



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



“Ceremonial, Protocolo y Etiqueta”

Prof. Damián Faccini

DEFINICIONES

Protocolo: es un conjunto de normas y reglas de aceptación general que se observan en la práctica oficial. Está basado en el "principio de cortesía internacional". Deriva del latín "Protocollum" y se refiere al nombre que se daba a la primera hoja encolada en algunos documentos formales. Luego se extendió al conjunto de reglas atinentes al Ceremonial Diplomático o Palatino.

En la actualidad se usa para referirse a las escrituras y actas notariales foliadas y especialmente alude a la realización de una ceremonia formal del Estado, la Iglesia o el Ejército. Es diplomático.

El protocolo implica un sentido de:

- LUGAR: El invitado de honor se ubica a la derecha del anfitrión
- TIEMPO: El anfitrión habla primero, el invitado de honor después, etc.
- FUNCIÓN: El anfitrión preside

Ceremonial: es el conjunto de formalidades que reglamenta las relaciones entre las personalidades en ceremonias y actos, de acuerdo con un principio de igualdad jurídica, dando a cada uno de los participantes el privilegio y las inmunidades a las que tienen derecho. Es un elemento de orden para evitar fricciones y resolver divergencias.

Características del ceremonial:

- DINÁMICO: porque cambia y hay que adecuarlo a cada circunstancia
- ESQUEMÁTICO: Debe tener un esquema preestablecido

- SENCILLO
- PRACTICO

Etiqueta: comprende las reglas lógicas para manejar las relaciones con nuestros semejantes. Son usos y costumbres de una sociedad en un determinado periodo.

ETAPAS EVOLUTIVAS DEL CEREMONIAL

- CEREMONIAL-ACTOS DE CULTO: ligado a lo religioso. Período del rey-dios o rey-sacerdote. Se extiende desde los orígenes de la humanidad hasta la caída del Imperio Romano de Occidente por la invasión bárbara.
- CEREMONIAL-ARTE: desde la formación del Sacro Imperio Germánico hasta mediados del siglo XX. Nació en las monarquías de derecho divino. Las figuras centrales son el major domus, los chambelanes, los heraldos. Predominan el rigor y la aparatosidad. La corte como arte exquisito.
- CEREMONIAL-SABER PRÁCTICO: la característica saliente es la normatividad. Es organizado, articulado, sistematizado. La figura central es el especialista o funcionario encargado del área. Pierde complejidad.

CEREMONIAL COMPARADO

- **Francia:** Los reyes han dejado una especie de pasión por las ceremonias, motivo por el cual nos encontramos con listas interminables de precedencias y grandes refinamientos en la mesa, en los modales y la vestimenta. Aún hoy todas las ceremonias oficiales se ajustan a un protocolo muy estricto y lleno de detalles
- **Estados Unidos de América:** Todo el Ceremonial oficial se rige por decisiones del presidente, cambia con el estilo de cada uno de ellos. Es transformado permanentemente y casi podríamos decir que es poco ceremonioso.
- **España:** Con su monarquía constitucional (el rey gobierna con un presidente elegido por el pueblo) se mantiene un ceremonial lleno de preciosismos, sobre todo en lo concerniente a la corona y a sus miembros.
- **Inglaterra:** nos tiene acostumbrados a un gran despliegue de fastos en todas sus ceremonias. La Casa Real permanece protegida por las tradiciones, como un monumento viviente a la memoria de un gran imperio.
- **Marruecos:** Esta monarquía constitucional mantiene tradiciones muy antiguas en su ceremonial, que están ligadas con su ancestral religión musulmana.
- **Túnez:** A pesar de que la base de Túnez es similar en religión, usos y costumbres a la de Marruecos, el ceremonial que se utiliza respeta las reglas occidentales (incorporadas del aprendizaje del ceremonial Francés)
- **Arabia Saudita:** Tiene un gobierno absolutista, con normas jurídicas fundamentadas en las leyes religiosas del Islam, aplicadas a rajatabla.

- **China:** Fue la cuna del ceremonial. Al ser sus emperadores “Hijos del Cielo”, todas las normas y reglas eran elaboradísimas.

CEREMONIAL CASTRENSE

- Importancia práctica:
 - No ofender símbolos patrios.
 - No infringir “etiquetas”.
 - Saber cómo actuar.
 - Evitar situaciones embarazosas.

Saludos Militares:

Como todos los saludos este asegura que se está desarmado. Algunos de ellos son:

- Saludo con espada
 - Saludo con cañón
 - Presentar armas o arbolar remos
 - Arriar velas o gavieros en gracias
 - Honores con pito marinerero
 - Honras fúnebres
 - Sepelio en el mar
-
- Los presentes:
 - A diferencia del ceremonial social, en esta instancia, al término de visitas protocolares es tradición intercambiar escudos heráldicos de la unidad u objetos similares de gran valor simbólico pero nunca pecuniario.

- Ceremonias conjuntas:
 - Aniversario de la Revolución De Mayo
 - Aniversario de la Independencia Nacional
 - Día de la bandera Nacional
 - Recordación de los muertos en el Atlántico Sur
 - Día de los muertos por la patria
 - Ceremonia conjunta de egreso de oficiales
 - Cena de camaradería
 - Puesta en posesión y juramento del jefe de Estado
 - Mayor conjunto
 - Honores a jefes de Estado y Gobierno Extranjeros

NORMAS DE ETIQUETA Y CORTESÍA

Trato:

- Ser deferentes
- Demostrar cordialidad en el saludo
- Saber sonreír
- Esforzarse por recordar a las personas
- Saber preguntar
- Tener una expresión amable, placida que acompañe las frases y gestos amistosos
- Saludar con frases cortas, típicas de cortesía y profundizar en el saludo con el fin de generar clima.
- Mirar a los ojos del presentado, sin insistencia
- Saber callar
- Hablar con corrección
- Puntualidad

Reglas del buen conversador:

- Evitar temas tabú
- Conversador = oyente
- No acaparar ni cortar la conversación
- Evitar la murmuración y repetición
- Mantener la misma postura

Deberes del Anfitrión:

- Se viste con gusto y sencillez, sin ostentar ante sus invitados ropa o joyas llamativas y lujosas.
- Se encuentra listo para recibir a los invitados media hora antes de lo que se ha fijado en la invitación y los recibe con la mejor sonrisa.
- Luego de un breve saludo e intercambio de palabras, pregunta a cada invitado si desea tomar un aperitivo y éste se lo transmite al personal de servicio pertinente.
- Procura que todos los preparativos se hayan cumplido antes de la hora señalada.
- No menciona los gastos que ha realizado y tampoco se lamenta por lo mucho que ha trabajado.
- Es el encargado de hacer las presentaciones e iniciar una conversación de un tema.
- No regaña al servicio frente a los invitados sino que procura hacerlo al finalizar el evento o el día después con el fin de conocer las causas e instruirlos.
- Si tiene niños, hará que saluden a los presentes y se retiren en el caso de que el evento no sea para ellos.
- Designa el lugar adecuado para dejar paraguas y abrigos.
- Dirige la fiesta en su totalidad:
 - comprueba que la comida se sirva en el momento adecuado,
 - que todos tengan su bebida,
 - que haya suficientes ceniceros y estos se vacíen;

- disimula las imprudencias de sus invitados.
- Prestará la misma atención a todos los invitados, distribuyendo la atención entre los diferentes grupos en idéntica proporción, sin detenerse en uno determinado.
- Intentará integrar a aquellos invitados que se encuentran solos o arrinconados.
- Generará contactos y hará RRPP.
- Agradece los obsequios recibidos:
 - si son flores las colocara en un sitio visible.
 - si son bombones, vinos, licores o algún postre, los llevara a la mesa en el caso de que resulten adecuados a los manjares que se sirven. Caso contrario, luego de dar las gracias, los hará degustar en la primera oportunidad.
- El anfitrión no toma la iniciativa de concluir el festejo. Permanecerá sentado mientras sus invitados lo estén. Cuando alguien se marche, lo acompañara hasta la puerta y regresara junto al resto.

BRINDIS

Se brinda por muchos motivos:

- En una boda, por la felicidad de los contrayentes.
- En una cena de negocios, por la buena marcha de la empresa.
- En un crucero, por el buen éxito del viaje.
- En una fiesta de graduación, por los logros profesionales.
- En un bautizo, por el porvenir del niño.

El orador procurara:

- Palabras breves y emotivas.
- La fórmula inicial ha de ser: "Brindo por...".

- Los demás mantendrán sus copas levantadas y escucharán con atención en actitud de participación silenciosa.
- Si el brindis es protocolario la pose y los ademanes del orador han de mantener cierta rigidez. Sus palabras serán cordiales y pronunciadas en actitud deferente.
- Tras el brindis todos elevarán las copas a la altura de los ojos y beberán al unísono por el motivo expresado.

Quién hace el brindis:

- En una boda: el padrino o padre de la novia.
- En una comida de negocios: la persona que ostenta el cargo más elevado.
- En una celebración deportiva: el presidente del club.
- En el homenaje a un amigo: cualquier asistente al acto, preferentemente el organizador del homenaje.

Requisitos para brindis formales

- Se brinda con champagne
- En una cena se brinda antes del postre con el fin de que durante la comida se degusten distintos vinos por cada plato

Deberes del invitado

- Agradecer y responder la invitación del anfitrión, manifestando en forma clara su voluntad de asistir o excusándose en el caso de no poder hacerlo.
- PUNTUALIDAD: ni antes, ni con demasiado retraso de la hora fijada.
- Averiguará sólo lo necesario con el objeto de saber (si no estuviera indicado en la tarjeta) cómo debe vestirse con el objeto de no desentonar.
- No hablará de enfermedades ni sus problemas o lamentos.
- Será cortés y amable aun con el peor de sus enemigos.

- Conversará sin monopolizar la atención.
- Se adaptará al tipo de servicio, aún si éste se encuentra mal por respeto al anfitrión, quien nos ofrece lo mejor que tiene, sabe y puede.
- Beberá y comerá con medida.
- No le agregará jamás agua al vino.
- Agradecerá discretamente cada vez que le sirvan o alcancen algo.
- No elogiará la comida.
- Si la invitación hubiera sido muy formal, agradecerá mandando una esquila o tarjetón personal, siempre, al otro día del acontecimiento.

REGALOS

Quien regala debe:

- Elegir un regalo apropiado para el receptor.
- Garantizar que el regalo llegue a tiempo. Nunca entregar un regalo atrasado con el clásico "te lo debo".

El receptor debe:

- Demostrar alegría y/o sorpresa.
- Abrirlo inmediatamente.
- Hacer algún comentario sobre el mismo.
- Acusar recibo a la mayor brevedad con nota de agradecimiento (denotando el tipo de regalo y su uso actual).

Ocasiones en que se acostumbra llevar regalo:

- Reuniones con clientes de la empresa.
- Nacimiento de bebé.
- Agradecimiento.

- Enfermedad.
- Felicitaciones.
- Estreno de una casa.
- Jubilación.
- Bienvenida.
- Boda.
 - Enviar a la casa de la novia.
 - No debe ser ampuloso.
 - Consultar lista de regalos.

- Cena: solo en caso de una comida informal o de mucha confianza con el anfitrión
llevaremos vino o postre.

Posibles regalos

- Bombones.
- Planta.
- Libro.
- Portarretrato.
- Adornos varios.
- Discos.
- Elementos que tengan que ver con algún hobbies del anfitrión.