Negociación comercial a través de los fraseologismos en español, francés e inglés

JOSEFA GÓMEZ DE ENTERRÍA, ESTHER HERNÁNDEZ Y LINA SIERRA
Universidad de Alcalá de Henares

El punto de partida para la realización de este trabajo lo constituye la idea de las unidades fraseológicas consideradas como parte de lo que tradicionalmente no solo se dice, sino también se lleva a cabo en el contexto de las transacciones comerciales, situado dentro del marco de las interrelaciones sociales que abarca, en nuestro caso, tres lenguas considerablemente eficaces y significativas en la negociación comercial.

Nos parece interesante, por tanto, considerar ante todo los elementos culturales propios de las unidades fraseológicas, de gran utilidad en el análisis de las diversas situaciones que se pueden producir a lo largo de la negociación, desde los estereotipos y las variadas representaciones de carácter psicológico de los negociadores, incluidas también sus propias diferencias regionales, hasta los múltiples factores que componen la llamada "cultura empresarial". Sin embargo, no queremos abordar este trabajo sin definir previamente lo que entendemos por negociación comercial. La negociación es un acto de comunicación que se produce a partir de una conversación en el marco de la entrevista o reunión. Su carácter interactivo queda definido por la actitud de los negociadores en virtud de objetivos previamente marcados. A veces en el transcurso de la negociación, estos objetivos pueden verse modificados en sus planteamientos para —gracias a la interacción discursiva— acercarse a los formulados por los oponentes.

Se trata de un proceso que requiere argumentos tanto para defender como para rechazar propuestas, en el que se utiliza un juego de preguntas y respuestas materializadas posteriormente en los actos de habla.

A una negociación se suele ir con un talante de cooperación, pero también puede darse una competición que se traduce, en ciertos momentos, en tensión. La negociación pasa por diferentes fases, aparecen dudas, se puede llegar a un punto muerto, hay que apaciguar los ánimos, minimizar los obstáculos y malentendidos, etc., que suponen la realización de unos actos de habla en los que se sitúan algunas combinaciones cuyos componentes poseen una cierta relación sintáctica. Se trata de unidades lingüísticas formadas mediante la combinación de dos o más palabras que gracias a un uso frecuente han llegado a adquirir la idiomaticidad y a formar unidades indisolubles. Estas unidades, una vez instaladas en la lengua de la negociación presentan aspectos comunes tanto semánticos como sintácticos, puesto que su formación procede de la gramática actual. Son construcciones estables, de gran riqueza expresiva, que algunas veces pueden funcionar al mismo tiempo en diferentes contextos.

También hemos considerado las relaciones que los fraseologismos establecen con la estilística, desde el momento en que esta disciplina delimita los hechos de expresión y los sitúa en el ámbito de la acción del hablante (Bally, 1909-1951). Pero además, nuestro campo de trabajo establece conexiones con las locuciones y frases proverbiales, pues el estudio de estas locuciones fijas no puede

quedar relegado a un único ámbito de acción, dado que cualquier negociación comercial supone además de las particularidades citadas, otros aspectos como el estilo de la negociación, nociones de confianza, riesgos en la toma de decisión, normas de "saber hacer" y "saber vivir", etc. Y todo esto enmarcado dentro de un conjunto mucho más amplio de normas sociales que desbordan los límites de acción de los proverbios, sin olvidar la finalidad diferente en cada caso. El arte de negociar es ante todo el arte de persuadir mediante un tipo de expresión claro y sencillo.

Los actos de habla propios de la negociación se dividen en cooperativos y competitivos, en estos últimos el lenguaje puede ser más agresivo aunque también es más formal. Sin embargo en los cooperativos la flexibilidad de los negociadores se traduce en un tipo de expresiones fijas que forman parte de los campos conceptuales de la buena voluntad, la prudencia, el entendimiento, la credibilidad y el agradecimiento. Es un lenguaje, por lo general, cortés pero más informal.

La fraseología propia de algunos de los actos de habla cooperativos se realiza con ejemplos como los siguientes:

* La buena voluntad: *Como de costumbre / Une fois de plus / As usual.*
  Estar convencido de que / Être persuadé que / To feel sure.
  Estar dispuesto a / Être prêt à / To be prepared to.

* La prudencia: *A juzgar por / À en juger par / If we are to believe.*
  Sin romperse la cabeza / À vue de nez / Off the top of my head.

* El entendimiento: *Estar en la misma onda / Être sur la même longueur d'onde / To be on same wavelength.*
  Estar en el buen camino / Être sur la bonne voie / To be on the rigth track.
  Estar de acuerdo en / Être d'accord sur / To have agreement on.

* El tacto: *Estar en lo cierto / Être dans le vrai/ To have rightly pointed out (to be right).*
  Tener en la mayor estima / Avoir la plus haute estime pour / To have the highest regard for.

* Limar asperezas: *Tomar todo al pie de la letra / Il ne faut pas tout prendre à la lettre / We need not stick to the letter.*

* Actitudes de flexibilidad: *No me parece oportuno entrar ahora en detalles / Il ne me semble pas opportun d'entrer dans les détails maintenant / I do not feel it would be expedient to go into detail now.*
  No me parece necesario especificar más en estos momentos / Il ne me semble pas utile d'être plus précis à ce stade / I do not think it would be useful to be more specific at this stage.
  Creo que sería preferible dejar este punto en cartera / Je crois qu'il vaudrait mieux mettre ce point en réserve / To leave this point aside for the time being.

En la negociación competitiva es necesario precisar los hechos y abordar los puntos difíciles desde posiciones diferentes que exigen un tipo de lengua más formal, que constituyen ámbitos de aplicación tales como abordar temas difíciles, expresar dudas, justificar la propia opinión, eludir respuestas, llegar a un punto muerto, etc.

* Abordar un tema difícil: *Contar con la discreción de / Compter sur la discrétion de / To count on one's discretion.*
  Esto no debe trascender en absoluto / Cela ne doit pas aller plus loin [también: *absolument pas*]*/ This must go no further.*
  Sólo entre nosotros / Juste entre nous / Just between you and me.

En estos ejemplos observamos que coexisten los dos tipos de registro formal e informal en la misma lengua. Pero también se comprueba la divergencia de estilo entre dos lenguas diferentes, como pone de manifiesto el empleo en español de la unidad fraseológica. *en absoluto* frente al empleo de *plus loin* y *no further* francés e inglés respectivamente.

* Expresar dudas: *Tener serias dudas / Emettre de sérieuses réserves / To have strong reservations on.*
Tras reflexionar, no puedo dejar de pensar que... / Toute réflexion faite, je ne peux m'empêcher de... / On reflection, I can`t help feeling that...

En inglés también se utiliza en el contexto de la negociación competitiva el coloquialismo *on second thougths* además de la expresión que recogemos en el ejemplo anterior.

* Justificar la propia opinión: *De acuerdo con / Selon / According to.*
En razón de / En raison de / Owing to.
Teniendo en cuenta / Étant donné / Taking into account.
A la vista de / À la vue de / In the light of.
Gracias a / Grâce à / Thanks to.

Se trata de unidades fraseológicas que en su mayoría poseen una palabra diacrítica como núcleo de las mismas para su formación (Ruiz, 1998: 19).

* Eludir la respuesta: *Tener en mente / Avoir à l'esprit / To have in mind.*
Es evidente que / Il est évident que / It is obvious that.

* Negociación en punto muerto: *Estar en punto muerto / Être dans une impasse / To be at an impasse.*
Poner término a / Mettre un terme à / To break off.
Hasta ahora / Jusqu'à maintenant / Up to now.
Ir más allá de / Aller beaucoup plus loin / To move much further.
Antes de tener que lamentar / Avant d'avoir à regretter / Before we say anything we migth regret later.

En el último ejemplo se aprecia como en inglés se emplea un estilo más formal que en español y francés. Para ello se utiliza el verbo defectivo *might* que expresa duda o posibilidad.

Dada la naturaleza de las unidades fraseológicas empleadas en la negociación comercial hemos creído conveniente hacer su clasificación desde el punto de vista sintáctico, para ello hemos adoptado el esquema que plantea Leonor Ruiz, por su precisión y claridad.

1. Locuciones adverbiales: Se trata de combinaciones fijas de palabras con forma de sintagma y comportamiento de lexemas (Ruiz, 1998: 25). Estas locuciones son frecuentes en el corpus acotado dentro del contexto de la negociación competitiva, por ejemplo cuando la unidad fraseológica actúa como modificador del verbo: *Esto no debe trascender en absoluto / Cela ne doit pas aller plus loin / This must go no further.* O bien como modificador de un adjetivo: *¿Podría decirle algo en privado? / Pourrais-je vous dire un mot en particulier? / Could I have a word with you in private.* Otras veces actúan como modificadores oracionales: *Sin duda estamos convencidos de que... / Sans doute nous sommes convaincus de... / Undobtedly we are convinced...*

2. Locuciones verbales: Podemos considerar como tales a aquellas que cuentan con un verbo entre sus elementos y son portadoras de predicación. Es aquí donde se produce el proceso de fraseologización gracias al cual un sintagma libre se transforma en expresión fija. De acuerdo con la clasificación establecida por Leonor Ruiz las dividimos en:

* Formadas por verbo + sintagma nominal: *Sin romperme la cabeza / À première estimation / Off the top of my head.*
  Perdər el sentido de la medida / Perdre le sens de la mesure / To have lost all sense of proportion here.

* Formadas por un verbo + un sintagma prepositivo: *No me parece oportuno entrar ahora en detalles / Il ne me semble pas opportun d'entrer dans les détails maintenant / I do not feel it would be expedient to go into detail now.*
  No se debe tomar al pie de la letra / Il ne faut pas tout prendre à la lettre / We need not stick to the letter.

3. Unidades sintagmáticas verbales: De la misma manera que las locuciones verbales, éstas actúan como núcleo verbal de la oración. Sus elementos sólo tienen valor morfológico debido a la pérdida de semanticidad que ha sufrido su componente verbal, pues pueden ser conmutables por un lexema simple: *No he tomado posición alguna sobre el punto discutido en este momento / Je n'ai pas de parti-pris sur le point discuté en ce moment / To have an open mind on the point now at issue.* Éstas según la naturaleza de su operador aspectual pueden ser incoativas, durativas o resultativas.

* Incoativas: *Ahora trataremos de llegar a un acuerdo sobre...*
  Nous essaierons maintenant de trouver un accord sur...
  To try to build up an agreement on the basis of those principles.

  En este punto hay que ver las cosas simplemente.
  A ce stade, il faut voir les choses simplement.
  Let's keep things very simple at this stage.

* Durativas: *Como resultado de una entrevista con mis superiores, estoy en condiciones de proponer una reducción de...*
  Après un entretien avec mes supérieurs, je suis prêt à proposer une réduction de...
  Following a discussion with my superiors, I'm willing to propose a reduction in...

  No estoy seguro de que podamos dar paso a todas sus demandas.
  Je ne suis pas sûr qu'on puisse satisfaire toutes vos demandes.
  I'm afraid I have some doubts about whether we can meet your requirements.

* Resultativas: *Creo que estamos de acuerdo en...*
  Je crois que nous sommes d'accord sur...
  We seem to have agreement on...

  No he tomado posición alguna sobre el punto tratado ayer.
  Je n'ai pas de parti-pris sur le point discuté hier.
  To have an open mind on the point now at issue.

Por último, es preciso destacar la importancia que adquieren a lo largo de la negociación comercial los enunciados fraseológicos que constituyen en sí unidades fijadas pragmáticamente, a los

que tradicionalmente se les ha llamado fórmulas o formulismos rutinarios. Éstas encierran en sí funciones ilocutivas y actúan con una finalidad de carácter social, expresivo o discursivo.

* De apertura y cierre: *Buenos días, tenemos a nuestro cargo muchas filiales y no podemos...*
Bonjour, messieurs, trop de filières comptent sur nous...
Good morning, too many subsidiaries are counting on us...

Señores, estamos aquí para solucionar....
Messieurs, nous sommes ici pour régler...
We are here to settle...

* De organización del discurso: *Aplazamos nuestra reunión para la semana próxima. Mientras tanto, podremos reflexionar tranquilamente.*
Nous reportons notre réunion la semaine prochaine. Entre-temps, nous pourrons réfléchir calmement.
Whe postpone our interwieu until next week. We shall be abble to think about it calmly.

En concreto, ¿en qué podría afectarle esto?
En quoi cela vous affectera-t-il, de façon concrète?
How exactly would this affect you?

Como de costumbre, su excelente exposición contribuirá a hacer más fructíferas...
Votre excellente introduction contribuera, une fois de plus, à rendre notre discussion plus fructueuse.
We have always appreciated your positive, pragmatic approach.

Ante todo, debemos entendernos en los principios.
Nous devons, d'abord, nous entendre sur les principes.
First of all, we should try to agree on principles.

* Conectores sociales: *Si ustedes aceptan... / Si vous acceptez de... / If you agree to...*

Siempre que ustedes acepten... / Pourvu que vous acceptiez / Provided that you agree to...

A reserva de que ustedes acepten...
Sous réserve que vous acceptiez...
With de proviso that you agree to...

* Unidades fraseológicas propias del ámbito profesional:
Me hago perfecto cargo de su posición.
Je comprends tout à fait votre position.
I Thoroughly sympathize with your concern.

Quisiera formular una reserva provisional hasta confirmar la aprobación de...
Je voudrais émettre une réserve provisoire en attendant l'approbation de mon supérieur.
I would like to enter a provisional reservation pending approval from...

Usted está en su derecho de esperar alguna excusa.
Vous êtes en droit d'attendre des excuses.
I believe I owe you an apology.

A modo de conclusión podemos decir que las unidades fraseológicas de la negociación comercial siguen, por lo general, procedimientos de formación similares en las tres lenguas. No obstante encontramos diferencias en cierto modo significativas referentes a la utilización y equivalencias en una y otra lengua.

En estos ejemplos, en español encontramos la fraseología mientras que en francés e inglés sólo hay una subordinación condicional.. A veces aun existiendo fraseología en las tres lenguas, existe mayor o menor grado de cohesión, es decir representan frases hechas que el uso le ha dado el carácter de fraseología:

Esto no debe trascender en absoluto.
Cela ne doit pas aller plus loin.
This must go no further.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUMGRATZ-GANGL, G. (1990) *Compétence transculturelle et échanges éducatifs*, Paris, Hachette.

FREEDMAN, E. (1990): «Entraîner à la négociation en langue étrangère», en J.-C. BEACCO et LEHMANN (Coord.): *Publics spécifiques et communication spécialisée*. Paris: Hachette.

LAPEYRE, B; SHEPPARD, P. (1992): *Cómo negociar en inglés, francés y español*. Madrid: Paraninfo.

RUIZ, L. (1998): *La fraseología del español coloquial*. Barcelona: Ariel.

ZULUAGA, A. (1980): *Introducción al estudio de las expresiones fijas*. Frankfurt: Verlag Peter D. Lang.