



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación

Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua  
Extranjera (ELE)

**La cortesía en un aula de español con fines  
profesionales para francófonos de nivel B2  
de ELE**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Violeta de Rueda del Rivero
Tipo de trabajo:	Propuesta didáctica de intervención
Director/a:	Roxana Beatriz Martínez Nieto
Fecha:	09/02/2022

## Resumen

El aprendizaje de lenguas con fines profesionales ha experimentado un gran desarrollo en los últimos años fruto de la evolución de las relaciones comerciales internacionales y de la globalización. Si bien es cierto que, al finalizar la Segunda Guerra Mundial, el inglés era la lengua que dominaba la enseñanza de segundas lenguas y lenguas extranjeras con fines profesionales, recientemente estos aprendizajes se han diversificado y el español cuenta con un espacio propio. En este trabajo de fin de máster se presenta una propuesta didáctica para el aprendizaje de la cortesía en la negociación con fines profesionales. El objetivo es concienciar a los alumnos de la importancia de la cortesía en las comunicaciones profesionales y aprender técnicas para llevarla a cabo con éxito. El desarrollo del enfoque de la comunicación intercultural y de la pragmática nos demuestra que el aprendizaje de la cortesía es clave para el éxito de las comunicaciones profesionales. Sin embargo, existe una cierta limitación en cuanto a los contenidos de las propuestas didácticas pues las empresas no están interesadas en compartir muestras auténticas de negociaciones ni con las editoriales ni con las escuelas. En la propuesta didáctica se ha facilitado el aprendizaje para favorecer unas negociaciones internacionales beneficiosas para todos los implicados. Se han utilizado diversos recursos didácticos interactivos para favorecer la motivación de los aprendientes. Este trabajo ha intentado hacer una modesta contribución al desarrollo del español para fines profesionales. La propuesta se centra exclusivamente en el nivel B2 del MCER y en el conocimiento de la cortesía en la cultura española. Las conclusiones obtenidas nos permiten afirmar que el desarrollo de la comunicación intercultural y de la pragmática enfocado hacia el aprendizaje de la cortesía es clave para el éxito de las comunicaciones profesionales.

**Palabras clave:** Español para fines específicos, cortesía, interculturalidad, comunicación no verbal, nivel B2 ELE.

## Abstract

Language learning for professional purposes has undergone great development in recent years because of international trading relations and globalization. Although, at the end of Second World War English was the dominant language for second and foreign language teaching, recently languages have diversified and Spanish has nowadays its own space. The aim of this master's thesis is to elaborate a teaching proposal for politeness in a professional Spanish language course. This teaching proposal underpins the importance of politeness in professional communications. It also puts forward the techniques and processes to carry out successful negotiations. The approach of intercultural communication and pragmatics embraced by this teaching proposal shows that they are key in professional language teaching. However, there is an important limitation in terms of the teaching proposal content, since companies are reluctant to share authentic samples of their negotiations with publishers or with schools. This limitation is reflected in the proposal and is bypassed by contents from other sources.

**Keywords:** Spanish for professional purposes, Spanish as a foreign language, politeness intercultural, non-verbal communication, B2 level.

## Índice de contenidos

Resumen .....	2
Abstract.....	3
1. Introducción .....	7
1.1. Justificación .....	8
1.2. Objetivos del TFM.....	8
1.2.1. Objetivo general.....	8
1.2.2. Objetivos específicos.....	8
2. Marco teórico .....	9
2.1. Las lenguas de especialidad y las lenguas para fines específicos.....	9
2.2. La enseñanza de la lengua para fines profesionales .....	10
2.3. La negociación en español.....	15
2.4. La cortesía en la negociación en español .....	17
3. Propuesta didáctica de intervención .....	21
3.1. Presentación .....	21
3.2. Objetivos de la propuesta didáctica .....	22
3.2.1. Objetivo general.....	22
3.2.2. Objetivos específicos.....	22
3.3. Contexto .....	22
3.4. Actividades.....	22
3.5. Evaluación.....	34
3.6. Cronograma .....	39
4. Conclusiones.....	40
5. Limitaciones y prospectiva .....	42
6. Referencias bibliográficas .....	43

7. Anexos .....46

## Índice de tablas

Tabla 1. Sesión 1. Negociar es una actividad del día a día .....	24
Tabla 2. Sesión 2. Negociación Franco-Española.....	25
Tabla 3. Sesión 3. Recursos para negociar .....	26
Tabla 4. Sesión 4. Estrategias de cortesía para negociar .....	27
Tabla 5. Sesión 5. Conectores para cohesionar argumentos .....	28
Tabla 6. Sesión 6. Los turnos de palabra .....	29
Tabla 7. Sesión 7. El lenguaje no verbal .....	30
Tabla 8. Sesión 8. Preparación de la tarea final .....	31
Tabla 9. Sesión 9. Simulación de negociación .....	32
Tabla 10. Sesión 10. Revisión y Feed-back .....	33
Tabla 11. Rúbrica para evaluar la actividad "Negociar es una actividad del día a día .....	35
Tabla 12. Rúbrica para evaluar el debate de la sesión 2 .....	35
Tabla 13. Rúbrica para evaluar la actividad " La cara es el espejo del alma" .....	36
Tabla 14. Rúbrica para evaluar la tarea final.....	36
Tabla 15. Cuestionario de autoevaluación .....	37
Tabla 16. Cuestionario de co-evaluación.....	37
Tabla 17. Rúbrica de evaluación de la labor del profesor .....	38

## 1.Introducción

Después de la Segunda Guerra Mundial el mundo de los negocios necesitaba una lengua común para facilitar el desarrollo económico global. En ese contexto, el inglés experimentó un crecimiento exponencial, sobre todo en los intercambios económicos e industriales a nivel internacional. Actualmente, el concepto de globalización ha evolucionado. Ahora nos encontramos ante la Sociedad de la Información y Conocimiento (SIC) en donde la economía está totalmente internacionalizada. La libre circulación de mercancías y trabajadores, el intercambio de alumnos e investigadores, los fenómenos migratorios y el interés de la Unión Europea en construir un ciudadano pluricultural (Rodríguez-Piñero Alcalá & García Antuña, 2009) han favorecido el interés por ampliar el aprendizaje lingüístico a otras lenguas diferentes al inglés, para favorecer así los intercambios y negociaciones internacionales. El objetivo es poder adaptarse mejor al contexto en el que estas negociaciones tienen lugar y así poder desarrollar relaciones más duraderas y basadas en la confianza. Este modelo, propugnado por el MCER, supone evolucionar hacia el plurilingüismo y hacia el hablante intercultural.

El presente Trabajo de Fin de Máster pretende ofrecer una propuesta didáctica de intervención en un aula de ELE dirigida a estudiantes franceses de escuelas de comercio o *Brevet de Technicien Supérieur* de entre 19 y 24 años con un nivel B2 de ELE.

El español que se imparte en estas clases es el español para fines profesionales (EFP). Este trabajo quiere dar respuesta a la necesidad de crear y compartir secuencias didácticas sobre las estrategias sociopragmáticas que entran en acción durante una negociación profesional con o entre hispano hablantes.

Es una propuesta novedosa porque el español para fines profesionales es un área relativamente reciente y hay muchos aspectos que aún no han sido tratados en profundidad. Una limitación importante de las propuestas didácticas para estas clases es el reducido número de muestras auténticas sobre el uso de la cortesía, pues las empresas son reticentes a compartirlas.

## 1.1. Justificación

Este trabajo final de máster parte de la premisa de que el español enfocado a los negocios no ha estado suficientemente tratado en otros trabajos de investigación ni en los manuales de ELE. Sin embargo, está experimentando una gran demanda entre los aprendientes y profesionales pues puede facilitar muchas oportunidades laborales.

El español es, actualmente, la segunda lengua materna del mundo con 550 millones de hablantes y ha crecido en los últimos años apoyado por la internacionalización de las empresas españolas. Además, en Europa es la segunda lengua extranjera y está creciendo de forma exponencial en EEUU, Canadá y Asia (García Delgado, Alonso y Jiménez, 2012, pp.15-16).

Si se tienen en consideración todos estos aspectos se puede concluir que, la elaboración de una programación didáctica para la enseñanza del español con fines profesionales en el que se tengan en cuenta la cortesía en la negociación profesional puede ser de gran interés para los profesores de español de negocios.

## 1.2. Objetivos del TFM

Los objetivos de este trabajo son los que se detallan a continuación:

### 1.2.1. Objetivo general

El objetivo general de este trabajo de fin de máster es diseñar una propuesta didáctica sobre la cortesía en las negociaciones con hispanohablantes, dirigida a un grupo de estudiantes franceses en el marco de la enseñanza de español con fines profesionales de nivel B2 de ELE.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Para lograr la consecución del objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de las lenguas para fines específicos con hincapié en el conocimiento de la lengua de los negocios y sus especificidades sociopragmáticas.
- Analizar la situación actual del proceso de enseñanza-aprendizaje de español con fines profesionales y su terminología.
- Reflexionar sobre la relevancia de la cortesía en la comunicación de los negocios con especial hincapié en la atenuación de las peticiones y órdenes.
- Elaborar una guía didáctica para la implementación de actividades sobre cómo llevar a cabo una negociación adecuada en función del contexto y los interlocutores.



## 2. Marco teórico

### 2.1. Las lenguas de especialidad y las lenguas para fines específicos

Tanto las lenguas de especialidad como las lenguas para fines específicos forman parte del lenguaje común del que provienen, por tanto, no se pueden considerar como lenguas independientes (Cabré Castellví, 1999, pp. 61). En efecto, comparten con el lenguaje general un mismo código gráfico, un mismo sistema fonológico, una misma estructura morfológica interna y una misma sintaxis (Serrano-Dolader, 2014, pp. 111). Sin embargo, se diferencian de la lengua general en que, en los contextos donde se utilizan estas lenguas específicas, el emisor y el destinatario comparten una misma información sobre el contexto en el que se encuentran y este contexto es diferente al que nos podamos encontrar cuando utilizamos el lenguaje general. Además, las comunicaciones son más formales y los textos más estructurados que en las comunicaciones del lenguaje general. Existen unas convenciones y unas reglas sociales que son más rígidas que en el lenguaje general (Cabré Castellví, 1999, pp. 46). Por último, las lenguas para fines específicos o especializadas tienen un mayor grado de acrónimos y de símbolos representantes de ideas o conceptos y un léxico específico que no se utiliza en las comunicaciones en las que se utiliza el lenguaje general. En resumen, las características particulares de las lenguas especializadas y las lenguas para fines específicos se refieren a cuestiones "pragmáticas y extralingüísticas", así como a cuestiones léxicas y terminológicas (Rodríguez-Piñero Alcalá & García Antuña, 2009), pero no son suficientes para que se pueden considerar como lenguas diferentes a la lengua general de la que dependen.

Es importante también distinguir entre "las lenguas o lenguajes de especialidad o especializados" y las lenguas para fines específicos (Rodríguez-Piñero Alcalá y García Antuña, 2009, pp. 908). Sin entrar en conceptos terminológicos, sí que se pueden delimitar y diferenciar atendiendo a los postulados de Rodríguez-Piñero Alcalá y García Antuña (2009, pp. 908) y de Cabré y Gómez de Enterría (2006, pp. 918). Las lenguas especializadas se deben inscribir en la enseñanza de las lenguas maternas mientras que las lenguas para fines específicos pertenecen al ámbito de la enseñanza de lenguas segundas o lenguas extranjeras. Hay que tener en cuenta que en el segundo caso, la pragmática de la lengua juega un rol más importante que la terminología y lexicografía (que tiene un rol más importante en las lenguas especializadas). Además, en el Diccionario de términos clave de Español Lengua Extranjera

(AA.VV. , 2008) no aparece el término lengua o lenguaje especializado pero sí que aparece el término lengua con fines específicos. Según este diccionario el objetivo de la enseñanza de la lengua con fines específicos es " el dominio de la lengua que utilizan los profesionales que trabajan en un determinado contexto laboral" o aquellos que se dedican a "una disciplina académica".

### **La lengua para fines profesionales**

La lengua para fines profesionales es una rama de las lenguas para fines específicos. Esta rama surgió después de la Segunda Guerra Mundial coincidiendo con una etapa de expansión de la economía que favoreció el surgimiento de un idioma común para facilitar la comunicación y las relaciones comerciales entre personas de diferentes países y culturas. En un primer momento, esta lengua franca fue el inglés. Sin embargo, a medida que la sociedad evolucionó a una sociedad de la información y conocimiento esto no fue suficiente y empezó a surgir la necesidad de aprender varios idiomas y culturas para poder acceder a todo el conocimiento existente y poder entablar relaciones comerciales duraderas.

En un primer momento, la enseñanza de la lengua para fines profesionales se dedicó exclusivamente a la terminología y al léxico específico. Sin embargo, recientemente la demanda ha exigido una mayor adaptación a las relaciones comerciales reales que se dan en el ámbito profesional. Para responder a estas nuevas necesidades el enfoque de la pragmática, que estudia la lengua en su uso práctico, ha ofrecido algunas claves fundamentales para satisfacer las necesidades de los alumnos de lenguas para fines profesionales (Hutchinson & Waters, 1987).

### **2.2. La enseñanza de la lengua para fines profesionales**

Según Aguirre (2016) la enseñanza de la lengua para fines profesionales ha seguido, en gran medida, la evolución del aprendizaje de lenguas en general. Pronto caló la idea de que el enfoque tradicional basado en la descripción de reglas gramaticales y traducción no era el adecuado para preparar los alumnos a la realidad profesional a la que se iban a enfrentar.

Según Hutchinson & Waters (1987, pp. 9) el proceso de enseñanza y aprendizaje de las lenguas para fines profesionales ha pasado por cinco etapas:

La primera etapa se dio en los años sesenta y estaba centrada en el análisis de las características gramaticales y léxicas del lenguaje profesional. Los defensores de este enfoque

pronto se dieron cuenta que la lengua para fines profesionales no se podía tratar como un lenguaje separado de la lengua común pues había más similitudes que diferencias.

En los años setenta el enfoque utilizado se basó en el contenido de los textos discursivos utilizados en los contextos profesionales. Los estudiosos pronto se dieron cuenta que este enfoque tampoco preparaba los alumnos para las situaciones reales de comunicación profesional.

Los años ochenta supusieron un momento fundamental en el desarrollo del análisis de necesidades de los estudiantes de la lengua para fines profesionales. El ámbito del análisis de necesidades era bastante novedoso y gracias a este enfoque a partir de este momento los alumnos se convirtieron en el centro de atención del proceso de enseñanza.

La década de los años noventa fue clave en el desarrollo de la metodología de la enseñanza de lenguas para fines profesionales. Se empezó a reflexionar sobre las estrategias de aprendizaje para alcanzar las metas de comunicación de los alumnos.

La última etapa abarca desde finales de los años noventa hasta nuestros días donde el objetivo ha sido la competencia comunicativa con especial énfasis en las estrategias de aprendizaje de los alumnos. Se busca comprender cuál es la mejor manera de aprender la lengua para resolver de la mejor manera posible las situaciones reales a las que se enfrentarán los alumnos.

En la enseñanza de la lengua para fines profesionales es importante tener en cuenta los procesos de comunicación verbal y no verbal, lingüísticos y no lingüísticos. Así mismo, hay que tener en cuenta que las relaciones comerciales y profesionales que se van a producir en contextos internacionales o de confluencia de varias culturas. Es por ello fundamental el conocimiento de los usos y costumbres de los países con los que se van a producir las relaciones profesionales.

### **El enfoque de la competencia comunicativa Intercultural**

El primer teórico en acuñar y definir el concepto de competencia comunicativa fue D.H. Hymes en su texto "On Communicative Competence" escrito en 1972 e integrado dentro de la obra de J.B. Pride y J. Holmes "Sociolinguistics. Selected Reading" de la editorial Penguin. Este autor consideraba que para conseguir la competencia comunicativa era necesario desarrollar una

serie de estrategias adaptadas a diferentes contextos o actos de habla a los que se tendrían que enfrentar los alumnos en situaciones reales.

Este enfoque ha sufrido varias evoluciones, siendo la más reciente el enfoque de la competencia comunicativa intercultural. Para Byram et al. (2002, pp.10) esta competencia es clave para la correcta decodificación de la comunicación entre personas de diferentes culturas. (Rodrigo Alsina, 1999). La competencia intercultural es la «habilidad para negociar los significados culturales y para actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo con las múltiples identidades de los participantes» (Rodrigo, 1999, p. 13).

En el aprendizaje del español con fines profesionales la competencia comunicativa intercultural es fundamental pues sin ella las comunicaciones en la empresa pueden fracasar. Dentro de las distintas funciones de comunicación que se llevan a cabo en los entornos laborales destaca con gran importancia la negociación. Para Trujillo y García Gabaldón (2004, pp. 97) "es un marcoacto de habla" en la que intervienen múltiples reglas y distintas competencias y elementos.

### **El enfoque de la pragmática**

Según el Diccionario de términos clave de Español Lengua Extranjera (AA. VV., 2008) la pragmática es "la disciplina cuyo objeto de estudio es el uso del lenguaje" en su contexto. Esta disciplina toma en cuenta no solo los aspectos gramaticales sino también los extra-gramaticales, tales como la intención, el entorno o los "conocimientos, creencias y experiencias" (Escandell, 2020, pp. 33).

La pragmática considera la lengua como una actividad en sociedad y da importancia a la habilidad del hablante para usar el lenguaje de forma adecuada y a la habilidad del destinatario de entender el acto de habla en su contexto. Para que el hablante sea capaz de utilizar el lenguaje de forma adecuada y eficaz debe tener conocimiento del sistema lingüístico por un lado y por otro del sistema de uso y de convenciones sociales. Por lo tanto, es importante que tanto el emisor como el destinatario tengan un conocimiento común de las reglas que se utilizan en cada contexto para poder comunicarse efectivamente (Aguirre Beltrán, 2016 pp. 511). Las personas nativas comparten estos conocimientos que han aprendido desde pequeños, los estudiantes de una lengua meta tienen que aprenderlos en

clase siguiendo estrategias más formales. El resultado de este conocimiento común es poder emitir e interpretar los actos comunicativos adecuadamente.

### **Los procesos para la enseñanza y aprendizaje de la lengua para fines profesionales**

En el proceso de enseñanza y aprendizaje de la lengua para fines profesionales es importante distinguir entre las necesidades objetivas del aprendizaje y las necesidades subjetivas. Entre las necesidades objetivas destaca el nivel de competencia comunicativa que los alumnos deben adquirir para "comunicarse eficazmente en una situación" concreta; en este caso la profesional (Aguirre Beltrán, 2016, p 514) . En cuanto a las necesidades subjetivas se refieren a los factores personales de los alumnos. Para Aguirre Beltrán (2016, p. 514) es necesario tener en cuenta los "deseos, las habilidades y las estrategias de los alumnos".

Para poder diseñar un curso de lengua es necesario conocer para qué se va a utilizar la lengua meta. En el caso que nos ocupa hablamos de metas profesionales, por lo que la meta es más restringida que cuando diseñamos un curso de español general. El objetivo es que los aprendientes se desenvuelvan en contextos y tareas profesionales. Por esta razón, es muy importante definir con los alumnos las metas que se quieren conseguir y los contextos y tareas en los que se quiere adquirir una competencia. Una vez que el análisis haya concluido se puede pasar a fijar los objetivos del curso y la programación

Las estrategias de aprendizaje son importantes para mejorar la competencia de aprender a aprender y facilitar así el aprendizaje de una lengua extranjera (Fernández López, 2016, pp.417). Para Regueiro (2016, pp. 21) existen cuatro tipos: Las estrategias cognitivas, las comunicativas, las socioafectivas y las metacognitivas.

Las estrategias comunicativas se refieren a los procesos que los alumnos ponen en práctica para poder comunicarse cuando no tienen un buen dominio del idioma. Estas estrategias son muy importantes en el aprendizaje del español con fines profesionales pues un conocimiento inadecuado puede hacer fracasar una negociación.

En cuanto a los procedimientos didácticos más utilizados para el aprendizaje de la lengua para fines profesionales destacamos las siguientes:

### La tarea

El objetivo de la unidad didáctica es completar una tarea. La tarea implica la "comprensión, manipulación, producción e interacción" (Aguirre Beltrán, 2016, pp. 516). Una vez que la tarea final es fijada se elaboran las tareas posibilitadoras

### La simulación

El objetivo es reconstruir una situación de comunicación típica del ámbito específico que se estén enseñando. El profesor presentará a los alumnos una situación real del mundo profesional, con toda la información necesaria sobre los antecedentes, circunstancias y posibles consecuencias con el fin de que los estudiantes se sumerjan en la situación y hagan una representación dramatizada de la situación según el personaje que les haya sido asignado (Álvarez Martínez, 2018, pp.4). Es necesario planificarlas muy bien, organizar y gestionar a los alumnos. La evaluación es continua, y se preconiza tanto la heteroevaluación como la coevaluación y autoevaluación (Aguirre Beltrán, 2016, pp. 516).

Una variante de la simulación es el juego de rol.

### Juego de rol

En los juegos de rol el profesor decide y controla la actividad comunicativa a realizar. Este control solo se refiere a la situación y papeles que representarán los alumnos. Los estudiantes podrán expresarse de forma libre ( Álvarez Martínez, 2018, pp.4).

### El proyecto

En esta técnica se planifican una serie de actividades para la elaboración final de un proyecto de realización colectiva por un grupo de estudiantes. El proyecto final debe tener una relación con la actividad profesional, por ejemplo, participar en una feria comercial.

### La presentación oral

Es una técnica que permite utilizar la comunicación verbal y la no verbal. Pone en acción todas las destrezas comunicativas pues el alumno debe buscar información, seleccionarla, presentarla en un soporte electrónico o no y practicar la comunicación verbal y no verbal (Aguirre Beltrán, 2016, pp. 517).

### El estudio de caso

Permite analizar problemas reales en el contexto profesional. Integra todas las destrezas comunicativas y facilita las estrategias de aprender a aprender. El problema es que mientras

que los estudiantes de administración de empresas están muy familiarizados con estas técnicas, los estudiantes de lenguas con fines específicos a lo mejor no lo estén tanto.

### 2.3. La negociación en español

La comunicación en español con fines profesionales incluye todos los intercambios que se desarrollan en el contexto de una situación profesional. Dentro de este ámbito destacamos, como bien indica Trujillo y García Gabaldón (2004, pp.97), la negociación como una actividad fundamental "en la transacción comercial".

La negociación es "un conjunto de habilidades comunicativas encaminadas a la obtención de acuerdos ventajosos para la empresa" (Gómez de Enterría Sanchez, 2009, pp. 135). El fin de una negociación es conseguir un beneficio para la empresa a partir de una situación inicial en la que había un desacuerdo entre dos partes. La negociación implica por tanto un alto grado de comunicación entre las partes y en donde cada parte empleará los argumentos necesarios para convencer o hacer cambiar de opinión a la otra parte. La negociación implica por tanto una comunicación verbal pero también, y no de menos importancia, una comunicación extralingüística (entonación, ritmo, inflexiones de voz) y una comunicación no verbal (gestos, posturas, miradas) (Gómez de Enterría Sanchez, 2009).

Las negociaciones implican un alto grado de uso de reglas y convenciones sociales que determinan cómo llevar a cabo la negociación en cada cultura. En las negociaciones internacionales, las diferencias culturales y convencionales pueden suponer un choque psicológico para las partes que puede hacer tambalear la negociación.

#### **La comunicación verbal**

La negociación puede ser considerada como una conversación con algunas características propias. Trujillo y García Gabaldón (2004, pp.71) indican que las negociaciones tienen dos elementos diferenciadores de una conversación. Por un lado, las partes implicadas tienen que tener algún tipo de desacuerdo. Este desacuerdo puede ser variable de una negociación a otra. Por otro lado, las partes tienen que tener la necesidad de tomar alguna decisión en relación con ese desacuerdo. Esta decisión puede ser llegar a un acuerdo o no. Esto va a depender de los intereses, del tipo de negociación y de los recursos de cada una de las partes que negocian.

En una negociación se dan muchos tipos de actos de habla dependiendo de si quien los hace es el emisor o el destinatario. Trujillo y García Gabaldón (2004, pp. 72) nos ofrecen una lista de estos actos de habla. Así el hablante va a expresar su punto de vista, pedir opinión, ajustarse a la otra parte o formular propuestas. Por el contrario, el oyente va a analizar la situación que el hablante le expone, va a proponer, sugerir, rechazar o confrontarse con el hablante.

Una de las características de la negociación en lengua española es la "etiqueta conversacional" (HaverKate, 2004, pp.63). Según este autor los participantes españoles en una negociación aceptan las interrupciones como formas naturales de participación en la negociación o en el debate. Según este autor, estas interrupciones se interpretan como "señales de interés" hacia la persona que hablaba en ese momento.

### **La comunicación no verbal**

La comunicación no verbal integra el lenguaje del cuerpo, esto es la mirada, los gestos con las manos y con la cabeza, el tono de voz o las expresiones de la cara entre las más destacadas. Es un tipo de comunicación muy necesaria para rellenar los huecos de incompreensión que pueden darse en el lenguaje hablado y además es inseparable de esta comunicación pues, en la mayoría de los casos, se hace de forma inconsciente. El lenguaje no verbal es más eficaz que el lenguaje verbal en la transmisión de emociones y sentimientos y puede ayudar a tranquilizar o a reconducir una negociación abocada al fracaso. A veces, puede mostrar contradicciones con el lenguaje hablado.

Se pueden distinguir distintos actos no verbales según Trujillo y García Gabaldón (2004, pp.94-95):

#### Emblemas

Su característica fundamental es que pueden traducirse por una palabra o frase corta y su significado es conocido por todos los miembros de una misma comunidad cultural. Los emblemas son diferentes en función de la comunidad cultural. Normalmente se realizan con las manos y con los gestos de la cara.

#### Ilustradores

Son gestos que se asocian directamente con el lenguaje verbal y ayudan a su comprensión o a su intensificación. Son, como los emblemas, específicos de cada comunidad cultural.



### Reguladores

Estos actos no verbales se utilizan para regular y organizar las conversaciones. Son por tanto fundamentales en el caso de una negociación profesional. Los gestos que indican el turno de palabra son típicos reguladores. Son también específicos de cada cultura y los más habituales son los que tienen que ver con los movimientos de la cabeza y de las manos.

### Adaptadores

Son las acciones que utilizamos para controlar nuestros sentimientos y respuestas. Los adaptadores surgen en situaciones incómodas con el interlocutor. Un adaptador puede ser jugar con el bolígrafo cuando estamos nerviosos o mordernos las uñas.

## 2.4. La cortesía en la negociación en español

La competencia comunicativa aplicada al español profesional implica la capacidad para desenvolverse en un contexto profesional y aplicar las convenciones sociales y funciones adecuadas para cada situación. Para Aguirre (2016), en este contexto, es fundamental poder desarrollar no solo el saber ser (la imagen personal) sino también el saber estar y el saber hacer. El aprendizaje de la cortesía en la negociación en español adquiere por tanto una importancia capital para poder dominar la comunicación con fines profesionales en español.

### **La cortesía convencional y la cortesía estratégica**

Las reglas que se utilizan en cada contexto para poder comunicarse de forma adecuada favorecen unas relaciones armoniosas y son fundamentales para poder vivir en sociedad. Para Escandell (2020, pp. 142) estas reglas forman parte de lo que denomina cortesía y las define como el "conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras". La aplicación de estas reglas, en cada situación dada, depende de distintos factores, como la distancia social, la edad, el sexo y la posición social de los interlocutores y además varía según la cultura de los participantes. Es decir, no es lo mismo la cortesía en Francia que en España. El no conocimiento de estas reglas puede causar situaciones desagradables y en el peor de los casos que la comunicación se interrumpa, haciendo fracasar los objetivos del intercambio. Podemos denominar a esta cortesía como un conjunto de reglas de uso y convenciones que es más o menos visible.

Sin embargo, como bien nos indica Escandell (2020, pp. 144), en una conversación o negociación el interlocutor no solo tiene que aplicar las reglas de cortesía sino que necesita también gestionar los posibles conflictos que surjan durante todo el proceso. No hay que olvidar que los objetivos del emisor y del destinatario puede ser contradictorios e implicar un conflicto de intereses. Para mantener unas relaciones cordiales y continuar con la conversación o negociación los interlocutores se verán obligados a implementar una serie de estrategias para atenuar los posibles conflictos que surjan (Escandell, 2020, pp. 145). Este tipo de cortesía no se basa en reglas y normas sino en estrategias más o menos difíciles de identificar y que pueden cambiar de una cultura a otra. Este tipo de cortesía se denomina cortesía estratégica. Para Trujillo y García Gabaldón (2004, pp.120) el fin de la cortesía estratégica es no "dañar" la imagen propia ni la del interlocutor. Para llevar a cabo una comunicación cortés es necesario conocer y aplicar los dos tipos de cortesía.

### **Modelos de cortesía verbal**

Existen varios autores que han elaborado modelos sobre la cortesía. El primero fue Robin Lakoff en los años setenta (Trujillo y García Gabaldón, 2004, pp.123) y su modelo ofrece tres estrategias al interlocutor para desenvolverse de manera cortés en diferentes situaciones. La primera de ellas es la estrategia de no importunar. Esta estrategia se tiene que poner en práctica cuando existe una distancia jerárquica, social o de edad con el interlocutor. La segunda estrategia es la de ofrecer alternativas. Esta estrategia se tiene que poner en práctica cuando los dos interlocutores están en igualdad de condiciones pero no se conocen lo suficiente, no hay confianza. La tercera estrategia es la de intentar que el otro se sienta bien. Esta estrategia se puede poner en marcha cuando el objetivo es acercarse al interlocutor.

A principios de los años ochenta surgió otra teoría elaborada por Leech que finalmente fue dejada de lado pero que supuso la base del modelo de cortesía más extendido; el modelo de Brown y Levinson de finales de los años ochenta.

El modelo de estos dos autores considera que la cortesía es un medio para contrarrestar las amenazas que constantemente existen en una comunicación social. Es una teoría útil para entender el uso de la cortesía en la comunicación verbal aunque está circunscrita al mundo occidental. Su teoría se basa en la idea que las personas quieren mantener su imagen social a toda costa (Trujillo y García Gabaldón, 2004, pp.126). Para estos autores existen dos tipos de imagen social que están interrelacionadas. Por un lado, la imagen negativa, que hace

referencia al deseo de libertad y de evitar las imposiciones de otras personas. Por otro lado, la imagen positiva, que hace referencia a la necesidad de cada individuo de sentirse valorado por los demás ( Escandell, 2020, pp. 155).

Para mantener las relaciones sociales, los individuos no solo tienen que evitar dañar su imagen sino también la de los demás y para ello tienen a su disposición distintas estrategias de cortesía. Estas estrategias van a depender de tres factores: de la distancia social entre los individuos, del poder relativo de las personas respecto a otras y del grado de imposición sobre la imagen social (Escandell, 2020, pp. 155).

Existen cinco estrategias de cortesía que los individuos pueden utilizar en función del contexto y de sus interlocutores. La primera de ellas es hablar de forma directa y abierta. Esta estrategia se pone en marcha en situaciones de gran peligro para una persona, por ejemplo cuando se pide socorro. La segunda estrategia es hablar de forma abierta e indirecta con el deseo de ser apreciado por los demás. Esta estrategia se denomina cortesía positiva y normalmente busca el ser apreciado por los demás. La tercera estrategia es hablar de forma abierta e indirecta pero con el deseo de tener libertad de acción y de que el interlocutor no le imponga nada. Esta estrategia se denomina cortesía negativa. La cuarta estrategia es hablar de forma encubierta con el deseo de ocultar las intenciones de uno. La última estrategia es no realizar el acto que supone una amenaza para el interlocutor.

Según Haverkate (2004, pp. 56) la cultura española tiende a utilizar más la "cortesía positiva" pues es una cultura que busca "la solidaridad entre los interlocutores" y en donde ser apreciado por los demás es muy importante. En cambio, hay otras culturas como la francesa donde el distanciamiento con los interlocutores es más importante que la solidaridad. En este caso es más importante mantener la acción de libertad del interlocutor y lo que prima es lo "cortesía negativa".

En España, donde prima la cortesía positiva, es normal producir enunciados que reduzcan la libertad de acción del interlocutor y por tanto hay una mayor tendencia a realizar peticiones directas en imperativo. Esto no se considera descortés. Es también habitual reducir la distancia entre los interlocutores al llevar a cabo una conversación, repetir algunos enunciados como muestras de empatía y usar intensificadores como el cumplido.

En cambio, en la cultura francesa predomina la cortesía negativa. No se utiliza la repetición y, en cambio, se utiliza la ironía con mayor frecuencia. La ironía es menos frecuente en la cultura española y tiene reflejo en un dicho muy utilizado "Llamar al pan pan y al vino vino" (Haverkate,2004, pp. 59). En la cultura francesa se utiliza más el ruego que la orden pues el objetivo es reducir la amenaza de libertad. En la cultura española, el imperativo se usa tanto para dar una orden, como para dar un consejo o hacer un ruego.

Curiosamente, en la cultura española no se utiliza el agradecimiento para actos rutinarios. Sin embargo, en la cultura francesa, para marcar la distancia social, si que se agradecen estos actos. Esto puede causar problemas en la interacción entre franceses y españoles.

En cuanto al cumplido, es una parte muy importante de la cultura española. El objetivo del cumplido es mostrar empatía y solidaridad con el interlocutor y valorizarle. En España, el cumplido desempeña una labor muy importante para el mantenimiento de las relaciones sociales, sim embargo en una cultura como la francesa no es tan relevante e incluso puede considerarse como algo exagerado. El objetivo es mantener la distancia social así que no interesa hacer ni recibir cumplidos.

## 3. Propuesta didáctica de intervención

### 3.1. Presentación

El objetivo de la propuesta que se presenta en ese trabajo "La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE" es preparar a los estudiantes a una negociación real con un interlocutor español.

Esta propuesta está basada en el enfoque comunicativo intercultural y la tarea final se basa en una simulación de una negociación entre la propietaria de un conocido restaurante español con un inversor francés interesado en reproducir la fórmula de éxito en París.

Esta propuesta constará de diez sesiones de dos horas cada una que se recomienda impartir en dos días a la semana. Los contenidos funcionales y gramaticales son amplios, desde la expresión de la opinión con el uso del indicativo y subjuntivo al uso de la cortesía a través del condicional de cortesía y los cumplidos. La propuesta incluye un apartado para aprender a usar conectores que den coherencia a los argumentos, pero así mismo el uso de turnos de palabra para interrumpir y mostrar colaboración o el uso de la comunicación no verbal, tan importante en las negociaciones.

Se utilizarán técnicas interaccionales como el juego de rol, el debate o la simulación dramatizada basada en una situación real.

Todas las sesiones comenzarán con una actividad de reflexión de la propia experiencia y se ha intentado utilizar actividades de contacto para que el usuario observe las expresiones y fenómenos gramaticales y pragmáticos antes de explicarlos y practicarlos. Así mismo, se compararán las dos culturas, española y francesa, para aprender a identificar los momentos en los que durante la negociación se pudieran crear malentendidos.

La evaluación será formativa y basada en la participación y desempeño del estudiante en todas las actividades propuestas en las sesiones. Para la evaluación se utilizarán varios instrumentos. Por un lado, las rúbricas para evaluar el juego de rol, el debate y la tarea final basada en una simulación real. Además de la heteroevaluación llevada a cabo por el profesor, se utilizará la autoevaluación y co-evaluación que servirá como reflexión en clase para mejorar no solo el desempeño de las actividades sino también los contenidos y desarrollo de las secuencias.

## 3.2. Objetivos de la propuesta didáctica

### 3.2.1. Objetivo general

El objetivo principal de esta propuesta es enseñar a los alumnos de ELE a llevar a cabo una negociación exitosa con interlocutores de cultura hispana.

### 3.2.2. Objetivos específicos

1. Seleccionar de forma adecuada las estrategias de cortesía y las convenciones sociales utilizadas en la negociación con hispanohablantes.
2. Aportar recursos didácticos motivadores y adaptados a los alumnos que puedan ser de utilidad para el uso del español en un contexto profesional.
3. Promover la toma de conciencia de las diferencias entre la propia cultura y las demás culturas en entornos profesionales.
4. Fomentar la toma de palabra en público y la improvisación.
5. Fomentar la autonomía de los aprendientes

## 3.3. Contexto

Esta propuesta didáctica está orientada a aprendientes de entre 19 y 24 años que estén realizando una formación profesional en comercio internacional o gestión de empresas. Se destinarán dos horas semanales al curso de español para los negocios y el grupo estará formado por doce a quince alumnos. Esta propuesta está pensada para aprendientes de nivel B2 del MCER. Es importante que todos los alumnos hayan superado el nivel B1. Está ideada para realizarse en Francia, en una clase donde todos los alumnos sean de nacionalidad francesa.

## 3.4. Actividades

Para la consecución de los objetivos fijados en la propuesta didáctica se ha tratado de diseñar actividades y ejercicios significativos, motivadores y "ceranos a la realidad de los estudiantes" (Melero Abadía, 2016, pp. 96). Cada sesión incluye una serie de actividades y ejercicios y estos se han planificado para que los estudiantes puedan realizar la tarea final del curso. Las actividades programadas incluyen tanto ejercicios de comunicación como tareas

posibilitadoras formales que incentivan a los alumnos a reflexionar de forma autónoma sobre la gramática necesaria para el desarrollo de la tarea final.

El eje de toda la propuesta didáctica es la tarea final. Alrededor de ella se organizan todas las sesiones propuestas. La tarea final que se propone a los alumnos es una situación simulada, pero, que podría darse en la realidad. Un inversor francés quiere crear el concepto del "Restaurante Sant Pau" de la aclamada cocinera Carme Ruscallea en la Avenida de los Campos Elíseos de París. Por esta razón contacta con ella y entran en negociaciones.

### **Descripción de la tarea final**

Carme Ruscallea ha sido contactada por un empresario francés que quiere crear un restaurante como el en Sant Pau en los Campos Elíseos de París. Cada alumno estará asignado a un grupo de dos/tres estudiantes y el profesor les dará su rol (negociadores españoles o franceses).

### **Criterios de evaluación**

- ▶ Presentar y estructurar la negociación de forma óptima.
- ▶ Expresar con claridad los argumentos y contraargumentos durante la negociación.
- ▶ Seleccionar de forma adecuada los recursos para negociar: expresar una opinión, anunciar un tema, expresar acuerdo o desacuerdo.
- ▶ Seleccionar de forma adecuada las estrategias de cortesía
- ▶ Ejemplificar de forma adecuada la comunicación no verbal
- ▶ Expresarse con dominio lingüístico y con fluidez. Demostrar un conocimiento adecuado del léxico relacionado con la tarea.

Las negociaciones de los estudiantes serán grabadas para luego visionarlas en grupo-clase. El objetivo será comprobar el uso de los conocimientos adquiridos en la clase así como el comportamiento cinésico para poder analizar los gestos y la manera de moverse durante la negociación.

A continuación, se desarrollarán en detalle las diez sesiones de la propuesta didáctica. En cada una de las sesiones se incluyen los objetivos de la sesión, las destrezas que se trabajarán, los contenidos, la temporalización, las actividades, los agrupamientos, los materiales y recursos y los criterios de calificación.

**Tabla 1. Sesión 1. Negociar es una actividad del día a día**

<b>SESION 1</b> NEGOCIAR ES UNA ACTIVIDAD DEL DÍA A DÍA	
<b>Objetivos</b>	Intercambiar experiencias sobre la negociación. Analizar las ventajas y desventajas de diferentes estrategias de negociación. Practicar una negociación real.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Acercamiento a la negociación cotidiana <b>Gramaticales:</b> Verbos regulares e irregulares relacionados con la negociación (ceder, estudiar, alcanzar, aceptar, sorprender, mostrar) Verbos y sus preposiciones: jugar de, hablar de, ceder a. Preposiciones en las frases hechas y colocaciones. <b>Léxicos:</b> Frases hechas y colocaciones sobre la negociación <b>Culturales:</b> Acercamiento al refranero español Buscar definiciones en un diccionario y en internet. Leer y seguir las consignas. Participar en clase y llevar a cabo negociaciones del día a día
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (30'): Actividad 1:</b> Se presenta una foto de una negociación a los alumnos y se les pregunta sobre la última negociación que han tenido recientemente. Se les deja tiempo para comentarlo en parejas. Luego se les presentan unas preguntas en la pizarra y tienen que responderlas por escrito individualmente. <b>Desarrollo (50'): Actividad 2 a):</b> Se les pide que reflexionen sobre las estrategias que pusieron en práctica en esa negociación y que las comenten con su compañero. <b>Actividad 2 b):</b> A continuación, se les pide que reflexionen sobre las ventajas y desventajas de las estrategias entregadas por el profesor. Tienen que comentarlo con su compañero y anotarlo. Luego ponerlo en común en la clase-grupo. <b>Actividad 3:</b> Se pide a los estudiantes que busquen individualmente la definición de las frases hechas y refranes del ejercicio anterior y que relacionen en el ejercicio la frase hecha o refrán con su correspondiente definición. <b>Cierre (40'):</b> En parejas van a llevar a cabo una negociación cotidiana. El profesor entregará una ficha a cada estudiante con una situación concreta que tendrán que representar con su compañero. Para finalizar, el profesor seleccionará a una pareja para que la represente delante de la clase.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas y trabajo individual. <b>Desarrollo:</b> En parejas y en clase-grupo <b>Cierre:</b> en parejas y en clase-grupo
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- El alumno intercambia experiencias sobre tipos de negociaciones en su día a día. - Los alumnos justifican los pros y contras de diferentes estrategias de negociación. - Los alumnos participan activamente en la simulación de negociación.

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 2. Sesión 2. Negociación Franco-Española**

<b>SESION 2</b> NEGOCIACIÓN FRANCO-ESPAÑOLA	
<b>Objetivos</b>	<p>Practicar el uso de expresiones de opinión con el indicativo y subjuntivo.</p> <p>Conocer el estilo de negociación español según el proyecto INES.</p> <p>Elaborar consejos</p> <p>Debatir sobre las diferencias entre la forma de negociar en Francia y en España.</p>
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<p><b>Funcionales:</b> Acercamiento a la negociación real con españoles. Argumentar y opinar.</p> <p><b>Gramatical:</b> Expresión de la opinión con indicativo y subjuntivo. Uso del imperativo formal (usted) en presente de subjuntivo para dar consejos.</p> <p><b>Léxicos:</b> Sustantivos relacionados con estilos de negociación (confianza, improvisación, jerarquía, plazos, tiempos)</p> <p><b>Culturales:</b> La negociación en España y sus diferencias con el estilo francés.</p> <p>Organizar y presentar argumentos en un debate. Leer y seguir las consignas.</p> <p>Participar en clase y llevar a cabo un debate</p>
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<p><b>Calentamiento (30'): Actividad 5:</b> Se realiza un intercambio en parejas sobre experiencias de negociación con españoles. Los que no tengan experiencias pueden intentar imaginarse las negociaciones con ellos. Se les incentiva a utilizar verbos de opinión con el subjuntivo o indicativo como corresponda. Luego se pone en común en clase-grupo.</p> <p><b>Desarrollo (50'): Actividad 6:</b> Se les presenta los resultados del proyecto INES sobre las cinco características del estilo de negociación en español. Se debate en parejas si los resultados del proyecto INES coinciden con los resultados del intercambio de la actividad nº5. A continuación se les pide que elaboren entre cinco y siete consejos para negociar con españoles. <b>Actividad 7:</b> Se les presentan unas afirmaciones sobre la negociación del estilo francés y tienen que comentar en parejas si están de acuerdo o no.</p> <p><b>Cierre (40'): Actividad 8:</b> Se organiza un debate en clase-grupo sobre las negociaciones franco-españolas. Los estudiantes tendrán que debatir sobre cuales son las principales diferencias entre los estilos de negociación de los españoles y franceses y qué diferencias podrían hacer fracasar una negociación.</p>
<b>Agrupamientos</b>	<p><b>Calentamiento:</b> En parejas y en clase-grupo</p> <p><b>Desarrollo:</b> En parejas y en clase-grupo. En parejas.</p> <p><b>Cierre:</b> En clase-grupo</p>
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los alumnos utilizan adecuadamente las expresiones de opinión diferenciando el uso del indicativo y subjuntivo.</li> <li>- Los alumnos comprenden la aportación el proyecto INES.</li> <li>- Los alumnos logran expresar consejos utilizando el imperativo.</li> <li>- Los alumnos participan en el debate sobre las negociaciones franco-españolas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3. Sesión 3. Recursos para negociar**

<b>SESION 3</b> RECURSOS PARA NEGOCIAR	
<b>Objetivos</b>	Intercambiar opiniones sobre las ventajas de tener un negocio propio. Aprender a estructurar una negociación. Clasificar, aprender y practicar las expresiones convencionales y fórmulas fijas.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Acercamiento a la negociación entre inversores y emprendedores. <b>Gramatical:</b> Repaso del uso de expresiones de opinión con el indicativo y el subjuntivo; práctica del verbo parecer (a mi me parece que). Uso de la preposición por para expresar conclusiones. Descubrimiento del uso de conectores para oponer argumentos: pero, sin embargo. <b>Léxicos:</b> Expresiones convencionales y fórmulas fijas <b>Culturales:</b> La negociación en España Ver y entender un video en español. Participar en clase y llevar a cabo una negociación.
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (20'):</b> <b>Actividad 9:</b> Se entrega unas preguntas sobre qué es un inversor y un emprendedor y sobre las ventajas y desventajas de crear un negocio propio. Se les pide que respondan a estas preguntas en pareja. Luego se ponen en común en clase-grupo. Práctica del uso de expresiones de opinión con el indicativo y subjuntivo. <b>Desarrollo (60'):</b> <b>Actividad 10:</b> Se presenta a la clase el programa de televisión "Tu oportunidad" y se les pide que miren y escuchen un video que muestra una negociación entre un inversor y dos emprendedoras. Se les pide que en parejas respondan a la pregunta ¿Cree usted que las partes han llegado a un acuerdo satisfactorio? <b>Actividad 11:</b> Se les pide que intenten estructurar la negociación que han visto en el video en tres secciones: inicio, desarrollo y cierre, teniendo en cuenta las expresiones convencionales que se esperan en cada una de estas etapas. <b>Actividad 12:</b> Ahora se les pide que clasifiquen en una tabla el mayor número de expresiones escuchadas en el video según el propósito de cada expresión. <b>Cierre (40'):</b> <b>Actividad 13:</b> En parejas van a llevar a cabo una negociación entre un grupo de inversores y dos emprendedores. El profesor entregará una ficha a cada estudiante con una situación concreta que tendrán que representar con sus compañeros. Para finalizar, y si da tiempo, el profesor seleccionará a un grupo para que la represente delante de la clase.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas <b>Desarrollo:</b> En parejas y en individual <b>Cierre:</b> En grupo y en clase-grupo.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector, Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos dan su opinión sobre las ventajas de tener un negocio propio. - Los alumnos definen adecuadamente cada sección de la negociación presentada. - El alumno clasifica correctamente, en un 60%, las expresiones que escucha en el video. - Los alumnos utilizan durante la simulación de negociación al menos tres de las expresiones aprendidas.

**Tabla 4. Sesión 4. Estrategias de cortesía para negociar**

<b>SESION 4</b> ESTRATEGIAS DE CORTESÍA PARA NEGOCIAR	
<b>Objetivos</b>	Diferenciar los enunciados corteses de los descorteses. Aprender a utilizar estrategias corteses propias de la cultura española, especialmente el condicional simple y los cumplidos. Entender los objetivos que se persiguen con cada estrategia cortés.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Acercamiento a las estrategias de cortesía en el ámbito laboral. <b>Gramatical:</b> Repaso del uso del condicional simple para enunciados corteses. Estructuras gramaticales del cumplido. <b>Léxicos:</b> Expresiones convencionales y fórmulas fijas. Atenuadores. <b>Culturales:</b> El uso de cumplidos y su respuesta en la cultura española Entender y clasificar enunciados. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (20'):</b> <b>Actividad 14:</b> Se explica el objetivo de la cortesía a la clase-grupo y en parejas se les pide que identifiquen los mensajes corteses y descorteses de una lista de enunciados. <b>Desarrollo (60'):</b> <b>Actividad 15:</b> Se enuncian algunas de las estrategias de cortesía que se utilizan en la cultura española con ejemplos. Se van viendo una a una en clase-grupo y se resuelven dudas. <b>Actividad 16:</b> Se explica el uso del condicional simple para la expresión de la cortesía. Luego se les pide que individualmente transformen los enunciados descorteses en enunciados corteses utilizando el condicional simple. <b>Actividad 17:</b> A continuación, se explica en clase-grupo el uso de los cumplidos en la cultura española. Luego se les pide que relacionen en parejas cinco cumplidos con el asunto al que se refieren y con la estructura gramatical utilizada en cada uno de ellos. También es importante saber responder a los cumplidos. Para ello, se explica en clase-grupo dos estrategias de respuesta y en parejas, para practicar, se les pide que identifiquen en una u otra estrategia las respuestas a cumplidos del ejercicio. <b>Cierre (40'):</b> Para concluir esta sesión se pide a los estudiantes que de forma individual relacionen cada estrategia de cortesía con su objetivo o función.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas <b>Desarrollo:</b> En parejas y en individual <b>Cierre:</b> En grupo y en clase-grupo.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos saben diferenciar los enunciados corteses de los descorteses. - El alumno utiliza correctamente el condicional simple. - El alumno sabe utilizar y responder a los cumplidos. - El alumno comprende cuando utilizar cada una de las estrategias de cortesía propuestas.

**Tabla 5. Sesión 5. Conectores para cohesionar argumentos**

<b>SESION 5</b> CONECTORES PARA COHESIONAR ARGUMENTOS	
<b>Objetivos</b>	Comprender la importancia del uso de los conectores Entender y practicar el uso de los conectores: pero, sin embargo y entonces. Seleccionar el conector adecuado para cada frase y contexto.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Acercamiento al uso de conectores para cohesionar argumentos. <b>Gramatical:</b> Repaso de la estructura de frases con los conectores " <i>pero, sin embargo y entonces</i> ". <b>Léxicos:</b> Uso de los conectores " <i>pero, sin embargo y entonces</i> ". <b>Culturales:</b> El uso de conectores en las expresiones con argumentos. Entender y clasificar conectores. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (20'): Actividad 19:</b> Se explica el uso de conectores para la construcción de textos coherentes y cohesionados. Se les entrega un texto y tienen que identificar los conectores en parejas. Luego se les anuncia que en la secuencia se estudiarán tres conectores: pero, sin embargo y entonces. <b>Desarrollo (80'): Actividad 20:</b> Descubrimiento del conector: <i>pero</i> . Se pide a los estudiantes que en parejas lean las informaciones y descubran los personajes famosos del mundo hispano detrás de los textos. Luego, en clase-grupo se les pide que identifiquen la palabra que se repite en los dos textos. Es el conector " <i>pero</i> ". A continuación, se les pide que intenten explicar, en clase-grupo, para que se utiliza. Para terminar, como trabajo individual se les pide que completen las frases como en el ejemplo presentado. <b>Actividad 21:</b> Como trabajo individual se le pide que lean un texto y luego contesten a una serie de preguntas de comprensión. A continuación, se les pide que en parejas intenten explicar el uso de " <i>entonces</i> " en el texto. <b>Actividad 23:</b> Se les pide que como trabajo individual describan la segunda emboscada del protagonista incluyendo dos frases con " <i>entonces</i> ". <b>Actividad 24:</b> Descubrimiento del conector " <i>sin embargo</i> ". Se pide a los alumnos que de forma individual lean un texto y respondan a unas preguntas de comprensión. A continuación, se les pide que identifiquen en un párrafo del texto el conector que une las dos oraciones. Después de la explicación del uso del conector " <i>sin embargo</i> " se pide a los alumnos que completen la primera oración de tres enunciados que contienen este conector. <b>Cierre (20'): Actividad 26:</b> Para concluir esta sesión se pide a los estudiantes que de forma individual elijan el conector más adecuado para cada una de las frases incluidas en el ejercicio.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas <b>Desarrollo:</b> En clase-grupo, en parejas e individual <b>Cierre:</b> Individual.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos comprenden para qué se utilizan los conectores. - El alumno completa los ejercicios de los conectores: pero, entonces y sin embargo. - El alumno sabe seleccionar el conector adecuado para cada frase y contexto.

**Tabla 6. Sesión 6. Los turnos de palabra**

<b>SESION 6</b> LOS TURNOS DE PALABRA	
<b>Objetivos</b>	Intercambiar opiniones sobre las diferencias culturales en la gestión de los turnos de palabra en conversaciones y negociaciones. Diferencias y similitudes entre la interrupción y los turnos colaborativos. Conocer las expresiones y estrategias que se utilizan para gestionar los turnos de habla.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Saber cómo interrumpir una conversación y mostrar colaboración con los argumentos expuestos por el interlocutor. <b>Gramatical:</b> Estructuras gramaticales utilizadas para interrumpir. <b>Léxicos:</b> Expresiones para interrumpir y demostrar colaboración durante una conversación. <b>Culturales:</b> Acercamiento al uso de la interrupción y los turnos colaborativos en las negociaciones como característica propia de la cultura española. Entender y clasificar conectores. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (20'): Actividad 27:</b> Se inicia un turno de opinión en clase-grupo para conocer la opinión de los alumnos sobre la interrupción del turno de palabra. <b>Desarrollo (60'): Actividad 28:</b> A continuación, se escucha un audio sobre la prohibición de fumar en lugares públicos. Los alumnos escucharán el audio una primera vez y en la segunda vez intentarán identificar, de forma individual, las expresiones para interrumpir y robar el turno de palabra. Es posible ponerlo una tercera vez si fuera necesario. <b>Actividad 29:</b> En esta actividad se van a analizar los turnos colaborativos. Se les mostrará un video a los alumnos y estos, de forma individual, tendrán que identificar las interrupciones de apoyo completando una tabla. <b>Cierre (40'): Actividad 30:</b> En parejas van a llevar a cabo una negociación en la que tengan que poner en práctica las interrupciones y los turnos colaborativos propios de la cultural española. El profesor entregará una ficha a cada estudiante con una situación concreta que tendrán que representar con sus compañeros. Para finalizar, y si da tiempo, el profesor seleccionará a un grupo para que la represente delante de la clase.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas <b>Desarrollo:</b> En parejas y en individual <b>Cierre:</b> En grupo y en clase-grupo.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos intercambian opiniones sobre los turnos de palabra. - El alumno entiende y sabe utilizar las interrupciones y los turnos colaborativos. - Los alumnos utilizan durante la simulación de negociación al menos dos turnos de palabra.

**Tabla 7. Sesión 7. El lenguaje no verbal**

<b>SESION 7</b> EL LENGUAJE NO VERBAL	
<b>Objetivos</b>	Intercambiar opiniones sobre qué es la comunicación no verbal. Aprender a utilizar los emblemas y los reguladores en conversaciones con españoles. Comprender la importancia de la influencia de la comunicación verbal en la negociación. Practicar el uso de la comunicación no verbal.
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Saber cómo transmitir un mensaje a través de la comunicación no verbal. <b>Léxicos:</b> Léxico de la comunicación no verbal y de los estilos de negociación <b>Culturales:</b> Acercamiento al uso de la comunicación no verbal en las negociaciones. Entender y clasificar emblemas y reguladores. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (30'):</b> <b>Actividad 31:</b> Describir algunos gestos no verbales propio de su cultura (en clase-grupo). <b>Actividad 32:</b> Los alumnos verán un video sobre la importancia del lenguaje no verbal y seguidamente un ejercicio de comprensión oral. Para finalizar, adivinar el significado de " la cara es el espejo del alma" <b>Desarrollo (60'):</b> <b>Actividad 33:</b> Los alumnos que hayan conversado con españoles tendrán que opinar en clase-grupo sobre lo que les choca de la comunicación no verbal en España. <b>Actividad 34:</b> A continuación, los aprendientes tendrán un primer contacto con los emblemas. Tendrán que averiguar la interpretación de tres emblemas de la comunicación no verbal en español. <b>Actividad 35:</b> A continuación, los alumnos tendrán un primer contacto con los reguladores. En parejas tendrán que averiguar el significado de dos reguladores de la comunicación no verbal en español. <b>Actividad 36:</b> Luego los alumnos tendrán que observar una serie de imágenes donde un grupo de personas está conversando o negociando. En parejas, los alumnos tendrán que identificar el tipo de mensaje que transmite cada personaje y comentarlo en clase-grupo. <b>Actividad 37:</b> Tendrán que clasificar a cada uno de los personajes en un estilo de negociación. <b>Cierre (30'):</b> <b>Actividad 38:</b> En parejas van a simular una conversación en la que tengan que poner en práctica la comunicación no verbal vista en la sesión. El profesor entregará una ficha a cada estudiante con una situación concreta que tendrán que representar con sus compañeros. Para finalizar, el profesor seleccionará a un grupo para que la represente delante de la clase.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En parejas. Trabajo individual. <b>Desarrollo:</b> En clase -grupo. En parejas. <b>Cierre:</b> En parejas y en clase-grupo.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos intercambian opiniones sobre qué es la comunicación no verbal. - Los alumnos comprenden qué son los emblemas y los reguladores. - Los alumnos pueden identificar el estilo de negociación según la comunicación no verbal. - Los alumnos utilizan durante la simulación de la negociación la comunicación no verbal.

**Tabla 8. Sesión 8. Preparación de la tarea final**

<b>SESION 8</b> PREPARACIÓN DE LA TAREA FINAL	
<b>Objetivos</b>	Aprender a rellenar una ficha de empresa. Conocer en detalle el negocio de un restaurante español. Identificar las estrategias y argumentos de una negociación
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Saber cómo transmitir un mensaje a través de la comunicación no verbal. <b>Léxicos:</b> Léxico de la comunicación no verbal y de los estilos de negociación <b>Culturales:</b> Acercamiento al uso de la comunicación no verbal en las negociaciones como característica propia de la cultura española. Entender y clasificar emblemas y reguladores. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (40'):</b> <b>Actividad 39:</b> Se pide a los estudiantes que entren en internet y rellenen la ficha de empresa del restauratante "Sant Pau" en Cataluña. <b>Actividad 40:</b> a continuación, los alumnos visionarán un video sobre la negociación de la propietaria del Restaurante y un empresario japonés. El alumno de forma individual tendrá que contestar a las preguntas de comprensión oral. <b>Desarrollo (60'):</b> <b>Actividad 41:</b> En parejas, los alumnos rellenarán una tabla con las estrategias y argumentos recogidos en el video. <b>Actividad 42:</b> A continuación, en parejas los alumnos anotarán las ventajas e inconvenientes que se planteó la propietaria durante la negociación. Se comentará todo el clase-grupo. <b>Actividad 43:</b> El profesor explicará y entregará a cada alumno la información necesaria sobre la presentación de la tarea final y asignará cada alumno a su grupo. Los alumnos se sentarán junto a su grupo y negociarán las estrategias de negociación y los argumentos que utilizarán en su negociación. Para ello contarán con la ayuda del profesor. <b>Cierre (20'):</b> Todos los grupos escribirán lo decidido. Si queda tiempo el profesor facilitará una conversación sobre el trabajo en equipo durante la clase, los puntos positivos y los puntos negativos.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> Trabajo individual. <b>Desarrollo:</b> En parejas. En grupo. <b>Cierre:</b> En individual.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector, Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Criterios de calificación</b>	- Los alumnos rellenan una ficha de empresa (Datos, historia, tamaño, mercado y puntos fuertes). - Los alumnos responden correctamente al ejercicio de comprensión oral del video de Carme Rusalleda. - Los alumnos identifican correctamente las estrategias y argumentos en el video de Carme Rusalleda.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9. Sesión 9. Simulación de negociación**

<b>SESION 9</b> TAREA FINAL: SIMULACIÓN DE NEGOCIACIÓN	
<b>Objetivos</b>	Aprender a se autoevaluar y a evaluar los compañeros de grupo. Aprender a llevar a cabo una negociación improvisada y a aceptar ser grabado. Identificar las estrategias y argumentos de una negociación
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Realizar una negociación improvisada. <b>Gramaticales:</b> poner en práctica todas las estructuras gramaticales aprendidas en la secuencia. <b>Léxicos:</b> Poner en práctica todo el léxico aprendido en la secuencia. <b>Culturales:</b> Poner en práctica todos los conocimientos interculturales aprendidos durante la secuencia. Llevar a cabo una negociación improvisada. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (30'): Actividad 44:</b> Los alumnos rellenarán un cuestionario de co-evaluación. <b>Desarrollo (60'): Actividad 45:</b> Cada grupo se enfrentará a otro grupo y llevarán a cabo una negociación improvisada. Las negociaciones serán grabadas y evaluadas por el profesor. <b>Actividad 46:</b> Durante la negociación de los grupos, cada alumno realizará una co-evaluación de los grupos. <b>Cierre (30'): Actividad 47:</b> Los alumnos anotarán en su cuaderno lo que les ha parecido más interesante de la sesión: léxico, estrategias, actitudes no verbales. Luego lo pondrán en común en clase y el profesor anotará en la pizarra las contribuciones más relevantes.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> Trabajo individual. <b>Desarrollo:</b> En grupos. <b>Cierre:</b> Trabajo individual.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Evaluación</b>	Evaluación de la participación de los alumnos durante la sesión y la actividad de simulación.

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 10. Sesión 10. Revisión y Feed-back**

<b>SESION 10</b> REVISIÓN Y FEED-BACK	
<b>Objetivos</b>	Evaluar sus emociones durante el desempeño de la tarea final. Evaluar que es lo que se ha realizado, que objetivos se han conseguido y que es lo que habría que hacer para mejorar. Autoevaluar la secuencia didáctica
<b>Destrezas</b>	Comprensión y expresión escrita. Comprensión, expresión e interacción oral
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Aprender a autoevaluar sus emociones y lo aprendido. Llevar a cabo una reflexión sobre su actuación en clase. Participar en clase
<b>Temporalización</b>	120 minutos
<b>Actividades</b>	<b>Calentamiento (30'): Actividad 48:</b> En clase-grupo se generará una conversación sobre las emociones resentidas durante la realización de la negociación. <b>Desarrollo (60'): Actividad 49:</b> El profesor enseñará a los alumnos un video con los momentos más interesantes de cada grupo. Se comentarán primero en grupo y luego en clase-grupo. <b>Cierre (30'): Actividad 50:</b> El profesor generará un debate sobre el curso. Para ello, primero entregará a los alumnos una autoevaluación sobre la secuencia, que servirá de trampolín para el debate.
<b>Agrupamientos</b>	<b>Calentamiento:</b> En clase-grupo <b>Desarrollo:</b> En grupos y en clase-grupo. <b>Cierre:</b> Trabajo individual y clase-grupo.
<b>Materiales y recursos</b>	Ordenador con proyector , Presentación Power Point e imágenes. Fotocopias
<b>Evaluación</b>	- Los alumnos participan activamente en el debate aportando sus opiniones personales. - Los alumnos analizan en grupo su dedicación, esfuerzo y resultado de la tarea final

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Evaluación

El objetivo de la evaluación de esta propuesta didáctica es obtener información sobre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en relación con los objetivos fijados. Esta evaluación tendrá en cuenta "el esfuerzo y los logros " de los estudiantes, así como el papel del profesor (Regueiro Rodriguez, 2018, pp. 67).

El docente utilizará diversos tipos de instrumentos y criterios de calificación. En la calificación final se tendrán en cuenta tres notas: en un primer lugar, la participación en clase. Para calificar este apartado el profesor utilizará la observación directa de los alumnos y su participación en las conversaciones durante la clase. La nota de la participación en clase tendrá un porcentaje de calificación del 20% de la nota final. El profesor tendrá que apuntar diariamente la cantidad y calidad de la participación de los alumnos y al final del curso tendrá que realizar una media.

En segundo lugar, se tendrá en cuenta el desarrollo conclusión de las actividades programadas en cada sesión. El cumplimiento de estas actividades es fundamental para que el profesor pueda evaluar la comprensión de cada unidad temática y hacer las correcciones necesarias durante el curso. Para la evaluación de estas actividades se utilizará una rúbrica y la nota supondrá un 20% de la nota final del curso.

Por último, la tarea final tendrá un peso del 40% de la nota final del curso. Esta tarea final consta de tres partes: la cumplimentación de una ficha de empresa, la preparación de la negociación y la simulación real de una negociación entre un empresario español y uno francés en clase. Esta tarea será evaluada mediante una rúbrica de seis criterios y cuatro niveles de logro. El primer criterio evaluará el correcto cumplimiento de la ficha de empresa. El segundo criterio la correcta selección y uso de los recursos para negociar. El tercero la selección y uso de las estrategias de cortesía. El cuarto el uso correcto de conectores del discurso. El quinto los turnos de palabra y el sexto la comunicación no verbal. En cuanto a los niveles de logro, en nivel uno significa que el alumno ha suspendido, el nivel dos corresponde a un aprobado, el nivel 3 a un notable y el cuatro a un sobresaliente.

Además de la evaluación del profesor esta secuencia didáctica incluye dos otros tipos de evaluación. La autoevaluación, que la hará el alumno sobre sí mismo y la coevaluación, que la llevará a cabo el alumno sobre los demás compañeros de grupo. El docente les facilitará unas

rúbricas de autoevaluación y co-evaluación para conocer su opinión sobre el trabajo en equipo, sobre la calidad de los materiales e incluso sobre sus emociones a la hora de desempeñar la tarea final. El objetivo es tener un conocimiento amplio del desempeño de los alumnos.

A continuación, se presentan las distintas rúbricas para evaluar las distintas actividades y tareas del curso de formación:

**Tabla 11. Rúbrica para evaluar la actividad "Negociar es una actividad del día a día"**

Elementos a evaluar	Actividad: "Negociar es una actividad del día a día"				Selecciona el nivel	
	NIVEL DE LOGRO				Nivel	Puntuación
	Nivel 1 (suspense)	Nivel 2 (aprobado)	Nivel 3 (notable)	Nivel 4 (sobresaliente)		
Actitud	Escaso interés por la realización de la tarea. Deficiente predisposición a simular la negociación.	Se observa un interés bajo por la realización de la tarea. Baja predisposición para simular la negociación.	Se observa un interés medio por la realización de la tarea. Media predisposición para simular la negociación.	Se observa un gran interés por la realización de la tarea. Una gran predisposición para simular la negociación.	Nivel 4	3,50
Contenido y calidad del guión	Escaso desarrollo de los roles y del diálogo. No se siguen las indicaciones del profesor.	Bajo desarrollo de los roles y del diálogo. Se siguen en parte las indicaciones del profesor.	Buen desarrollo de los roles y del diálogo. Se siguen casi todas las indicaciones del profesor.	Excelente desarrollo de los roles y del diálogo. Se siguen todas las indicaciones del profesor.	Nivel 4	3,50
Corrección de la lengua	Escasa corrección gramatical y expresión oral. Presenta muchos fallos.	Baja corrección gramatical y expresión oral. Presenta bastantes fallos.	Buena corrección gramatical y expresión oral. Presenta pocos fallos.	Excelente corrección gramatical y expresión oral. No presenta casi ningún fallo.	Nivel 4	3,00
<b>Puntuación TOTAL</b>						<b>10,00</b>

Fuente: Elaboración propia. Esta actividad está presente en las sesiones 1 y 3.

**Tabla 12. Rúbrica para evaluar el debate de la sesión 2**

Elementos a evaluar	Actividad: Debate sobre las negociaciones franco-españolas				Selecciona el nivel	
	NIVEL DE LOGRO				Nivel	Puntuación
	Nivel 1 (suspense)	Nivel 2 (aprobado)	Nivel 3 (notable)	Nivel 4 (sobresaliente)		
Actitud	Escaso interés por la realización de la tarea. Deficiente predisposición a debatir.	Se observa un interés bajo por la realización de la tarea. Baja predisposición a debatir.	Se observa un interés medio por la realización de la tarea. Media predisposición a debatir.	Se observa un gran interés por la realización de la tarea. Una gran predisposición a debatir.	Nivel 4	3,50
Contenido y calidad de la participación	Escaso desarrollo de las opiniones y argumentos. No se siguen las indicaciones del profesor.	Bajo desarrollo de las opiniones y argumentos. Se siguen en parte las indicaciones del profesor.	Buen desarrollo de las opiniones y argumentos. Se siguen casi todas las indicaciones del profesor.	Excelente desarrollo de las opiniones y argumentos. Se siguen todas las indicaciones del profesor.	Nivel 4	3,50
Corrección de la lengua	Escasa corrección gramatical y expresión oral. Presenta muchos fallos.	Baja corrección gramatical y expresión oral. Presenta bastantes fallos.	Buena corrección gramatical y expresión oral. Presenta pocos fallos.	Excelente corrección gramatical y expresión oral. No presenta casi ningún fallo.	Nivel 4	3,00
<b>Puntuación TOTAL</b>						<b>10,00</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 13. Rúbrica para evaluar la actividad " La cara es el espejo del alma"**

Elementos a evaluar	Actividad: "La cara es el espejo del alma"				Selecciona el nivel	
	NIVEL DE LOGRO				Nivel	Puntuación
	Nivel 1 (suspense)	Nivel 2 (aprobado)	Nivel 3 (notable)	Nivel 4 (sobresaliente)		
Actitud	Escaso interés por la realización de la tarea. Deficiente predisposición a debatir.	Se observa un interés bajo por la realización de la tarea. Baja predisposición a debatir.	Se observa un interés medio por la realización de la tarea. Media predisposición a debatir.	Se observa un gran interés por la realización de la tarea. Una gran predisposición a debatir.	Nivel 4	3,50
Uso de la comunicación no verbal	Escasa puesta en práctica de los gestos y movimientos no verbales aprendidos en la sesión.	Bajo puesta en práctica de los gestos y movimientos no verbales aprendidos en la sesión.	Buena puesta en práctica de los gestos y movimientos no verbales aprendidos en la sesión.	Excelente puesta en práctica de los gestos y movimientos no verbales aprendidos en la sesión.	Nivel 4	3,50
Comprensión de la comunicación no verbal en español	Escasa comprensión de la comunicación no verbal en español.	Baja comprensión de la comunicación no verbal en español.	Buena comprensión de la comunicación no verbal en español.	Excelente comprensión de la comunicación no verbal en español.	Nivel 4	3,00
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>						<b>10,00</b>

Fuente: Elaboración propia. Esta actividad está presente en las sesiones 7.

**Tabla 14. Rúbrica para evaluar la tarea final**

Criterio	La negociación franco-española				Selecciona el nivel	
	NIVEL DE LOGRO				Nivel	Puntuación
	Nivel 1 (suspense)	Nivel 2 (aprobado)	Nivel 3 (notable)	Nivel 4 (sobresaliente)		
Presentación y estructura	<b>La presentación no es adecuada</b> y la estructura de la negociación no se ajusta a lo estudiado en la secuencia.	<b>La presentación es mejorable</b> y la estructura de la negociación no se ajusta totalmente a lo estudiado en la secuencia.	<b>La presentación es adecuada</b> y la estructura de la negociación se ajusta a lo estudiado en la secuencia.	<b>La presentación es excelente</b> y la estructura de la negociación se ajusta a lo estudiado en la secuencia.	Nivel 4	2,00
Expresión de los argumentos y contraargumentos	Expresa de forma muy limitada sus argumentos y contraargumentos.	Expresa con dificultad sus argumentos y contraargumentos.	Expresa de manera adecuada sus argumentos y contraargumentos.	Expresa con claridad y de manera óptima sus argumentos y contraargumentos.	Nivel 4	2,00
Recursos para negociar	<b>No selecciona de forma adecuada</b> los recursos para negocia: expresar una opinión, anunciar un tema, expresar acuerdo o desacuerdo, etc.	<b>Selecciona de forma suficiente</b> los recursos para negocia: expresar una opinión, anunciar un tema, expresar acuerdo o desacuerdo, etc.	<b>Selecciona de forma adecuada</b> los recursos para negocia: expresar una opinión, anunciar un tema, expresar acuerdo o desacuerdo, etc.	<b>Selecciona de forma óptima</b> los recursos para negocia: expresar una opinión, anunciar un tema, expresar acuerdo o desacuerdo, etc.	Nivel 4	2,00
Estrategias de cortesía	<b>No selecciona de forma adecuada</b> las estrategias de cortesía. No utiliza el condicional de cortesía ni los	<b>Selecciona de forma suficiente</b> las estrategias de cortesía. Utiliza de forma suficiente estrategias como el	<b>Selecciona de forma adecuada</b> las estrategias de cortesía. Utiliza de forma adecuada estrategias como	<b>Selecciona de forma óptima</b> las estrategias de cortesía. Utiliza de forma óptima estrategias como el	Nivel 4	1,00
Comunicación no verbal	<b>No ejemplifica de forma adecuada</b> los elementos de comunicación no verbal estudiados.	<b>Ejemplifica de forma suficiente</b> los elementos de comunicación no verbal estudiados.	<b>Ejemplifica de forma adecuada</b> los elementos de comunicación no verbal estudiados.	<b>Ejemplifica de forma óptima</b> los elementos de comunicación no verbal estudiados.	Nivel 4	1,00
Dominio lingüístico y fluidez	<b>El uso del idioma es limitado.</b> Utiliza un vocabulario muy limitado en relación con la tarea.	<b>Se expresa con dificultad.</b> Utiliza un vocabulario limitado en relación con la tarea.	<b>Se expresa adecuadamente</b> con cierta espontaneidad. Utiliza un vocabulario variado en relación con la tarea.	<b>Se expresa correctamente</b> con gran espontaneidad. Utiliza un vocabulario variado en relación con la tarea.	Nivel 4	2,00
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>						<b>10,00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15. Cuestionario de autoevaluación**

<b>Autoevaluación:</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Nota</b>
Participación: tuve una participación activa en el grupo, aportando ideas y motivando a los demás participantes.							
Escucha: escuché las opiniones de todos los participantes y tomé las decisiones teniendo en cuenta todas las sensibilidades.							
Integración: Supe integrarme bien en el grupo, tomé un rol independiente de los demás, pero bien trabado.							
Coordinación: se coordinó correctamente con los demás integrantes del grupo, no se guardó ninguna información, comunicó correctamente.							
Objetivos: el grupo consiguió alcanzar los objetivos propuestos.							

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16. Cuestionario de co-evaluación**

<b>Compañero evaluado :</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Note</b>
Participación: tuvo una participación activa en el grupo, aportando ideas y motivando a los demás participantes.							
Escucha: escuchó las opiniones de todos los participantes y tomó las decisiones teniendo en cuenta todas las sensibilidades.							
Integración: Supo integrarse bien en el grupo, tomó un rol independiente de los demás, pero bien trabado.							
Coordinación: se coordinó correctamente con los demás integrantes del grupo, no se guardó ninguna información, comunicó correctamente.							
Objetivos: el grupo consiguió alcanzar los objetivos propuestos.							

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17. Rúbrica de evaluación de la labor del profesor**

Elementos a evaluar	Nivel 1 (suspense)	Nivel 2 (aprobado)	Nivel 3 (notable)	Nivel 4 (sobresaliente)	Observaciones
Los materiales y recursos son adecuados a las necesidades del curso					
La metodología y estructura del curso era adecuada a las necesidades de los alumnos					
Los contenidos tratados han sido adecuados y se han trabajado correctamente					
Se han conseguido los objetivos propuestos					

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta una matriz para analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la propuesta de intervención.

**Tabla 18. Análisis DAFO de la propuesta didáctica**

	Factores internos	Factores externos
	Debilidades	Amenazas
Aspectos negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica un alto grado de improvisación por parte del profesor durante la gestión de los juegos de rol y simulación. Quizás no sea apropiada para un profesor novel.</li> <li>- Es una propuesta didáctica bastante larga y densa.</li> <li>- Está enfocado a estudiantes francófonos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requiere mucha participación y expresión oral. Puede suponer mucho estrés para los alumnos más introvertidos.</li> <li>- El contenido es quizás demasiado amplio para determinados grupos de alumnos.</li> </ul>
	Fortalezas	Oportunidades
Aspectos positivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utilizan los procedimientos didácticos más utilizados para el aprendizaje del español para fines profesionales: los juegos de rol y la simulación.</li> <li>- Favorece la toma de palabra en público.</li> <li>- Favorece la improvisación y la creatividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta secuencia podría adaptarse a un nivel MCER más bajo (B1) y más alto (C1) y configurar así un curso de español para fines profesionales.</li> <li>- Esta secuencia podría adaptarse a alumnos de otras culturas.</li> <li>- Facilita la colaboración con otras asignaturas como, las artes escénicas y la gestión internacional de empresas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.Cronograma

La propuesta tiene diez sesiones de dos horas cada una. Cada sesión se realizará en dos días, por lo tanto, se impartirá en un período de dos meses y medio. En este apartado se muestra el cronograma de la secuencia:

Nº	Secuencias	Semanas												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	<b>Negociar es una actividad del día a día</b> - Intercambiar experiencias - Analizar ventajas y desventajas de diferentes estrategias - Practicar una negociación real													
2	<b>Negociación Franco- Española</b> - Intercambiar experiencias sobre la negociación. - Practiar el uso de expresiones de opinión. - Debatir sobre llas negociaciones franco-españolas.													
3	<b>Recursos para negociar</b> - Intercambio de opiniones. - Organizar una negociación. Expresiones convencionales. - Practicar una negociación real.													
4	<b>Estrategias de cortesía para negociar</b> - Diferenciar los enunciados corteses de los descorteses. - Aprender a utilizar estrategias corteses españolas. - Aprender a responder a un cumplido.													
5	<b>Conectores para cohesionar argumentos</b> - Comprender su importancia - Aprender a utilizar los conectores: pero, sin embargo y entonces. - Saber utilizarlos correctamente.													
6	<b>Los turnos de palabra</b> - Intercambio de opiniones. - Aprender a gestionarlos - Conocer las expresiones para interrumpir.													
7	<b>El lenguaje no verbal</b> - Intercambio de opiniones. - Aprender a utilizar correctamente los emblemas y reguladores. - Identificar las comunicación no verbal de los distintos estilos de negociación.													
8	<b>Preparación de la negociación</b>													
9	<b>Tarea final: Negociación</b>													
10	<b>Revisión y feed-back</b>													

## 4. Conclusiones

A continuación, vamos a retomar los objetivos iniciales del trabajo para comprobar si se han alcanzado o no.

El objetivo general de este trabajo era diseñar una propuesta didáctica sobre la cortesía en la negociación con hispanohablantes, dirigida a un grupo de estudiantes franceses. Tras la elaboración de la propuesta didáctica se puede concluir que esta propuesta ha sido diseñada en base al marco teórico dado y teniendo en cuenta los aspectos de comunicación y pragmática más relevantes aplicados a la lengua para fines profesionales.

En cuanto a los objetivos específicos del trabajo, se han cumplido en su gran mayoría. En primer lugar, se han explicado en detalle las características específicas de las lenguas para fines específicos, así como su diferencia con las lenguas de especialidad. En segundo lugar, se han descrito las especificidades sociopragmáticas de la lengua de los negocios y su contexto. Por último, se ha reflexionado sobre la importancia de la cortesía en las negociaciones y se han mostrado estrategias concretas que el alumno podrá poner en práctica en situaciones reales de negociación.

La propuesta didáctica ha utilizado recursos didácticos para favorecer la motivación de los aprendientes y su implicación en el aula como el juego de rol, el debate o la simulación basada en un caso de negociación real.

Se ha promovido la toma de conciencia de las diferencias culturales, animando un debate entre los estudiantes sobre, las principales diferencias entre la forma de negociar de los franceses y de los españoles.

Se ha fomentado, en cada sesión, la toma de palabra en público. En total, los alumnos que atiendan este curso de negociación realizaran cuatro juegos de rol, un debate y una simulación dramatizada de una situación de negociación real. Se ha cumplido, por tanto, el objetivo de fomentar la expresión oral en el aula. Así mismo, se ha facilitado la libertad creativa de los alumnos al dejar margen para la improvisación.

Se han incluido los objetivos de la cortesía en el programa de una forma natural y bien engarzada con el resto de los contenidos, sin los cuales, la cortesía no tendría sentido. Así



mismo, se ha introducido los turnos de palabra y los turnos colaborativos, que forman parte de la pragmática, de la cortesía estratégica y de la comunicación no verbal.

Las actividades propuestas son muy diversas, lo que facilitará la motivación de los diferentes aprendientes. Las actividades favorecen distintas habilidades, facilitando el desempeño de todos los alumnos. Hay actividades de comprensión oral y escrita, actividades de improvisación, actividades para realizar en parejas y en grupos. Así mismo se incluyen actividades individuales.

Se ha favorecido la reflexión sobre la propia cultura y la cultura del otro. Las actividades facilitan el aprendizaje de la forma de pensar de personas de culturas diferentes y, sobre todo, de cómo estas diferencias pueden afectar a la negociación con la otra parte. El objetivo es evitar malentendidos y favorecer unas negociaciones productivas y beneficiosas para todos los implicados.

Para concluir, el trabajo realizado a intentado ofrecer a los estudiantes conocimientos sobre la cortesía y su importancia en las negociaciones profesionales. Así mismo, de como el conocimiento de nuestra cultura y de la cultura del interlocutor puede mejorar los resultados de las negociaciones internacionales. En este sentido, este trabajo a intentado hacer una modesta contribución al desarrollo del español para fines profesionales.

## 5. Limitaciones y prospectiva

En primer lugar, una limitación que presenta esta propuesta es que está dirigida a estudiantes francófonos. Sería muy interesante adaptar esta propuesta a estudiantes de otras nacionalidades, como a estudiantes ingleses, americanos, chinos o coreanos, entre otros.

En segundo lugar, esta propuesta solo está dirigida al nivel B2 del MCER. Se podría ampliar al nivel B1, C1 y C2, pues es importante que en estos niveles también se impartan clases enfocadas a negociar en español.

En tercer lugar, en esta propuesta solo se ha tratado la cultura española en la negociación. Sería interesante tratar todas las demás culturas hispanohablantes como la mexicana, argentina o chilena entre otras.

En cuarto lugar, debido a la reducida cantidad de materiales auténticos con contenidos profesionales existentes en el mundo editorial, en esta propuesta se han tenido que utilizar algunos contenidos no profesionales y luego adaptarlos al mundo laboral.

Por último, la cortesía en el ámbito profesional ha sido muy poco tratada en el mundo editorial. Esto ha limitado la posibilidad de contrarrestar, re-elaborar y comparar las actividades propuestas con otras actividades ya implementadas en el aula con buenos resultados.

## 6. Referencias bibliográficas

- AA.VV. (23 de octubre de 2021). *Diccionario de términos clave de ELE*. Obtenido de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/cortesiam](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/cortesiam)
- Aguirre Beltrán, B. (2016). La enseñanza del español con fines profesionales. En J. S. Lobato, y I. Santos Gargallo, *Vademécum para la formación de profesores* (págs. 501 -520). Madrid: SGEL.
- Álvarez Martínez, S. (2018). *El español para la negociación: aportaciones de la simulación al desarrollo de la competencia comunicativa de especialidad*. ILCEA. Recuperado el 5 de febrero de 2021, <https://journals.openedition.org/ilcea/4753>.
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). *Developing the Intercultural Dimension in Language Teaching. A Practical Introduction for Teachers*. Recuperado el 2 Noviembre de 2021, de <http://www.lrc.cornell.edu/director/intercultural.pdf>
- Cabré Castellví, M. T. (1999). *Terminology: Theory, methods and applications*. John Benjamins Publishing Company.
- Cabré, M. T., & Gómez de Enterría, J. (2006). *La enseñanza de las lenguas de especialidad. La simulación global*. Madrid: Gredos.
- Corral Esteve, C. (2010) *Los conectores discursivos de la lengua escrita en clase de español como lengua extranjera: una propuesta de trabajo*. [tesis de maestría, Universidad de León]. Repositorio institucional de la Universidad de León. <https://bit.ly/3B6EDV1>
- Escandell, M. V. (2020). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Letras.
- Fernandez Lopez, S. (2016). Las estrategias de aprendizaje. En J. Sánchez Lobato, y I. Santos Gargallo, *Vademécum para la formación de profesores Tomo I* (págs. 411-434). Madrid: SGEL.
- García Delgado, J.L., Alonso, J.A. y Jiménez, J.C. (2012). *Valor Económico del Español*. Fundación Telefónica. Recuperado el 9 de diciembre de 2021, [https://www.cervantes.es/imagenes/file/biblioteca/valor\\_economico\\_espanol/valor\\_economico\\_espanol.pdf](https://www.cervantes.es/imagenes/file/biblioteca/valor_economico_espanol/valor_economico_espanol.pdf)

- Gómez de Enterría Sanchez, J. (2009). *El español lengua de especialidad: enseñanza y aprendizaje*. Madrid: Arco Libros S.l.
- Grice, H. (1975). Logic and Conversation. En P. Cole, & J. Morgan, *Syntax and Semantic. Speech Acts*. (págs. 41-58). Nueva York: Academic Press.
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española. En D. Bravo y a. Briz, *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español*. Ariel Lingüística
- Hooft, A.V., Kirzilius, H. (2000). La negociación intercultural. Un punto de encuentro. La relación del uso de la lengua y los valores culturales. En M. Bordoy, A.V. Hooft y A. Sequeros, *Español para Fines Específicos. Actas de I Congreso Internacional de Español para Fines Específicos*. Secretaría General Técnica del Ministerio Educación , Cultural y Deporte. Recuperado el 19 de noviembre de 2021, de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/ciefe/indice1.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/ciefe/indice1.htm)
- Hutchinson, T. y Waters, A. (1987). *English for specific purposes: a learner-centrered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Melero Abadía, S. (2016). De los programas nocional-funcionales a la enseñanza comunicativa. En J. Sánchez Lobato, y I. Santos Gargallo, *Vademécum para la formación de profesores Tomo II* (págs. 81-106). Madrid: SGEL.
- Pinilla Gómez, R. (2016). Las estrategias de comunicación. En J. Sánchez Lobato, & I. Santos Gargallo, *Vademécum para la formación de profesores. Tomo I* (págs. 435-446). Madrid: SGEL.
- Trujillo, J.R. y García Gabaldón, J. (2004). *Negociación , Comunicación y Cortesía Verbal. Teoría y técnicas*. Ediciones 2010.
- Regueiro Rodríguez, M. L. (2016). *Unidades, estrategias y técnicas didácticas en ELE*. Madrid: Arco / Libros- La Muralla.
- Regueiro Rodríguez, M. L. (2018). *La programación didáctica ELE. Pautas para el diseño de la programación de un curso de ELE*. Madrid: Arco / Libros- La Muralla.
- Rodrigo Alsina, M. (1999). *La Comunicación Intercultural*. Barcelona: Anthropos.

Rodríguez-Piñero Alcalá, A. I., & García Antuña, M. (2009). Lenguas de especialidad y lenguas para fines específicos: precisiones terminológicas y conceptuales e implicaciones didácticas. *El español en contextos específicos: enseñanza e investigación. XX Congreso Internacional de la ASELE* (págs. 907 - 932). Comillas: ASELE.

Serrano-Dolader, D. (2014). Formación de palabras y lenguaje Técnico. En L. B.-D. José Luis Aliaga Jiménez, *María Antonia Martín Zorraquino filología, gramática, discursos* (págs. 111 - 128). Institución "Fernando el Católico" (C.S.I.C).

Vranic, G. (2016). *Hablar por los codos. Frases para un español cotidiano*. Edelsa.

## 7. Anexos



**Violeta de Rueda del Rivero**  
**La negociación en lengua española**

## Planificación del curso de negociación

- SESIÓN 1**
- NEGOCIAR ES UNA ACTIVIDAD DEL DÍA A DÍA**
- Intercambiar experiencias sobre la negociación.
  - Analizar las ventajas y desventajas de diferentes estrategias de negociación.
  - Practicar una negociación real.
- SESIÓN 2**
- NEGOCIACIÓN FRANCO-ESPAÑOLA**
- Intercambiar experiencias sobre la negociación con españoles. Conocer el estilo de negociación español según gracias al proyecto INES.
  - Practicar el uso de expresiones de opinión con el indicativo y subjuntivo.
  - Debatir sobre las negociaciones franco-españoles. Diferencias y similitudes
- RECURSOS PARA NEGOCIAR**
- SESION 3**
- Intercambiar opiniones sobre ser inversor o ser emprendedor.
  - Organizar una negociación. Expresiones convencionales y fórmulas fijas.
  - Practicar una negociación real.
- ESTRATEGIAS DE CORTESÍA PARA NEGOCIAR**
- SESION 4**
- Diferenciar los enunciados corteses de los descorteses.
  - Aprender a utilizar estrategias corteses propias de la cultura española
  - Aprender a responder a un cumplido.
- CONECTORES PARA COHESIONAR ARGUMENTOS**
- SESION 5**
- Comprender la importancia del uso de los conectores
  - Aprender a utilizar los conectores: pero, sin embargo y entonces.
  - Saber utilizar adecuadamente cada uno de estos conectores en una conversación

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

#### LOS TURNOS DE PALABRA

#### SESION 6

- Intercambiar opiniones sobre las interrupciones y los turnos colaborativos durante una conversación.
- Aprender a gestionar los turnos de palabras.
- Conocer las expresiones que se utilizan para interrumpir a un interlocutor.

#### EL LENGUAJE NO VERBAL

#### SESION 7

- Intercambiar opiniones sobre la comunicación verbal en el intercambio con los españoles.
- Aprender a utilizar correctamente los emblemas y los reguladores.
- Identificar la comunicación no verbal de los distintos estilos de negociación.

#### PREPARACIÓN DE LA TAREA FINAL

#### SESION 8

- Aprender a rellenar una ficha de empresa.
- Conocer en detalle el negocio de un restaurante español.
- Identificar las estrategias y argumentos de una negociación

#### TAREA FINAL: SIMULACIÓN DE NEGOCIACIÓN

#### SESION 9

- Aprender a se autoevaluar y a evaluar los compañeros de grupo.
- Aprender a llevar a cabo una negociación improvisada y a aceptar ser grabado.
- Identificar las estrategias y argumentos de una negociación

#### REVISIÓN Y FEED-BACK

#### SESION 10

- Evaluar sus emociones durante el desempeño de la tarea final.
- Evaluar que es lo que se ha realizado, que objetivos se han conseguido y que es lo que habría que hacer para mejorar.
- Autoevaluar la secuencia didáctica



## Negociar es una actividad del día a día

1

1. Negociamos a diario, con nuestros padres, nuestras parejas, nuestros hijos, amigos o compañeros de trabajo. Piense en su última negociación e intente contestar por escrito a estas preguntas.

- ¿Cuándo y dónde fue?
- ¿De qué trataba y quién participó?
- ¿Fue una negociación improvisada o preparada?
- ¿Cuál era el objetivo?
- ¿Llegó a un acuerdo? ¿El acuerdo se puso en práctica?



2.

- Reflexione sobre las estrategias que puso en práctica en esa negociación. Coméntelas con su compañero.
- Ahora, reflexione sobre las pros y los contras de las siguientes estrategias. ¿Cuáles cree usted que pueden ser las más efectivas? ¿Por qué? ¿Y las menos efectivas? Coméntelo con su compañero y anótelo. Luego póngalo en común en clase completa.

- Estudiar las propuestas y contrapropuestas antes de la negociación

Ventajas	Desventajas

- Ceder y acomodarse a las necesidades de su contrincante

Ventajas	Desventajas

- Lo más importante es alcanzar un acuerdo, *cuente lo que cuente*

Ventajas	Desventajas

- Ser sincero, hablar *sin pelos en la lengua* sobre lo que uno piensa

Ventajas	Desventajas

- Aceptar la primera propuesta, no vaya a ser que luego se quede sin nada. *Más vale pájaro en mano que ciento volando.*

Ventajas	Desventajas

- Si no quiere que sea la última negociación con su oponente, no dar *gato por liebre*

Ventajas	Desventajas

- Sorprender a su oponente con una oferta que no se espera porque podría ser una buena forma de *dar la vuelta a la tortilla* a la negociación.

Ventajas	Desventajas

- Mostrarse muy duro en la negociación, no **dar su brazo a torcer**

Ventajas	Desventajas

- Jugar de farol: Ocultar sus intenciones hasta el momento adecuado.

Ventajas	Desventajas

3. Ahora, busque la definición de las frases hechas y refranes del ejercicio anterior. Un refrán es un conjunto de palabras que se expresa oralmente para expresar un concepto:

**Gato por liebre**

Aconseja aceptar las cosas seguras, aunque sean pequeñas, en vez de buscar cosas mejores, pero inseguras con el riesgo de quedarse sin nada.

**Jugar de farol**

Cambiar completamente una situación o una opinión.

**Más vale pájaro en mano que ciento volando**

Ir a una negociación engañando pero haciendo pensar al interlocutor que se dice la verdad.

**No dar su brazo a torcer**

Engañar a alguien, especialmente en una transacción comercial, vendiéndole algo diferente de lo solicitado, normalmente de menor calidad.

**Dar la vuelta a la tortilla**

Definición de no dar su brazo a torcer

Adaptación de Vranic (2016, pp. 34, 139)

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

4. **Negociar es una actividad del día a día:** En parejas van a llevar a cabo una negociación cotidiana. El profesor les dará las indicaciones sobre la situación y contexto de la simulación y los alumnos tendrán que representarla en parejas. Después el profesor seleccionará una pareja para que a represente delante de toda la clase.

## Negociación Franco-española 2

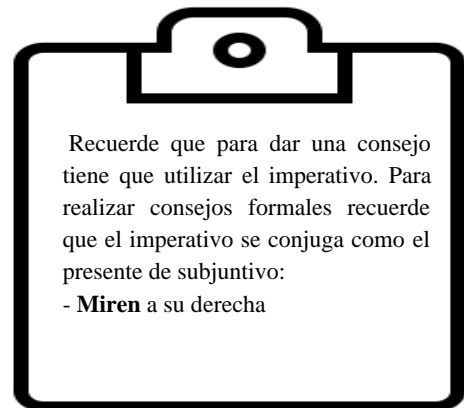
5. ¿Ha negociado alguna vez con españoles? ¿Cómo creé o cómo imagina que es el estilo de negociación español? Coméntelo en parejas utilizando estas expresiones:
- Creo que / opino que / pienso que + indicativo: **Creo que** las negociaciones duran mucho tiempo
- No creo que / no opino que / no pienso que + subjuntivo
- Luego póngalo en común en clase-grupo.
6. El Proyecto INES (2000) es un estudio realizado por ESADE, Copenhagen Business School y Wirtschaftsuniversität Wien sobre el desarrollo de las negociaciones internacionales en español. El estudio identificó cinco características de este tipo de negociaciones:
- a. CONFIANZA: El negociador español busca crear un ambiente de confianza. Para ello en las negociaciones siempre se incluye una comida en un ambiente más relajado. Son frecuentes las bromas y las charlas informales.
  - b. IMPROVISACIÓN: Gran flexibilidad y creatividad. Refleja una carencia de estrategia.
  - c. PERSONAL: No se establece una clara diferencia entre lo personal y lo laboral. Algunos comentarios pueden ser considerados como halagos o críticas personales.
  - d. JERARQUÍA: En España, al haber más niveles jerárquicos que en otros países, puede ocurrir que el negociador no tenga poder de decisión. Esto va a rantelizar la negociación.
  - e. FACTOR TIEMPO: El tiempo y la agenda son orientativos: impuntualidad, lentitud, retrasos en los plazos, interrupciones en los turnos de palabra, reuniones infinitas.

Adaptacion de Ruiz Marcos, A. (2012). Aspectos Socioculturales e interculturales en el español para los negocios. Consultado el 20 de

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE diciembre.[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/publicaciones\\_centros/PDF/manchester\\_2012/12\\_ruiz.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/manchester_2012/12_ruiz.pdf)

¿Coinciden los resultados del proyecto INES con los resultados del intercambio de experiencias de la actividad 5? coméntelo en parejas.

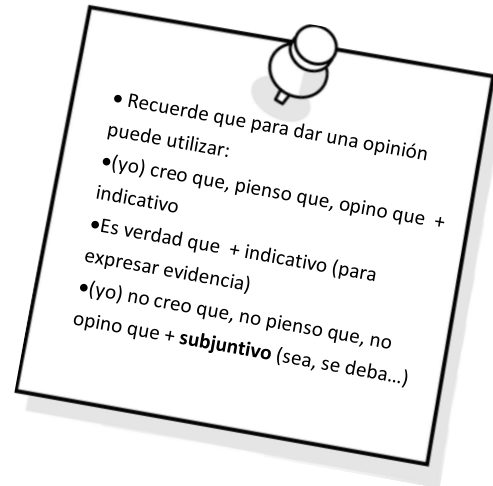
Ahora elabore entre cinco y siete consejos formales para negociar con españoles.



7. Lea las siguientes afirmaciones sobre la forma de negociar de los franceses. ¿Está de acuerdo con estas afirmaciones? Coméntelo con su compañero.
- Creo que los negociadores franceses definen claramente desde el principio lo que esperan lograr en la negociación, son muy racionales.
  - Me parece que los franceses emplean un sistema de negociación tradicional, en el que una de las partes tiene que ceder en beneficio de la otra.
  - No creo que a los franceses les guste la improvisación
  - No me parece que los franceses sean impuntuales
  - Pienso que los franceses son desconfiados

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

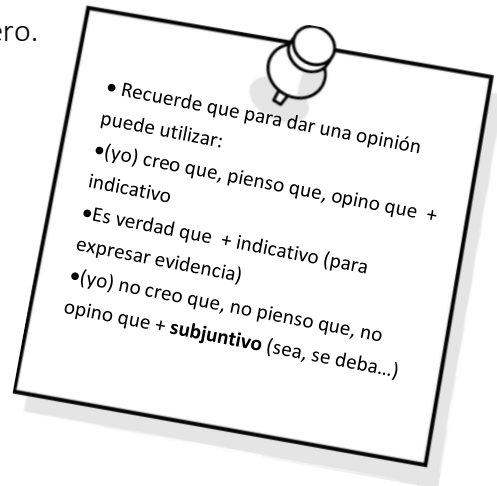
8. Debate sobre las negociaciones franco-españolas: En su opinión ¿Cuáles son las principales diferencias entre la forma de negociar de los franceses y la de los españoles? ¿Estas diferencias podrían hacer fracasar la negociación? Coméntelo en clase con sus compañeros y profesor.



## Recursos para negociar

3

9. ¿Sabe lo que es un inversor? ¿Y un/a emprendedor/a? ¿Le gustaría crear un negocio propio? ¿Cuáles cree que son las ventajas de tener un negocio propio? ¿y las desventajas? Coméntelo con su compañero.



10. "Tu Oportunidad" es un programa de televisión que quiere fomentar el espíritu emprendedor en España, así como la creación de empresas. Mire y escuche este video que muestra una negociación entre un inversor y dos emprendedoras. Comenta con tu compañero la siguiente cuestión ¿ Cree usted que las partes han llegado a un acuerdo satisfactoria para todos?
11. Intente estructurar la negociación que acaba de escuchar en el video en tres secciones. Decida con su compañero cuando empieza y termina cada sección:
- Inicio: Incluye los saludos, las presentaciones, lo motivos. Se anuncia el tema y los objetivos
  - Desarrollo: Se argumenta, se presenta una opinión y se presentan las propuestas.
  - Cierre: se concluye la negociación y se expresa el acuerdo y desacuerdo. Incluye agradecimientos y despedidas.



12. Ahora escuche de nuevo el video e identifique y clasifique las expresiones que escucha en el video en los siguientes apartados:

Anunciar el tema	Presentar una opinión	Atenuar el mensaje	Expresar acuerdo o desacuerdo	Presentar una propuesta	Llegar a conclusiones

13. **Negociar es una actividad del día a día:** En parejas van a llevar a cabo una negociación entre un grupo de inversores y un/a emprendedor/a. El profesor dará a los alumnos las indicaciones sobre la situación y contexto de la simulación y los alumnos tendrán que representarla en parejas

## Estrategias de cortesía para negociar

4

### El uso del condicional y los cumplidos

14. El objetivo de la cortesía, en todas las lenguas, es de preservar la imagen del hablante y del oyente. Es un elemento clave en la negociación que va a permitir crear el clima adecuado para intercambiar argumentos y cooperar. En parejas ¿Puede identificar los mensajes corteses y los descorteses en la siguiente tabla? Luego póngalo en común en clase.

Mensajes	Cortés o descortés
[una persona plantea un problema en la negociación y otra responde] ¡Pues era lo que nos faltaba!	[Mensaje descortés]
Sr. García, como es un informe muy importante y usted tiene más experiencia, encárguese usted de hacerlo, por favor.	[Mensaje que quita libertad al destinatario pero que utiliza una expresión de cortesía.]
[persona 1] Esto le pasa a cualquiera [persona 2] Si, es cierto. Esto le pasa a cualquiera.	[Un mensaje de empatía cortés con el interlocutor. Utiliza la repetición]
¿Le gustaría tomar un café?	[Un mensaje cortés utilizando el condicional]
Parece seguro que habrá una desviación de 3000 euros	[Mensaje directo poco cortés]
Tal vez tengamos que hacer una provisión de 1000 euros.	[Mensaje amenazador con cortesía. Utiliza modo de expresión para indicar opinión: tal vez]
No hacemos descuentos	[Mensaje directo poco cortés]
Muchas gracias por el informe	[Mensaje de agradecimiento cortés. Utiliza expresiones convencionales corteses: Muchas gracias]
Cállate de una vez	[una orden descortés]

## La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

Recientemente está haciendo mucho frío en la fábrica. No es adecuado que los empleados trabajen en estas condiciones. Habría que revisar las condiciones de trabajo para evitar mayores problemas.	[Mensaje indirecto cortés. Utiliza el condicional y la impersonalidad]
O acepta inmediatamente esta proposición o no seguiremos negociando	[Mensaje amenazador directo sin cortesía]

15. Las estrategias de cortesía se tienen que utilizar en función del mensaje, del contexto, de los objetivos que se quieren obtener y de la cultura a la que pertenece nuestro interlocutor. En Español podemos utilizar diversas estrategias. En esta sesión practicaremos y/o aprenderemos a utilizar las siguientes:

- a. El condicional : ¿Me **podría** pasar el informe?
- b. El cumplido o el halago: ¡Este informe está **muy bien hecho!**
- c. La impersonalización: Me comenta mi jefe que **hay que** revisar el informe porque algunas condiciones han cambiado.
- d. Imperativo con atenuador : **Por favor**, termine el informe cuanto antes.
- e. Atenuadores: ¿Puede cerrar **un poco** la ventana? ¿Puedo bajar **un momento/ un rato** a tomar un café?

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

## 16. El uso del condicional en enunciados corteses

El interlocutor que use el condicional simple para ser cortés quiere suavizar una petición y/o indicar modestia. De esta forma los deseos aparecen más suaves, las peticiones no se reciben como órdenes y las opiniones no se imponen sobre el destinatario.

→ *Ejemplo de una orden: Cierre la ventana*

→ *Ejemplo cortés utilizando el condicional: ¿Podría cerrar la ventana? Este enunciado cortés puede ser incluso más cortés si se utiliza la expresión fija "por favor". La entonación también es importante.*

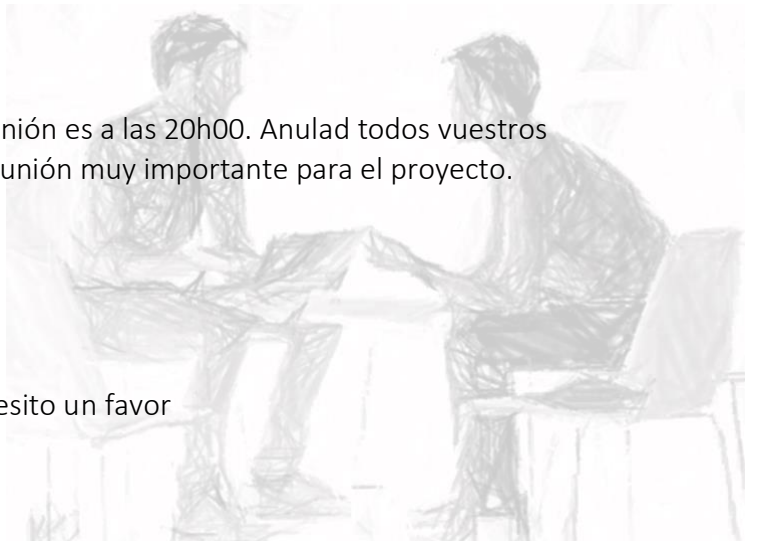
A continuación transforme estas órdenes y peticiones descorteses en órdenes corteses utilizando el condicional simple

→ Orden descortés: ¡Quiero el informe en mi mesa hoy por la tarde!  
Orden cortés:

→ Petición descortés: Cierra la puerta al salir  
Petición cortés:

→ Orden descortés: La reunión es a las 20h00. Anulad todos vuestros compromisos. Es una reunión muy importante para el proyecto. Nadie puede faltar.  
Orden cortés:

→ Petición descortés: Necesito un favor  
Petición cortés:



17. El uso de cumplidos

Los cumplidos son muy frecuentes en español. Permiten valorizar al interlocutor, esto es muy importante en la conversación con españoles porque el objetivo para un español es hacer sentir bien al interlocutor y generar confianza y solidaridad. La estructura lingüística más sencilla del cumplido es la siguiente:

- ¡Qué + sustantivo + tan + adjetivo!
- ¡Qué despacho tan elegante tienes!

En España, la persona que sepa halagar de forma natural es considerada como cortés y educada.

- a. A continuación encontrará una serie de ejemplos de cumplidos en español en la columna del centro. En parejas, relacionen cada uno de ellos con el tema o asunto a lo que se refiere (columna de la izquierda) y con la estructura utilizada (columna de la derecha)

Elogiamos lo que posee el interlocutor	<b>¡Qué idea tan buena!</b>	Ser + sustantivo + adverbio intensificador + adjetivo
Elogiamos el trabajo del interlocutor	<b>¡Qué despacho más elegante!</b>	¡Qué + sustantivo + más + adjetivo!
Elogiamos las características / cualidades del interlocutor	Enhorabuena Pedro, <b>tus resultados son magníficos</b>	¡Qué + sustantivo + tan + adjetivo!
	<b>Eres una persona muy eficaz/ muy profesional</b>	Adjetivo + sustantivo
	<b>Buen trabajo</b>	Sustantivo + ser + (adverbio intensificador) + adjetivo

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

- b. También es importante responder a un halago. Se pueden utilizar varias fórmulas, pero en un contexto laboral se proponen estas dos estrategias:

**b.1** Responder con otro cumplido a la persona que lo ha hecho en primer lugar.

**b.2** Rebajar el cumplido o utilizar una característica negativa para no darse importancia.

A continuación, en parejas, clasifiquen las respuestas a los halagos como estrategia b.1. o b.2.

Halago	Respuesta	Estrategia b.1 o b.2
Hiciste una muy buena intervención.	¡Qué va! Se me olvidó lo que tenía que decir justo al principio.	
Enhorabuena Pedro, tus resultados son magníficos.	Gracias, bueno no tan buenos como los del año pasado.	
¡Qué idea tan buena!	¡La tuya también es muy interesante!	
Eres una persona muy eficaz/ muy profesional.	Y tu un gran jefe. Estoy muy contento de trabajar en tu equipo.	
¡Qué despacho más elegante!	Bueno, en invierno hace mucho frío.	

18. A continuación intente relacionar cada estrategia de cortesía con su objetivo o función.

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| a. El condicional                     | 1. Son elementos léxicos para reducir la fuerza de la amenaza al interlocutor   |
| b. El cumplido o los halagos          | 2. Significa que no se aplica a nadie en particular y por tanto no se impone ninguna acción al interlocutor. "Me comentan desde Dirección".   |
| c. Atenuadores                        | 3. Se refuerza la modestia del hablante y la solidaridad con el interlocutor. Es por tanto un caso de cortesía positiva y se utiliza mucho en español.                                |
| d. La impersonalización               | 4. Son muy frecuentes en español y son parte de las convenciones sociales. Se utilizan para agradar al interlocutor.  |
| e. Peticiones corteses con imperativo | 5. En la sociedad española dominada por la cortesía positiva se tienden a utilizar estructuras directas para las peticiones junto con expresiones fijas como "por favor" o "gracias". |

[a-3; b.-4; c-1; d-2; e-5].

## Conectores para cohesionar argumentos

5

19. Los conectores son elementos que nos permiten construir un texto coherente y cohesionado. A continuación, individualmente, lea el siguiente texto e identifique los conectores.

*En la historia de Arcos Hermanos, líder en la fabricación de cuchillos a nivel mundial, hay varios hitos que marcan un antes y un después. El primero de ellos tuvo lugar en los años 60 del siglo XX cuando se pasó de fabricar navajas a fabricar cuchillos: "En la época de mi padre las navajas era un*



*producto que tenía mucho uso en la España de esa época donde se hacía mucha vida de campo". Pero con el movimiento demográfico del campo a las ciudades surgen nuevas necesidades domésticas, "empezó a aparecer una mayor preocupación por la cubertería y por los cuchillos. Las empresas agroalimentarias tenían necesidad de cuchillos profesionales. Es, entonces, cuando pasamos de la navaja de toda la vida al cuchillo doméstico" señala Roberto Arcos, actual director general.*

*¿Por qué fabricar en España? "Es más caro y es cierto que sería mucho más fácil fabricar en otro lugar y poner aquí en España el sello del distribuidor, pero nosotros tenemos un know-how, una plantilla estable y unos materiales 100% seguros" continúa Arcos.*

*El proceso de internacionalización de la empresa se inició también en los años 60. Se empezó en la Feria de Ferretería de Alemania, donde empezaron a hacer contactos con distintos países. Firmaban acuerdos de exclusividad con distribuidores y empezaron firmando bastantes contratos. Sin embargo, el proceso de internacionalización no fue una tarea fácil y tardaron bastantes años en crear su propia red comercial.*



En esta sesión se van a estudiar y/o repasar los siguientes conectores:

- a. Para introducir contra-argumentos: pero , sin embargo
- b. Para expresar un argumento que sigue a otro: Entonces

**Conector: PERO**

20. ¿De quién estoy hablando? Lee las informaciones de estos personajes famosos del mundo hispano y en parejas descubra de quien se trata.

Es mexicano. Estudió ingeniería civil y ha creado varias empresas dedicadas al sector inmobiliario y de la construcción. Pero es conocido por la compra de Telmex y por aparecer en la lista de los más ricos del mundo  
[Carlos Slim]

Es de origen puertorriqueña. Comenzó su carrera como actriz y bailarina pero se hizo famosa como cantante. Muchas de sus canciones han sido números uno en la lista de los Billboard. Ahora es una de las mujeres latinas más influyentes y tiene su propia línea de productos de belleza y zapatos.  
[Jennifer Lopez]

¿Cuál es la palabra que se repite en las dos descripciones y que introduce una información esperada? ¿Por qué cree que se utiliza? Fíjese en este ejemplo:

- a. Jennifer Lopez comenzó su carrera como actriz pero se hizo famosa como cantante.

Si comenzó su carrera como actriz, entonces lo normal es que se haga famosa al actuar en alguna película. *Pero* lo utilizamos cuando va a aparecer algo diferente a lo que se espera .

¿Podríamos decir también?: Jennifer comenzó su carrera como actriz y se hizo famosa como cantante ¿Cuál es la diferencia?

Ahora le toca a usted. Completa las frases como en el ejemplo:

- Soy española pero no me gusta la tortilla española
- Soy española y me gusta cocinar paella

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

1. Mariana es brasileña y \_\_\_\_\_  
Mariana es brasileña pero \_\_\_\_\_
2. Mi padre es moreno y \_\_\_\_\_  
Mi padre es moreno pero \_\_\_\_\_
3. Toda mi familia es alta y \_\_\_\_\_  
Toda mi familia es alta pero \_\_\_\_\_

**Conector: ENTONCES**

21. Como trabajo individual, lea este fragmento de un artículo que habla de la crisis económica en Argentina y después intente contestar las preguntas de comprensión.

En diciembre de 2019, cuando el peronista Alberto Fernández asumió la presidencia, las cosas estaban mal. Argentina había recaído en la suspensión de pagos y llevaba tres años en recesión. Entonces, a las pocas semanas, llegó la pandemia. El ministro de Economía tuvo que batallar en dos frentes. Por un lado, renegoció en largas sesiones telemáticas la deuda con los acreedores privados y consiguió un aplazamiento de los pagos y una sensible rebaja de los intereses. Eso supuso un respiro. Ahora intenta que el FMI acceda también a dilatar la devolución de su crédito.

El otro frente parecía aún más complejo: ¿cómo subsidiar a empresas y ciudadanos afectados por el parón del coronavirus? Sin acceso a los mercados de créditos Alberto Fernández tuvo que recurrir a la pura fabricación de dinero, con el riesgo de que la inflación se agravara.

- (a) ¿Qué es un aplazamiento?
- (b) ¿Qué significa "Eso supuso un respiro"?
- (c) ¿Qué quiere decir el periodista cuando utiliza el verbo "dilatar"?
- (d) ¿Qué supuso la pandemia para la economía Argentina en ese momento?

En el texto aparece la palabra "entonces" ¿Que nos quiere indicar el periodista?

- b. ¿Que la pandemia llegó inmediatamente después de la crisis económica para empeorar las cosas?
- c. ¿Que la pandemia llegó como consecuencia de la crisis económica?

22. Lea ahora el siguiente párrafo en donde Ángel Santiesteban, un escritor cubano, cuenta como le tendieron su primera emboscada:

### Primera emboscada

Al día siguiente me tendieron la primera emboscada. Me llamó el hombre del alquiler y me dijo que fuese a la casa, que tenía que verme. Justo en ese momento estaban deteniendo a Camila pero yo no tenía ni idea. **Entonces fui**, pero en lugar de entrar con la moto por donde hago cada día, entré por detrás. Ahí ví a una patrulla oculta a media cuadra. Me fui y llamé al del alquiler. Le pregunté si él sabía que había una patrulla escondida y me dijo "Ah, espera, espera" y me colgó.

A lo pocos minutos me llamó para decirme que la patrulla ya se había ido. En ese momento me di cuenta de lo que estaba pasando y que los de la patrulla estaban con él.

Llamé **entonces** al padre de Camila, pues había quedado en ir a recogerlo a un parque. Él fue el que me dio la noticia de que la habían detenido. Ahí también me temí lo peor y acerté: segunda emboscada. Llegué con la moto cerca del padre y me detuve a media cuadra de allí. Su padre estaba esperando sentado. Pero en un lado del parque vi medio oculta a una patrulla y en la otra banda a otra.

Artículo de El mundo: [https://www.lespanol.com/reportajes/20210717/debo-contar-cuba-descubran-escritor-anna-frank/596941588\\_0.html](https://www.lespanol.com/reportajes/20210717/debo-contar-cuba-descubran-escritor-anna-frank/596941588_0.html)

¿Cuáles son las diferencias entre los dos "entonces"?

	Me llamó el hombre del alquiler y me dijo que fuese a la casa, que tenía que verme. <b>Entonces fui</b> ,	Llamé <b>entonces</b> al padre de Camila
Sirve para	[Introducir una consecuencia]	[Introducir un hecho que se produce al mismo tiempo o inmediatamente después]
Pausa	si	no

Fuente: Adaptación de Corral Esteve (2010, pp. 315)

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

23. Ahora intente describir la segunda emboscada incluyendo estas dos frases en el texto:

- d. Entonces, no conseguí llegar al aeropuerto
- e. Entonces la hermana de Camila era de los nuestros.

**Conector: SIN EMBARGO**

24. Como trabajo individual, lea esta noticia:

**El libro que atesora y transmite a los niños el placer por la naturaleza**

**La obra ‘Passeur de nature’ es una invitación para que los pequeños disfruten y exploren de lo lindo y los adultos aprendan a devolverles la tierra, el campo, los árboles, las plantas y los animales**

Los padres solemos encerrar a los niños en casa, en vez de soltarlos fuera a su libre albedrío porque el hogar es un marco más seguro, limitado y simple. Sin embargo, las investigaciones de pedagogos como Célestin Freinet y María Montessori ya en su tiempo la importancia de un entorno rico para su desarrollo. Son muchos los beneficios asociados a la vida al aire libre. Por ejemplo, los niños habituados a estar más en contacto con la naturaleza tienden a enfermarse menos y están menos estresados.

El libro parte del principio de que los niños que crecen en contacto con la naturaleza construyen un equilibrio interno que va a serles útil a lo largo de toda su vida. El niño que se siente a gusto en la naturaleza será más proclive a protegerla. "El mundo de mañana", leo en la introducción, "necesita desde hoy que devolvamos la naturaleza a los niños"

Artículo adaptado del artículo: <https://elpais.com/planeta-futuro/2021-07-09/el-libro-que-atesora-y-transmite-a-los-ninos-el-placer-por-la-naturaleza.html>

Frases	Verdadero o falso
→ El periodista dice que para los padres es más fácil dejar a los niños en casa	

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

→ Los pedagogos consideran que es importante que los niños pasen tiempo al aire libre	
→ Los niños que se crían al aire libre serán más propensos a respetarla y cuidarla.	

b) En el artículo aparece este texto ¿Qué elemento sirve para unir las dos oraciones? ¿cuál cree que es su función?

*Los padres solemos encerrar a los niños en casa, en vez de soltarlos fuera a su libre albedrío porque el hogar es un marco más seguro, limitado y simple. Sin embargo, las investigaciones de pedagogos como Célestin Freinet y Maria Montessori señalaron ya en su tiempo la importancia de un entorno rico para su desarrollo.*

Cuando aparece el conector *sin embargo*, podemos hacer el siguiente razonamiento:

La primera parte de la frase parece conducirnos a una conclusión	SIN EMBARGO	llegamos a una conclusión diferente a la esperada.
--	-------------	--

Fuente: Adaptación de Corral Esteve (2010, pp. 315)

Veamos algunos ejemplos:

*Felipe estudia mucho, sin embargo, no ha tenido buenas notas:* La primera oración nos conduce a pensar que Felipe ha tenido buenas notas. Pero al final esto no ocurre así.

*Isabel es extrovertida y, sin embargo en las reuniones de familia siempre siempre está muy callada:* la primera oración nos conduce a pensar que Isabel conversa mucho en las reuniones. Pero la segunda oración nos demuestra que al contrario, en familia siempre está muy callada.

25. Ahora intente completar la primera oración de los siguientes enunciados (puntuación: 2 puntos por cada frase correcta):

1.
sin embargo, la mayoría de la población no cuenta con los suficientes recursos económicos.

2.
----

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

Sin embargo, nosotros ya hemos creado esa tecnología

3.
Sin embargo, ese modelo ha inspirado la construcción de miles de casas solares en el mundo.

26. Ahora escoja el conector más adecuado de todos los que hemos estudiado para completar las siguientes frases. (Puntuación: 1 punto por cada conector adecuado):

- f. No me gusta estudiar, \_\_\_\_\_ [sin embargo] he aprobado con buenas notas mi primer año de estudios en la universidad.
- g. Mi madre hizo un viaje por Asia. \_\_\_\_\_ [entonces] mi tío vivía en Singapur.
- h. Quisiera ir de vacaciones esta año; \_\_\_\_\_ [pero] no tengo suficiente dinero.
- i. Ayer casi llego tarde al partido de fútbol. El metro se paró unos diez minutos en la estación de Atocha. \_\_\_\_\_ [entonces] decidí salir del metro e ir andando. Fue una buena decisión porque llegué a tiempo.

**Total puntuación de los ejercicios escritos : 10 puntos**

## Los turnos de palabra 6

27. ¿Alguien tiene experiencia en conversar o negociar con españoles? Si es así, sabrán que en España un participante puede interrumpir a su interlocutor durante una negociación sin considerarse necesariamente descortés o de mala educación. ¿Qué opina de esta manera de gestionar el debate? ¿En su cultura se puede hacer lo mismo? Aporten su opinión al grupo-clase.

28. Hay interrupciones que implican "robar" el turno de palabra a la persona que está hablando. A continuación escucharemos una conversación (audio: [http://www.difusion.com/expertos-la-mp3,6 U2 5.mp3](http://www.difusion.com/expertos-la-mp3,6U25.mp3)) sobre la prohibición de fumar en lugares públicos. Escuche cómo se gestionan los turnos de palabra y sobre todo qué expresiones se utilizan. Luego complete esta tabla:

Expresiones para interrumpir y "robar" el turno de palabra

29. Ahora vamos a analizar los turnos colaborativos. Son aquellos que sirven para apoyar lo que está diciendo el interlocutor. Normalment son cortos y se emiten en un tono más bajo. Vamos a ver el siguiente video para intentar identificar las interrupciones de apoyo. El video trata de un debate sobre las elecciones en Canadá. De forma individual anote las interrupciones colaborativas que escuche en el [video](#).

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=351&v=t0R1JaN7NTE&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?time_continue=351&v=t0R1JaN7NTE&feature=emb_logo)

Ahora en parejas, escuche de nuevo el video, y anote en la siguiente tabla el minuto en el que observa o escucha las siguientes estrategias:

Estrategias	Minuto del video
Apoyo de seguimiento: "hm"	
Apoyos de acuerdo: "si" o "no" o incluso con repetición: "si,si", "no,no". Pueden ir acompañados de movimientos de la cabeza en sentido afirmativo o negativo en función de lo que dice el interlocutor.	
Apoyo al interlocutor: risas	
Otros apoyos:	

30. **Negociar es una actividad del día a día:** En parejas van a llevar a cabo una negociación. El profesor dará a los estudiantes las indicaciones sobre la situación y contexto de la simulación y los alumnos tendrán que representarla en parejas. Se intentará practicar las dos interrupciones aprendidas en la unidad.



## El lenguaje no verbal

7

31. La comunicación no verbal incluye múltiples actos diferentes, desde los gestos, las miradas, la entonación hasta el espacio entre los interlocutores o los silencios.  
¿Puede describir algunos gestos no verbales propios de su cultura?
32. Ahora escuche el siguiente video sobre la importancia del lenguaje no verbal y conteste si los siguientes enunciados son verdaderos o falsos.



Como trabajo individual indique si los siguientes enunciados sobre el video son verdaderos o falsos.

Enunciados	Verdadero o falso
→ Las emociones se transmiten sobre todo gracias a la comunicación no verbal	[verdadero]
→ Una forma de ver si hay sinceridad en un discurso es ver si la comunicación verbal y no verbal se transmite en armonía, con coherencia.	

## La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE




→ Los movimientos gestuales de la parte superior de la cara son los únicos movimientos con los que no podemos engañar al interlocutor.	
→ La cara es un canal más para comunicar nuestras emociones.	

En pareja, intente adivinar qué significa la expresión " la cara es el espejo del alma".  
Luego póngalo en común en la clase-grupo.

33. La comunicación no verbal incluye múltiples actos diferentes, desde los gestos, las miradas, la entonación hasta el espacio entre los interlocutores o los silencios. La parte no verbal de una comunicación es siempre superior a la parte verbal. Cuando han conversado con Españoles ¿Qué es lo que les choca de su forma de comportarse, de sus gestos o de su entonación? Opine en clase-grupo.



34. El lenguaje no verbal es fundamental para el apoyo a la comunicación oral. Los emblemas son gestos con un significado concreto que se pueden utilizar en espacios concretos para darles significado. Por ejemplo, en España, se incluiría como emblema el gesto que se utiliza para indicar que hay mucha gente junto a una exclamación de tipo "¡uf!". Vamos a ver algunos emblemas que se utilizan en España. En parejas intenten averiguar la interpretación de estos emblemas:

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

Emblema	Interpretación
	
	
	

Adaptación de : <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

35. Los reguladores son actos no verbales que sirven para organizar y dirigir la conversación. Se utilizan para indicar el turno, para parar la conversación o para que continúe. Los más habituales son los gestos de apoyo a la conversación a través de gestos de asentimiento o negación con la cabeza. Pero existen otros. En parejas indiquen el significado de estos reguladores no verbales:

Regulador	Interpretación
	
	

Adaptación de : <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

36. Los elementos cinésicos son importantes para llevar a cabo la negociación. A continuación, en parejas, intente identificar el significado de los siguientes gestos y posturas:

Gesto y postura	Significado
Darse la mano	
Manos cruzadas sin moverse	
Mover la cabeza de arriba a abajo	
Mover la cabeza de izquierda a derecha	
Enumerar con los dedos	
Codos apoyados en la mesa y manos juntas en posición vertical	
Ceño fruncido	
Hacer un chasquido	

Fuente: adaptación Álvarez Martínez, 2008, pp.14

37. La comunicación verbal es decisiva para el éxito de las negociaciones. En parejas, observe las imágenes<sup>1</sup> e intente identificar que tipo de mensaje transmiten cada uno de los participantes. Anote las diferencias de opinión y luego coméntelo en clase-grupo.

b.

<sup>1</sup> Imágenes obtenidas de <https://enbuscadeantares.wordpress.com/2010/09/30/%C2%BFsabes-interpretar-el-lenguaje-corporal-averiguelo-con-este-sencillo-ejercicio/>

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

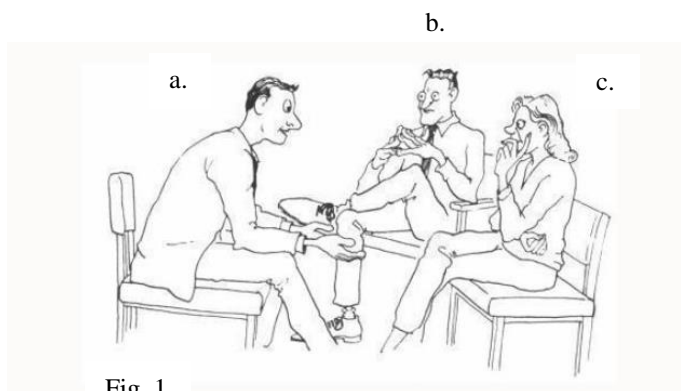


Fig. 1



Fig. 2

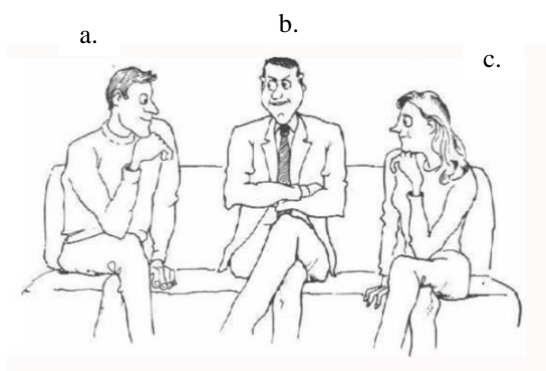


Fig. 4

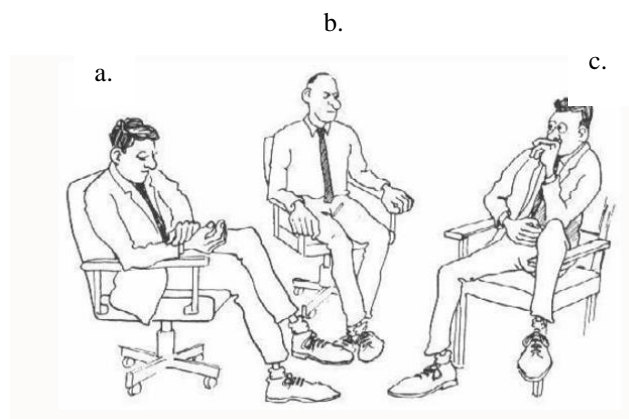


Fig. 3

38. A continuación intente clasificar a los participantes en uno de los siguientes estilos de negociación:

Estilo	Definición	Personaje
<b>Competitivo</b>	Solo quiere conseguir sus objetivos	
<b>Evitativo</b>	No está interesado en seguir sus objetivos. El objetivo es evitar perder.	
<b>Colaborativo</b>	Se quieren conseguir los objetivos pero manteniendo la buena relación con el interlocutor	
<b>Servil</b>	Lo más importante es mantener la buena relación con el interlocutor aunque se sacrifiquen los objetivos.	

Adaptado de Trujillo y García Gabaldón, 2004, pp.24-27.

39. **La cara es el espejo del alma.** Ahora en parejas, van a simular una corta conversación donde tengan que poner en práctica los gestos y movimientos no verbales aprendidos en la sesión. El profesor dará a los estudiantes las indicaciones concretas de la conversación que tendrán que simular y los alumnos tendrán que representarla en parejas

## Preparación de la Tarea Final: Una negociación Franco-española

8

40. Ahora vamos a comenzar a preparar la tarea final. Para ello tiene que entrar en internet y rellenar la ficha siguiente sobre el Restaurante Sant Pau (Cataluña, España). Para ello puede visitar el sitio web: <https://ruscaldeda.cat/>

FICHA DE LA EMPRESA	
<b>NOMBRE</b>	
<b>INDUSTRIA</b>	
<b>DOMICILIO</b>	

HISTORIA DE LA EMPRESA
<b>TAMAÑO DE LA EMPRESA:</b> ¿Es una empresa familiar? ¿Cuántos restaurantes tiene?
<b>MERCADO:</b> ¿Quiénes son sus clientes?
<b>PUNTOS FUERTES:</b>

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

41. A continuación, va a ver un video sobre la propietaria del Restaurante Sant Pau, Carme Rusalleda, y tiene que contestar verdadero o falso a los siguientes enunciados:



Video: <https://www.youtube.com/watch?v=NiShm662uqA>

Enunciado	Verdadero o falso
El empresario japonés quería crear una copia del restaurante Sant Pau en Tokio.	
La razón de la primera negativa de Carme fue que no creía que se pudiera copiar el espíritu local del restaurante.	
El empresario japonés la convenció porque iban a tener mucha fama.	
El restaurante en Tokio tenía los mismos platos de la cocina catalana que en el restaurante de Sant Pau.	



42. Ahora anote en la tabla inferior las estrategias y argumentos que utilizó el empresario para convencerla.

Estrategias	Argumentos

43. Al empresario japonés le costó mucho convencer a Carme Rusalleda ¿Cuáles cree que fueron las ventajas e inconvenientes que se planteó ella? ¿Por qué cree que terminó aceptando?

Ventajas	Inconvenientes

44. A continuación el profesor explicará a los alumnos de qué trata la tarea final.

## Tarea final: Simulación de negociación

9

[La clase tiene que estar preparada para la tarea final. En el estrado se tienen que colocar las sillas y una mesa de negociación. Se situará una cámara en frente del estrado para poder grabar la negociación y analizarla después]

### Actividades pre-negociación:

45. Cada alumno tendrá que rellenar un cuestionario de autoevaluación y uno de co-evaluación. Se dará unos 15 minutos para finalizarlo y serán incluidos en una carpeta con el nombre del grupo.

### Actividades durante la negociación:

46. Cada grupo tendrá que enfrentarse en la negociación a otro grupo de la parte contraria. La negociación será grabada por la cámara. El profesor evaluará la participación de cada alumno gracias a la rúbrica de evaluación.

### Actividades después de la negociación:

47. Los alumnos anotarán en su cuaderno el léxico nuevo que han aprendido durante la escucha de las negociaciones de sus compañeros, las estrategias interesantes que han escuchado o las actitudes no verbales que han encontrado adecuadas. Luego en clase-grupo se pondrá en común y el profesor anotará en la pizarra las contribuciones más relevantes.

## Revisión y feed-back de la tarea final

10

48. El profesor preguntará a los alumnos que describan sus emociones acerca del desempeño en la negociación de la clase anterior. Se alentará el intercambio de ideas entre todos los alumnos.
- ¿Cómo os sentís respecto a la negociación del otro día?
  - ¿Qué son las emociones que resentís? ¿Queréis compartirlo en clase?
  - ¿Consideráis que los nervios os impidieron realizar la negociación como os hubiera gustado?
  - ¿Cómo os sentistéis durante la negociación? ¿Nerviosos, tranquilos, inseguros?
49. A continuación el profesor enseñará a los alumnos un video con los momentos más interesantes de cada grupo. Al mismo tiempo, el profesor proyectará los objetivos que tenían cada grupo. En clase-grupo se valorará el cumplimiento de esos objetivos en cada una de las negociaciones. No se harán comentarios de personas particulares. La conversación se orientará entorno a estas tres cuestiones:
- ¿Qué se ha realizado en la negociación?
  - ¿Qué parte de los objetivos se han conseguido?
  - ¿Qué es lo que habría que hacer para conseguirlos en otra simulación?
50. Se volverán a formar los grupos para comentar el resultado de las autoevaluaciones individuales. Luego en clase -grupo se comentarán las autoevaluaciones grupales realizadas en la sesión 9.
51. Para finalizar la secuencia el profesor generará un debate sobre el curso. Para ello, primero les entregará a los alumnos una rúbrica para evaluar la labor del profesor.

La cortesía en un aula de español con fines profesionales para francófonos de nivel B2 de ELE

**Autoevaluación de la secuencia:**

- ¿Qué he aprendido?
- ¿Qué es lo que más le gustó y por qué?
- ¿Qué es lo que aún no ha comprendido bien?
- ¿Qué es lo que aún no sabe poner en práctica?
- ¿Qué dudas tiene de los visto en clase?
- ¿Qué le falta aún por aprender del tema y cómo lo puede hacer?

FIN