

el protocolo social: comportamiento a la medida

Cualquier persona, a lo largo de su vida, ha de asistir a acontecimientos o eventos de variado tipo: una entrega de premios, una boda, un funeral, una presentación, una fiesta informal... Actualmente las habilidades sociales han pasado a ser algo primordial en la sociedad, para podernos relacionar a nivel nacional e internacional, en un mundo cada vez más globalizado y multicultural.

El protocolo social hace referencia a este tipo de situaciones y a cómo se han de comportar en ellas las personas de acuerdo con los códigos de conducta establecidos o los protocolos vigentes en cada uno de los casos. Desde cómo ir vestido, a cómo realizar los saludos, las presentaciones, qué conversaciones utilizar, actitudes más apropiadas, modales en la mesa, etc.

Todos estos conocimientos son manejados con soltura por los profesionales de la Asesoría de Imagen, que aconsejan a sus clientes para ayudarles a interrelacionarse y a transmitir una buena proyección externa de su persona. Por ello, deben conocer las técnicas y usos que influyen en las relaciones sociales, así como saber adaptarlos a los diferentes contextos socio-culturales.

Existen diferentes especialidades y niveles de protocolo, dependiendo de si son de tipo religioso, civil, militar, del sector público, privado..., en el ámbito empresarial, institucional, en el sector de la hostelería, en el deporte, en actos oficiales, etc. Cada uno de ellos con sus peculiares modos de funcionamiento. También se ha de tener en cuenta que existen determinadas ceremonias, que no están sujetas a ninguna norma de protocolo.

Con su trabajo, el Asesor de Imagen ayudará a mejorar las relaciones interpersonales de su cliente, haciéndolo sentir socialmente habilidoso. Trabaja con él los saludos, los tratamientos, las presentaciones, los regalos, el comportamiento en la mesa... Le asesorará en cuanto a vestuario, buenos modales o exposición en público.

Especial atención se ha de prestar cuando el cliente haya de tratar con personas de otros países o culturas, como es el caso del



Por M.ª Carmen Cazcarra
Directora de la Escuela Superior de Imagen personal

mundo árabe u oriental, en los que se funciona de diferente manera en cuanto a protocolos.

Algunas directrices de comportamiento en actos sociales pueden ser las siguientes:

Ejerciendo de anfitrión

El anfitrión es la figura central en la organización de un acontecimiento. Es la persona que tiene que atender a los invitados y hacerles sentir cómodos en su espacio. Las celebraciones en las casas son más propias de otros países europeos, ya que en España estamos más acostumbrados a salir a celebrar acontecimientos a restaurantes, bares, etc. Aun así, cada vez se están convirtiendo en más comunes las celebraciones en casa, por ser consideradas más personales y privadas. El anfitrión tendrá que supervisar todos los detalles, presentar a sus invitados, no deberá vestir ostentosamente y se situará en un plano discreto, sin perder el control de la situación.

¿Cómo saludar?

En la historia de la humanidad, los tipos de saludos han variado según los pueblos y las culturas. El más extendido por todo el mundo es el apretón de manos, aunque pueblos como el japonés, evitan el contacto físico en el saludo y muestran su respeto mediante inclinaciones del cuerpo hacia delante.

En el momento de estrechar una mano hay que cogerla entera y se debe realizar de manera firme, aunque no excesivamente

fuerte, y siempre mirando a la cara a la persona que saludamos. Correcto es acompañar el saludo con una frase amable y sincera.

El saludo es una norma social imprescindible. Mientras que en los pueblos se saluda hasta a los desconocidos, en la ciudad se suele saludar a las personas conocidas con las que te cruzas, o al entrar en una tienda, ascensor, etc. Negar el saludo a una persona conocida es una manera de demostrar enfado y puede significar una grave ofensa.

La manera más cortés de saludarse es besando la mano, y aunque esta práctica está en desuso, se sigue realizando en saludos eclesiásticos, a los miembros de la familia real o ante damas que ostenten altos cargos, títulos nobiliarios, etc.

Haciendo las presentaciones

Es necesario presentar siempre a la persona que nos acompaña. Lo normal es que el inferior sea presentado al superior, el de menor rango al de mayor rango, el de menor edad al más adulto, el empleado al jefe y el hombre a la mujer. Para presentar, es necesario conocer el nombre de los implicados y si es posible el apellido. Las presentaciones son preferibles realizarlas de pie.

Cómo despedir

Es fundamental la naturalidad y la brevedad, para evitar que las despedidas se prolonguen eternamente. En el momento de la marcha, las visitas se han de acompañar a la puerta, bien sea al ascensor del piso o a la verja de salida si es una casa.

algunas ideas

- Las habilidades son imprescindibles para relacionarnos a nivel nacional e internacional.
- Existen protocolos de tipo religioso, civil, militar, del sector público, privado..., en el ámbito empresarial, institucional, en el sector de la hostelería, en el deporte, en actos oficiales, etc.
- El anfitrión no deberá vestir ostentosamente y se situará en un plano discreto, sin perder el control de la situación.
- Al estrechar una mano lo deberemos de hacer de manera firme, mirando a la cara de la persona y acompañando el saludo con una frase amable.
- La cultura japonesa evita el contacto físico en el saludo y muestra su respeto mediante inclinaciones del cuerpo hacia delante.