

## PRÓLOGO

# Protocolo social en el siglo XXI

**E**l hombre, como decía Aristóteles, es un ser social por naturaleza, un *zoon politikon*, es decir, un animal político. Ahora bien, desde el momento en que el hombre tiene que vivir en sociedad, necesita unas reglas o normas que regulen dicha convivencia, o sea, sus relaciones con los demás miembros de la sociedad

Es así que, desde tiempos inmemoriales, y para lograr una convivencia óptima entre las personas, en tanto que seres que viven en sociedad, ha habido tratados de urbanidad y buenas maneras. En definitiva, manuales destinados a saber cómo comportarse.

Pero la sociedad es cambiante y los cambios culturales y sociales han sido muy grandes en los últimos tiempos. Esto hace que las normas de comportamiento hayan tenido que evolucionar para adaptarse a esta nueva realidad. Fenómenos como la globalización, la inmigración o la aconfesionalidad de las instituciones públicas, por señalar los más conocidos, lo demuestran. Sin embargo, lejos de perder la importancia de antaño, hoy más que nunca son necesarias unas pautas de comportamiento en esta sociedad tan compleja del siglo XXI.

El libro que gustosamente presento trata una multitud de temas de gran actualidad, todo ello desde una perspectiva eminentemente práctica que carac-

teriza a su autora, una autora que por su experiencia y su entusiasmo desmedido conocido por todos está en una magnífica situación para escribir este manual.

El rigor, la madurez, el ingenio y la gran dedicación a la profesión hacen que esta obra de Mar Castro sea imprescindible en los estudios de Protocolo.

**M<sup>a</sup> Esther Regueiro Fernández**

Santiago de Compostela. 12 agosto de 2009

PRIMERA PARTE

# **Introducción al protocolo social**

## CAPÍTULO 1

# Cultura democrática, protocolo y realidad social

**D**esde el momento en que Carlos Fuente, presidente de la Escuela Internacional de Protocolo (a la que tengo el honor de pertenecer como profesora de Protocolo Social y Expresión Oral y Escrita), confió en mí para la elaboración de este libro, me sentí feliz por la oportunidad que me estaba ofreciendo: podía hablar de una disciplina, base de toda convivencia, en la que creo, adoro, practico y enseño y por la que llevo años luchando en busca del reconocimiento que merece y de la cual, a mi humilde entender, carecía.

Creo firmemente en la necesidad de unas pautas de comportamiento naturales, sencillas, lógicas y actuales que aporten seguridad a nuestras relaciones y las magnifiquen. Es hora de dejar de padecer y empezar a disfrutar de nuestro trato con los demás.

Carolina, una de mis alumnas de Educación Social, me dijo en una ocasión: “Mar, disfrutas tu asignatura. La vives, la sientes, crees en ella. Y todas esas sensaciones nos las transmites”. Creo en lo que predico, en la importancia de su conocimiento y en su ineludible puesta en práctica.

Paralelamente a la felicidad por la confianza recibida me sentí en la obligación de transmitir, a través de este libro, las mismas sensaciones que trato de contagiar en los cursos que ofrezco.

A lo largo de la presente obra trato de plasmar la idea de que tenemos que ser conscientes de las consecuencias de nuestra conducta (no nos afecta sólo a nosotros); sensibilizar en la necesidad e importancia de las relaciones humanas y conocer la dimensión de nuestro comportamiento. Y todo esto, sobre una base en la que predominen el respeto, la naturalidad, la discreción, la tolerancia y la sencillez.

*Yo no soy mejor que tú; tú no eres mejor que yo.* Simplemente, tenemos unas actitudes, unas aptitudes y unas cualidades que nos diferencian de los demás. Diferencia que humaniza, embellece y enriquece las relaciones sociales.

Abogo por la consecución de un comportamiento elegante al que podemos aspirar todos y cada uno de nosotros. “La elegancia se muestra, no se demuestra”. Cristina Allott, documentalista y experta en protocolo, pronunció esta máxima en una conversación que mantuvimos sobre el tema.

Oscar Wilde decía que “la elegancia brota desde dentro, nace y es cualidad del espíritu, se expande y denota en la forma cotidiana de ser uno mismo”<sup>1</sup>.

Esta elegancia “nace por sí misma, sin necesidad de ser forzada por las circunstancias. Florece en las cuestiones más prosaicas con tanta claridad como en los actos más nobles”<sup>2</sup>.

“El protocolo es decisivo para un mayor entendimiento entre los pueblos... Todos los grupos, sin excepción, tienen normas que regulan sus actos y ceremonias. Pueden diferir en lo recargado o sencillo de sus rituales, en lo rígido o flexible de los mismos; pueden incluso no encontrarse codificadas formalmente, pero existen, y su vulneración viene acompañada, cuando menos, de un inmediato rechazo social. Si el protocolo genera pasiones, desencadena intereses y mueve estrategias es porque resuelve problemas, solventa tensiones y articula la sociedad”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Fernando Ramos, Revista Internacional de Protocolo, nº 37.

<sup>2</sup> <http://www.buenvivir.org/protocolo/comportamiento1.htm>.

<sup>3</sup> Juan Carlos Gafo, Revista Internacional de Protocolo nº41.

Conducirte con naturalidad en cualquier tipo de ambiente, adquirir seguridad en tu forma de actuar, proyectar la mejor imagen en cada momento, conocer las formas adecuadas para el tratamiento a las personas, realizar el saludo más conveniente a cada ocasión, cumplir en cada momento el papel que nos toca ejercer, destacar por nuestra discreción y elegancia, ser tolerantes y solidarios, saber llevar en cada momento la indumentaria adecuada, demostrar nuestra educación en la mesa (“en la mesa y en el juego...”), todo ello imprime un valor añadido a nuestro currículum personal y profesional y afecta al protocolo social.

Las enseñanzas *vitales* o *sapienciales* nacieron en el Imperio Antiguo. “Suelen enseñar a los hombres a mantener la correcta medida de las cosas, a ser respetuosos y discretos. Contienen una ética social: todo aquel que siga las instrucciones favorece la vida en común, la paz y la armonía de todos los seres humanos. La comprensión de este contexto constituye la esencia de la sabiduría egipcia antigua. Dicho de otro modo, no había en Egipto un código moral sino una experiencia de la honestidad del hombre adquirida y transmitida de padres a hijos que refleja una vida personal y social”<sup>4</sup>.

El *Papiro de Prisses*, primer código de conducta y buenas maneras, está contenido en *Las Instrucciones de Ptahhotep*<sup>5</sup>, divididas en cuatro papiros que datan del año 2500 a. C. En ellos, Ptahhotep escribe relatos de una vida, de los principios y valores que hay que seguir, la narración de algún acontecimiento personal importante y elementos propios de la naturaleza humana. Además, el autor reclama modestia y honradez, discreción, paciencia, generosidad, moderación y el justo medio. Por el contrario, se previene contra las amenazas, la codicia, las calumnias y la lascivia<sup>6</sup>.

El inicio del manuscrito alude a las hermosas palabras, expresión que para los egipcios designaba la buena educación: “El comienzo de los preceptos de las hermosas palabras que el visir Ptahhotep ha escrito para instruir a los ignorantes en el conocimiento y en el método correcto de las hermosas palabras como algo beneficioso para quien escuche y perjudicial para quien lo desobedeza”<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> <http://lashabilidadesdeatenea.blogspot.com/2009/01/las-enseanzas-de-ptahhotep.html>.

<sup>5,6</sup> <http://protocolosociedad.blogspot.com/search?q=papiro+de+prisses>.

<sup>7</sup> <http://www.laguia2000.com/edad-antigua/el-codigo-de-hammurabi>.

El papiro, escrito en hierático, se conserva en la actualidad en la Biblioteca Nacional de París. En el Anexo II de este libro (ver página 316) encontrarás indicaciones de Ptahhotep.

El *Código de Hammurabi* es el primer código legal de la historia<sup>8</sup>. Hammurabi (1792 a.C.-1750 a.C.), sexto rey de la dinastía babilónica, enumera las leyes recibidas del rey Marduk. Consiste en una estela de basalto negro, de algo más de dos metros veinte de altura, que recoge 282 leyes ordenadoras de las normas sociales que rigen la vida cotidiana.

El origen de la *ley del talión* se encuentra en este códice. La importancia de este código de conducta “radica en establecer la aplicación de sanciones por parte de un organismo estatal específico, reemplazando la venganza privada y compilando las costumbres de los sumerios”<sup>9</sup>.

El Código está escrito en lengua acadia con caracteres cuneiformes. Se conserva, actualmente, en el museo del Louvre de París. En el Anexo I (ver página 301) se enumeran las 282 leyes.

José Antonio de Urbina define el protocolo social como un “conjunto de costumbres, usos y reglas que, a tenor de los cambios en la sociedad, regulan el comportamiento y las relaciones humanas para mejorar la calidad y la eficacia de nuestra acción personal y, en último lugar, nuestra convivencia con los demás”<sup>10</sup>.

Las normas de protocolo social se basan en la lógica de la época en la que surgen. Motivo por el cual a muchas de ellas no les encontramos sentido o las consideramos desfasadas. Tanto las sociedades como las relaciones personales sufren procesos evolutivos y las recomendaciones que afectan a comportamientos sociales deben tener en cuenta estas evoluciones y adaptarse a la época, el ambiente y a las personas.

El protocolo es sensato y lógico (te ayuda a lograr el objetivo que te propones), pretende conseguir una buena relación con los demás, acercarte (sin confundir cercanía con vulgaridad)<sup>11</sup> y ser muy respetuoso con la intimidad ajena.

---

<sup>8,9</sup> <http://www.laguia2000.com/edad-antigua/el-codigo-de-hammurabi>.

<sup>10</sup> *El gran libro del protocolo*. Temas de hoy. 2001.

<sup>11</sup> <http://noticiasprotoccolo.blogspot.com/2008/protoccolo-com-flix-losada.html>.

La forma de relacionarnos y los patrones de conducta y de convivencia actuales han sufrido un cambio considerable. Se han diversificado y, en muchos casos, rodeado de una enorme complejidad: surgimiento de nuevas escalas de valores; sustanciales variaciones en el concepto de familia y pareja que incluye el cada vez mayor e influyente papel de la mujer en el mercado de trabajo; pérdida de ideales y principios que dificultan la cohabitación ciudadana; nuevas culturas conviviendo en el mismo espacio con idiosincrasias, tradiciones y costumbres diversas; falta de una conciencia crítica y social que inhibe en la consecución de un espíritu de humanidad; un consumismo desenfrenado asociado a una irresponsable *ley del mínimo esfuerzo*; una generalizada despreocupación por la escucha, hay mucho que decir pero poco que aprender; el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación, que ha facilitado y modificado de forma trascendente la manera de trabajar, de comunicarse y de relacionarse y, por ende, las normas de cortesía aplicadas a las relaciones sociales.

Estos cambios no deben retraernos y hacer que mantengamos las *antiguas costumbres*. Todo lo contrario: hemos de adaptarnos a la realidad social que nos rodea y encontrar la manera de dignificar y ejemplarizar las relaciones sociales en el marco del respeto, a uno mismo y a los demás, potenciando la amabilidad, el detalle, la ayuda, la comprensión y la seguridad, alentando el diálogo y la cooperación entre diferentes culturas, todo ello, aderezado con una buena sonrisa.

El antropólogo social Claude Lévi-Strauss afirma que “el progreso sólo es posible concebirlo si existe relación e intercambio entre culturas que, no obstante, deben mantener para que su aportación sea valiosa, sus propias peculiaridades... Es necesaria la coalición de las diversas culturas, que se comuniquen y, en cierto sentido, se unan. Pero que a la vez que interaccionan, mantengan las diferencias, las peculiaridades que les son propias a cada una. La civilización mundial no podría ser otra cosa que la coalición, a escala mundial, de culturas que preservan cada una su originalidad”<sup>12</sup>.

“La sociedad actual es el amalgama de múltiples formas de pensamiento y de expresiones culturales diversas, como diversos son los grupos humanos que la constituyen. La cultura democrática es el conjunto de actitudes,

---

<sup>12</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Levi-Strauss>.



conocimientos y valores que posee y aplica un sujeto en su actuación social; es el conocimiento de las leyes, los derechos y obligaciones que ejerce un ciudadano cuando se relaciona con los demás en el ejercicio profesional, laboral, político y organizacional. Es, fundamentalmente, producto de un proceso de interacción e impregnación colectiva de las experiencias de los individuos en la sociedad. El ejercicio de la democracia implica la aceptación de la diferencia; de la pluralidad ideológica y étnica”<sup>13</sup>.

Juan Carlos Gafo confirma que “en democracia es cuando se presenta la necesidad de regular y explicitar la vida social”<sup>14</sup>.

El protocolo social actual hace una simbiosis entre tradición y progreso, respetando la tradición pero capacitándola de la innovación necesaria para adecuarla a la realidad social que vivimos.

¿Cuántas veces nos cuestionamos la lógica de nuestro comportamiento y aun cuando nuestra respuesta es negativa mantenemos con empeño nuestra conducta y la llevamos a extremos insostenibles? Sería deseable preguntarnos por qué.

El protocolo no es una ciencia exacta<sup>15</sup>, no hay una respuesta válida para todas las circunstancias. Debemos aplicar con flexibilidad, criterio y sensatez el procedimiento más adecuado a cada situación concreta.

Huyamos de disculpas vacías de contenido, de protagonismo ilimitado, de opiniones subjetivas y de actitudes transgresoras y pongamos el acento en “generar acciones que repercutan constantemente en el conjunto de la sociedad”<sup>16</sup> que ayuden a expandir la importancia, necesidad y aplicación de las buenas maneras.

“Lo que parece, *es* y tenemos que intentar que *parezca* aquello que intentamos que *sea*”<sup>17</sup>.

Una de las consecuencias que trae aparejada las crisis económicas es el auge de éstas y de la educación. ¿Te has preguntado alguna vez por qué?

---

<sup>13</sup> <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-05.htm>.

<sup>14</sup> Revista Internacional de Protocolo n° 41.

<sup>15</sup> Revista Internacional de Protocolo n° 2.

<sup>16</sup> Carlos Fuente, Revista Internacional de Protocolo, n° 46.

<sup>17</sup> Félix Losada, <http://www.noticiasprotocolo.blogspot.com/>.

Curioso, ¿verdad? “Las formas no dependen de las profesiones, sino de las personas que las integran. Las buenas formas son patrimonio de la humanidad”<sup>18</sup>.

Carlos, me pediste que escribiera “un libro innovador que sitúe al protocolo social en los tiempos actuales y que tenga una base científica”. Un libro sobre el nuevo protocolo social: el protocolo social del siglo XXI.

---

<sup>18</sup> Purificación Pujol, Revista Internacional de Protocolo n° 44.

## CAPÍTULO 2

# La sostenibilidad

La sostenibilidad no es una moda sino un criterio”<sup>1</sup>. Gloria Campos define en esta máxima la prioridad del medio ambiente, de la naturaleza y su entorno en todos los ámbitos de las relaciones humanas: social, profesional, económico, político, etc.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente, celebrada en Estocolmo en 1972, definió el significado de *medio ambiente* como “el conjunto de componentes físicos, químicos y sociales capaz de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas”<sup>2</sup>.

Mejorar nuestras condiciones de vida, la tan ansiada calidad de vida, independientemente de cualquier otro factor o consecuencia que este objetivo pueda generar, ha conducido a un progresivo desgaste del medio ambiente.

---

<sup>1</sup> Revista Internacional de Protocolo, nº 49.

<sup>2</sup> *Manual de sensibilización en medio ambiente* (Confederación de Empresarios de Lugo, Dirección Xeral de Formación e Colocación de la Consellería de Trabajo de la Xunta de Galicia y Fondo Social Europeo).

Se habla mucho de impacto ambiental, pero, ¿en qué consiste?: “En la alteración que se produce en el ambiente cuando se lleva a cabo un proyecto o una actividad, y que puede ser favorable o desfavorable para el medio, no siendo, pues, siempre negativa”<sup>3</sup>.

El desarrollo sostenible es aquél que asegura las necesidades del presente sin involucrar la competencia de las generaciones futuras para hacer frente a sus necesidades. En la actualidad, busca “que permita la mejora de las condiciones de vida y que, a la vez, sea compatible con una explotación racional del planeta, que cuide el medio ambiente”<sup>4</sup>.

Acciones como tirar al suelo, al retrete, al río, al mar... una colilla, un pañuelo de papel usado, el envoltorio del caramelo o del masticable, la funda plástica que envuelve la cajetilla de cigarrillos, la pajita del zumo, la bolsa vacía de las patatas, el envase de tu refresco favorito, la publicidad que colocan en el parabrisas de tu coche, el botellín vacío de agua o el ticket de la compra, evidencian nuestra falta de sensibilidad y desconsideración con la naturaleza y con el entorno que nos rodea. ¿Te has parado a pensar cuántos años tardan en degradarse? ¿Y la contaminación que generan?

¿Sabías que en el último medio siglo se ha producido más basura que desde el origen del hombre hasta 1960?<sup>5</sup>. Alarmante, sin duda.

Nuestra contribución al cuidado de la naturaleza debe comenzar por la concienciación en la necesidad de separar correctamente para proceder a la recuperación y aprovechamiento de los envases. Melchor Ordóñez, ingeniero industrial y director general de Ecoembes, ofrece algunos ejemplos: “Con cinco botellas de agua mineral se fabrica, por ejemplo, un forro polar; el plástico reciclado de una botella de lejía da lugar a una tubería; con el acero y el aluminio reciclado se obtienen láminas para producir bicicletas o automóviles, y a partir de los *briks* reciclados se consiguen sacos de cartón”<sup>6</sup>.

---

<sup>3,4</sup> *Manual de sensibilización en medio ambiente* (Confederación de Empresarios de Lugo, Dirección Xeral de Formación e Colocación de la Consellería de Trabajo de la Xunta de Galicia y Fondo Social Europeo).

<sup>5</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Reciclaje#Curiosidades>.

<sup>6</sup> La Voz de Galicia, Mercados, Reciclaje, 22/2/09.