
PAC 3

PID_00236667

María Teresa Otero Alvarado

Índex

1. Introducció	5
2. Tècniques d'ordenació espaciotemporal	6
2.1. Les presidències	7
2.1.1. Presidències frontals a una sola cara	7
2.1.2. Presidències a dues cares	8
2.2. Els sistemes d'ordenació de convidats	8
2.2.1. Taules d'àpats	9
2.2.2. Taules de treball i negociació	9
2.2.3. Sales	9
3. Etiqueta	11
3.1. Elements de l'etiqueta	11
3.1.1. El vestit	11
3.1.2. El pentinat	11
3.1.3. L'ornamentació	11
3.1.4. La gestualitat	12
3.1.5. La higiene i la salut	12
3.2. Els usos socials	12
4. Tipologies d'actes	13
4.1. Activitats laborals o professionals	13
4.2. Activitats demostratives	13
4.3. Activitats honorífiques	13
4.4. Visites i viatges	13
4.5. Activitats commemoratives	14
5. Com abordar l'estudi d'aquest capítol?	15
6. La vostra tercera PAC	16

1. Introducció

En aquesta tercera part de la guia, us explicarem com s'apliquen tècniques concretes en la vostra feina quotidiana, tant en activitats pròpies de caràcter cerimonial com quan la vostra organització participa en d'altres alienes. El fet que tingueu altres mòduls en aquest màster referits específicament a l'organització d'actes o esdeveniments i al protocol oficial ens ha fet centrar més el focus en les funcions cerimonials de les empreses i altres entitats per no repetir continguts i respectar el que altres docents puguin impartir sense interferir.

Després dels conceptes bàsics, la identificació de la vostra organització i els seus públics, i el coneixement de per a quin tipus d'organització treballeu a partir de l'auditoria cerimonial, el diagnòstic sobre què necessiteu gestionar; el desglossament de quines serien les vostres funcions, la planificació estratègica per a aconseguir els objectius de la vostra empresa o entitat en matèria de relacions cerimonials, i el coneixement dels principis bàsics que conformen els sistemes cerimonials, aquesta última part de la guia us posarà en contacte amb algunes tècniques i aspectes concrets de la vostra activitat que us poden ser de gran utilitat.

Ens referim a les tècniques bàsiques d'ordenació espaciotemporal, a l'etiqueta en l'àmbit empresarial i corporatiu i, finalment, a les diferents tipologies d'actes.

2. Tècniques d'ordenació espaciotemporal

El cerimonial constitueix el sistema pel qual s'estructuren les cerimònies en els esdeveniments, actes o commemoracions especials, i hi són fonamentals les dues coordenades, espai i temps, on hem de situar les persones. Si col·loquem en la fila horitzontal els nombres, que representarien els temps, i en la vertical les lletres, corresponents als espais, per a situar el president d'El Corte Inglés a Espanya avui a les seves pròpies instal·lacions, hauríem d'utilitzar A1, ja que seria el nombre 1. No obstant això, si les referències que tenim són d'una recepció al Palau Real a diferents líders empresarials, la mateixa persona podria aparèixer en l'1G, 5I, 7G o més enrere, en funció de quins altres líders empresarials fossin presents. I si la celebració es dugués a terme després de la seva jubilació, possiblement ni tan sols estaria convidat.

Coordenades espaciotemporals de les precedències

G	President Corte Inglés						President Corte Inglés
F							
E					President Corte Inglés		
D							
C							
B							
A	President Corte Inglés						
	1	2	3	4	5	6	7

Els principis generals d'ordenació s'apliquen exactament igual si col·loquem persones, banderes, logotips o qualsevol altre element susceptible de ser ordenat: les regles són les mateixes. Tres banderes frontals tenen una estructura idèntica a la d'una taula frontal amb tres persones o tres logotips que encapçalen una invitació.

Com a principi general per al posicionament temporal dels nostres equips i líders, heu de tenir en compte que en qualsevol activitat qui intervé primer és «teloner», i sempre tanca la persona de rang més gran. De la mateixa manera, per a entrar a una sala, primer ho fa el públic en general i els últims, els components de la presidència, per ordre també de menys a més importància o rang.

De la mateixa manera, les regles d'atenció espacial ens indiquen que sempre el centre té prioritats sobre els costats, i la dreta sobre l'esquerra, tenint en compte que la dreta cerimonial és l'esquerra de l'espectador. Quan veiem o subtitulem un peu de foto, cal afegir «a la dreta de la presidència» o «a la dreta de la imatge», ja que cada expressió té un significat diferent. La dreta per al cerimonial és sempre la dreta de la persona que presideix, i es decideix des de la posició de la presidència, no des de la de l'espectador.

Així mateix, hi ha una sèrie d'elements oposats en els quals sempre un és el positiu i un altre el negatiu, són els dos pols d'una mateixa realitat: dins-fo-ra, dalt-baix, centre-costats, dreta-esquerra, prop-lluny, etc. Tots ells s'utilitzen com a marcadors per a indicar jerarquització, lideratge i interrelació entre persones o grups, de manera que estar convidat a un acte és superior a no estar-ho o presenciar-lo en una sala adjunta per vídeo, però una vegada dins, ocupar la presidència en una tarima és millor que asseure's entre el públic, i ocupar el centre de la presidència o la dreta, millor que el lateral esquerre.

2.1. Les presidències

Indiquen on heu de centrar l'atenció del públic, i en elles, qui ocupa el lloc principal i aquells que l'acompanyen. Poden ser enfront del públic convidat o «a una cara», o en una taula, «a dues cares», però també se'n poden establir de consecutives, en «fila índia» (1, 2, 3, 4, 5, 6...), alternatives (6, 4, 2, 1, 3, 5, 7) o mixtes, barrejant ambdues opcions.

2.1.1. Presidències frontals a una sola cara

Les persones se situen enfront del públic, assegudes o dempeus, sobre una tarima i en la part més noble d'una sala, davant un fons d'escenari i amb elements auxiliars com ara banderes, insígnies, un faristol, una pantalla de projecció, decoració floral, catifes, etc. Us recomanem un màxim de quatre/cinc persones.

- **Presidències amb ordenació alternativa:** la seva percepció és frontal pels assistents, i els components de la presidència s'alternen a dreta i esquerra de la persona o persones que ocupen el centre geomètric. Les presidències alternatives poden ser parells o senars, en funció de si són «presidides» per una o dues persones (213 o 3124). S'utilitzen en rodes de premsa, presentacions de llibres i actes de caire molt diversos.
- **Presidències amb ordenació correlativa o lineal:** els components de la presidència es col·loquen en «fila índia» (1, 2, 3, 4...), i el primer queda més a prop del punt d'honor de la sala i l'últim, més lluny. S'utilitza a un lateral de la sala, no al frontal, sobretot a les files de salutació. Es fan servir quan es descobreix una placa o quan hi ha una fila de salutacions en les recepcions de la Família Reial en les quals es produeix la cerimònia del besamans. També poden ser unipersonals o bipersonals, i els nombres 1

i 2 se situen un pas per davant i la resta en fila, però en una segona fila que sigui ben visible.

- **Presidències amb ordenació mixta:** podem barrejar una presidència alternativa i una o dues correlatives en una sala àmplia quan hi ha diversos col·lectius. Ens permet respectar els diferents ordres de precedències de cadascun d'ells i visualitzar la correlació de forces entre tots. L'exemple millor és el dels premis Princesa d'Astúries.

Qui ha d'ocupar les presidències a una cara? L'amfitrió d'una activitat o el convidat d'honor, tenint en compte que es pot cedir o no, si es considera oportú. Poden ser dues persones en el cas de presidències parells o compartides. A continuació, situarem a dreta i esquerra (alternativament) o en fila índia (consecutivament) la resta de les persones que vulguem honrar situant-les en aquest lloc privilegiat.

2.1.2. Presidències a dues cares

Els assistents estan situats els uns davant els altres en una taula, en actes sense públic, i es fan servir sobretot en banquets i en taules de treball o negociació. Poden estar situades als extrems (presidències a l'anglesa) o al centre (presidències a la francesa), i poden estar ocupades per dos amfitrions (una parella, per exemple) o l'amfitrió i el seu convidat d'honor (el president d'una fundació i el seu convidat, el president de la comunitat autònoma).

- **Presidència a la francesa:** aquells que presideixen es col·loquen a la part ampla de la taula, davant per davant, i poden parlar perfectament entre ells.
- **Presidències a l'anglesa:** les dues persones principals, amfitrions o amfitrió i convidat d'honor, se situen als extrems d'una taula, i la comunicació entre ells resulta difícil.

Qui ha d'ocupar aquestes presidències a dues cares? Poden ser l'amfitrió o els amfitrions en el cas d'una parella en actes privats, o l'amfitrió enfront del convidat d'honor. En banquets i reunions de treball no se sol fer la doble presidència; sí que es fa a vegades quan l'ordenació és a una sola cara.

2.2. Els sistemes d'ordenació de convidats

L'ordenació d'assistents a un acte entorn d'una taula no pot aïllar-se del tipus d'acte, ja que canvien les tècniques en funció de si es tracta d'un àpat de treball, una negociació comercial, un homenatge, una reunió interna de treball, o un dinar privat. Hi ha dos tipus de taules segons l'acte: banquets o àpats i treball o negociació.

2.2.1. Taules d'àpats

Ningú no seu a dinar o sopar amb un conflicte pendent, i un banquet indica bona harmonia entre els comensals, de manera que la seva col·locació ha de reflectir-ho adequadament i l'objectiu és que interrelacionin entre si, intercalant-los perquè es comuniquin amb facilitat. En el text de l'assignatura trobareu detallat com es fa l'ordenació des d'una sola llista inicial a dues, tres o les que siguin necessàries, i com interactuen entre si aquestes llistes.

Independentment que les presidències es col·loquin a l'anglesa o a la francesa, anirem situant els comensals a dreta i esquerra de les dues presidències, començant per la primera i marcant així els diferents nivells de precedències i de proximitat a les presidències. Com més a prop, més grans són el grau d'involucració o rang dels assistents. L'ordenació es pot fer per dos sistemes, les agulles del rellotge o l'aspa (cartesià).

- **Sistema de les agulles del rellotge:** és la forma més fàcil i aconsellable: se situen les dues presidències i a continuació es van alternant de dreta a esquerra els altres comensals pel seu ordre.
- **Sistema cartesià o aspa:** és bastant complicat d'organitzar però més equilibrat, ja que distribueix el pes dels convidats principals entre les dues presidències, situant-los a dreta d'una i dreta de l'altra primer i a esquerra d'una i altra després, i així consecutivament.

2.2.2. Taules de treball i negociació

Les taules de treball han de definir espacialment les diferents delegacions que les componen i fins i tot –si n'hi hagués– l'enfrontament entre elles.

- **Taules de treball:** indiquen que hi ha un líder que es reuneix amb el seu equip, i que se situa en un extrem en una capçalera única, i els altres es col·loquen per diferents sistemes: jeràrquic, equilibrat o simètric.
- **Taules de negociació:** es constitueixen amb dues o més delegacions per tractar de convenis col·lectius, tractats o acords de qualsevol tipus. Poden seguir el sistema de trobades o delegacions o el de mirall.

En tot cas, i abans que us poseu a situar els vostres convidats en una taula, tant d'un àpat com de treball, cal que tingueu del tot clar quin és l'objectiu d'aquesta trobada i les funcions que compleix.

2.2.3. Sales

- **Sales de tipus teatre:** col·locarem la presidència al davant més noble o «punt d'honor», sense portes ni finestres i on sigui possible col·locar un

fons d'escenari adequat i situar els convidats al davant. Podem trobar o no un passadís al centre, per la qual cosa la numeració dels seients de la sala canviaria, i no hi ha unanimitat sobre si l'ala dreta amb prioritat és la de la presidència o la dels assistents. Les dues disposicions són correctes, i l'elecció està condicionada generalment per la mateixa disposició de la sala (finestres, portes, etc.).

- **Ordenació de sales en banquets:** la disposició de les taules està subjecta al nombre de comensals i la capacitat del recinte, com també a modes i tendències. Tradicionalment, s'utilitzava una gran taula imperial i davant altres taules en forma de pinta, i si la sala era molt gran, les taules es distribuïen per tot l'espai, les més properes a la presidència per als primers llocs i les més allunyades, per als últims. Avui es combina la taula presidencial imperial amb la col·locació de la resta dels convidats davant seu, en taules rodones preferentment, o fins i tot rectangulars, i encara és més homogeni incorporar una o dues taules presidencials al centre de la sala, i al seu al voltant, en un o dos cercles concèntrics, la resta.

Tots els tipus de taules i ordenació són correctes, sou vosaltres com a organitzadors de l'activitat qui teniu les claus per a encertar amb els objectius i els recursos assignats.

3. Etiqueta

L'etiqueta és un subsistema o element del cerimonial, l'individual, referit a usos socials, i específicament a una certa manera personal de relacionar-se amb l'entorn. Combina tots els elements de la identitat individual (vestit, pentinat, ornamentació, gestualitat i posicionament) i és una forma de comunicació en la vida pública i en la privada. Té un important valor socialitzador en unificar estèticament l'aparença i els comportaments dels participants en una activitat, i dotar-la de la identitat que l'organització desitja transmetre, i és una manifestació de respecte cap a l'amfitrió. L'etiqueta es dona en totes les cultures, grups humans, temps i circumstàncies històriques en formes diferents, no hi ha un model únic «d'etiqueta», i canvia amb les modes i els usos socials, no és inamovible ni està fixada per llei, de manera que la seva no-aplicació només porta associada rebuig social.

3.1. Elements de l'etiqueta

3.1.1. El vestit

És el més recognoscible i comprèn des d'un tapall fins als pantalons texans o el frac. Indicar que cal acudir a un acte «d'etiqueta» no és suficient, serà entès d'una manera molt diferent segons el país o el grup social. Cal indicar el tipus de vestimenta concret. Al món on viviu, el vestit jaqueta i la corbata donen pas a poc a poc a formes menys rígides que, en tot cas, sempre han d'estar conformes amb la direcció de la vostra organització.

3.1.2. El pentinat

El cap rapat o empastifat d'oli són diferents manifestacions d'identitat cultural, sotmeses a modes o cultures determinades. Fins fa poc, es considerava que només un monyo era permisible en una dona per a determinades cerimònies o que un home amb rastes no podia aparèixer en determinats ambients laborals, però insistim que tots aquests paràmetres evolucionen amb el pas del temps.

3.1.3. L'ornamentació

Són els adorns que portem, i poden ser permanents, com tatuatges, **pírcings** o forats a les orelles, o ocasionals, com ara joies, plomes, collarets, maquillatge, barrets o condecoracions. Quines són les funcions que compleix aquesta ornamentació? En primer lloc, l'embelliment, que fa la persona més desitjable en la seva cultura i li dona un plus en les seves relacions amb la comunitat,

però també l'enaltiment, ja que els adorns funcionen com a marcadors de rang o prestigi, d'honors. Condecoracions, joies, tatuatges o plomes assenyalen el lideratge en el grup.

3.1.4. La gestualitat

Els gestos són signes de reconeixement i interrelació, i indicadors d'estatus. La impassibilitat oriental o l'expressivitat mediterrània, saludar donant la mà o fregant-se el nas indiquen qui i com som, el nostre caràcter, però també el nostre posicionament social i estatus en relació amb la resta del grup. En l'àmbit empresarial i corporatiu, tampoc no hi ha normes universalment acceptades.

3.1.5. La higiene i la salut

L'olor corporal, l'existència o no de paràsits o presumir de rostre blanc o moren són també elements d'etiqueta social que en cada cultura són tinguts en compte com un mèrit o un demèrit, i especialment ara, quan l'aldea global i la multiculturalitat plantegen la necessitat imperiosa de la convivència amb altres ètnies, cal conèixer-ne els significats.

Segons el que hem vist, convidar a un sopar «d'etiqueta» equival a ser imprecís si no s'especifica quina és la triada. Sempre ha de definir-se quin tipus d'etiqueta desitja l'amfitrió que els seus convidats adoptin, i no és una norma de compliment obligat, sinó un senyal de respecte i afecte als desitjos de l'amfitrió. L'únic risc de no complir-la és que una altra vegada no ens convidin.

3.2. Els usos socials

Sobre aquests aspectes no hi ha res definitiu ni obligat, i tot gira entorn del costum, les modes i el respecte a l'emissor de la comunicació a la qual ens exposem. Hi ha costums que les modes van fent evolucionar, i quan es transgredeixen per primera vegada poden causar rebuig o fins i tot escàndol social, però que si amb el temps es repeteixen, es transformen en moda. Anar a treballar en texans o sense corbata era una transgressió fa anys, que avui està totalment acceptada.

Les qüestions d'etiqueta només han de preocupar-vos quan assistiu a una activitat per a la qual no se sol·licita una d'específica, o quan és la nostra organització l'emissora de la comunicació, l'amfitriona. L'etiqueta coincideix amb els plantejaments estètics organitzatius i unifica la presència dels convidats dotant-los d'una identitat cohesionada que permet una percepció d'imatge homogènia.

4. Tipologies d'actes

Encara que en aquest màster teniu un mòdul específic sobre «Organització d'esdeveniments», i en l'H2PAC trobareu tres casos pràctics desglossats amb detall, farem un breu repàs a diferents tipus d'activitats que podeu haver d'organitzar o a les quals la vostra organització pot ser convidada. Podem estructurar-les en les següents.

4.1. Activitats laborals o professionals

Reunions, seminaris, congressos o juntes directives. Se solen organitzar amb públics interns, però solen acudir-hi públics informats i actius de l'organització, els anomenats públics d'interès. Entre ells hi ha clients, proveïdors, socis, col·legues i persones de l'àmbit corporatiu. Hi heu de fer prevaler i controlar els continguts sobre els continents, i és preferible que la documentació estigui al dia o l'ordenació de precedències ben organitzada al fet que els aspectes formals els facin ombra.

4.2. Activitats demostratives

Presentacions de productes, llibres, persones o programes; exposicions; inauguracions o primeres pedres són accions que es duen a terme per a comunicar i demostrar prestigi, innovació, capacitat econòmica, cultural o tecnològica o poder de convocatòria mediàtic, i la vostra organització sol ser convocant o convidada, però sempre hi ha un suport tècnic extern (comissari, artistes, escriptors, arquitectes, etc.) que us farà estar més pendents de les formes externes, ja que els continguts corresponen als seus autors.

4.3. Activitats honorífiques

Premis, signatures, homenatges, lliurament de condecoracions i altres distincions són ocasions excel·lents per a fidelitzar els públics interns i atreure els externs, crear notorietat i incrementar la reputació corporativa, per la qual cosa una infinitat d'organitzacions fan servir aquests recursos. Heu de procurar mantenir l'equilibri entre distingir aquelles persones que realment ho mereixen i utilitzar autoritats i personalitats per a aconseguir notorietat mediàtica sense una altra justificació, creant el que s'anomena un «pseudoesdeveniment».

4.4. Visites i viatges

Juntament amb les jornades de portes obertes, constitueixen una forma d'apropar-nos a l'organització que ens interessa o rebre en la nostra públics que volem que ens coneguin, i el vostre paper en aquestes activitats ha de ser

vetllar pel perfecte desenvolupament i gestió de la logística, i el compliment de la temporització i el programa, o sereu desbordats. Tant si rebeu la presidenta de la multinacional per a la qual treballeu, com si el vostre cap fa una gira per la comunitat visitant les seus locals del partit polític que presideix, heu de tenir en compte la coordinació d'aquells que estiguin implicats en les activitats que cal desenvolupar, i si hi ha desplaçaments a l'estranger, convé establir contactes consulars.

4.5. Activitats commemoratives

Quan festegem l'aniversari d'un esdeveniment, una data d'interès simbòlic per a l'organització o el dia de la patrona o la professió, ens identifiquem amb un fet concret i convidem el nostre univers a compartir-ho amb nosaltres, per la qual cosa portem a terme una acció de relacions públiques i com a tal hem de programar-la i gestionar-la.

5. Com abordar l'estudi d'aquest capítol?

En el text base del mòdul, *Protocolo y empresa. El ceremonial corporativo*, la tercera part està dedicada a les estratègies i les tècniques d'organització, i més concretament, entre les pàgines 177 a 201 trobareu explicat amb detall, amb gràfics i esquemes, tot el que aquí hem esbossat en el punt 3.1: les presidències, el sistema d'ordenació de convidats, les taules d'àpats i treball, i la distribució de sales.

En l'H2PAC teniu algunes nocions del punt 3.2, l'etiqueta, però també està desenvolupat entre les pàgines 49 a 54 del text de l'assignatura, i podeu ampliar informació sobre l'etiqueta al món de l'empresa i altres organitzacions a:

M. R. Collell (2003). *Guía de la etiqueta social y empresarial*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.

Pel que fa a la tipologia d'actes i la seva organització, podeu consultar les pàgines 85 a 151, corresponents al capítol 4 del llibre:

F. Marín Calahorro (2004). *El protocolo en los actos de empresa*. Madrid: Fragua.

6. La vostra tercera PAC

Heu arribat al final d'aquest mòdul i només us queda culminar l'últim esforç, la tercera PAC. Ja n'heu fet dos anteriors, amb la qual cosa teniu una idea molt més clara de què és el que us demanem i què necessiteu per a aconseguir l'èxit, però també aquí volem donar-vos unes orientacions sobre com afrontar-la.

Al principi del mòdul, intentem ficar-nos en el vostre paper i esbrinar què és el que us interessaria saber d'aquesta matèria i quins coneixements necessitariu en un futur desenvolupament professional, que ens agradaria que fos pròxim. Per això, insistim que el primer era dominar la terminologia professional, seguit d'abordar el coneixement de la vostra empresa o organització per saber com afrontar el repte de gestionar les seves activitats cerimonials. Heu identificat els diferents aspectes d'aquesta auditoria i de les vostres pròpies funcions, i d'acord amb el diagnòstic us hem proporcionat els instruments per a planificar estratègicament el vostre treball, tant les fases que cal seguir com els principis que heu de conèixer.

En aquesta última part, la tercera PAC, heu pogut accedir a les tècniques d'ordenació espaciotemporal que es poden aplicar en qualsevol activitat cerimonial, als fonaments bàsics de l'etiqueta i a la tipologia d'actes que podeu trobar, amb la qual cosa heu adquirit la capacitat de gestionar la vostra feina professional i acadèmicament.

En aquest tercer exercici, comprovarem que heu assimilat correctament tot aquest procés, perquè aplicar les tècniques per si soles sense haver decidit prèviament objectius i estratègies és poc operatiu. Podem demanar-vos que prepareu la taula per a una reunió de treball o un banquet, que establiu quines distincions pot atorgar la vostra empresa, que indiqueu l'etiqueta per a seguir en una activitat pròpia determinada o que munteu la presidència d'un congrés, però insistim, recordeu que sense el treball previ és més difícil encertar, perquè sempre hi ha més d'una solució per a qualsevol problema i, per descomptat, una diferent per a cada objectiu.

Per acabar, només ens queda felicitar-vos per haver arribat fins aquí i desitjar-vos que els vostres esforços siguin recompensats no només amb uns bons resultats acadèmics, sinó amb una cosa que és molt més important: amb el coneixement i domini d'una matèria que pot constituir la base del vostre futur professional i laboral.

Enhorabona i molta sort!