

1.1. EL ORIGEN

Los cimientos del protocolo se hallan fundamentados en dos disciplinas: la antropología y la sociología, ambas estudiosas de la evolución de la humanidad.

Cuando en los seminarios que imparto pregunto a mis alumnos sobre el origen del protocolo, un buen número de ellos lo sitúa en la Grecia Clásica, otros en la Temprana Edad Media y algunos en el Renacimiento. No, señores, ni griegos ni romanos, ni Medioevo; el protocolo es consustancial con la presencia del hombre en la Tierra.

Los factores que desencadenarán lo que con el paso de los siglos se ha llegado a denominar protocolo son la socialización y la inevitable jerarquización posterior de las relaciones humanas.

1.2. LA SOCIALIZACIÓN Y LA JERARQUIZACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS

1.2.1. La socialización

Hace cinco o seis millones de años, en el corazón del África Tropical, los homínidos se convirtieron en lo que hoy llamamos bípedos como consecuencia de su descenso de los árboles en busca de otras fuentes de alimentación. Desde entonces, el *Homo erectus* pasa a ser carroñero y carnívoro, alimentándose de pequeñas piezas que él mismo cazaba con toscos guijarros labrados. Conforme el ser humano va socializándose, es decir, reagrupándose en tribus, se ve en la necesidad de proveerse de piezas de mayor tamaño (mamuts, uros, rinocerontes y otros animales que poblaban las primitivas llanuras africanas). Llegados a este punto se preguntarán qué tiene que ver toda esta historia con el origen del protocolo: mucho, señores, mucho. El ritual de la caza, ya no de forma individual y aislado, sino en grupo, exigía un determinado ceremonial donde cada individuo tenía una misión asignada; esto, junto con la delimitación

simbólica de los territorios donde cada tribu podía cazar, se considera el primer acto protocolario que desarrolló el ser humano.

1.2.2. La jerarquización

Paralelamente a este proceso de socialización, se gesta otro, resultante del primero, el de la jerarquización de las relaciones humanas. Cuando nacen las unidades familiares, el hombre se ve obligado a reglar y ordenar dichas relaciones. Emerge la figura del jefe tribal y se distribuyen los roles, a los que se asocian unos comportamientos predeterminados, fruto de lo que la experiencia ha establecido: las mujeres se encargan de la familia mientras que el hombre sale a cazar.

Es de tal manera como surgirá un esbozo del protocolo social que exige la aceptación, condición *sine qua non* para que el protocolo se cumpla, de los roles de los integrantes de las unidades familiares y su consiguiente asunción de funciones. Y se bosqueja, de alguna forma, lo que entendemos por protocolo oficial, derivado del respeto y obediencia debidos por los miembros de la tribu a sus gobernantes.

1.3. LA IMPORTANCIA DE LOS TEXTOS EN LA HISTORIA DEL PROTOCOLO

Encontramos en los textos antiguos multitud de referencias a la gestación de un temprano protocolo. Las primeras pruebas escritas de su existencia se recogen en el código de legislación que dictó Hammurabi, sexto rey de la dinastía semita de Babilonia, denominado “Código de Hammurabi”. Asimismo, se dan muestras de un precario pero ya presente ceremonial de protocolo en las tablas cuneiformes asirias y babilonias, y en los jeroglíficos de las primeras dinastías faraónicas del año 3000 a.C.

El libro, como tal, más antiguo que se conoce es el que el faraón Ptah-Hotep dedicó a su primogénito, donde le instruía en las formas de comportamiento adecuadas.

Si nos adentramos en la Edad Media, es inexcusable no aludir a la primera obra escrita en castellano que hace mención al género, *Ordenanzas hechas por el muy Alto Señor Pedro IV, Rey de Aragón, sobre el régimen de todos los oficios de su Corte*. Pedro IV de Aragón, III de Cataluña, pasó a los anales de la historia con el sobrenombre de El Ceremonioso por su talante y buenas maneras. Y alguna muestra daría de ello, al ser el primer rey que consiguió reagrupar en torno suyo a la nobleza revolucionaria que se alzaba contra la autoridad real. No obstante, el más famoso de todos los libros de Corte es *El Cortesano* de Baldassare Castiglione, diplomático y hombre de negocios del siglo XVI, que ha llegado a convertirse en un clásico de la literatura. Se trata de una verdadera guía de la época con la que un caballero podía aprender las pautas de conducta reinantes. Al margen de su aportación a los textos protocolarios, es una gran obra costumbrista que recrea los hábitos de la sociedad del momento.

En el siglo XVI aparece una extensa literatura cortesana sobre buenas maneras y pautas de urbanidad, lo cual no quiere decir que se llevaran a la práctica, y en breve veremos por qué. Esta amplia literatura que versa sobre el correcto comportamiento en sociedad estará influenciada por la obra de Erasmo de Rotterdam escrita en el año 1530, *De Civilitate*, donde el autor hace mención a la gran importancia de la apariencia externa. Son las famosas “Guías de comportamiento y de vestido, de talante y de conversación”, que se consideran el primer escrito en torno a las buenas costumbres. Si el género proliferó sobremanera fue debido a que los hábitos imperantes en la época ofrecían una patética y bochornosa realidad que desde ciertos sectores sociales se pretendió cambiar. Y no piensen ustedes que al menos en la Corte Real y entre la nobleza del siglo XVI reinaban el *glamour* y la exquisitez en las formas. De ello queda constancia en el relato que, a continuación, paso a exponerles. El principal acontecimiento social de la época que reunía a las personas para su regocijo y diversión se daba en torno a una mesa, me estoy refiriendo a la comida (acto que se practica en grupo o en solitario, por el cual se procede a la ingesta de alimentos con objeto de saciar el apetito y donde uno tiene la ocasión de demostrar, sin posibilidad de encubrimiento alguno, su buena o mala educación).

Pues bien, en pleno Renacimiento italiano, existió un hombre que tuvo la ocasión de presenciar multitud de escenas cotidianas que se sucedían en torno al refectorio de Ludovico Sforza, duque de Milán. Este hombre fue el gran Leonardo da Vinci, por entonces maestro de fiestas y banquetes de tan ilustre caballero (cinco años más tarde ejercería el mismo papel bajo el mando de Cesare Borgia). Tras asistir atónito a las escenas que diariamente se repetían a la mesa de su señor, redactó una serie de notas donde reprendía el comportamiento de éste y del resto de los comensales¹. Imagino que ustedes querrán saber por qué. Uno de los hábitos de Ludovico Sforza consistía en atar conejos a las patas de las sillas de sus invitados para que los utilizasen como servilletas; tras la comida los conejos se lavaban junto con el resto de la lencería para ser reutilizados: podrán suponer lo radiante y aromática que resultaba la colada. El anfitrión tenía, además, la higiénica costumbre de limpiar su cuchillo en los faldones del comensal que le quedase más cercano. Los invitados, por su parte, no le quedaban a la zaga: se sentaban *en* la mesa, que no *a* la mesa, debajo de ésta y sobre el regazo de otros comensales, no dando la imaginación para más. Introducían, sin ningún reparo, las manos en los platos ajenos; labraban dibujos en la mesa con sus cuchillos; aprovechaban la ocasión para limpiar las armaduras; escupían sobre sus semejantes; golpeaban a los criados, costumbre permitida en caso de que los golpes se propiciaran en defensa propia; emitían bufidos, e incluso, siguiendo siempre el relato de Da Vinci, alguno llegó a prender fuego a su vecino.

Leonardo presenció la costumbre de depositar restos de comida masticados en los platos de los demás, aunque a este respecto opinaba que no consideraba indecorosa tal acción siempre y cuando se solicitase el consentimiento del destinatario de tan sustancioso manjar. Por otra parte, aconsejaba sentar en una mesa aparte a los enfermos, que, por entonces, eran innumerables debido a la falta de higiene, las epidemias y la escasez de rigor científico en el ámbito de la medicina. De esto se deduce que era muy normal comer junto a personas con “sífilis, pústulas, heridas abiertas, ataques y agitaciones nerviosas”. Por contra, se permitía “a los enanos, a

¹ Extraído del libro *Notas de cocina de Leonardo da Vinci*. Ed. Temas de Hoy. Compilación y edición: Shelagh y Jonathan Routh.

los invitados con mordeduras, jorobados y lisiados, a los que tenían la cabeza hinchada o demasiado pequeña” sentarse a la mesa del Duque de Milán, pues éstos no ocasionaban fatiga a su señor en la conversación. Pueden imaginar que si tan refinadas costumbres se estilaban en una de las más poderosas familias del Renacimiento italiano, qué no ocurriría entre las cuatro paredes de una angosta choza de cualquier aldea.

Comprenderán ahora mis reticencias y cautela a la hora de hablar de las buenas maneras de forma generalizada. Tan sólo las observaban algunas damas de la Corte que no sólo se enfundaban unos elegantísimos guantes a la hora de la comida, sino que se los llegaban a cambiar hasta tres veces durante la misma, tal era el caso de Beatrice d’Este, esposa de Ludovico Sforza, y Ana de Austria, casada con Luis XVIII de Francia.

El Príncipe, de Maquiavelo, es otra de las obras de referencia básicas. Toma como protagonista al sinuoso Cesare Borgia, pero está inspirada, a su vez, en el no menos sagaz Rey Católico Fernando de Aragón. En ella se describe cómo debía conducirse un verdadero “hombre de Estado”. Sus poderosos tentáculos se han extendido hasta nuestros días y muchas de las técnicas de negociación actuales están basadas en las artes de tan antiguo texto; y, si no, ¿imaginan de dónde procede la costumbre de ubicar a la parte contraria en la negociación frente a la fuente de luz? De don Fernando de Aragón. El Monarca situaba siempre a su interlocutor frente a la ventana con el semblante bien iluminado mientras que a él un cómplice contraluz le permitía permanecer en la penumbra, estudiando cada gesto y reacción de la parte contraria.

Durante el siglo XVIII se editan en Francia e Inglaterra numerosos tratados sobre las buenas maneras. Este tipo de manuales nacen siempre en la Corte; las clases altas, por su situación de privilegio, eran las únicas conocedoras de tales artes que, por otra parte, ellas mismas establecían.

La que está considerada como la primera crisis de normas de conducta de la historia tiene lugar en la Inglaterra del siglo XIX. Durante los reinados de Victoria y Eduardo, proliferan un sin fin de publicaciones sobre la etiqueta y las buenas maneras, cuyos usos se han generalizado entre las clases medias. La burguesía ascendente, deseosa de poder, devora con

avidez estos manuales en una carrera desmedida por parecerse a la elite social. Realmente, era este pequeño matiz lo único que distanciaba a las altas esferas de la efervescente clase media. Y es que la Revolución Industrial ya había causado estragos en los cimientos de la sociedad; de ella surgirá esta nueva clase empresarial que ostentará el poder económico mientras una, cada vez más, debilitada aristocracia se parapeta tras sus exquisitas formas. Por tanto, la elite social, en un anhelo de supervivencia, no hace sino cambiar constantemente las normas de etiqueta con la finalidad de confundir a los que, por entonces, se llegaron a llamar *Arrivistes*. Todo ello originó una fuerte reacción en contra de la etiqueta y las tradiciones formales, puesto que ni las mismas clases altas supieron, finalmente, cuáles eran las pautas predominantes en cada momento.

Si en los comienzos de la humanidad el protocolo surge como consecuencia de la socialización y la jerarquización de las relaciones humanas, en un estadio más avanzado de la sociedad, se desarrolla con la internacionalización de estas relaciones a través de sus Estados. En definitiva, el protocolo ha estado siempre omnipresente en el desarrollo del proceso social:

Banda → Tribu → Ciudad Estado (Grecia y Roma) → Medioevo →
Estado German → Época contemporánea

Durante este proceso cronológico de sentido lineal, se gesta progresivamente el vertical o jerárquico producto de las diferencias sociales: los distintos grupos de individuos se van segregando mediante el establecimiento de los diferentes estamentos, para pasar, posteriormente, a la actual sociedad de clases.

1.4. LA CONTROVERSIA, ¿POR QUÉ NO?

Existe una corriente teórica que afirma que cuanto más civilizado es un pueblo mayor tradición protocolaria posee. Desde estas páginas, me

atrevería a introducir un pequeño matiz por no estar en total acuerdo con dicha aseveración. Si me lo permiten, difiero en lo que respecta al uso que se realiza del concepto “civilizado”.

En mi opinión, la máxima quedaría de la siguiente manera: “Cuanto más antigua es una civilización, más historia, más cultura y más tradición tiene, por tanto, su riqueza protocolaria será mayor”. Esto viene a explicar por qué las tribus milenarias, que no tienen cabida en nuestro mundo “civilizado”, desarrollan un marcado sentido del protocolo en todos sus comportamientos.

Las tribus actuales de África, América Central y Asia viven de forma similar a como lo hacían los hombres de Neanderthal y, sin embargo, poseen un marcado sentido protocolario. Estas tribus dan gran importancia a sus rituales (¿qué son sino protocolo?) y llevan al extremo sus creencias. Así, un miembro de la tribu que no respete o que transgreda la norma será marginado, cuando no expulsado, de la comunidad. Los ritos, danzas, ceremonias nupciales y prenupciales de estas sociedades tienen un alto contenido protocolario. En algunas tribus de África se encierra a la novia durante semanas en una cabaña como parte del rito prenupcial con objeto de purificarla. Durante el encierro se la prepara con ungüentos y tintes para presentarla ante su futuro esposo aún más hermosa. Las tribus birmanas rodean con aros los cuellos y extremidades de las mujeres desde su infancia. Cuantos más aros consiga reunir una fémica, mayor posición social obtendrá.

En nuestra cultura occidental podríamos encontrar un equivalente en los galones de los militares o en las condecoraciones, aunque su obtención sea por medios bien distintos y, por supuesto, el lucimiento de estos últimos no conlleve consecuencias tan desastrosas para la salud como es el caso de las mujeres birmanas, que llegan a deformar sus miembros con tantos artilugios. Y no es que esté de acuerdo con este tipo de prácticas, ¡válgame Dios!, pero sí creo en el dicho de “donde fueres haz lo que vieres” y de nuevo, repito, no vayan a malinterpretarme; si visitan a una tribu birmana, no se pongan alrededor del cuello los famosos aritos so pena de morir asfixiados.

Lo que pretendo decir es que debemos aprender a respetar las costumbres de otras civilizaciones, por muy extrañas que nos parezcan, siempre y cuando éstas no dañen la integridad y dignidad de las personas. Saco este asunto a colación debido a que en una de mis clases de protocolo, cuando expuse la semejanza entre los aros birmanos y los galones militares occidentales, más de una alumna puso el grito en el cielo: “Eso no tiene nada que ver con el protocolo puesto que no se cuenta con el consentimiento de las mujeres y, por tanto, no se da el consenso”. No quiero pensar cómo reaccionaría una mujer perteneciente a esta tribu si se le privase de la práctica de este ritual, que la despojaría de su dignidad y valor como mujer. Repito: no estoy de acuerdo con este tipo de práctica, pero entiendo que para cambiar una costumbre hay que comenzar por cambiar una mentalidad y, mientras esto no suceda, lo mejor es que nuestros comentarios despectivos con respecto a otras culturas los guardemos para nosotros mismos.

Precisamente, el protocolo lucha contra el “enanismo mental” que nos hace creernos mejores que los demás. Descartes lo resume claramente cuando nos dice: “Bueno es saber algo de las costumbres de otros pueblos para poder juzgar las del propio con mejor acierto y no creer que todo lo que sea contrario a nuestras modas es ridículo y opuesto a la razón, como suelen hacer los que nunca han visto nada”. Y ya que entramos en tan delicada materia, les recomendaría que cuando tengan la necesidad de viajar por motivos de negocios, o por cualquier otra causa, a un país radicalmente diferente al suyo, aprendan algo de las costumbres y educación de sus gentes si no quiere tener problemas, y tengan por seguro que éstos surgirán cuando menos lo esperen. Infórmense con respecto a la forma de saludar, gestos que no deben realizar, palabras que no tienen el mismo significado en una cultura que en otra (como ocurre en muchos países de habla hispana). En definitiva, sean prudentes y precavidos y sorprenderán gratamente a su anfitrión, además de que, probablemente, la observancia de las costumbres básicas de su interlocutor sea determinante para que lleven a buen puerto el motivo de su visita.

Por razones de historia, hay unos pueblos más protocolarios que otros. El japonés es el pueblo protocolario por antonomasia; para la cultura

nipona el protocolo es casi una religión. A la zaga le siguen los franceses (la corte francesa, en concreto la borgoñona, fue la cuna del protocolo oficial, cuya influencia ha llegado hasta nuestros días) e ingleses, famosos en el continente por su estricta observancia de la puntualidad. Por lo que respecta a los norteamericanos, sus escasos 200 años de historia y su enraizado pragmatismo les han llevado a obviar ciertas normas protocolarias tan observadas al otro lado del Atlántico, y lo cierto es que su desconocimiento les ha ocasionado no pocos problemas en negociaciones con interlocutores de otras culturas.

1.5. LA UTILIDAD DEL PROTOCOLO

Actualmente avanzamos hacia una sociedad de servicios cuyo eje principal son las relaciones humanas y la comunicación. Pero la automatización y la informatización de todos los sistemas dentro de las empresas, la deshumanización de las relaciones sociales que ha supuesto el uso de los teléfonos móviles, Internet, faxes, correo electrónico... en detrimento de un contacto personal y estrecho entre las personas ha hecho que, cuando éste se produzca, vayamos a ser evaluados de manera mucho más crítica. Nuestro interlocutor esperará lo mejor de nosotros debido a la excepcionalidad del momento. Por ello, créanme, el conocimiento de unas normas básicas de educación y de cortesía empresarial está siendo valorado más que nunca.

El protocolo y las buenas maneras han de ser algo espontáneo. Su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente. A veces, ha de reglamentarse mediante normas, reales decretos, etc., y, en otras ocasiones, uno se comporta siguiendo su propia intuición, sobre todo, haciendo alarde de una buena dosis de sentido común.

El ser humano, en ese sempiterno proceso de socialización, busca la aceptación y el reconocimiento de los miembros de su “tribu”; será lo que le mantenga dentro del grupo y, para ello, tratará de proyectar una imagen positiva de sí mismo.

CAPÍTULO II

CONCEPTO DE PROTOCOLO

2.1. DEFINICIÓN DE PROTOCOLO

Según Javier Pérez Portabella (II Congreso Internacional de Protocolo de Sevilla), el protocolo es el “conjunto de normas consensuadas dependientes de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, los programas que siguen éstas en sus visitas, su vestimenta, su comportamiento, todo lo que nos muestra la imagen y el poder”.

El Protocolo supone:

- Consenso.
- Organización.
- Sentido común.
- La existencia de unas normas, ya sean reglamentos, leyes, reales decretos; o normas consuetudinarias fruto del uso y la costumbre.
- Praxis (“practicidad”).

“Sólo los tontos se burlan del protocolo. Simplifica la vida.”

Talleyrand

La palabra protocolo tiene su origen en el latín *protocollum*, que, a su vez, proviene del griego *protokollon*, cuya raíz *proto* significa “prioridad”. El protocolo es el encargado de ordenar, es decir, dar prioridad a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentemente jerárquicos en el caso de las personas, por razón del cargo público que se ostente, de la profesión, la edad, el sexo, etc.

Si recurrimos al Diccionario de la Real Academia Española, por no apartarnos de las fuentes de la mayoría de los manuales de protocolo a la hora de definir el vocablo, encontramos que lo asocia a los libros de

los notarios (escrituras matrices y otros documentos que un notario autoriza y custodia) y a las actas de un congreso, conferencia o acuerdo para añadir, además, que es “la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre”.

Sin embargo, quisiera profundizar en la definición por entender que, tal vez, el diccionario ofrece una visión un tanto pobre de lo que supone el protocolo en toda su extensión. Se ha hablado mucho sobre el protocolo, sin embargo, se ha teorizado poco sobre él. Retomando las palabras de D. Felio Vilarrubias, ex Jefe de Protocolo de la Fundación Príncipe de Asturias, que afirma que el protocolo es “Ciencia (Diplomacia, Estética, Sociología, Historia, Heráldica) y un Arte (Estilo, Belleza, Color, Armonía)”, quisiera realizar algunas matizaciones al respecto por no comulgar totalmente con dicha definición. En mi opinión, el protocolo no puede ser tratado desde un punto de vista empírico, por tanto poco o nada tendrá que ver con la Ciencia. Y como no debemos considerar dogma de fe todo lo que provenga de los manuales de protocolo, permítanme que me cuestione asimismo la consideración del protocolo como un Arte. Para saber si puede ser considerado un Arte, primero deberíamos definir el concepto de Arte para, posteriormente, constatar si alguna de las características del protocolo se ajusta o no a dicha definición.

Paso a exponer las distintas acepciones de la palabra arte: “Virtud, disposición y habilidad para hacer alguna cosa en la que interviene la creatividad y subjetividad del artista”. El arte es, ante todo, creatividad y subjetividad. El protocolo huye de la subjetividad en tanto en cuanto busca la unificación de criterios mediante el establecimiento de normas. Podríamos afirmar que goza de un componente de creatividad que depende íntegramente del individuo que en su caso aplique la norma protocolaria. En este sentido, sería un arte menor, el arte del “buen hacer”, entendido siempre como máxima a la que todos debemos aspirar. Entre otras de las acepciones de “arte” que nos ofrece el tan socorrido diccionario de la Real Academia Española figura la siguiente: “El arte es un conjunto de preceptos y reglas necesarios para hacer bien alguna cosa”. Si se refería usted, señor Vilarrubias, a tal acepción permítame que le felicite, a mi entender, “ha dado usted en el clavo”.

Una de las definiciones sobre el protocolo que defendemos es la que lo presenta como una teoría de lo social; un código deontológico que regula las conductas que nacen de las relaciones humanas cuando se interactúa en ámbitos tanto públicos como privados. Sin embargo, la definición que creo más oportuna la realizó el embajador D. José Antonio de Urbina: “Protocolo es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas) determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana pluripersonal e importante; con el objeto de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia”.

Por otra parte, el protocolo asociado a la informática es el conjunto de normas y procedimientos automatizados que se utilizan en las redes de Internet para posibilitar y controlar los intercambios de información. En la medicina se utiliza este término para denominar los actos médicos previamente fijados que se deben seguir en el tratamiento o diagnóstico de una enfermedad. Sin embargo, estas dos últimas acepciones poco o nada tienen que ver con el uso del vocablo que desde estas páginas se pretende hacer.

2.2. DESMITIFIQUEMOS EL PROTOCOLO

El protocolo, desde una percepción personal, es ante todo un oficio. Un oficio que se aprende, permítanme el símil aeronáutico, “con muchas horas de vuelo”. Sin embargo, lo cierto es que algunos se empeñan en elevarlo a las cumbres donde descansan los dioses del Olimpo, rodeándolo de un halo de misticismo y encumbramiento.

El protocolo es humanismo con minúscula, pues supone “estar al servicio de...”. Los hombres y mujeres que pertenecen a esta profesión son personas anónimas responsables en gran medida, de que todo acto encomendado transcurra de la mejor forma posible. Para ello, han de estar dotados de ciertas cualidades: sencillez, pericia, creatividad, espíritu servicial, imaginación, capacidad resolutive, entre otras; y si el protocolo es arte, como ya hemos expuesto, sería el arte del “buen hacer”,

previo establecimiento de unas normas que definan en qué consiste ese “buen hacer”.

GRUPO I

Know-How o buen hacer: lo aporta el conocimiento de la técnica

Sentido común

Intuición

Organización

Resolución (han de ser personas resolutivas)

Imaginación

GRUPO II

Paciencia y magnanimidad

Discreción

Mesura

Buen gusto

GRUPO III

Humildad

Humanismo

Sencillez

GRUPO IV

Diplomacia (“mano izquierda”)

Tacto

Educación y cultura

Características que deben reunir las personas que aplican el protocolo