

Protocolo social

María del Mar Castro Maestre

ÍNDICE

PRÓLOGO	
Protocolo social en el siglo XXI	15
Primera parte. Introducción al protocolo social	
CAPÍTULO 1	
Cultura democrática, protocolo y realidad social	19
CAPÍTULO 2	
La sostenibilidad	27
CAPÍTULO 3	
Saber ser, saber estar	37
La naturalidad	39
El respeto	40
- ¿Cómo materializamos el respeto? ¿En qué consiste?	41
La prudencia	42
La discreción	42
La sencillez	43
La tolerancia	44
La amabilidad	46
La simpatía	46
La cordialidad	47
La empatía	48
La sonrisa	48
La cortesía	50
El sentido del humor	51

El autocontrol	52
La puntualidad	53

CAPÍTULO 4

Urbanidad	55
Ceder el paso	58
La cuestión del tabaco	61
Palabras malsonantes	64
Situaciones ‘naturalmente’ incómodas	66

CAPÍTULO 5

Al volante	69
------------------	----

Segunda parte: Relaciones sociales

CAPÍTULO 6

Las presentaciones	77
Presentaciones en la empresa	80
Presentaciones en la vida social	80
La autopresentación	81
La despedida	82

CAPÍTULO 7

Los saludos	83
El apretón de manos	85
El beso en la mejilla	87
El beso en la Antigüedad. Peculiaridades	88
El abrazo	88
El saludo a la Familia Real	89
El saludo a las autoridades eclesiásticas	89
El saludo en otros países. Curiosidades	89
- Chile	89
- Corea	89
- India	90
- Japón	90
- Malasia	90
- Países islámicos	90
- Rusia	91

CAPÍTULO 8

Los tratamientos	93
------------------------	----

CAPÍTULO 9

Etiqueta y discapacidad	99
-------------------------------	----

CAPÍTULO 10	
Los regalos	107
Qué regalar	108
- Listas de boda	110
- Flores	112
- Vino	113
- Dulces	113
Cuándo abrir los regalos	114
Presentación de los regalos	114
Rechazar un regalo	115
'Hacer vaca'	115

CAPÍTULO 11	
Encuentros sociales	117
Las visitas	117
Un perfecto anfitrión	122
El invitado correcto	127

Tercera parte: Comunicación

CAPÍTULO 12	
Comunicación no verbal	133
Kinesia	135
- El lenguaje gestual	136
- La mirada	139
Paralingüística	140
Proxemia	141

CAPÍTULO 13	
Comunicación oral	145
La escucha activa	145
El arte de conversar	147
Al teléfono	154
El móvil	157

CAPÍTULO 14	
Comunicación escrita	161
Tarjeta de visita	164
Carta personal	165
Correo electrónico	167
SMS	169
Telegrama	170
Felicitación	172
Saluda	172

Invitación	173
Elaborando un discurso	174

CAPÍTULO 15

Las nuevas tecnologías	177
Netiquette	183
World Wide Web (WWW o W3C)	185
El correo electrónico	187
Transferencia de ficheros (FTP)	188
Grupos de noticias (Newsgroups)	188
Listas de distribución	189
IRC (Internet Relay Chat)	190
Blog	191

Cuarta parte: La imagen personal

CAPÍTULO 16

La importancia de la imagen	195
--	-----

CAPÍTULO 17

La elegancia	201
La elegancia femenina	204
La elegancia masculina	206
Significado de los colores	208

CAPÍTULO 18

Primera impresión	211
--------------------------------	-----

CAPÍTULO 19

Indumentaria	217
Fondo de armario	224
Los complementos	225
- Los zapatos	225
- La corbata	227
- Bolsos	231
- Tirantes y cinturones	232
- Sombreros y tocados	233
- Peinado	234
- Maquillaje	234
- Las gafas de sol	235
- Joyas	236
- Los guantes	236
- Pañuelos	237
- Las bufandas	237

- Paraguas	238
- Perfumes	238
- El abanico	238

CAPÍTULO 20

La etiqueta	241
Etiqueta femenina	243
- Traje corto	243
- Traje cóctel	244
- Vestido largo	244
Etiqueta masculina	245
- Chaqué	245
- Esmoquin	247
- Frac	248
Equivalencia etiqueta masculina-etiqueta femenina	249

Quinta parte: La mesa

CAPÍTULO 21

Elementos y decoración de la mesa	253
La servilleta	257
Los ceniceros	258
La decoración de la mesa	258
Origen de los cubiertos	259
- La cuchara	259
- El tenedor	260
- El cuchillo	261

CAPÍTULO 22

Comportamiento en la mesa	263
En la mesa	264
Expresiones culinarias	269
Accidentes	270
El vino	271
Curiosidades en torno a la mesa	274
- La propina	274
- El eructo	275
- La mano izquierda	275
- La sobremesa	276
- Uso de palillos orientales	276

CAPÍTULO 23

Saber comer	277
Degustación de los alimentos	277

La degustación del café	284
El ceremonial del té	287

CAPÍTULO 24

Tendencias actuales en la organización de comidas	291
Tendencias actuales en la restauración	295

ANEXOS

ANEXO I: El Código de Hammurabi	301
ANEXO II: Algunas indicaciones de Ptahhotep	316
ANEXO III: Glosario sobre discapacidades	317
ANEXO IV: El lenguaje de las flores	322
ANEXO V: El significado de las piedras preciosas	326
ANEXO VI: Expresiones latinas	328
ANEXO VII: Abreviaturas en la expresión escrita	331
ANEXO VIII: Siglas y términos de la era moderna	334
ANEXO IX: Emoticones	340
ANEXO X: Terminología de la moda y el estilismo	343
ANEXO XI: Glosario de términos culinarios	349
ANEXO XII: El café. Tipos y formas de preparación. Diccionario del café expreso	358
ANEXO XIII: Variedades de té	364

BIBLIOGRAFÍA	367
---------------------------	-----