LA ENSEÑANZA DE E/LE A ALUMNOS ESLOVACOS: ENSEÑANDO A NEGOCIAR EN ESPAÑOL

MÓNICA SÁNCHEZ PRESA
Facultad de Lenguas Aplicadas, Universidad de Economía de Bratislava

La Universidad de Economía de Bratislava (EUBA) está considerada una de las más prestigiosas instituciones de educación superior e investigación científica de toda Eslovaquia. Está especializada en Economía, Turismo, Administración y Negocios. Cuenta con seis facultades, entre las que se encuentra la Facultad de Lenguas Aplicadas (FAJ), de cuyo cuerpo docente formo parte.

La misión principal de la Facultad de Lenguas Aplicadas de la Universidad de Economía de Bratislava es la de ofrecer una enseñanza de calidad que incluye un alto nivel de competencia comunicativa en dos lenguas extranjeras, (en alguna de las siguientes combinaciones de idiomas: inglés-alemán, inglés-francés, inglés-español) comunicación intercultural, fundamentos de Economía, Derecho y otras disciplinas de Ciencias Sociales. Además de ofrecer un programa de estudios propio, Lenguas Extranjeras y Comunicación Intercultural, cubre las necesidades de formación lingüística (inglés, alemán, francés, español, ruso e italiano) que presentan el resto de facultades de la Universidad de Economía.

Con la implantación del programa de estudios Lenguas Extranjeras y Comunicación Intercultural, la Facultad de Lenguas Aplicadas reacciona a las exigencias de un mercado que, en una época caracterizada por una sociedad globalizada y de la información, demanda profesionales con formación universitaria en cuyos perfiles se combinen un alto grado de conocimiento de las lenguas, cultura y contexto socio-

económico de un determinado ámbito geolingüístico y conocimientos de ámbitos como el económico, empresarial, social o legal.

Una de las asignaturas que conforman el programa de estudios antes mencionado (en el que se forman futuros traductores, intérpretes, mediadores interculturales, especialistas en comunicación en la esfera económica intercultural, culturólogos, eurofuncionarios, etc.) es la de Negociaciones Comerciales en Español.

Hay que señalar que esta asignatura se imparte también en la Facultad de Relaciones Internacionales, en el programa de estudios de Diplomacia Económica en el que se forma a futuros diplomáticos y personal de Embajada. En ambos casos es una de las asignaturas de las que han de examinarse como parte de los Exámenes de Estado (pruebas de fin de carrera) los estudiantes que cursan los programas de estudios anteriormente mencionados.

El objetivo principal de la asignatura Negociaciones Comerciales en Español es enseñar a los estudiantes eslovacos a negociar en español, a ser capaces de llevar a cabo con éxito una negociación con socios comerciales pertenecientes a países hispanohablantes.

Para poder llevar a cabo con éxito una negociación no es suficiente con tener unos conocimientos teóricos acerca de lo que significa negociar; es también imprescindible el conocimiento del idioma extranjero (el dominio de las estructuras gramaticales propias del área en que se trabaja, así como del vocabulario específico adecuado) y también de las particularidades y valores culturales de la otra parte para, así, facilitar la negociación.

En la actualidad estamos trabajando en la preparación de un Manual de Negociaciones Comerciales en Español que formará parte de la bibliografía básica de la asignatura Negociaciones Comerciales en Español. Como ya apuntamos anteriormente, el objetivo de dicha asignatura es desarrollar, principalmente, las competencias comunicativa e intercultural en el ámbito profesional y en el contexto específico de las negociaciones comerciales. Los alumnos adquieren conocimientos básicos en la esfera de las negociaciones comerciales que van desde la preparación de la negociación, la elección de estrategia, la resolución de conflictos hasta el cierre con éxito de la negociación (por ejemplo de un contrato de compra-venta). Se familiarizan también con la cultura específica de un determinado ámbito geográfico (España/América Latina) puesto que se preparan para ser capaces de negociar con socios comerciales procedentes de estos países. También adquieren el léxico necesario para comunicarse en las distintas fases de la negociación,

aprenden a reaccionar en situaciones de distinta índole que pueden surgir en el transcurso de una negociación.

Siendo obvio que los principales destinatarios de esta publicación son los alumnos de la asignatura Negociaciones Comerciales en Español, esperamos que sea también de ayuda para otros estudiantes, e incluso profesionales que en su día a día están en contacto con socios extranjeros procedentes de países de habla hispana (como puede ser el caso de directivos de empresas eslovacas, traductores o intérpretes).

Para poder cursar esta asignatura los alumnos han tenido que completar una formación lingüística y cultural previa en el marco de la cual han cursado asignaturas tales como Español General, Español de los Negocios, Cultura y Civilización de España, Cultura y Civilización de América Latina o Cultura y Comunicación en un contexto internacional. El nivel mínimo de conocimientos de español necesario para poder trabajar provechosamente con nuestro manual corresponde al nivel B2 del MCERL, es decir, el alumno ha de ser capaz de comprender las ideas principales de textos sobre temas concretos y abstractos, incluyendo discusiones técnicas de su especialidad. Ha de ser capaz también de participar en una conversación con fluidez y sin dificultad de tal forma que esté capacitado para comunicarse con hablantes nativos sin que esto le produzca tensión. Ha de ser capaz de producir textos claros y exactos sobre diferentes temas y de expresar su punto de vista sobre un tema, explicando las ventajas y desventajas de los otros puntos de vista.

El Manual de Negociaciones Comerciales en Español se compone de una parte teórica y otra de carácter más práctico, así como de varios apéndices, entre los que cabe destacar uno en el que se recogen modelos de documentos reales de uso frecuente en el ámbito de las negociaciones comerciales y otro en forma de glosario español-eslovaco en el que se incluye el léxico propio de las negociaciones comerciales que aparece en el manual así como palabras y expresiones propias de la correspondencia comercial .

En la primera parte del manual (PARTE I), de carácter teórico, el estudiante se familiariza con el concepto de negociación comercial, las fases que la componen (desde la preparación hasta la finalización de la negociación y su resultado, el cierre de un contrato comercial), el perfil del negociador, las estrategias de negociación y la solución de conflictos, etc. También se incluye un capítulo dedicado a las particularidades de la negociación con socios de países hispanohablantes.

En la segunda parte (PARTE II), de carácter más práctico, el estudiante puede familiarizarse con el proceso de la negociación en sus diferentes fases, con ejemplos concretos de negociación sobre puntos

como plazos de entrega, precios, condiciones de pago, reclamaciones, etc. En cada una de las lecciones que conforman esta segunda parte se ofrece al alumno el material léxico necesario para, posteriormente, ser capaz de simular cualquier tipo de negociación antes visto.

En la tercera parte (PARTE III) se incluyen modelos de documentos de trabajo de gran utilidad para el estudiante tales como contratos comerciales, pedidos, facturas, etc. También se incluye una lección sobre las reglas *Incoterms* y una lección en la que se recogen los principales aspectos de la comunicación escrita en el mundo de los negocios.

En la cuarta y última parte del manual (PARTE IV) se incluyen, además de la bibliografía, las soluciones a los ejercicios contenidos en el manual, así como un glosario español-eslovaco que contiene términos, expresiones y frases relacionadas, por un lado con las distintas fases de la negociación, así como con las operaciones comerciales en general.

Estos son los contenidos, presentados de forma esquemática, del Manual de Negociaciones Comerciales en Español:

PARTE I

1. La comunicación – elementos que la componen, tipos de mensajes.
2. La negociación – concepto, tipología.
3. Perfil del negociador – Tipos de negociadores.
4. Fases de la negociación – Preparación, objetivo, agenda, inicio, desarrollo y finalización de la negociación, etc.
5. Estrategias / Tácticas de la negociación – Solución de problemas.
6. Negociaciones interculturales - rasgos específicos: España /América Latina.

PARTE II

1. Lenguaje de la negociación - fórmulas de tratamiento, saludos, despedidas, fórmulas de persuasión, expresión de acuerdo / desacuerdo, expresión de opiniones / argumentos, etc.
2. Negociaciones comerciales – información sobre el socio comercial, primeros contactos, condiciones contractuales (condiciones de entrega, condiciones de pago, legislación, etc.), representación, reclamación.
3. Comidas de negocios - protocolo, preparación y organización.
4. Simulación de operaciones comerciales.

PARTE III

1. Correspondencia comercial - presupuesto, modalidades de pago, condiciones de entrega, pedido, factura, etc.
2. *Incoterms*.
3. Documentos de trabajo – contratos (contrato de compraventa), actas, informes, solicitudes, agradecimientos, invitaciones, consultas.

PARTE IV

1. Glosario.
2. Clave.
3. Bibliografía.

Para trabajar las competencias lingüísticas y desarrollar la competencia comunicativa de los estudiantes a los que está destinado este manual es necesario optar por situaciones comunicativas auténticas, trabajar tanto con textos escritos como con vídeos u otros soportes audiovisuales o internet. Mientras que los textos escritos estimulan el desarrollo de la comprensión escrita y la ampliación del léxico y terminología y permiten la detección y análisis de estructuras propias del estilo de textos profesionales, el trabajo con soportes audiovisuales desarrolla la comprensión oral y hace posible la observación de los elementos de la comunicación no verbal, las diferencias culturales. Además, Internet puede constituir una opción para fomentar el trabajo individual del estudiante, su capacidad de investigación. En todos estos casos el estudiante puede practicar su capacidad de sintetizar o condensar información, resumir ideas, formular claramente tesis o enunciados.

A lo largo de todo el manual está presente también la lengua materna del estudiante, en este caso el eslovaco. El estudiante trabaja también con textos en su lengua materna para presentar luego resúmenes y conclusiones tanto orales como escritas en la lengua meta, es decir en español.

En el manual se incluyen al principio actividades relativamente simples para llegar posteriormente a actividades que presentan una mayor complejidad y mediante las cuales se practican las cuatro destrezas. Entre ellas podemos destacar p.ej. breves estudios comparativos que desarrollan tanto la comprensión como la producción escrita e incluso oral si la actividad se lleva a cabo en forma de exposición en el aula (por ejemplo la comparación del protocolo de las comidas de negocios en

diferentes países hispanohablantes). También se propone la simulación de diferentes situaciones relacionadas con la negociación o los llamados juegos de rol que persiguen principalmente el desarrollo de la producción oral. En la mayoría de los casos estas actividades son complejas, se componen de varias fases y requieren de preparación previa.

A continuación presentamos algunos ejemplos del léxico contenido en el Glosario, ya que pensamos que precisamente esta parte del manual puede ser de utilidad no sólo para los alumnos de la Universidad de Economía de Bratislava y alumnos de otras universidades eslovacas de similar orientación, sino también para traductores e intérpretes.

EL LENGUAJE DE LAS NEGOCIACIONES : ALGUNOS EJEMPLOS.

Privítanie / *Bienvenida*

- Teší ma, že Vás poznávam.
- *Encantado/a de conocerle/a.*

- Teší ma, že Vás môžem privítať v našej firme.
- *Es para mí un placer poder darle la bienvenida a nuestra empresa.*

- Zoznámte sa. To je pán …, konateľ našej firmy.
- *Permítanme que les presente. Este es el señor....., administrador de nuestra empresa.*

Prvé slová / *Primeras palabras*

- Stretli sme sa, aby sme prerokovali nasledovné body:
- *Nos hemos reunido para tratar los siguientes puntos / asuntos:*

- Úvodom by som chcel spomenúť, že dnes …
- *Para empezar me gustaría mencionar que hoy ...*

- Myslím, že môžeme prejsť k prvému bodu.
- *Creo que podemos pasar al primer punto / asunto.*

Dotknúť sa problému / *Tratar el problema o asunto*

- Je dôležité otvorene hovoriť o našich záujmoch.
- *Es importante hablar abiertamente de nuestros intereses.*

- Chcel by som zdôrazniť/podčiarknuť, …
- *Me gustaría subrayar / destacar ...*

- Dovoľte mi objasniť svoje stanovisko.
- *Permítanme que les aclare mi postura / punto de vista.*

Robiť kompromisné návrhy / *Proponer acuerdos - hacer concesiones*

- Zdá sa, že vzhľadom na … máme rovnaký názor.
- *Parece que por lo que se refiere a ... somos de la misma opinión.*

- V zásade s vami súhlasím, ale …
- *En principio, estoy de acuerdo con Ud, pero...*

- Som ochotný urobiť ústretový krok, ak …
- *Estoy dispuesto a ceder si…*

Zhrnutie argumentov / *Recapitulación de argumentos*

- Vaše argumenty znejú presvedčivo.
- *Sus argumentos parecen convincentes.*

- Dovoľte, aby som krátko zhrnul.
- *Permítanme que haga una breve recapitulación.*

- Ak zhrnieme/Celkove sa dá povedať/konštatovať, že…
- *Recapitulando, podemos decir/constatar que…*

Ukončenie rokovania / *Cierre de la negociación*

- Rád konštatujem, že sme dnes dospeli k rozhodnutiu.
- *Me complace constatar que hoy hemos llegado a un acuerdo.*

- Na záver by som chcel zdôrazniť, že …
- *Para concluir me gustaría subrayar que...*

- Teší ma, že som sa s vami zoznámil.
- *Me alegra haberle/s conocido.*

PALABRAS Y EXPRESIONES DEL ÁMBITO COMERCIAL: ALGUNOS EJEMPLOS.

Dopyt / *Consulta*

- záväzný, nezáväzný dopyt
- *consulta vinculante, no vinculante*

- Navštívili sme Váš stánok na… veľtrhu a zaujímame sa o …
- *Visitamos su stand en la feria… y estamos interesados en ...*

- Boli by sme Vám vďační za rýchle zaslanie prospektov a cenníkov.
- *Agradeceríamos que nos enviaran cuanto antes prospectos y listas de precios.*

Ponuka / *Oferta*

- predložiť ponuku
- *presentar / hacer una oferta*

- termínovaná ponuka
- *oferta limitada*

- Tešíme sa, že ste prejavili záujem o naše výrobky a osobitne Vám zasielame náš
- *Nos complace su interés por nuestros productos y le enviamos nuestro nuevo catálogo.*

Objednávka, zákazka / *Pedido*

- poznačiť si objednávku
- *tomar nota de / anotar un pedido*

- zrušiť objednávku
- *anular un pedido*

- potvrdenie objednávky
- *confirmación del pedido*

Dodávka / *Entrega*

- uskutočniť dodávku, dodať
- *realizar una entrega, entregar*

- reklamovať dodávku
- *reclamar una entrega*

- dodávka do domu
- *entrega a domicilio*

Platobné podmienky / *Condiciones de pago*

- platba vopred
- *pago anticipado / por adelantado*

- platba bankovým prevodom
- *pago mediante transferencia bancaria*

- okamžitá platba
- *pago inmediato*

- urgovať neuskutočnenú platbu
- *reclamar un pago pendiente*

BIBLIOGRAFÍA

Ondrčková, Eva y Grossmanová, Marta. *Obchodné rokovania v nemčine a v angličtine*. Bratislava: Sprint vfra, 2007.

Ondrčková Eva. "Obchodne rokovania v nemčine (informácia o novej publikácii)". *Tvorba a využívanie prekladových, terminologických a výkladových slovníkov: odborný preklad 2*. Bratislava: AnaPress Bratislava, 2006. 107-120.

Paľková, Jana. "K niektorým otázkam interkultúrnej komunikácie vo výučbe odborného španielskeho jazyka. Jazyková príprava študentov na vedenie obchodných rokovaní s partnermi hispanofónnych krajín". *Interkulturní soužití v kontextu vyučování, kultury a literatury*. Ed. Pavel Knápek. Pardubice : Univerzita Pardubice, Fakulta filozofická, Katedra cizích jazyků, 2012. 75-83.

-------"La enseñanza de la asignatura Negociaciones en la lengua española: una aproximación didáctica". *Studia Romanistica Beliana : zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie "Románske štúdie: súčasný stav a perspektívy", 26.-27. marca 2009 v Banskej Bystrici.* Banská Bystrica: Fakulta humanitných vied Univerzity Mateja Bela Banská Bystrica, 2009. 290-294.