

Los esquemas de interacción, el ámbito profesional y la negociación

Emilio Iriarte Romero¹
Javier Benítez Laínez
Centro de Lenguas Modernas
Universidad de Granada

Tomando como punto de partida los esquemas de interacción planteados en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER en adelante), vamos a analizar cuáles serían las funciones necesarias para la interacción oral dentro del ámbito profesional comercial en la esfera de la negociación y más concretamente en el área de las ventas, con la intención de plasmar el valor instrumental que dichos elementos suponen para el profesor.

En general, las actividades responderán a la teorías nocio - funcional de la lengua. Los objetivos que perseguiremos estarán relacionados con los parámetros creados por el MCER en el nivel C1 de dominio de lengua.

Para la creación de materiales tendremos en cuenta las categorías descriptivas sugeridas en el MCER.

Por último, nos basaremos en los aspectos cualitativos que sugiere el MCER del uso de la lengua hablada para crear criterios de evaluación y crearemos una actividad a modo de ejemplo.

1.- ¿La quinta destreza?

Nos gustaría comenzar nuestra comunicación planteando una cuestión relacionada con la propia idiosincrasia de la interacción oral y de esta manera, analizar si dicha naturaleza es un criterio válido para poder considerarla una destreza. El MCER a la hora de cuestionar el concepto de texto establece la siguiente definición: “El texto es cualquier secuencia de discurso (hablado o escrito) relativo a un ámbito específico y que durante la realización de una tarea constituye el eje de una actividad de lengua, bien como apoyo o como meta, bien como producto o como proceso”. Asimismo, ampliando

¹ **Nota de los autores:** Emilio Iriarte es profesor titular del Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada desde 2000. Su área de interés es la enseñanza del E/LE y E/FE. Correo electrónico: eriarte@ugr.es. Es coautor del libro *Cultura y Negocios* de la editorial Edinumen. Javier Benítez es profesor del Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada desde 2004. Su área de interés es la literatura y las aplicaciones de las TIC en la enseñanza del español como lengua extranjera. Ha editado varios libros de poesía. benitezl@ugr.es

esta definición afirma lo siguiente: “El resultado del proceso de producción lingüística es un texto que, una vez pronunciado o escrito, se convierte en un <<mensaje>> transmitido por un medio o canal concreto e independiente de su creador. El texto entonces funciona como material de entrada del proceso de comprensión de la lengua”.

Si aplicamos a las actividades que se establecen dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje de una lengua extranjera las nociones establecidas anteriormente tendremos, según el MCER, cuatro tipos diferentes de actividades que serían las siguientes:

- 1.- Actividades de Expresión: oral y escrita
- 2.- Actividades de Comprensión: auditiva y lectora
- 3.- Actividades de Interacción: oral y escrita
- 4.- Actividades de Mediación: traducción e interpretación

A estas alturas cabe preguntarse que si se establece una diferenciación, hasta el punto de denominarla quinta destreza, entre las actividades de expresión oral y la de interacción oral por el mero hecho de que en la primera los participantes del proceso de comunicación serían el usuario, las ondas sonoras y el oyente, mientras que en el segundo los participantes serían el usuario, el discurso y el interlocutor, es decir, en ella sí se establece una negociación del significado por la existencia de un vacío de información. Entonces, de la misma manera, podríamos plantear la existencia de esa misma diferenciación en la destreza de la lectura, ya que, no posee la misma naturaleza la lectura de un texto a modo individual que la lectura para una audiencia determinada.

La cuestión, por lo tanto, está en delimitar si esta peculiaridad es un motivo suficiente para poder asignar nuevas destrezas o si, por el contrario, se asume que son rasgos diferenciadores de una misma destreza. Es decir, de la misma manera que se menciona la interacción oral como la quinta destreza, podríamos también, por la misma regla de tres, asignar la etiqueta de sexta destreza a la interacción lectora pues no es lo mismo leer para uno mismo que leer para los demás en voz alta en un evento social.

2.- Actividades y estrategias de interacción

Una vez planteado en el punto anterior la posibilidad de crear, por así decirlo, varias subdestrezas dentro de las ya conocidas, vamos a analizar las posibilidades que la

interacción oral nos ofrece a la hora de plantearnos las características de las tipologías situacionales que nos permitan capacitar a los estudiantes a mejorar dicha destreza.

Una de las funciones que el hablante debe realizar en la interacción oral es que debe participar desde dos perspectivas diferentes. Por un lado, ejecuta la acción de producir un texto y por otro lado debe descodificar el texto que emite su interlocutor. Por lo tanto, actúa tanto de emisor como de receptor con la intención de negociar significados.

En el MCER podemos encontrar los siguientes ejemplos de situaciones en las que el usuario debe realizar ambas funciones, algunas situaciones podrían ser las siguientes:

- transacciones
- conversación casual
- debate
- discusión formal e informal
- entrevista
- negociación
- planificación conjunta
- etcétera

De las anteriores posibilidades hemos elegido las transacciones, discusión formal, entrevista, negociación y planificación conjunta como situaciones meta que permiten al usuario interactuar oralmente con otros interlocutores en el ámbito profesional y más concretamente dentro de la enseñanza del español de los negocios.

Lógicamente la característica que mayor define a los contextos de la lista anterior es su generalidad, ya que se puede aplicar a otros ámbitos como el educativo o el personal. De todas ellas, es la negociación la que por su idiosincrasia de adecua mejor a la creación de actividades dentro del ámbito profesional, pues en las demás se puede dar un mayor número de escalas ilustrativas.

En el caso de la negociación, la escala ilustrativa que mejor se adapta es la de interactuar para obtener bienes y servicios.

Damos a continuación y teniendo en cuenta la dimensión vertical del MCER el nivel de dominio que los usuarios deben tener en cada uno de los niveles que se establecen para la escala ilustrativa de interacción oral en general y la de interactuar para obtener bienes y servicios:

	INTERACCIÓN ORAL EN GENERAL
C1	Se expresa con fluidez y espontaneidad, casi sin esfuerzo. Domina un amplio repertorio léxico que le permite suplir sus deficiencias fácilmente con circunloquios. Apenas hay una búsqueda evidente de expresiones o estrategias de evitación: sólo un tema conceptualmente difícil puede obstaculizar un discurso fluido y natural.

	INTERACTUAR PARA OBTENER BIENES Y SERVICIOS
C1	Tiene capacidad lingüística para negociar la solución de conflictos, como pueden ser reclamar una multa de tráfico injusta, pedir responsabilidad económica por daños causados en un piso o por culpabilidad en un accidente. Puede desarrollar su argumentación en caso de daños y perjuicios, utilizando un lenguaje persuasivo para reclamar una indemnización y establece con claridad los límites de cualquier concesión que esté dispuesto a realizar.
	Explica un problema que ha surgido y deja claro que el proveedor del servicio o el cliente debe hacer concesiones.

La competencia funcional y la competencia discursiva: instrumentos de realización de la interacción oral.

El estudiante de lenguas extranjeras debe enfrentarse a la expresión y a la interacción oral y para ello, es necesario recibir un entrenamiento en el que se le permita desarrollar su capacidad para realizar tal destreza con éxito. Una de las competencias clave que el profesor puede utilizar para capacitar al alumno a desarrollar su fluidez y corrección en la interacción oral sería la competencia pragmática² que está compuesta por la competencia discursiva y la competencia funcional. Esta competencia se refiere al conocimiento que posee el alumno de los principios según los mensajes:

- 1.- se organizan, se estructuran y se ordenan (competencia discursiva)
- 2.- se utilizan para realizar funciones comunicativas (competencia funcional)
- 3.- se secuencian según esquemas de interacción

² Junto con la competencia pragmática (competencias funcional y discursiva), la competencia fonológica (prosodia, entonación, etc.) y la competencia sociolingüística (diferencias de registro) serían otras áreas a tener en cuenta por parte del profesor para el proceso de enseñanza – aprendizaje de la interacción oral.

Damos paso a continuación a un análisis de dichas competencias y de los elementos necesarios que implican la enseñanza – aprendizaje de ambas.

La competencia funcional supone el uso del discurso hablado, tal y como se menciona en el MCER “la competencia en la conversación no es solo cuestión de saber qué formas lingüísticas expresan determinadas funciones (microfunciones) concretas... Las microfunciones son categorías para el uso funcional de enunciados aislados, normalmente como turnos de palabra de una interacción. Las macrofunciones son categorías para el uso funcional del discurso hablado que consisten en una secuencia de oraciones”. Por lo tanto, ambos conceptos pueden servir de gran ayuda a la hora de enfrentarnos a una sección que suele ser común dentro de un ámbito específico como puede ser el ámbito profesional como por ejemplo, la negociación. De esta manera, tendríamos una macrofunción que es la negociación, la cual engloba a su vez otra macrofunción, la persuasión y unas microfunciones tales como animar, ofrecer, sugerir, convencer etc.

La competencia discursiva es la capacidad que posee el usuario de ordenar oraciones en secuencias para producir fragmentos coherentes de lengua. Comprende el conocimiento de la ordenación de las oraciones y la capacidad de controlar esa ordenación en función de factores tales como los temas, la secuencia natural, la organización temática, la coherencia y la cohesión, el estilo y el registro, la eficacia retórica, el principio de cooperación de Grice, etc.

El tercer factor a tener en cuenta para el entrenamiento del uso de la interacción oral, hemos señalado que está formado por los esquemas de interacción. Éstos están relacionados con el conocimiento que debe adquirir el alumno de los esquemas que subyacen tras la comunicación y también de las estrategias que se activan al utilizarlos. Un esquema de interacción que subyace dentro del proceso de la negociación en el área de las ventas desde el punto de vista del vendedor podría ser el siguiente:

- Saludar y presentarse
- Obtener información sobre el cliente y sus hábitos de consumo
- Dar precios al alza
- Hacer que el cliente se interese por el producto
- Hacer que el cliente sienta la necesidad del producto
- Mostrar acuerdo y /o desacuerdo

- Dar información sobre el producto
- Convencer al cliente de que el precio es un chollo
- Rebajar el precio
- Regatear (si en la cultura meta es común)
- Expresar diferentes formas de pago
- Desviar la conversación (en caso de necesidad)
- Halagar al cliente en caso de tener éxito
- Despedirse

Un esquema de interacción desde la perspectiva del cliente podría ser el siguiente:

- Mostrar indiferencia
- Resistencia al contacto
- Atención
- Interés
- Deseo de comprar
- Inhibiciones: deseo de comprar pero negación
- Convencimiento
- Vacilación
- Acción: pedido

Para conseguir que el alumno llegue a realizar con éxito una negociación sería necesario dotarle de los contenidos gramaticales, léxicos, fonológicos, etc. que permitan expresar funciones como las descritas anteriormente. No cabe duda de que los esquemas de interacción facilitan el proceso de enseñanza ya que nos permiten especificar con claridad los objetivos específicos y los contenidos que debemos perseguir según las necesidades de nuestros alumnos.

Junto a los criterios anteriores, otros factores que determinan el éxito de la actuación del usuario serían la fluidez y la precisión que éste demuestre en su interacción.

Mostramos a continuación los factores genéricos y cualitativos que el MCER establece a la hora de evaluar el mayor o menor grado de éxito con que un aprendiz del nivel C1 se desenvuelve en la interacción oral.

NIVEL C1	
Interacción	Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de

oral	forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales. Formulo ideas y opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones hábilmente con las de otros hablantes.
-------------	---

ALCANCE	Tiene un buen dominio de una amplia serie de aspectos lingüísticos que le permiten elegir una formulación para expresarse con claridad y con un estilo apropiado sobre una gran variedad de temas
CORRECCIÓN	Mantiene con consistencia un alto grado de corrección gramatical; los errores son escasos, difíciles de localizar y por lo general los corrige cuando aparecen.
FLUIDEZ	Se expresa con fluidez y espontaneidad sin apenas esfuerzo. Sólo un tema conceptualmente difícil puede obstaculizar la fluidez natural de su expresión.
INTERACCIÓN	Elige las frases adecuadas de entre una serie disponible de funciones del discurso para introducir sus comentarios con el fin de tomar o mantener la palabra y relacionar hábilmente sus propias intervenciones con las de los demás
COHERENCIA	Produce un discurso claro, fluido y bien estructurado con el que demuestra un uso controlado de estructuras organizativas, conectores y mecanismos de cohesión

Presentamos una actividad que va enfocada a reflexionar y dotar al usuario a desenvolverse con más éxito en una situación estándar dentro del ámbito profesional: la negociación.

ACTIVIDAD

ALUMNO A

Eres un comercial de una empresa que se dedica a la fabricación y venta de vajillas hechas de cristal de bohemia y cuberterías. Te dedicas a la venta a domicilio de dicho producto. Estas son las condiciones de venta de tu empresa:

Condiciones generales de venta y envío

Describe el producto y sus principales características, así como las ventajas de poseer un producto de ese tipo para el cliente.

<p>1. TARIFAS.- Todos los precios especificados en la lista son precios de venta neto, sin IVA. Los portes correrán por cuenta del cliente, dependiendo de la modalidad elegida de envío.</p>
<p>2. PEDIDOS.- Para la confirmación de los pedidos realizados se remitirán al cliente por correo electrónico o fax indicando:</p> <p style="padding-left: 40px;">Referencia exacta de los productos y cantidad solicitada Importe de portes según la modalidad de envío elegida Dirección de facturación y entrega Persona de contacto Plazo de entrega aproximado. Precio total del pedido .</p>
<p>3. FORMA DE PAGO.- PRE-PAGO: Anticipado (ingreso en efectivo, transferencia). Debe enviarse por fax el comprobante del ingreso/transferencia. El ingreso o transferencia ha de ser siempre en efectivo (nunca talón). En caso contrario se esperará a que el banco dé la conformidad del talón (mínimo 1 semana). Junto con su conformidad de pedido le remitiremos el número de cuenta donde efectuar el pago.</p>
<p>4. PORTES.- Los portes son debidos. Los clientes pueden escoger la forma y el medio de transporte. En caso de utilizar nuestro transportista, se cargarán los portes en factura y deberán ser desembolsados con anterioridad, junto con el pago de los productos solicitados. Las incidencias de transporte no implican ninguna responsabilidad por nuestra parte.</p>
<p>5. GARANTIA.- La garantía se inicia a partir de la fecha factura, y contempla únicamente las piezas; es decir, no se incluye ni la mano de obra ni embalajes, manuales u otros elementos adicionales. La garantía será anulada automáticamente en los casos en que se detecte cualquier manipulación en los productos devueltos, ya sea por intento de reparación, maltrato o uso indebido de los mismos. El tiempo de garantía de cada producto se indicara en la aceptación del pedido que en su día recibió el cliente. Este tiempo es aplicable siempre a partir de la fecha factura del producto adquirido. Esto es, si se efectúa un cambio estándar, el tiempo de garantía aplicable a este nuevo producto, es el correspondiente al que sustituyó.</p>
<p>6. DEVOLUCIONES.- ERROR DE PEDIDO: En el plazo máximo de UNA semana, el cliente debe remitir el producto a PORTES PAGADOS. La mercancía debe estar intacta, es decir, en perfectas condiciones de producto, embalaje, manuales, accesorios, etc. Para ello, debe envolverse el producto en papel de embalar y protegerlo con material resistente. En ningún caso se efectuará la salida del nuevo producto hasta haber recibido el primero en las condiciones señaladas.</p>
<p>7. CAMBIOS EN LA LISTA DE PRECIOS .- Los precios pueden variar sin previo aviso. El importe que se facturará será el que esté en vigencia, ya sea en la lista de precios o en una oferta especial para cada periodo de tiempo determinado.</p>

Tu misión está en vender un lote del producto a Doña Luisa Bandedo intentando utilizar las mejores técnicas de venta que se te ocurran.

ALUMNO B

Eres una profesora de equitación y una mañana de sábado llama a la puerta de tu casa un comercial de una empresa que se dedica a la fabricación y venta de vajillas hechas de cristal de bohemia y cuberterías. Eres una cliente exigente y debes pedirle información sobre los siguientes puntos relacionados con las condiciones de venta del producto. Lo primero que debes hacer es mostrar indiferencia y una cierta resistencia al contacto con el vendedor. Ordena el siguiente esquema de diálogo según tu propio criterio.

1. TARIFAS.- Muestra interés
2. PEDIDOS.- Pasa a la acción (pedido)
3. FORMA DE PAGO.- Muestra inhibición
4. PORTES.- Muestra convencimiento
5. GARANTIA.- Muestra atención y deseo de comprar
6. DEVOLUCIONES.- Muestra interés y convencimiento
7. CAMBIOS EN LA LISTA DE PRECIOS .- Muestra vacilación

Bibliografía

- Consejo de Europa. 2002. Marco común europeo de referencia para las lenguas; aprendizaje, enseñanza, evaluación. Madrid. Anaya.
- Wage, Jan. L. 2004. Psicología y técnica de la conversación de venta. Bilbao. Deusto Ediciones. S.A.