semi-estructurada que fue especialmente diseñada para generar estereotipos culturales.

Partimos del supuesto general de que los estereotipos proporcionan la base o el punto de partida para la categorización social y que, por lo tanto, constituyen un importante estímulo en cualquier encuentro intercultural (Fant, 1997). Los investigadores que se han ocupado de ofrecer definiciones de los estereotipos a menudo concuerdan en que:

Los estereotipos son generalizaciones a las que llegan las personas. Ellos derivan en gran medida o son instancias del proceso cognitivo general de categorizar. La principal función del proceso de estereotipar es simplificar o sistematizar, para los fines de la adaptación cognitiva y conductual, la abundancia y complejidad de la información recibida por el organismo humano en su entorno (...) Pero tales estereotipos llegan a convertirse en estereotipos sociales solamente cuando son compartidos por un gran número de las personas que integran los grupos sociales (Tajfel, 1981: 146-147)²

¹ Este artículo forma parte del proyecto "La comunicación intercultural: la entrevista intra e intercultural" llevado a cabo entre la Universidad Central de Venezuela y la Universidad de Odense desde 1998, bajo la coordinación de las doctoras Adriana Bolívar y Annette Grindsted.

² Nuestra traducción del original: *Stereotypes are generalizations reached by individuals. They derive in large measure from or are an instance of, the general cognitive process of categorizing. The main function of the process is to simplify or systematize, for purposes of cognitive and behavioral adaptation, the abundance and complexity of the information received from its environment by the human organism... But such stereotypes can become social only when they are shared by large numbers of people within social groups.*

Cuando el análisis de los estereotipos se lleva a cabo por un equipo intercultural como el nuestro, el análisis de las creencias estereotipadas presenta varios problemas. En primer lugar, se hace necesario describir el proceso cognitivo mismo, que es muy complejo porque los estereotipos no se pueden recoger en un ambiente natural, como sería deseable, y, por consiguiente, los entrevistadores son responsables de seleccionar los tópicos de la conversación y, también, la forma o estructura del texto que se va a construir entre entrevistador(a) y entrevistado(a); en segundo lugar, es fundamental describir el contexto cultural en el que tiene lugar la entrevista para poder comprender los significados que se van creando. Sobre todo, se necesita dar atención al hecho de que los participantes en este estudio, además de pertenecer a culturas diferentes, están en relaciones asimétricas de poder porque los daneses participan como dueños de la empresa o jefes, mientras que los latinoamericanos son todos empleados de la compañía en distintos cargos. Esto significa que cualquier análisis de los datos deberá tomar en cuenta una compleja red de relaciones.

Estamos de acuerdo con el hecho de que "no podemos no estereotipar" ("we cannot not stereotype") (Gudykunst y Kim, 1984) y, por esa razón, creemos que tenemos que investigar más sobre los procesos de construcción de las creencias estereotipadas en la práctica social, dando mayor atención a dos cuestiones fundamentales: por un lado, la forma en que se recoge la información y, por el otro, cómo este proceso puede influir o moldear la interacción así como la descripción de los resultados.

En los estudios sobre comunicación intercultural encontramos un problema adicional, que tiene que ver con el hecho de que los estereotipos pueden describirse intra-culturalmente o interculturalmente. Creemos que es muy difícil desprenderse de los estereotipos propios. Los investigadores que entrevistan a personas de su propia cultura sobre personas de otra cultura tienden a cooperar con su propio grupo, mientras que si entrevistan a personas de otra cultura es probable que actúen de una manera un tanto diferente puesto que no comparten la misma perspectiva cultural.

En este artículo nos concentramos en la entrevista semi-estructurada como **texto**, concebida como el proceso y el resultado de una interacción (Brown y Yule, 1985, Bolívar, 1986). Por esta razón, en nuestro estudio la

entrevista se convierte en un fin en sí mismo y no es solamente un instrumento para recoger datos. El propósito no es describir “una realidad objetiva” sino más bien describir cómo se negocian las categorías, cómo se aceptan o rechazan, y qué identidades son desplegadas por los interlocutores. En esta oportunidad solamente nos enfocamos en la negociación intra-cultural de las creencias estereotipadas de daneses y latinoamericanos tal como se construyen en la entrevista, y dejamos el análisis de la negociación intercultural para más adelante.

2. LOS DATOS Y EL CONTEXTO

Las entrevistas que se utilizan en este estudio fueron realizadas en Caracas, Venezuela, en dos empresas danesas donde los daneses y latinoamericanos han trabajado juntos por muchos años. Una de las dos empresas ha funcionado en Venezuela durante más de 45 años, mientras que la otra es más joven y más pequeña.³ La investigadora danesa entrevistó a los daneses en idioma danés y la investigadora venezolana entrevistó a los latinoamericanos en español. Se realizaron ocho entrevistas de una duración aproximada de 50 minutos cada una. Los entrevistados, cinco latinoamericanos (tres mujeres y dos hombres), y tres daneses (dos mujeres y un hombre) participaron voluntariamente, de manera que la entrevista fue no-planificada y espontánea. A todos los participantes se les hizo saber que las investigadoras eran profesoras universitarias que estaban colaborando en un proyecto sobre comunicación intercultural.

Los entrevistados latinoamericanos ocupaban diferentes posiciones en la escala de rango de su empresa; las mujeres se desempeñaban como secretarías, mientras que los hombres ocupaban posiciones como ejecutivos. Todos los daneses, las mujeres y el hombre, ocupaban posiciones como ejecutivos.

Lo que sigue a continuación es la descripción de las personas que participaron en el estudio y que estuvieron de acuerdo en conversar con nosotras. Sus nombres han sido cambiados. Usamos la letra A para identificar la compañía más grande y B para la más pequeña.

³ Las investigadoras obtuvieron el permiso de las empresas para realizar las entrevistas siempre que su nombre se mantuviera en anonimato. Esta es la razón por la cual no se da el nombre de cada una de las empresas. Sólo podemos informar que ambas están relacionadas con la producción de alimentos y embutidos muy conocidos por los venezolanos.

Los participantes latinoamericanos

- María: Colombiana, con 17 años de residencia en Venezuela y 16 en la compañía danesa, Secretaria del Presidente de la Compañía A.
- Rina: Venezolana de padres italianos, con ocho años en la Compañía A, Secretaria del Director de Finanzas.
- Miguel: Venezolano, Gerente de Grupo, con dos años y medio en la Compañía A.
- Ángel: Cubano, Gerente de Grupo. Ha trabajado con daneses y otras empresas internacionales durante 17 años, pero para el momento de la entrevista llevaba sólo dos años y dos meses en la Compañía B.
- Mitzi: De República Dominicana, residente en Venezuela desde hace 35 años, Secretaria del Presidente de la Compañía B.

Los participantes daneses

- Lars: Ejecutivo de alto rango, Gerente de Importaciones y Exportaciones de la Compañía A, con experiencia en el mundo de habla hispana.
- Carolina: Nacida y criada en Venezuela de padres daneses. Gerente del Departamento de Ventas en la Compañía A.
- Camila: Danesa, con dos años en Venezuela. Alto cargo en el Departamento de Mercadeo de la Compañía B.

Para poder comprender luego los significados que se crean en el discurso y las estrategias usadas por los participantes, vale la pena agregar alguna información sobre el contexto social e histórico. Nótese que entre los latinoamericanos se encuentra solamente un venezolano. Los demás participantes provienen de otros países o tienen padres europeos. Esto se explica porque Venezuela recibió un número considerable de inmigrantes del sur de Europa durante y después de la Segunda Guerra Mundial. Además, durante los años 70, cuando el auge petrolero hizo de Venezuela un país muy próspero, hubo otro movimiento migratorio que trajo a colombianos y otros latinoamericanos al país. También, muchos cubanos dejaron su país después de la revolución de 1957 y escogieron a Venezuela como su nuevo hogar.

Entonces, es posible inferir de lo anterior que las creencias estereotipadas de los participantes latinoamericanos en el estudio pudieran estar basa-

das en generalizaciones compartidas sobre los daneses y los latinoamericanos, pero también sobre los venezolanos porque la mayor parte de ellos ha vivido en Venezuela por muchos años. También existe la posibilidad de que los participantes no venezolanos quisieran mostrar las diferencias entre ellos y los venezolanos.

Algo similar sucede con los participantes daneses. Dos de ellos son originarios de Dinamarca (Lars y Camila), pero una, Carolina, nació en Venezuela, por lo que es probable que esta persona tenga una perspectiva diferente o, al menos, muestre mayor conocimiento y comprensión de la cultura venezolana.

3. LOS SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto que hemos llevado a cabo se basa en supuestos teóricos relacionados con el concepto mismo de entrevista, la forma en que se describen los significados que se construyen en la interacción, la construcción de la “realidad”, y la construcción de los estereotipos.

3.1 *El Concepto de Entrevista*

El primer supuesto en que basamos la investigación es que la entrevista semi-estructurada permite la negociación porque las respuestas de los entrevistados no son simplemente respuestas a preguntas sino también un reflejo de las evaluaciones que hacen los participantes en la entrevista (la entrevistadora y cada uno de los entrevistados). No se trata solamente de lo que dicen sino de CÓMO y POR QUÉ lo dicen y qué EFECTOS pueden producir (véase Grindsted, 2001, 2005). Esto significa que, desde el punto de vista de la entrevista como texto, se trata de un género que necesita someterse a una descripción más delicada, que vaya más allá de la estructura “Pregunta + Respuesta”. Desde nuestra perspectiva, consideramos que estamos ante un texto cuya estructura interna toma más bien la forma de Preguntas + Intervenciones, Recuentos o Versiones (*accounts*) que pueden ser definidos, siguiendo a Hutchby y Wooffitt (1998) como segmentos largos, sin interrupciones, que contienen anécdotas, explicaciones, relatos, etc. La diferencia entre entrevista estructurada, semi-estructurada y no estructurada, en la perspectiva del análisis de la conversación, tiene implicaciones

importantes para los efectos del texto resultante, porque en la entrevista estructurada el entrevistador debe seguir estrictamente una lista de preguntas y no deja oportunidad para explorar otros temas o problemas, mientras que en la semi-estructurada el entrevistador se acerca al entrevistado con un conjunto de preguntas y tópicos que conversa en el mismo orden, pero tiene libertad para explorar asuntos que se presenten en el curso de la entrevista. La no estructurada es totalmente libre, las preguntas no siguen necesariamente el orden y pueden hacerse de manera diferente. Además, los entrevistados pueden introducir tópicos no contemplados en el guión original (véase Hutchby y Wooffitt, 1998: 173).

3.2 *La Negociación de los Significados en la Interacción*

El segundo supuesto en el que nos basamos es que la negociación de los significados entre entrevistador(a) y entrevistados puede describirse en dos planos: el plano autónomo que se relaciona con el registro de la experiencia y el plano interactivo que tiene que ver con la relación entre los participantes en la interacción (Sinclair, 1983, Bolívar, 1986, 1994). Para los fines del análisis esto quiere decir que, de manera simultánea, nos enfocamos en los tópicos sobre los que hablan los participantes y los actos de habla que realizan al interactuar con la entrevistadora. Suponemos que hay que tomar en cuenta una red de relaciones: las relaciones entre la toma de turnos y los tópicos, y entre toma de turnos, tópicos y estructura del intercambio. Además, se deben incluir las relaciones entre el tópico y la estrategia discursiva favorecida, y las relaciones entre las evaluaciones y las estrategias discursivas empleadas al hacer una evaluación.

3.3 *La Co-Construcción de la Realidad*

El tercer supuesto en el que nos basamos es que en la interacción los participantes intercambian información y visiones de mundo, y que cooperan para construir juntos una “realidad”, así como la estructura misma de la entrevista. La realidad que construyen juntos está influenciada en parte por su experiencia y contexto social y cultural, y por la posición que ocupan en la empresa donde trabajan. Puesto que los entrevistados latinoamericanos no son dueños de la empresa y ocupan solamente posiciones como empleados, es posible predecir que la entrevista permitirá observar las relaciones de coo-

peración y competitividad en el lugar de trabajo. Como las relaciones de poder son asimétricas, también es probable que el conflicto esté presente.

3.4 *La Co-Construcción de los Estereotipos*

Finalmente, junto con suponer que entrevistadoras y entrevistados colaboran para construir la entrevista, supondremos que la entrevistadora y su entrevistado o entrevistada cooperan en la construcción de las creencias estereotipadas que se presentan en la interacción.

4. LA ENTREVISTA

La entrevista utilizada en la investigación fue diseñada originalmente por Fant (1995) en torno a tópicos más que a preguntas. La idea era usar los tópicos como punto de partida para iniciar y mantener un diálogo en cuyo desarrollo se negociarían los estereotipos entre entrevistador(a) y entrevistados.

Los tópicos principales del guión de la entrevista eran:

1. La percepción general sobre los otros
2. La cortesía
3. La habilidad social/ la competencia social
4. La confianza en sí mismo
5. Las capacidades o destrezas en la argumentación
6. La competitividad
7. La cooperación
8. La confianza (en los demás)
9. La apariencia personal
10. La comunicación
11. Las habilidades para negociar (toma de decisiones, agenda, reuniones, etc.)
12. Lo que más le gusta del otro
13. Lo que menos le gusta del otro

No obstante, en las empresas danesas en Caracas, surgieron nuevos tópicos, lo que sirve como evidencia para afirmar que en la entrevista semi-estructurada los participantes cooperaron para construir el texto en cuanto al contenido. Algunos de los nuevos tópicos introducidos por los latinoamericanos fueron: el color de la piel, la vida familiar, la brecha generacional, los

norteamericanos y los alemanes (para comparar), la pobreza en Venezuela, la situación económica del país, referencias históricas, etc. Los daneses contribuyeron con los tópicos relacionados con el orgullo profesional, la amplitud de criterio y la amistad.

5. LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Aunque en otro momento nos interesamos en conocer cuáles eran las creencias estereotipadas (véase por ejemplo Bolívar, 1999, Bolívar, en prensa), la descripción que queremos resaltar en esta oportunidad es la que tiene que ver con el proceso psico-cultural que se pone en acción, es decir, el proceso interactivo entre los individuos y la dinámica en su lugar de trabajo. Los procesos cognitivos descritos se enfocan, entonces, en la percepción generalizada del otro, la valoración del otro, y las inferencias sobre factores subyacentes, los mecanismos de defensa para proteger los estereotipos de su no confirmación o negación (Gudykunst y Ting-Tooney, 1988, Fant y Grinstead, 1995). En líneas generales, el foco de la descripción se dirige hacia la negociación en cuanto a la construcción de la entrevista como texto y a la construcción de las creencias culturales estereotípicas.

5.1 *Las Intervenciones en la Interacción: La Co-Construcción de la Entrevista*

Uno de los rasgos principales de la entrevista como evento interactivo es que se conforma de acuerdo con un sistema de turnos pre-determinado. El papel interactivo del entrevistador y entrevistado es hacer preguntas y producir respuestas. Incluso con estas restricciones, no obstante, en la práctica la asignación de turnos de habla no se logra de manera automática. La organización secuencial se refiere a la contigüidad. Lo que se dice en un enunciado crea expectativas sobre lo que le sigue. En una entrevista, la pregunta que hace el entrevistador limita o pone condiciones sobre la respuesta del entrevistado, y lo obliga de algún modo a dar evidencia en su respuesta de que ha reconocido las expectativas creadas en la pregunta. En la entrevista estructurada, estas expectativas se observan en la secuencia preferida de Pregunta + Respuesta, mientras que en la semi-estructurada la preferencia es más bien por secuencias compuestas de Preguntas + Intervenciones o Versiones, como ya hemos dicho antes.

La negociación conversacional se refiere al proceso mediante el cual los participantes logran un entendimiento compartido y también al proceso en el que se ponen en práctica tareas interactivas como las que acabamos de mencionar (la toma de turnos secuencialmente). La negociación se alcanza indirectamente y cooperativamente a través de los diferentes turnos de habla como una especie de sub-producto de la tarea de transmitir o producir contenido. De esta forma, las reacciones no son simplemente respuestas a preguntas sino también un reflejo de la evaluación del entrevistador sobre las respuestas obtenidas en cuanto a si el entrevistado ha dicho suficiente para sus propósitos, o si lo ve dispuesto o dispuesta a agregar más información.

En los ejemplos que siguen a continuación se podrán observar los rasgos recurrentes de la organización interactiva de la construcción de versiones (*accounts*) llevadas a cabo conjuntamente entre las entrevistadoras y los entrevistados en este estudio:⁴

- (1)
 A: es interesante eso mira y ¿qué opinas de la técnica argumentativa que ellos usan? es decir ¿cómo presentan sus argumentos? ¿de manera eficiente o....poco eficiente?
 M: sí, muy directos. muy directos. muy directos
 A: son directos
 M: sí. sumamente directos. bien objetivos en todo lo que es sus presentaciones.. o sea. Son presentaciones este que a lo mejor somos mientras. nosotros somos emotivos y emocionales haciendo presentaciones que a lo mejor van a apelar a:: digamos a otro tipo de percepción ¿oh? a lo mejor inclusive damos más vueltas al asunto. Le damos una antesala. como pa:ra ir digamos calentando nombres y todo lo demás. no. ellos comienzan y dan resultados. cifras. Eso es lo importante=
 A: o sea que lo que le interesa son resultados. logros
 M: sí. logros
 (ABM1)

La primera parte del turno de A, en este caso la entrevistadora venezolana, es una evaluación de la respuesta anterior que marca la finalización de la respuesta del entrevistado a la pregunta, quien acepta la evaluación. En este ejemplo, la entrevistadora cambia el tópico (la técnica de argumenta-

ción de los daneses) y facilita al entrevistado la comprensión de la pregunta mediante la reformulación. De esta manera lo invita a seguir una línea de pensamiento específica, de modo que, de hecho, está imponiendo restricciones al alcance de la respuesta de M, quien da una respuesta mínima sobre los daneses y su técnica de argumentación: "Son muy directos", que repite nuevamente. Aunque A hizo una pregunta cerrada (de respuesta sí o no) no se muestra satisfecha con la respuesta porque parece ambigua ya que no está claro a cuál de sus dos preguntas responde el entrevistado (qué opinas o si/no), y reformula la pregunta (son directos), probablemente para elicitación mayor información. Eso es suficiente para generar una versión de por qué M piensa que los daneses son directos en la argumentación. Lo primero que hace M es producir una amplia generalización sobre diferentes formas de percibir a los daneses. Luego ubica a los daneses y a venezolanos en dos categorías diferentes. Los daneses son objetivos y directos; los venezolanos son emocionales, hablan con rodeos y son más orientados hacia las personas. Los daneses se preocupan más por resultados y cifras. M termina su intervención enfatizando que lo que él ha dicho es lo importante. Al hacer esto, en cierto modo, M está evaluando la calidad de su propia versión y señala que está satisfecho con su respuesta. La tarea de A es asegurarse de que ha comprendido. Ella está construyendo una pregunta que es reformulada en una versión condensada de la respuesta (les interesa, resultados, logros) y M le confirma que ella lo entendió correctamente (sí, logros).

El ejemplo 2, que sigue, muestra algo similar en los datos con daneses. Nótese la forma en que la entrevistadora (A) coopera con el entrevistado, Lars, cuando ella evalúa la narración corta presentada por L (qué cuento más divertido) para ilustrar la diferencia entre daneses y venezolanos con respecto a sus actitudes frente a las relaciones jerárquicas

- (2)
 A: muy bien eh te parece que les es importante observar el protocolo y:
 L: sí muchísimo muchísimo
 A: y cómo se refleja en el trabajo diario
 L: pues especialmente si obtiene un poco ehm digamos un título un poco mejor que pueden pegar a la espalda o algo así ehm he tenido unos ejemplos aquí con uno nosotros nos estábamos riendo un poco pero cuando de repente subió de categoría pues claro que tenía que tener su propio despacho y dios mío es que fue al despacho para medir la

⁴ Los ejemplos han sido transcritos de acuerdo con las convenciones acordadas por el equipo de investigación Odense-UCV, adaptadas de Hutchby y Wooffit, (1998). La puntuación no es equivalente a los símbolos tradicionales. Se indican prolongamientos de vocal, pausas, preguntas y comentarios de las investigadoras, entre otros.

superficie para ver si era cinco centímetros más pequeño del del vecino [se ríe] es para morirse de risa no

A: qué cuento más divertido [se ríe]

L: sí hombre por dios nos estábamos muriendo de risa (se ríe) mientras que a nosotros no nos importa con tal que tengamos un teléfono una ordenadora y un fax no [sí] pero él dios mío él tenía que tener un despacho de exactamente las mismas dimensiones que que las del del vecino no y estaba midiéndolo con un metro plegable y todo [se ríe] así que tenemos que decir que en general les interesa mucho mucho claro que unos son peores que otros no [sí sí] pero sí les importa

A: acabas de dar un ejemplo no pero piensas que podemos generalizar [sí] pensando en esto

L: sí generalmente sí

A: es fácil trabar amistad con ellos

(AGL)

5.2 Percepción Generalizada y Evaluaciones: La Co-Construcción de los Estereotipos

En este estudio encontramos que los participantes en las entrevistas tienden a estar de acuerdo sobre la percepción general del otro mediante la asignación de rasgos positivos y negativos. También se encontró que puede haber acuerdos y desacuerdos entre entrevistadoras y entrevistados.

Cuando los latinoamericanos hablan de los daneses tienden a asignarles rasgos positivos con respecto a su actividad profesional, dicen que son “buenos profesionalmente”, “hacen planes con anticipación”, “son buenos en los negocios”, pero tienden a verlos negativamente como personas porque los encuentran “fríos”, “secos”, y “no se visten bien”. Sin embargo, los latinoamericanos no logran ponerse de acuerdo sobre si los daneses son buenos o malos para argumentar o si son autoritarios o no. Por otro lado, cuando los daneses hablan sobre los latinoamericanos, los perciben como malos profesionales, “ellos hablan mucho”, “no puedes confiar en ellos”, “no tienen sentido del tiempo”. Pero los ven como “cortesés” y “preocupados por la familia”, lo que en realidad podría ser un rasgo negativo ya que esto último va asociado al hecho de ser anticuados. Los daneses tampoco logran un acuerdo con respecto a la capacidad de argumentar de los latinoamericanos ya que no queda claro si son buenos o malos en esta actividad en la empresa.

Es interesante notar que cuando los latinoamericanos hablan de los daneses también hablan de sí mismos, principalmente para mostrar diferen-

cias, mientras que los daneses tienden a responder las preguntas de manera más directa y hablan menos de ellos mismos. Cuando se cuantificaron las evaluaciones positivas y negativas, se encontró que dos de las tres mujeres en el grupo de latinoamericanos daban más evaluaciones positivas a los daneses que a los latinoamericanos. Por ejemplo, María dio 30 positivas versus 5 negativas a los daneses, y 1 positiva contra 4 negativas a los latinoamericanos. Rina dio 26 evaluaciones positivas contra 8 negativas a los daneses, y el mismo puntaje que María a los latinoamericanos. Sin embargo, los hombres dieron más evaluaciones negativas a los daneses que a los latinoamericanos. Miguel dio a los daneses 14 rasgos positivos versus 17 negativos, mientras que Ángel adjudicó 12 rasgos positivos contra 22 negativos. Los hombres también dieron más evaluaciones positivas a los latinoamericanos que las mujeres.

En cuanto a las percepciones de los daneses, el único hombre en el grupo asignó a los latinoamericanos un total de 21 evaluaciones positivas contra 68 negativas. Las dos mujeres mostraron actitudes diferentes: una se inclinó más a la evaluación positiva, con 39 evaluaciones positivas versus 25 negativas, y la otra asignó más evaluaciones negativas, 19 positivas versus 39 negativas (véase Bolívar, en prensa).

Aunque este recuento es muy breve para hacer generalizaciones sobre la forma en que latinos y daneses se evalúan entre sí, se encuentra evidencia para confirmar nuestro supuesto de que las relaciones de poder afectan la percepción que tienen unos de otros. Las mujeres latinoamericanas tienen el papel de secretarías y, como parece obvio, muestran respeto y lealtad hacia sus jefes, mientras que los hombres compiten con sus colegas y también entran en conflicto con ellos debido a diferencias en la forma de concebir su profesionalismo. Dos de los hombres en particular dan evidencia de que hay una confrontación entre lo que se ha llamado “superioridad asumida” (Rall, 1999) y la reacción que se genera en los que son descritos como “inferiores” (Bolívar, 2000). Observamos esto en el danés Lars cuando usa una estrategia destructiva o de “desmantelamiento” para construir la identidad negativa de los latinoamericanos (ejemplos 3 y 4), y también en el cubano Ángel (ejemplo 6), quien también usa la misma técnica para representar a los daneses (De Cillia, Reisigl y Wodak, 1999).

Los ejemplos que siguen ilustran los tópicos discutidos así como la cooperación entre entrevistadoras y entrevistados.

(3) Tópico: la organización jerárquica. Cooperación por medio de reformulación.

A: así que lo que dices es que las organizaciones son de construcción jerárquica y que los de arriba consiguen que los demás hagan el trabajo

L: no sé si saben cómo conseguir que otros trabajen en principio es lo que deben hacer no pero si piensas en todos los países latinoamericanos una de las razones por la que a menudo están acostumbrados a que ha habido dictaduras y dictaduras militares es típicamente que los latinos los latinos pues tienes que estar encima de ellos todo el tiempo porque si no hacen exactamente como les dé la gana [¿de veras?] es que son muy contrarios a nosotros en este sentido son muy individualistas y: si no está alguien cerca dándole con un palo y diciéndole adónde ir y qué hacer entonces entonces entonces todo va en otras direcciones de lo que tu te habías imaginado [mmm] esto es probablemente una de las razones por las que vemos que toda américa latina está organizada de forma jerárquica

A: ok sí te parece que son buenos para producir argumentos o sea si surge algún problema no entre ti y: unos empleados venezolanos en este caso son buenos para argumentar en favor de sus proyectos

(AGL)

En el ejemplo 3, la entrevistadora (danesa) reformula lo que ha sido dicho por el entrevistado (un hombre danés) en la pregunta anterior (así que lo que dices es que...); él continua con la percepción de lo que significa jerárquico y ella (A) cierra el tópico mostrando su acuerdo (Ok, sí) e inicia con una nueva pregunta (te parece que...). En la terminología de Sinclair y Coulthard (1975), éste es un intercambio que tiene la estructura *Iniciación-Respuesta-Follow up-Iniciación* (IR F/I), donde el *Follow up* puede ser interpretado muy bien como un acuerdo porque no hay mayor discusión por parte de la entrevistadora. El ejemplo está tomado de la entrevista de Lars. Nótese que este participante solamente usa evaluaciones negativas y que hace referencia a su visión de las circunstancias políticas e históricas para justificar sus atribuciones.

(4) Tópico: las reuniones. Cooperación mediante adaptación aparente (*apparent accommodation*)

A: pero si nos imaginamos que la reunión que llegaron no y empieza la reunión eh cómo cómo es la cultura de la reunión entiendes lo que quiero decir [no] eh cómo es eh respetan si alguien tiene la palabra y por eso se callan hasta que haya terminado: y por fin

cuando se puede está permitido dar una respuesta también es relevante para los acaba de decir el otro y así sucesivamente

L: yo digo que no porque eh eh las reuniones a las que he asistido aquí en realidad la gente son bastante buenas para callarse pero en cambio hombre difícilmente hemos podido cerrarles la boca a los que tenían algo que decir no y esto hace a su vez que si se hacen unas preguntas a quien tiene la palabra pues esto quiere decir si habla una hora entera pues entonces es bastante difícil porque si resulta que después de improvisado hay cuarenta y siete preguntas [se ríe] pues entonces realmente se ha olvidado lo que dijo el tío no y pues en este caso es como si en este momento fuera poco actual así que se pueden gastar pero muchísimas horas en casi sólo estar en la sala reuniones trasnochando allí no pero bueno no [sí pero tienes que aceptarlo no] esto es como es esto es como es es diferente

A: es diferente eh te parece entonces que requieremuch tiempo asistir a una reunión (AGL)

En el ejemplo 4, A trata de obtener información sobre la cultura de las reuniones de los latinoamericanos y, aunque hay una evaluación positiva al comienzo, ésta cambia a una más negativa, pero termina con una interrupción en la que A introduce su propia opinión “pero que tienes que aceptarlo no”, lo cual trae a colación el tópico de que es un asunto de ser “diferente”. L muestra su acuerdo con ella, y A refuerza su respuesta antes de pasar a la siguiente pregunta, pero su pregunta es una reformulación de la evaluación negativa ya dada por L (parece entonces que requiere mucho tiempo...). Por eso, esto aparece como un caso de acuerdo aparente. Aunque también se podría decir que la intención de A puede ser la de elicitar más información para comprobar la calidad de la respuesta de L en términos de confiabilidad. De esta forma la entrevistadora siempre se encuentra en el dilema de o facilitar la construcción de la entrevista o bien manifestar si comparte o no las ideas estereotípicas del entrevistado. Así, se puede sacar dos significados de ‘es diferente’. Uno es ‘he recibido y entendido tu mensaje’ y el otro ‘estoy de acuerdo en lo que dices’.

(5) Tópico: percepción general del otro. Cooperación por medio del humor.

A: mira la primera pregunta que tengo aquí es ¿qué piensas en general en líneas muy generales de los daneses?

M: ¿de los daneses? Bueno mira: son blancos son...bla::ncos...

A: (risa jah jah jah jah son blanqui:tos jah jah jah) pero eso es una descripción...yo lo que quiero es la opinión. la opinión

M: son blanquitos...así nórdicos vienen de Dinama: rca.

A: (sí, je je je)

M: ¿qué opino en general de los daneses?

A: sí.

M: mira yo los veo como seres humanos. Igualitos a nosotros..este.obviamente sí tienen unas diferencias marcadas particularmente..en su; manera de ver la vida ¿no? Nosotros aquí tenemos..como..que esa: esa chispa de de sacar las cosas adelante a veces como para dejarlas a última hora ehm lo cual nos da hasta cierto punto una ventaja de saber reaccionar rápidamente con gran velocidad ante las vicisitudes que se puedan presentar en un momento determinado y ellos toman todo con mucha calma con muchísima anticipación son super bien planificados hmm esa es la gran diferencia principal que yo veo...hay diferencias de cultura ya en la parte personal eh...obviamente por ejemplo: cosas como: las que a veces hemos hablado: de cuando llega una edad determinada en el adulto y ellos se van de las casa (y abandonan) a sus padres y empiezan a vivir por su propia cuenta eh no sé el hecho a lo mejor de sus mujeres solteras..también es muy. no es nada del otro mundo aquí todavía. Aquí hay por supuesto pero siempre es visto como que con una óptica. Otro cristal bueno y cierto tipo de desarrollos se van muchísimo más rápido que los de aquí

A: claro en Europa en general sí
(ABM)

En el ejemplo 5, Miguel, uno de los hombres latinoamericanos, muestra su resistencia a comprometerse directamente con una respuesta haciendo un comentario humorístico. El humor sirve el propósito de marcar la diferencia desde el inicio. Nótese como la entrevistadora, también latinoamericana, se ríe con él sobre el chiste y finalmente manifiesta su acuerdo sobre la percepción que el entrevistado tiene. Miguel usa una estrategia más constructiva que Lars puesto que ofrece mayor cantidad de evaluaciones positivas y se enfoca en la diferencia entre latinos y daneses.

(6) Tópico: la cortesía. Cooperación por medio de refuerzo.

A: sí sí, vamos a ver e te parece que son corteses o poco corteses (risas)

AN: (todos sí todos) yo diría que son poco

A: sí, poco corteses y com. cómo interpretas la cortesía porque ese es un punto que nos interesa mucho

AN: corteses sí la cortesía es bueno e de repente pues e que te inviten a una reunión donde estén e tres de ellos y hayan todos

venezolanos y se pongan a hablar

A: ya o sea a hablar en su propio idioma claro ()

AN: danés eso me parece un gesto descortés exactamente donde uno no está

A: claro

AN: entendiendo y entonces cuando a ellos les interesa cambian de idioma después se ponen a hablar español o

A: sí nosotros lo vemos como mala educación o sea nos enseñan desde chiquitos es cierto sí

AN: eso no está bien es correcto es correcto

(ABAN)

En el ejemplo 6, A muestra su sorpresa ante la respuesta de AN (ambos latinoamericanos), pero al final ella refuerza su respuesta dándole una explicación y está de acuerdo con él en que los daneses parecen descorteses. En este caso, el entrevistado es Ángel, el cubano, quien es muy categórico con respecto a sus percepciones negativas. Nótese que A se refiere a “nosotros” la primera vez para aludir a las investigadoras (nos interesa mucho), pero en la segunda ocasión se incluye ella misma entre los latinoamericanos (nosotros lo vemos... nos enseñan).

En este estudio hemos podido detectar diferentes tópicos y maneras de acercarse a ellos. También hemos mostrado que en la interacción entre entrevistada y entrevistados se construyen diferentes tipos de intercambios. Las secuencias del tipo Iniciación + Respuesta (IR) parecen ser las más comunes, pero las secuencias Iniciación + Respuesta + *Follow up* también son creadas principalmente cuando hay evaluación por parte de la entrevistadora. Basta con mirar los ejemplos presentados para darse cuenta de que, en la negociación de tópicos y estereotipos en el curso de la interacción entre entrevistadoras y entrevistados, se construyen diferentes tipos de intercambios.

6. CONCLUSIÓN

En este estudio planteamos que la entrevista semi-estructurada sirve el propósito de ayudarnos a observar los procesos cognitivos así como el proceso interactivo de la construcción de textos. Hemos podido ver que los participantes expresan sus percepciones y evaluaciones sobre los otros de manera cooperativa, y que lo que obtenemos no es una “realidad objetiva” en términos de una lista de rasgos solamente sino que también logramos una visión global de la forma en que se hace esto. Es interesante haber podido

constatar que, a menudo, parece que entrevistados y entrevistadoras de la misma cultura comparten los mismos puntos de vista, a pesar de que mantienen lo contrario. Consideramos que es fundamental continuar la investigación sobre la entrevista intercultural para averiguar de qué manera los entrevistados y las entrevistadoras (o entrevistadores) de diferentes culturas negocian sus creencias estereotipadas sobre sí mismos y sobre los otros. Esto nos conducirá a averiguar cómo los interlocutores cooperan, muestran acuerdos y desacuerdos cuando traen a la entrevista marcos de referencia cognitivos y culturales diferentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bolívar, A. (1986). *Interaction through written text. A discourse analysis of newspaper editorials*. Tesis doctoral, Universidad de Birmingham, Reino Unido.
- Bolívar, A. (1994). *Discurso e interacción en el texto escrito*. Caracas: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, Universidad Central de Venezuela.
- Bolívar, A. (1999). "La construcción discursiva de los estereotipos sobre la identidad cultural". Ponencia presentada en la IL *Convención Anual de la Asociación Venezolana para el avance de la Ciencia*, Maracay, noviembre 1999.
- Bolívar, A. (2000). La representación discursiva de las dos patrias de Elizabeth Gross: Alemania y Maracaibo entre 1883 y 1896. *Montalbán*, 33, 241-256.
- Bolívar, A. (en prensa). La construcción discursiva de los estereotipos sobre la identidad cultural. *Revista AVEPSO*, 26, 1-2.
- Brown, G. y Yule, G. (1985). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De Cillia, R., Reisigl, M. y Wodak, R. (1999). The discursive construction of national identities. *Discourse and Society*, 10(2), 149-173.
- Fant, L. M. (1995). Negotiation discourse and interaction in a cross-cultural perspective. En C. Ehlich y J. Wagner (Comps.), *The discourse of business negotiation* (pp. 177-203). Berlín: Mouton de Gruyter
- Fant, L. y Grindsted, A. (1995). Responses to value mismatch in intercultural negotiation interaction. *Text*, 15(4), 561-588.
- Fant, L. (1997). The stereotypical response of intercultural interactants. En C. C. Barfoot (Comp.), *Beyond Pug's tour. National and ethnic stereotyping in theory and literary practice* (pp. 475-494). Amsterdam: Rodopi.
- Grindsted, A. (2001). The discursive organization of research interviews. *Hermes-Journal of Linguistics*, 27, 173-192.
- Grindsted, A. (2005). Interactive resources used in semi-structured interviewing. *Journal of Pragmatics*, 37, 1015-1035.
- Gudykunst, W. B. y Kim, Y. Y. (1984). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gudykunst, W. B. y Ting-Toomey, S. (1988). *Culture and interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage.
- Hutchby, I. y Wooffitt, R. (1998). *Conversation analysis. Principles, practices and applications*. Londres: Polity Press.
- Rall, M. (1999). Writing against satiation. *WWE Tim in Latin America. Anuario de Letras Modernas*, 9, México: UNAM
- Sinclair, J. y Coulthard, M. (1975). *Towards an analysis of discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Sinclair, J. (1983). Planes of discourse. En S. N. A. Rizvi (Comp.), *The two-fold voice. Essays in honour of Ramesh Mohan (Salzburg Studies in English Literature)* (pp. 70-89). Salzburg: Universität Salzburg.
- Tajfel, H. (1981). Social stereotypes and social groups. En J. Turner and H. Giles (Comps.), *Intergroup behaviour* (pp. 144-167). Oxford: Blackwell.

ABSTRACT

The negotiation of stereotypic beliefs in intercultural discourse constitutes a relevant research topic from a cognitive point of view because this explains part of the process of the formation of stereotypes on cultural identity; and also from the perspective of the method used in order to obtain information on the stereotypes. The aim of this article is to show part of the results of an investigation in which we sustained that the semi-structured interview to elicit stereotypes is more than a data collection method because the interview is a form of interaction in which the interlocutors negotiate categories, accept them or reject them and display their identities. We focus on the process of negotiation of stereotypes on work related issues in the context of two international companies where Danes and Latin American professionals work. The study is based on eight interviews of approximately fifty minutes each, three in Danish (to Danes) and five in Spanish (to Latin Americans). The analysis shows that interviewers and interviewees belonging to the same culture cooperate in order to construct the text and the stereotypic beliefs, as shown in the topics selected and in the resulting exchange structure.

Key words: negotiation, cultural stereotypes, interview, companies.

La cognition dans l'(inter)action: La négociation des croyances stéréotypées dans le discours interculturel

RÉSUMÉ

La négociation des croyances stéréotypées dans le discours interculturel constitue un important sujet de recherche du point de vue cognitif, étant donné qu'il explique, en partie, le processus de formation de stéréotypes sur l'identité culturelle. Il faut remarquer que la méthode employée pour se renseigner sur ces stéréotypes est aussi intéressante que le sujet décrit. L'objectif de cet article est de présenter des résultats partiels d'une recherche qui montre que l'interview semi-structurée -conçue pour obtenir des renseignements sur les stéréotypes- n'est pas seulement une méthode pour recueillir des données, mais aussi un entretien interactif où les interlocuteurs négocient des catégories, les acceptent ou les rejettent et montrent leur identité. Le processus de négociation de stéréotypes sur le travail a été étudié à l'aide de huit interviews d'environ cinquante minutes chacune, faites en

danois (à trois danois) et en espagnol (à cinq latino-américains) dans deux entreprises danoises établies à Caracas, Venezuela. L'analyse montre que les intervieweurs et les interviewés de la même culture coopèrent pour construire le texte et les croyances stéréotypées, tel que l'indiquent les sujets choisis et la structure des échanges construits.

Mots clés: négociation, stéréotypes culturels, interview, entreprises.

A cognição na (inter)ação: A negociação de crenças estereotipadas no discurso interculturel

RESUMO

A negociação de crenças estereotipadas no discurso interculturel constitui um tema relevante de pesquisa não só desde o ponto de vista cognitivo, porque explica uma parte do processo de formação de estereótipos referentes à identidade cultural, mas também desde o ponto de vista do método usado para obter a informação sobre os estereótipos. O objetivo deste artigo é mostrar alguns dos resultados de uma pesquisa na qual se afirma que a entrevista semi-estruturada para determinar estereótipos é mais que um método de compilação de dados visto que se trata de uma forma de interação na qual os interlocutores negociam categorias, as aceitam ou as rejeitam e mostram sua identidade. Será analisado o processo de negociação de estereótipos no trabalho em duas empresas internacionais onde trabalham profissionais daneses e latino-americanos. Este estudo partiu da análise de oito entrevistas de aproximadamente cinquenta minutos cada uma, realizadas em danês (a três daneses) e em espanhol (a cinco latino-americanos) em duas empresas danesas localizadas em Caracas. A análise mostra que as entrevistadoras e os entrevistados, pertencentes a uma mesma cultura, cooperam para construir o texto e as crenças estereotipadas, o que coincide com o indicado pelos tópicos selecionados e pela estrutura dos intercâmbios ocorridos.

Palavras-chave: negociação, estereótipos culturais, entrevista, empresas.

Recibido: 29/06/05

Aceptado: 31/10/05

LA COGNICIÓN EN (INTER)ACCIÓN: LA NEGOCIACIÓN DE CREENCIAS ESTEREOTIPADAS EN EL DISCURSO INTERCULTURAL

1. INTRODUCCIÓN¹

Nuestro propósito en este artículo es presentar la forma en que concebimos el proceso de estereotipar en un escenario intercultural con referencia a daneses y latinoamericanos. El foco de atención es la negociación de creencias estereotipadas sobre asuntos relacionados con el trabajo en empresas danesas que funcionan en Caracas. En nuestra interacción como investigadoras y las personas que participaron en el estudio, empleamos una entrevista semi-estructurada que fue especialmente diseñada para generar estereotipos culturales.

Partimos del supuesto general de que los estereotipos proporcionan la base o el punto de partida para la categorización social y que, por lo tanto, constituyen un importante estímulo en cualquier encuentro intercultural (Fant, 1997). Los investigadores que se han ocupado de ofrecer definiciones de los estereotipos a menudo concuerdan en que:

Los estereotipos son generalizaciones a las que llegan las personas. Ellos derivan en gran medida o son instancias del proceso cognitivo general de categorizar. La principal función del proceso de estereotipar es simplificar o sistematizar, para los fines de la adaptación cognitiva y conductual, la abundancia y complejidad de la información recibida por el organismo humano en su entorno (...) Pero tales estereotipos llegan a convertirse en estereotipos sociales solamente cuando son compartidos por un gran número de las personas que integran los grupos sociales (Tajfel, 1981: 146-147)²

¹ Este artículo forma parte del proyecto "La comunicación intercultural: la entrevista intra e intercultural" llevado a cabo entre la Universidad Central de Venezuela y la Universidad de Odense desde 1998, bajo la coordinación de las doctoras Adriana Bolívar y Annette Grindsted.

² Nuestra traducción del original: *Stereotypes are generalizations reached by individuals. They derive in large measure from or are an instance of, the general cognitive process of categorizing. The main function of the process is to simplify or systematize, for purposes of cognitive and behavioral adaptation, the abundance and complexity of the information received from its environment by the human organism... But such stereotypes can become social only when they are shared by large numbers of people within social groups.*

Cuando el análisis de los estereotipos se lleva a cabo por un equipo intercultural como el nuestro, el análisis de las creencias estereotipadas presenta varios problemas. En primer lugar, se hace necesario describir el proceso cognitivo mismo, que es muy complejo porque los estereotipos no se pueden recoger en un ambiente natural, como sería deseable, y, por consiguiente, los entrevistadores son responsables de seleccionar los tópicos de la conversación y, también, la forma o estructura del texto que se va a construir entre entrevistador(a) y entrevistado(a); en segundo lugar, es fundamental describir el contexto cultural en el que tiene lugar la entrevista para poder comprender los significados que se van creando. Sobre todo, se necesita dar atención al hecho de que los participantes en este estudio, además de pertenecer a culturas diferentes, están en relaciones asimétricas de poder porque los daneses participan como dueños de la empresa o jefes, mientras que los latinoamericanos son todos empleados de la compañía en distintos cargos. Esto significa que cualquier análisis de los datos deberá tomar en cuenta una compleja red de relaciones.

Estamos de acuerdo con el hecho de que "no podemos no estereotipar" ("we cannot not stereotype") (Gudykunst y Kim, 1984) y, por esa razón, creemos que tenemos que investigar más sobre los procesos de construcción de las creencias estereotipadas en la práctica social, dando mayor atención a dos cuestiones fundamentales: por un lado, la forma en que se recoge la información y, por el otro, cómo este proceso puede influir o moldear la interacción así como la descripción de los resultados.

En los estudios sobre comunicación intercultural encontramos un problema adicional, que tiene que ver con el hecho de que los estereotipos pueden describirse intra-culturalmente o interculturalmente. Creemos que es muy difícil desprenderse de los estereotipos propios. Los investigadores que entrevistan a personas de su propia cultura sobre personas de otra cultura tienden a cooperar con su propio grupo, mientras que si entrevistan a personas de otra cultura es probable que actúen de una manera un tanto diferente puesto que no comparten la misma perspectiva cultural.

En este artículo nos concentramos en la entrevista semi-estructurada como **texto**, concebida como el proceso y el resultado de una interacción (Brown y Yule, 1985, Bolívar, 1986). Por esta razón, en nuestro estudio la

entrevista se convierte en un fin en sí mismo y no es solamente un instrumento para recoger datos. El propósito no es describir “una realidad objetiva” sino más bien describir cómo se negocian las categorías, cómo se aceptan o rechazan, y qué identidades son desplegadas por los interlocutores. En esta oportunidad solamente nos enfocamos en la negociación intra-cultural de las creencias estereotipadas de daneses y latinoamericanos tal como se construyen en la entrevista, y dejamos el análisis de la negociación intercultural para más adelante.

2. LOS DATOS Y EL CONTEXTO

Las entrevistas que se utilizan en este estudio fueron realizadas en Caracas, Venezuela, en dos empresas danesas donde los daneses y latinoamericanos han trabajado juntos por muchos años. Una de las dos empresas ha funcionado en Venezuela durante más de 45 años, mientras que la otra es más joven y más pequeña.³ La investigadora danesa entrevistó a los daneses en idioma danés y la investigadora venezolana entrevistó a los latinoamericanos en español. Se realizaron ocho entrevistas de una duración aproximada de 50 minutos cada una. Los entrevistados, cinco latinoamericanos (tres mujeres y dos hombres), y tres daneses (dos mujeres y un hombre) participaron voluntariamente, de manera que la entrevista fue no-planificada y espontánea. A todos los participantes se les hizo saber que las investigadoras eran profesoras universitarias que estaban colaborando en un proyecto sobre comunicación intercultural.

Los entrevistados latinoamericanos ocupaban diferentes posiciones en la escala de rango de su empresa; las mujeres se desempeñaban como secretarías, mientras que los hombres ocupaban posiciones como ejecutivos. Todos los daneses, las mujeres y el hombre, ocupaban posiciones como ejecutivos.

Lo que sigue a continuación es la descripción de las personas que participaron en el estudio y que estuvieron de acuerdo en conversar con nosotras. Sus nombres han sido cambiados. Usamos la letra A para identificar la compañía más grande y B para la más pequeña.

³ Las investigadoras obtuvieron el permiso de las empresas para realizar las entrevistas siempre que su nombre se mantuviera en anonimato. Esta es la razón por la cual no se da el nombre de cada una de las empresas. Sólo podemos informar que ambas están relacionadas con la producción de alimentos y embutidos muy conocidos por los venezolanos.

Los participantes latinoamericanos

- María: Colombiana, con 17 años de residencia en Venezuela y 16 en la compañía danesa, Secretaria del Presidente de la Compañía A.
- Rina: Venezolana de padres italianos, con ocho años en la Compañía A, Secretaria del Director de Finanzas.
- Miguel: Venezolano, Gerente de Grupo, con dos años y medio en la Compañía A.
- Ángel: Cubano, Gerente de Grupo. Ha trabajado con daneses y otras empresas internacionales durante 17 años, pero para el momento de la entrevista llevaba sólo dos años y dos meses en la Compañía B.
- Mitzi: De República Dominicana, residente en Venezuela desde hace 35 años, Secretaria del Presidente de la Compañía B.

Los participantes daneses

- Lars: Ejecutivo de alto rango, Gerente de Importaciones y Exportaciones de la Compañía A, con experiencia en el mundo de habla hispana.
- Carolina: Nacida y criada en Venezuela de padres daneses. Gerente del Departamento de Ventas en la Compañía A.
- Camila: Danesa, con dos años en Venezuela. Alto cargo en el Departamento de Mercadeo de la Compañía B.

Para poder comprender luego los significados que se crean en el discurso y las estrategias usadas por los participantes, vale la pena agregar alguna información sobre el contexto social e histórico. Nótese que entre los latinoamericanos se encuentra solamente un venezolano. Los demás participantes provienen de otros países o tienen padres europeos. Esto se explica porque Venezuela recibió un número considerable de inmigrantes del sur de Europa durante y después de la Segunda Guerra Mundial. Además, durante los años 70, cuando el auge petrolero hizo de Venezuela un país muy próspero, hubo otro movimiento migratorio que trajo a colombianos y otros latinoamericanos al país. También, muchos cubanos dejaron su país después de la revolución de 1957 y escogieron a Venezuela como su nuevo hogar.

Entonces, es posible inferir de lo anterior que las creencias estereotipadas de los participantes latinoamericanos en el estudio pudieran estar basa-

das en generalizaciones compartidas sobre los daneses y los latinoamericanos, pero también sobre los venezolanos porque la mayor parte de ellos ha vivido en Venezuela por muchos años. También existe la posibilidad de que los participantes no venezolanos quisieran mostrar las diferencias entre ellos y los venezolanos.

Algo similar sucede con los participantes daneses. Dos de ellos son originarios de Dinamarca (Lars y Camila), pero una, Carolina, nació en Venezuela, por lo que es probable que esta persona tenga una perspectiva diferente o, al menos, muestre mayor conocimiento y comprensión de la cultura venezolana.

3. LOS SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto que hemos llevado a cabo se basa en supuestos teóricos relacionados con el concepto mismo de entrevista, la forma en que se describen los significados que se construyen en la interacción, la construcción de la “realidad”, y la construcción de los estereotipos.

3.1 *El Concepto de Entrevista*

El primer supuesto en que basamos la investigación es que la entrevista semi-estructurada permite la negociación porque las respuestas de los entrevistados no son simplemente respuestas a preguntas sino también un reflejo de las evaluaciones que hacen los participantes en la entrevista (la entrevistadora y cada uno de los entrevistados). No se trata solamente de lo que dicen sino de CÓMO y POR QUÉ lo dicen y qué EFECTOS pueden producir (véase Grindsted, 2001, 2005). Esto significa que, desde el punto de vista de la entrevista como texto, se trata de un género que necesita someterse a una descripción más delicada, que vaya más allá de la estructura “Pregunta + Respuesta”. Desde nuestra perspectiva, consideramos que estamos ante un texto cuya estructura interna toma más bien la forma de Preguntas + Intervenciones, Recuentos o Versiones (*accounts*) que pueden ser definidos, siguiendo a Hutchby y Wooffitt (1998) como segmentos largos, sin interrupciones, que contienen anécdotas, explicaciones, relatos, etc. La diferencia entre entrevista estructurada, semi-estructurada y no estructurada, en la perspectiva del análisis de la conversación, tiene implicaciones

importantes para los efectos del texto resultante, porque en la entrevista estructurada el entrevistador debe seguir estrictamente una lista de preguntas y no deja oportunidad para explorar otros temas o problemas, mientras que en la semi-estructurada el entrevistador se acerca al entrevistado con un conjunto de preguntas y tópicos que conversa en el mismo orden, pero tiene libertad para explorar asuntos que se presenten en el curso de la entrevista. La no estructurada es totalmente libre, las preguntas no siguen necesariamente el orden y pueden hacerse de manera diferente. Además, los entrevistados pueden introducir tópicos no contemplados en el guión original (véase Hutchby y Wooffitt, 1998: 173).

3.2 *La Negociación de los Significados en la Interacción*

El segundo supuesto en el que nos basamos es que la negociación de los significados entre entrevistador(a) y entrevistados puede describirse en dos planos: el plano autónomo que se relaciona con el registro de la experiencia y el plano interactivo que tiene que ver con la relación entre los participantes en la interacción (Sinclair, 1983, Bolívar, 1986, 1994). Para los fines del análisis esto quiere decir que, de manera simultánea, nos enfocamos en los tópicos sobre los que hablan los participantes y los actos de habla que realizan al interactuar con la entrevistadora. Suponemos que hay que tomar en cuenta una red de relaciones: las relaciones entre la toma de turnos y los tópicos, y entre toma de turnos, tópicos y estructura del intercambio. Además, se deben incluir las relaciones entre el tópico y la estrategia discursiva favorecida, y las relaciones entre las evaluaciones y las estrategias discursivas empleadas al hacer una evaluación.

3.3 *La Co-Construcción de la Realidad*

El tercer supuesto en el que nos basamos es que en la interacción los participantes intercambian información y visiones de mundo, y que cooperan para construir juntos una “realidad”, así como la estructura misma de la entrevista. La realidad que construyen juntos está influenciada en parte por su experiencia y contexto social y cultural, y por la posición que ocupan en la empresa donde trabajan. Puesto que los entrevistados latinoamericanos no son dueños de la empresa y ocupan solamente posiciones como empleados, es posible predecir que la entrevista permitirá observar las relaciones de coo-

peración y competitividad en el lugar de trabajo. Como las relaciones de poder son asimétricas, también es probable que el conflicto esté presente.

3.4 La Co-Construcción de los Estereotipos

Finalmente, junto con suponer que entrevistadoras y entrevistados colaboran para construir la entrevista, supondremos que la entrevistadora y su entrevistado o entrevistada cooperan en la construcción de las creencias estereotipadas que se presentan en la interacción.

4. LA ENTREVISTA

La entrevista utilizada en la investigación fue diseñada originalmente por Fant (1995) en torno a tópicos más que a preguntas. La idea era usar los tópicos como punto de partida para iniciar y mantener un diálogo en cuyo desarrollo se negociarían los estereotipos entre entrevistador(a) y entrevistados.

Los tópicos principales del guión de la entrevista eran:

1. La percepción general sobre los otros
2. La cortesía
3. La habilidad social/ la competencia social
4. La confianza en sí mismo
5. Las capacidades o destrezas en la argumentación
6. La competitividad
7. La cooperación
8. La confianza (en los demás)
9. La apariencia personal
10. La comunicación
11. Las habilidades para negociar (toma de decisiones, agenda, reuniones, etc.)
12. Lo que más le gusta del otro
13. Lo que menos le gusta del otro

No obstante, en las empresas danesas en Caracas, surgieron nuevos tópicos, lo que sirve como evidencia para afirmar que en la entrevista semi-estructurada los participantes cooperaron para construir el texto en cuanto al contenido. Algunos de los nuevos tópicos introducidos por los latinoamericanos fueron: el color de la piel, la vida familiar, la brecha generacional, los

norteamericanos y los alemanes (para comparar), la pobreza en Venezuela, la situación económica del país, referencias históricas, etc. Los daneses contribuyeron con los tópicos relacionados con el orgullo profesional, la amplitud de criterio y la amistad.

5. LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Aunque en otro momento nos interesamos en conocer cuáles eran las creencias estereotipadas (véase por ejemplo Bolívar, 1999, Bolívar, en prensa), la descripción que queremos resaltar en esta oportunidad es la que tiene que ver con el proceso psico-cultural que se pone en acción, es decir, el proceso interactivo entre los individuos y la dinámica en su lugar de trabajo. Los procesos cognitivos descritos se enfocan, entonces, en la percepción generalizada del otro, la valoración del otro, y las inferencias sobre factores subyacentes, los mecanismos de defensa para proteger los estereotipos de su no confirmación o negación (Gudykunst y Ting-Tooney, 1988, Fant y Grinstead, 1995). En líneas generales, el foco de la descripción se dirige hacia la negociación en cuanto a la construcción de la entrevista como texto y a la construcción de las creencias culturales estereotípicas.

5.1 Las Intervenciones en la Interacción: La Co-Construcción de la Entrevista

Uno de los rasgos principales de la entrevista como evento interactivo es que se conforma de acuerdo con un sistema de turnos pre-determinado. El papel interactivo del entrevistador y entrevistado es hacer preguntas y producir respuestas. Incluso con estas restricciones, no obstante, en la práctica la asignación de turnos de habla no se logra de manera automática. La organización secuencial se refiere a la contigüidad. Lo que se dice en un enunciado crea expectativas sobre lo que le sigue. En una entrevista, la pregunta que hace el entrevistador limita o pone condiciones sobre la respuesta del entrevistado, y lo obliga de algún modo a dar evidencia en su respuesta de que ha reconocido las expectativas creadas en la pregunta. En la entrevista estructurada, estas expectativas se observan en la secuencia preferida de Pregunta + Respuesta, mientras que en la semi-estructurada la preferencia es más bien por secuencias compuestas de Preguntas + Intervenciones o Versiones, como ya hemos dicho antes.

La negociación conversacional se refiere al proceso mediante el cual los participantes logran un entendimiento compartido y también al proceso en el que se ponen en práctica tareas interactivas como las que acabamos de mencionar (la toma de turnos secuencialmente). La negociación se alcanza indirectamente y cooperativamente a través de los diferentes turnos de habla como una especie de sub-producto de la tarea de transmitir o producir contenido. De esta forma, las reacciones no son simplemente respuestas a preguntas sino también un reflejo de la evaluación del entrevistador sobre las respuestas obtenidas en cuanto a si el entrevistado ha dicho suficiente para sus propósitos, o si lo ve dispuesto o dispuesta a agregar más información.

En los ejemplos que siguen a continuación se podrán observar los rasgos recurrentes de la organización interactiva de la construcción de versiones (*accounts*) llevadas a cabo conjuntamente entre las entrevistadoras y los entrevistados en este estudio:⁴

- (1)
 A: es interesante eso mira y ¿qué opinas de la técnica argumentativa que ellos usan? es decir ¿cómo presentan sus argumentos? ¿de manera eficiente o....poco eficiente?
 M: sí, muy directos. muy directos. muy directos
 A: son directos
 M: sí. sumamente directos. bien objetivos en todo lo que es sus presentaciones.. o sea. Son presentaciones este que a lo mejor somos mientras. nosotros somos emotivos y emocionales haciendo presentaciones que a lo mejor van a apelar a:: digamos a otro tipo de percepción ¿oh? a lo mejor inclusive damos más vueltas al asunto. Le damos una antesala. como pa:ra ir digamos calentando nombres y todo lo demás. no. ellos comienzan y dan resultados. cifras. Eso es lo importante=
 A: o sea que lo que le interesa son resultados. logros
 M: sí. logros
 (ABM1)

La primera parte del turno de A, en este caso la entrevistadora venezolana, es una evaluación de la respuesta anterior que marca la finalización de la respuesta del entrevistado a la pregunta, quien acepta la evaluación. En este ejemplo, la entrevistadora cambia el tópico (la técnica de argumenta-

ción de los daneses) y facilita al entrevistado la comprensión de la pregunta mediante la reformulación. De esta manera lo invita a seguir una línea de pensamiento específica, de modo que, de hecho, está imponiendo restricciones al alcance de la respuesta de M, quien da una respuesta mínima sobre los daneses y su técnica de argumentación: "Son muy directos", que repite nuevamente. Aunque A hizo una pregunta cerrada (de respuesta sí o no) no se muestra satisfecha con la respuesta porque parece ambigua ya que no está claro a cuál de sus dos preguntas responde el entrevistado (qué opinas o si/no), y reformula la pregunta (son directos), probablemente para elicitación mayor información. Eso es suficiente para generar una versión de por qué M piensa que los daneses son directos en la argumentación. Lo primero que hace M es producir una amplia generalización sobre diferentes formas de percibir a los daneses. Luego ubica a los daneses y a venezolanos en dos categorías diferentes. Los daneses son objetivos y directos; los venezolanos son emocionales, hablan con rodeos y son más orientados hacia las personas. Los daneses se preocupan más por resultados y cifras. M termina su intervención enfatizando que lo que él ha dicho es lo importante. Al hacer esto, en cierto modo, M está evaluando la calidad de su propia versión y señala que está satisfecho con su respuesta. La tarea de A es asegurarse de que ha comprendido. Ella está construyendo una pregunta que es reformulada en una versión condensada de la respuesta (les interesa, resultados, logros) y M le confirma que ella lo entendió correctamente (sí, logros).

El ejemplo 2, que sigue, muestra algo similar en los datos con daneses. Nótese la forma en que la entrevistadora (A) coopera con el entrevistado, Lars, cuando ella evalúa la narración corta presentada por L (qué cuento más divertido) para ilustrar la diferencia entre daneses y venezolanos con respecto a sus actitudes frente a las relaciones jerárquicas

- (2)
 A: muy bien eh te parece que les es importante observar el protocolo y:
 L: sí muchísimo muchísimo
 A: y cómo se refleja en el trabajo diario
 L: pues especialmente si obtiene un poco ehm digamos un título un poco mejor que pueden pegar a la espalda o algo así ehm he tenido unos ejemplos aquí con uno nosotros nos estábamos riendo un poco pero cuando de repente subió de categoría pues claro que tenía que tener su propio despacho y dios mío es que fue al despacho para medir la

⁴ Los ejemplos han sido transcritos de acuerdo con las convenciones acordadas por el equipo de investigación Odense-UCV, adaptadas de Hutchby y Wooffit, (1998). La puntuación no es equivalente a los símbolos tradicionales. Se indican prolongamientos de vocal, pausas, preguntas y comentarios de las investigadoras, entre otros.

superficie para ver si era cinco centímetros más pequeño del del vecino [se ríe] es para morirse de risa no

A: qué cuento más divertido [se ríe]

L: sí hombre por dios nos estábamos muriendo de risa (se ríe) mientras que a nosotros no nos importa con tal que tengamos un teléfono una ordenadora y un fax no [sí] pero él dios mío él tenía que tener un despacho de exactamente las mismas dimensiones que que las del del vecino no y estaba midiéndolo con un metro plegable y todo [se ríe] así que tenemos que decir que en general les interesa mucho mucho claro que unos son peores que otros no [sí sí] pero sí les importa

A: acabas de dar un ejemplo no pero piensas que podemos generalizar [sí] pensando en esto

L: sí generalmente sí

A: es fácil trabar amistad con ellos

(AGL)

5.2 Percepción Generalizada y Evaluaciones: La Co-Construcción de los Estereotipos

En este estudio encontramos que los participantes en las entrevistas tienden a estar de acuerdo sobre la percepción general del otro mediante la asignación de rasgos positivos y negativos. También se encontró que puede haber acuerdos y desacuerdos entre entrevistadoras y entrevistados.

Cuando los latinoamericanos hablan de los daneses tienden a asignarles rasgos positivos con respecto a su actividad profesional, dicen que son “buenos profesionalmente”, “hacen planes con anticipación”, “son buenos en los negocios”, pero tienden a verlos negativamente como personas porque los encuentran “fríos”, “secos”, y “no se visten bien”. Sin embargo, los latinoamericanos no logran ponerse de acuerdo sobre si los daneses son buenos o malos para argumentar o si son autoritarios o no. Por otro lado, cuando los daneses hablan sobre los latinoamericanos, los perciben como malos profesionales, “ellos hablan mucho”, “no puedes confiar en ellos”, “no tienen sentido del tiempo”. Pero los ven como “cortesés” y “preocupados por la familia”, lo que en realidad podría ser un rasgo negativo ya que esto último va asociado al hecho de ser anticuados. Los daneses tampoco logran un acuerdo con respecto a la capacidad de argumentar de los latinoamericanos ya que no queda claro si son buenos o malos en esta actividad en la empresa.

Es interesante notar que cuando los latinoamericanos hablan de los daneses también hablan de sí mismos, principalmente para mostrar diferen-

cias, mientras que los daneses tienden a responder las preguntas de manera más directa y hablan menos de ellos mismos. Cuando se cuantificaron las evaluaciones positivas y negativas, se encontró que dos de las tres mujeres en el grupo de latinoamericanos daban más evaluaciones positivas a los daneses que a los latinoamericanos. Por ejemplo, María dio 30 positivas versus 5 negativas a los daneses, y 1 positiva contra 4 negativas a los latinoamericanos. Rina dio 26 evaluaciones positivas contra 8 negativas a los daneses, y el mismo puntaje que María a los latinoamericanos. Sin embargo, los hombres dieron más evaluaciones negativas a los daneses que a los latinoamericanos. Miguel dio a los daneses 14 rasgos positivos versus 17 negativos, mientras que Ángel adjudicó 12 rasgos positivos contra 22 negativos. Los hombres también dieron más evaluaciones positivas a los latinoamericanos que las mujeres.

En cuanto a las percepciones de los daneses, el único hombre en el grupo asignó a los latinoamericanos un total de 21 evaluaciones positivas contra 68 negativas. Las dos mujeres mostraron actitudes diferentes: una se inclinó más a la evaluación positiva, con 39 evaluaciones positivas versus 25 negativas, y la otra asignó más evaluaciones negativas, 19 positivas versus 39 negativas (véase Bolívar, en prensa).

Aunque este recuento es muy breve para hacer generalizaciones sobre la forma en que latinos y daneses se evalúan entre sí, se encuentra evidencia para confirmar nuestro supuesto de que las relaciones de poder afectan la percepción que tienen unos de otros. Las mujeres latinoamericanas tienen el papel de secretarías y, como parece obvio, muestran respeto y lealtad hacia sus jefes, mientras que los hombres compiten con sus colegas y también entran en conflicto con ellos debido a diferencias en la forma de concebir su profesionalismo. Dos de los hombres en particular dan evidencia de que hay una confrontación entre lo que se ha llamado “superioridad asumida” (Rall, 1999) y la reacción que se genera en los que son descritos como “inferiores” (Bolívar, 2000). Observamos esto en el danés Lars cuando usa una estrategia destructiva o de “desmantelamiento” para construir la identidad negativa de los latinoamericanos (ejemplos 3 y 4), y también en el cubano Ángel (ejemplo 6), quien también usa la misma técnica para representar a los daneses (De Cillia, Reisigl y Wodak, 1999).

Los ejemplos que siguen ilustran los tópicos discutidos así como la cooperación entre entrevistadoras y entrevistados.

(3) Tópico: la organización jerárquica. Cooperación por medio de reformulación.

A: así que lo que dices es que las organizaciones son de construcción jerárquica y que los de arriba consiguen que los demás hagan el trabajo

L: no sé si saben cómo conseguir que otros trabajen en principio es lo que deben hacer no pero si piensas en todos los países latinoamericanos una de las razones por la que a menudo están acostumbrados a que ha habido dictaduras y dictaduras militares es típicamente que los latinos los latinos pues tienes que estar encima de ellos todo el tiempo porque si no hacen exactamente como les dé la gana [¿de veras?] es que son muy contrarios a nosotros en este sentido son muy individualistas y: si no está alguien cerca dándole con un palo y diciéndole adónde ir y qué hacer entonces entonces entonces todo va en otras direcciones de lo que tu te habías imaginado [mmm] esto es probablemente una de las razones por las que vemos que toda América Latina está organizada de forma jerárquica

A: ok sí te parece que son buenos para producir argumentos o sea si surge algún problema no entre ti y: unos empleados venezolanos en este caso son buenos para argumentar en favor de sus proyectos

(AGL)

En el ejemplo 3, la entrevistadora (danesa) reformula lo que ha sido dicho por el entrevistado (un hombre danés) en la pregunta anterior (así que lo que dices es que...); él continúa con la percepción de lo que significa jerárquico y ella (A) cierra el tópico mostrando su acuerdo (Ok, sí) e inicia con una nueva pregunta (te parece que...). En la terminología de Sinclair y Coulthard (1975), éste es un intercambio que tiene la estructura *Iniciación-Respuesta-Follow up-Iniciación* (IR F/I), donde el *Follow up* puede ser interpretado muy bien como un acuerdo porque no hay mayor discusión por parte de la entrevistadora. El ejemplo está tomado de la entrevista de Lars. Nótese que este participante solamente usa evaluaciones negativas y que hace referencia a su visión de las circunstancias políticas e históricas para justificar sus atribuciones.

(4) Tópico: las reuniones. Cooperación mediante adaptación aparente (*apparent accommodation*)

A: pero si nos imaginamos que la reunión que llegaron no y empieza la reunión eh cómo cómo es la cultura de la reunión entiendes lo que quiero decir [no] eh cómo es eh respetan si alguien tiene la palabra y por eso se callan hasta que haya terminado: y por fin

cuando se puede está permitido dar una respuesta también es relevante para los acaba de decir el otro y así sucesivamente

L: yo digo que no porque eh eh las reuniones a las que he asistido aquí en realidad la gente son bastante buenas para callarse pero en cambio hombre difícilmente hemos podido cerrarles la boca a los que tenían algo que decir no y esto hace a su vez que si se hacen unas preguntas a quien tiene la palabra pues esto quiere decir si habla una hora entera pues entonces es bastante difícil porque si resulta que después de improvisado hay cuarenta y siete preguntas [se ríe] pues entonces realmente se ha olvidado lo que dijo el tío no y pues en este caso es como si en este momento fuera poco actual así que se pueden gastar pero muchísimas horas en casi sólo estar en la sala reuniones trasnochando allí no pero bueno no [sí pero tienes que aceptarlo no] esto es como es esto es como es es diferente

A: es diferente eh te parece entonces que requieremuch tiempo asistir a una reunión (AGL)

En el ejemplo 4, A trata de obtener información sobre la cultura de las reuniones de los latinoamericanos y, aunque hay una evaluación positiva al comienzo, ésta cambia a una más negativa, pero termina con una interrupción en la que A introduce su propia opinión “pero que tienes que aceptarlo no”, lo cual trae a colación el tópico de que es un asunto de ser “diferente”. L muestra su acuerdo con ella, y A refuerza su respuesta antes de pasar a la siguiente pregunta, pero su pregunta es una reformulación de la evaluación negativa ya dada por L (parece entonces que requiere mucho tiempo...). Por eso, esto aparece como un caso de acuerdo aparente. Aunque también se podría decir que la intención de A puede ser la de elicitar más información para comprobar la calidad de la respuesta de L en términos de confiabilidad. De esta forma la entrevistadora siempre se encuentra en el dilema de o facilitar la construcción de la entrevista o bien manifestar si comparte o no las ideas estereotípicas del entrevistado. Así, se puede sacar dos significados de ‘es diferente’. Uno es ‘he recibido y entendido tu mensaje’ y el otro ‘estoy de acuerdo en lo que dices’.

(5) Tópico: percepción general del otro. Cooperación por medio del humor.

A: mira la primera pregunta que tengo aquí es ¿qué piensas en general en líneas muy generales de los daneses?

M: ¿de los daneses? Bueno mira: son blancos son...bla::ncos...

A: (risa jah jah jah jah son blanqui:tos jah jah jah) pero eso es una descripción...yo lo que quiero es la opinión. la opinión

M: son blanquitos...así nórdicos vienen de Dinama: rca.

A: (sí, je je je)

M: ¿qué opino en general de los daneses?

A: sí.

M: mira yo los veo como seres humanos. Igualitos a nosotros..este.obviamente sí tienen unas diferencias marcadas particularmente..en su; manera de ver la vida ¿no? Nosotros aquí tenemos..como..que esa: esa chispa de de sacar las cosas adelante a veces como para dejarlas a última hora ehm lo cual nos da hasta cierto punto una ventaja de saber reaccionar rápidamente con gran velocidad ante las vicisitudes que se puedan presentar en un momento determinado y ellos toman todo con mucha calma con muchísima anticipación son super bien planificados hmm esa es la gran diferencia principal que yo veo...hay diferencias de cultura ya en la parte personal eh...obviamente por ejemplo: cosas como: las que a veces hemos hablado: de cuando llega una edad determinada en el adulto y ellos se van de las casa (y abandonan) a sus padres y empiezan a vivir por su propia cuenta eh no sé el hecho a lo mejor de sus mujeres solteras..también es muy. no es nada del otro mundo aquí todavía. Aquí hay por supuesto pero siempre es visto como que con una óptica. Otro cristal bueno y cierto tipo de desarrollos se van muchísimo más rápido que los de aquí

A: claro en Europa en general sí
(ABM)

En el ejemplo 5, Miguel, uno de los hombres latinoamericanos, muestra su resistencia a comprometerse directamente con una respuesta haciendo un comentario humorístico. El humor sirve el propósito de marcar la diferencia desde el inicio. Nótese como la entrevistadora, también latinoamericana, se ríe con él sobre el chiste y finalmente manifiesta su acuerdo sobre la percepción que el entrevistado tiene. Miguel usa una estrategia más constructiva que Lars puesto que ofrece mayor cantidad de evaluaciones positivas y se enfoca en la diferencia entre latinos y daneses.

(6) Tópico: la cortesía. Cooperación por medio de refuerzo.

A: sí sí, vamos a ver e te parece que son corteses o poco corteses (risas)

AN: (todos sí todos) yo diría que son poco

A: sí, poco corteses y com. cómo interpretas la cortesía porque ese es un punto que nos interesa mucho

AN: corteses sí la cortesía es bueno e de repente pues e que te inviten a una reunión donde estén e tres de ellos y hayan todos

venezolanos y se pongan a hablar

A: ya o sea a hablar en su propio idioma claro ()

AN: danés eso me parece un gesto descortés exactamente donde uno no está

A: claro

AN: entendiendo y entonces cuando a ellos les interesa cambian de idioma después se ponen a hablar español o

A: sí nosotros lo vemos como mala educación o sea nos enseñan desde chiquitos es cierto sí

AN: eso no está bien es correcto es correcto

(ABAN)

En el ejemplo 6, A muestra su sorpresa ante la respuesta de AN (ambos latinoamericanos), pero al final ella refuerza su respuesta dándole una explicación y está de acuerdo con él en que los daneses parecen descorteses. En este caso, el entrevistado es Ángel, el cubano, quien es muy categórico con respecto a sus percepciones negativas. Nótese que A se refiere a “nosotros” la primera vez para aludir a las investigadoras (nos interesa mucho), pero en la segunda ocasión se incluye ella misma entre los latinoamericanos (nosotros lo vemos... nos enseñan).

En este estudio hemos podido detectar diferentes tópicos y maneras de acercarse a ellos. También hemos mostrado que en la interacción entre entrevistada y entrevistados se construyen diferentes tipos de intercambios. Las secuencias del tipo Iniciación + Respuesta (IR) parecen ser las más comunes, pero las secuencias Iniciación + Respuesta + *Follow up* también son creadas principalmente cuando hay evaluación por parte de la entrevistadora. Basta con mirar los ejemplos presentados para darse cuenta de que, en la negociación de tópicos y estereotipos en el curso de la interacción entre entrevistadoras y entrevistados, se construyen diferentes tipos de intercambios.

6. CONCLUSIÓN

En este estudio planteamos que la entrevista semi-estructurada sirve el propósito de ayudarnos a observar los procesos cognitivos así como el proceso interactivo de la construcción de textos. Hemos podido ver que los participantes expresan sus percepciones y evaluaciones sobre los otros de manera cooperativa, y que lo que obtenemos no es una “realidad objetiva” en términos de una lista de rasgos solamente sino que también logramos una visión global de la forma en que se hace esto. Es interesante haber podido

constatar que, a menudo, parece que entrevistados y entrevistadoras de la misma cultura comparten los mismos puntos de vista, a pesar de que mantienen lo contrario. Consideramos que es fundamental continuar la investigación sobre la entrevista intercultural para averiguar de qué manera los entrevistados y las entrevistadoras (o entrevistadores) de diferentes culturas negocian sus creencias estereotipadas sobre sí mismos y sobre los otros. Esto nos conducirá a averiguar cómo los interlocutores cooperan, muestran acuerdos y desacuerdos cuando traen a la entrevista marcos de referencia cognitivos y culturales diferentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bolívar, A. (1986). *Interaction through written text. A discourse analysis of newspaper editorials*. Tesis doctoral, Universidad de Birmingham, Reino Unido.
- Bolívar, A. (1994). *Discurso e interacción en el texto escrito*. Caracas: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, Universidad Central de Venezuela.
- Bolívar, A. (1999). "La construcción discursiva de los estereotipos sobre la identidad cultural". Ponencia presentada en la IL *Convención Anual de la Asociación Venezolana para el avance de la Ciencia*, Maracay, noviembre 1999.
- Bolívar, A. (2000). La representación discursiva de las dos patrias de Elizabeth Gross: Alemania y Maracaibo entre 1883 y 1896. *Montalbán*, 33, 241-256.
- Bolívar, A. (en prensa). La construcción discursiva de los estereotipos sobre la identidad cultural. *Revista AVEPSO*, 26, 1-2.
- Brown, G. y Yule, G. (1985). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De Cillia, R., Reisigl, M. y Wodak, R. (1999). The discursive construction of national identities. *Discourse and Society*, 10(2), 149-173.
- Fant, L. M. (1995). Negotiation discourse and interaction in a cross-cultural perspective. En C. Ehlich y J. Wagner (Comps.), *The discourse of business negotiation* (pp. 177-203). Berlín: Mouton de Gruyter
- Fant, L. y Grindsted, A. (1995). Responses to value mismatch in intercultural negotiation interaction. *Text*, 15(4), 561-588.
- Fant, L. (1997). The stereotypical response of intercultural interactants. En C. C. Barfoot (Comp.), *Beyond Pug's tour. National and ethnic stereotyping in theory and literary practice* (pp. 475-494). Amsterdam: Rodopi.
- Grindsted, A. (2001). The discursive organization of research interviews. *Hermes-Journal of Linguistics*, 27, 173-192.
- Grindsted, A. (2005). Interactive resources used in semi-structured interviewing. *Journal of Pragmatics*, 37, 1015-1035.
- Gudykunst, W. B. y Kim, Y. Y. (1984). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gudykunst, W. B. y Ting-Toomey, S. (1988). *Culture and interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage.
- Hutchby, I. y Wooffitt, R. (1998). *Conversation analysis. Principles, practices and applications*. Londres: Polity Press.
- Rall, M. (1999). Writing against satiation. *WWE Tim in Latin America. Anuario de Letras Modernas*, 9, México: UNAM
- Sinclair, J. y Coulthard, M. (1975). *Towards an analysis of discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Sinclair, J. (1983). Planes of discourse. En S. N. A. Rizvi (Comp.), *The two-fold voice. Essays in honour of Ramesh Mohan (Salzburg Studies in English Literature)* (pp. 70-89). Salzburg: Universität Salzburg.
- Tajfel, H. (1981). Social stereotypes and social groups. En J. Turner and H. Giles (Comps.), *Intergroup behaviour* (pp. 144-167). Oxford: Blackwell.