

# Fonamentació teòrica del protocol

Ma. Teresa Otero Alvarado

P08/18027/00472



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>Objectius</b> .....	6
<b>1. Marc teòric</b> .....	7
1.1. Comunicació i protocol .....	7
1.1.1. Tipologia d'interrelació entre els subjectes comunicants .....	8
1.1.2. Anàlisi comunicativa en funció de la modalitat d'emissió utilitzada .....	11
1.2. Relacions públiques i protocol .....	12
1.2.1. De la persuasió al consens .....	12
1.2.2. Orígens i evolució de les relacions públiques .....	13
1.2.3. Definició de relacions públiques .....	18
<b>2. Marc conceptual</b> .....	20
2.1. Definicions etimològiques .....	20
2.1.1. Protocol .....	20
2.1.2. Cerimònia i cerimonial .....	23
2.1.3. Etiqueta .....	25
2.2. Evolució conceptual .....	27
2.2.1. Precursors .....	27
2.2.2. Tractadistes: diplomàtics, cortesans i protocol·listes .....	30
2.2.3. Funcionaris del franquisme .....	35
2.2.4. Estat de dret .....	40
2.2.5. Nous reptes del protocol .....	46
<b>3. Comunicació no verbal i semiòtica</b> .....	51
3.1. Proxèmica i gestió d'espais .....	57
3.2. Cronèmica i gestió de temps .....	59
<b>Resum</b> .....	60
<b>Activitats</b> .....	63
<b>Bibliografia</b> .....	64



## **Introducció**

Com a punt de partida de l'assignatura, en aquest mòdul establirem la vinculació entre ciències socials, comunicació, relacions públiques, esdeveniments especials, cerimonial i protocol. Cal realitzar l'enquadrament teòric d'una disciplina, el protocol, que sembla que està "flotant en l'espai", sense relacions orgàniques ni estructurals amb altres ciències socials. Es plantegen els seus nexes d'unió amb la història, la sociologia, la diplomàcia, el dret o l'antropologia, però quin és el marc en el qual es desenvolupa, quina dependència i relació manté amb altres matèries, o quin és el seu grau de científicitat?

## Objectius

- 1.** Entendre l'entroncament comunicatiu i la fonamentació teòrica del cerimonial i el protocol en les ciències socials, específicament en la comunicació.
- 2.** Conèixer les definicions acadèmiques de *cerimonial*, *protocol*, *etiqueta* i termes afins.
- 3.** Ser capaç de seguir l'evolució d'aquesta terminologia al llarg de la història a través de la bibliografia de les seves autoritats.
- 4.** Ser capaç d'incorporar la semiòtica, la proxèmica i la cronèmica a les estratègies de comunicació no verbal en les cerimònies.
- 5.** Identificar les diferents etapes o fases en l'estudi del cerimonial i el protocol.

## 1. Marc teòric

La primera premissa amb què comptem és que hem d'ubicar el protocol en les ciències socials i enfocar-lo en termes comunicatius: està emmarcat en el cerimonial oficial, un sistema de comunicació que l'estat posa en funcionament en els actes per relacionar-se òptimament amb els seus públics. Una comunicació verbal i no verbal, tradicionalment (i fins fa ben poc) interpersonal o col·lectiva no massiva, i formalment normativa, la funcionalitat de la qual consisteix a ordenar l'àmbit espacial i temporal en el qual es desenvolupa l'emissor, amb un doble objectiu:

- 1) Transmetre fidedignament la pròpia identitat, i amb aquesta l'equilibri de forces existent en la comunitat.
- 2) Generar o mantenir un clima favorable que permeti un cordial desenvolupament de determinats actes o esdeveniments especials, i procurar que s'hi estableixin interrelacions fluides entre l'organització emissora i els seus públics.

Aquest model de comunicació s'emmarca de ple en les relacions públiques organitzacionals.

Hem de tenir en compte que, encara que avui ens resulti estrany, fins a mitjan segle XX no té lloc la irrupció generalitzada dels mitjans de comunicació de masses en les grans cerimònies: la retransmissió per televisió de la coronació d'Isabel II d'Anglaterra (1953) va suposar una fita decisiva que va marcar l'abans i el després en el marc de la comunicació política i institucional. Fins en aquell moment, les cerimònies eren un complex sistema de comunicació interpersonal i col·lectiu no massiu que causava els efectes previstos en el públic que hi assistia, que era el veritablement implicat. Aquestes premisses de funcionament s'han vist trastocades per complet, i els qui abans eren els protagonistes primaris i secundaris d'actes oficials s'han transformat avui en actors d'un espectacle que és seguit a distància per innumbrables espectadors.

Com es produeix aquesta transició i quins efectes produeix en els participants en els actes a nivells tan diferents? Per respondre aquesta qüestió necessitem fer unes reflexions sobre les relacions entre comunicació i protocol.

### 1.1. Comunicació i protocol

Tota activitat es desenvolupa per mitjà de la comunicació. Quan els éssers humans van començar a actuar en grup van necessitar comunicar-se entre ells per aconseguir els fins que es proposaven i, a mesura que aquestes relaci-



Coronació d'Isabel II d'Anglaterra (1953)

ons es van anar fent més complexes, van haver d'idear sistemes més elaborats de comunicació que els permetessin organitzar-se millor per a aconseguir els seus objectius concrets, entre ells, les cerimònies. Per conèixer els vincles entre protocol i comunicació, ens interessa abordar la qüestió des de dues perspectives específiques: la interrelació entre els subjectes comunicants i la modalitat d'emissió.

### 1.1.1. Tipologia d'interrelació entre els subjectes comunicants

En la interrelació entre els subjectes comunicants hem de diferenciar si la comunicació es produeix entre emissor i receptor directament, en què preval la fidelitat en el missatge sobre la universalitat de la seva distribució, o a través de canals d'intermediació com els mitjans de comunicació de masses, que manipulen el missatge però el fan arribar a tot arreu. Segons aquest grau d'independència es produiran tres tipus de comunicació:

- **Comunicació interpersonal:** es produeix entre un emissor i un individu o un grup reduït d'individus, que comparteixen la mateixa unitat espacial i temporal, d'una manera alternativa i sobretot sense mitjans de comunicació de masses que serveixin d'intermediaris entre ells.

#### Exemple

Una audiència entre un cap d'estat i els membres del cos diplomàtic o d'un col·legi professional, en la qual tots comparteixen la mateixa sala durant un mateix temps, i en la qual se saluden un a un (amfitrió i convidats), i on es poden produir també unes paraules de salutació. En ser un grup reduït, no calen micròfons, i si els mitjans de comunicació hi són presents, no hi són en caràcter d'intermediaris entre l'emissor i els receptors presents del discurs, sinó com a retransmissors de l'acte, "empaquetat", a terceres persones, en qualsevol ocasió i lloc del planeta. L'esdeveniment té valor en si mateix, i produiria els mateixos efectes en els seus participants amb la presència de premsa, ràdio o televisió o sense.



Comunicació interpersonal: Audiència de S. M. la Reina al Comitè Organitzador del X Partit contra la Droga (2002)



Aquest tipus de comunicació es produeix cara a cara amb un públic seleccionat per endavant, i resulta més difícil de manipular, ja que emissor i receptor poden aclarir malentesos entre ells amb immediatesa i, sobretot, perquè la comunicació no verbal funciona com un codi que ajuda a desxifrar els missatges verbals. Com a inconvenient, podríem assenyalar com és de limitat el seu abast, perquè és realment més efectiu com més petit sigui el nombre de participants i, de fet, una de les claus de la seva efectivitat és precisament el seu caràcter exclusiu.

- **Comunicació col·lectiva no massiva:** es produeix entre un emissor i un nombre elevat d'individus, que comparteixen la mateixa unitat espacial i temporal, i el seu criteri definidor no és tant el nombre d'individus receptors com la simultaneïtat en el procés.

### Exemple

La celebració d'una roda de premsa per part d'un alt càrrec de l'Administració, que parla a un grup de periodistes, o la conferència d'un premi Nobel. Tots comparteixen el mateix espai i reben el mateix missatge alhora, sense la intermediació de mitjans de comunicació de masses. I hi ha la possibilitat que qualsevol d'ells prengui la paraula per tal de formular alguna pregunta i s'alterni o, encara millor, es realitzi simultàniament la comunicació col·lectiva no massiva amb la interpersonal. També té valor per ella mateixa i produeix els seus efectes al marge de la seva explotació comunicativa.



Comunicació col·lectiva no massiva: acte en el Congrés dels Diputats amb el president del Salvador (2002)

La comunicació col·lectiva no massiva és molt efectiva per a fer arribar missatges a grups més o menys nombrosos, triats per l'emissor, i no és fàcil de manipular perquè es produeix davant de molts testimonis i qualsevol d'ells pot exigir explicacions complementàries. Encara que no és tan limitat el seu abast com en la comunicació interpersonal, també podem assenyalar aquest inconvenient, que en grups nombrosos pot veure's incrementat per la impossibilitat que tots hi participin activament.

- **Comunicació col·lectiva massiva:** es produeix entre un emissor i un nombre elevat d'individus que no comparteixen la mateixa unitat espacial i temporal, i sempre amb la intermediació de mitjans de comunicació de masses.

### Exemple

Qualsevol dels dos exemples que acabem d'analitzar ens serveix per a il·lustrar aquest tercer tipus, que, al contrari dels dos anteriors, necessita l'acte, l'esdeveniment, la cerimònia, com a matèria primera per a arribar a constituir una notícia o un espectacle. La retransmissió de l'audiència o la roda de premsa, que ja han causat els seus efectes relacionals, converteix els seus protagonistes primaris (emissor de la comunicació) i secundaris (receptors de la comunicació) en mers actors d'una representació que s'empaqueta i es comercialitza, dirigida a unes audiències generalment poc vinculades amb ells, i per tant no produeix efectes relacionals, sinó lúdics i, en el millor dels casos, informatius.

L'enorme avantatge de la comunicació col·lectiva massiva se centra en la seva capacitat d'arribar *urbi et orbi*; tanmateix, des d'una perspectiva de les relacions públiques, aquest avantatge es veu descompensat per la pèrdua total del control sobre el missatge, que pot ser sotmès a tot tipus de manipulacions pel mitjà intermediari, des d'evitar o magnificar la seva difusió a realitzar-la en condicions òptimes o pèssimes, amb tot tipus de talls i canvis, i en els moments més o menys oportuns.

Per a les relacions públiques, la comunicació col·lectiva no massiva i la interpersonal són els mitjans més efectius per a aconseguir els seus objectius, perquè ens permeten relacionar-nos directament i sense intermediaris amb els nostres públics, i ens asseguren que els nostres missatges arribaran de manera fidedigna. I podem dir que els actes, els esdeveniments, són una de les modalitats més efectives de comunicació interpersonal i col·lectiva no massiva amb què pot comptar un bon relacionista públic.



Comunicació interpersonal, col·lectiva no massiva i massiva: Hillary Clinton en roda de premsa

### 1.1.2. Anàlisi comunicativa en funció de la modalitat d'emissió utilitzada

En el procés comunicatiu conviuen dues modalitats d'emissió: la conscient i la inconscient, és a dir, la comunicació verbal i la comunicació no verbal. Aquesta diferenciació no representa una dicotomia insalvable o incompatible. És més, tots dos canals estan íntimament lligats, però a vegades poden aparèixer separats i, molt més sovint del que semblaria, els missatges de l'un i de l'altre no coincideixen.

Si analitzem algun acte dels que quotidianament tenen lloc al nostre voltant, podem comprovar fàcilment com la comunicació verbal i la no verbal de vegades donen missatges contraposats.

#### Exemple

Podem rebre una targeta d'invitació per a assistir a la inauguració d'un cicle de conferències estivals a què l'alcalde es complau a convidar-nos, una targeta en què l'emissor de la comunicació i organitzador de l'acte apareix clarament definit. Tanmateix, quan acudim a l'acte i analitzem la taula presidencial, l'autoritat que la presideix és el conseller de Cultura o la presidenta de la Diputació, de manera que l'alcalde ha quedat relegat a un lloc secundari, i la seva ubicació en l'espai indica el contrari del que indicava la targeta.

D'aquí la importància que acaba tenint per a les relacions públiques organitzacionals el domini dels codis comunicatius no només a un nivell verbal, oral o escrit. És evident que un bon relacionista públic ha de conèixer a la perfecció les tècniques més avançades de comunicació verbal, ja que se'n valdrà com a instruments imprescindibles per a aconseguir els seus objectius relacionals. Ningú no posa en dubte l'efectivitat de saber redactar un discurs, convocar una trobada amb els mitjans, presentar el nou brífing o celebrar un congrés professional del sector.

Tanmateix, sense un coneixement exhaustiu de les tècniques de comunicació no verbal, tot això pot quedar reduït a un discurs molt meditat contradit per les actuacions de l'inconscient o, encara pitjor, la ignorància. Quantes vegades gestos, indumentària i ordre d'intervenció o ubicació en un esdeveniment han posat en evidència ampul·loses manifestacions públiques d'excel·lència!

Analitzades les dues perspectives des de les quals hem d'abordar les relacions entre comunicació i protocol, en el quadre veiem, a tall de resum, quins subjectes emissors i receptors es manifesten en els àmbits cerimonials en funció de la tipologia de la seva relació a dos nivells.

#### Taula

Taula 1. Nivells de les relacions entre comunicació i protocol

De + immediatesa a + intermediació	Mode d'emissió	
Comunicació interpersonal	Comunicació verbal	Comunicació no verbal

De + immediatesa a + intermediació	Mode d'emissió
Comunicació col·lectiva no massiva	
Comunicació col·lectiva massiva	

## 1.2. Relacions públiques i protocol

Des dels orígens d'unes relacions públiques que depenien del periodisme, la publicitat o la propaganda, i impulsades per la necessitat de persuadir els públics organitzacionals de la idoneïtat del propi discurs, fins a les relacions públiques del segle XXI, emmarcades en les tesis del consens i l'anomenat **antagonisme cooperant**, l'organització d'esdeveniments ha recorregut un llarg camí i ha demostrat una efectivitat creixent com una de les eines més poderoses i efectives amb què compta la nostra disciplina.

### 1.2.1. De la persuasió al consens

No podem parlar de comunicació sense tenir en compte un element fonamental per a la història de les relacions públiques: la persuasió. Ja Aristòtil, quan en la seva *Retòrica*, I, 3 (1990, pàg. 18) plantejava la classificació de l'oratòria atenent a l'oient, definia tres tipus de discursos retòrics amb finalitats diferents. També Plató, en el diàleg *Gòrgias* (1994, pàg. 51), analitzava la interacció entre comunicació i persuasió, i posava en boca de Sòcrates la definició de la retòrica com "l'obra de la persuasió", i s'avançava molt de temps al que les relacions públiques realitzen des de fa poc més d'un segle.

Partint d'aquestes primeres argumentacions, podríem seguir amb les tesis que consideren que tota persuasió implica necessàriament comunicació, o amb les que afirmen que existeix comunicació sempre que un emissor influeixi en un receptor. Però el que sembla clar és que el caràcter persuasiu de la comunicació li ve donat per la intencionalitat de la font emissora, independentment de la forma emprada i els resultats aconseguits. Existeix un emissor o font que intenta influir en el seu receptor per mitjà de la comunicació, i aquesta intencionalitat ha impregnat les accions comunicatives, i també, és clar, les pròpies de les relacions públiques.

A aquests plantejaments, podem afegir que existeix una intencionalitat persuasiva en la comunicació no verbal que es produeix en els actes o esdeveniments per mitjà de les cerimònies, en valer-se de plantejaments de retòrica no escrita que, precisament per aquest caràcter no escrit i molt sovint teatralitzat, afavoreixen una percepció immediata per part del públic, amb la qual cosa resulta més eficaç que la retòrica oral o escrita. Qualsevol discurs pronunciat per un líder polític provoca una reacció d'alerta que no es produeix quan con-

templem la cerimònia d'un casament reial, ja que no estem habituats a defensar-nos de la retòrica no verbal, directament enfocada al món de les emocions i els sentiments, com de la verbal, dirigida al cervell i a l'intel·lecte.

### 1.2.2. Orígens i evolució de les relacions públiques

Encara que s'atribueix la paternitat del terme *relacions públiques* (*public relations*) al tercer president dels Estats Units Thomas Jefferson, el 1802, no comença a usar-se amb normalitat fins als anys vint del segle passat. El mateix Ivy Lee, pioner de la professió, gairebé no l'empra fins passada la Primera Guerra Mundial.

Per a Bernays (1966), les relacions públiques van aparèixer en l'esfera pública com un procediment per a captar voluntats per a un programa polític determinat per mitjà d'accions sobretot propagandístiques, més per a aconseguir adhesions que per a dir la veritat, i amb un plantejament d'informació persuasiva. Els resultats positius assolits en aquell tipus de comunicació politicopropagandística porten les empreses a aplicar aquestes tècniques i així transvasen al món comercial la predisposició ideològica favorable del col·lectiu social i el transformen en "col·locar" el bé o servei que ven o presta aquest col·lectiu (publicitat).

### Condicions necessàries per a l'aparició de les relacions públiques

Tant Lougovoy i Huisman (1981) com Moore i Canfield (1980) consideren que aquestes eren les circumstàncies necessàries per tal que apareguessin les relacions públiques tal com les coneixem avui:

- El desenvolupament dels **mitjans de comunicació de masses**.
- Una **industrialització** ràpida a gran escala.
- **Tradició política**.
- L'aparició de diferents modalitats de **comunicació persuasiva**.
- L'expansió que ve donada pel **creixement demogràfic**.
- El reconeixement de la **responsabilitat social** per a respondre a les necessitats del públic.
- Una **administració** de l'estat complexa i diversificada.
- L'adopció per part de les empreses de **codis d'ètica**, o almenys la pressió sobre elles de determinats col·lectius que lluiten pels seus drets.

- La creixent **formació** en relacions públiques a diferents nivells educatius i la lenta però imparabile professionalització de la disciplina.
- La creació d'**associacions sectorials**.

A aquestes condicions sociopolítiques i econòmiques n'afegiríem d'altres des del punt de vista de l'estudi de la disciplina (Arceo, 1988):

- Una **lleï** o principi general basat en un corpus teòric sobre els conceptes que permeti analitzar amb claredat les accions de relacions públiques.
- Una **metodologia** amb què poder treballar en aquest camp donats uns objectius i que s'apropi en la mesura possible al mètode científic.

Totes aquestes circumstàncies es donen per primera vegada als Estats Units d'Amèrica, la nació on sorgeixen les relacions públiques, al mateix temps que la seva pròpia independència, alimentats tots dos processos per les teories franceses de la Il·lustració i sostinguts per unes condicions socioeconòmiques adequades.

### **Evolució històrica de les relacions públiques**

No podem deixar de fer referència a la història de la disciplina a partir de l'autor potser més rellevant en les relacions públiques d'avantguarda, James E. Grunig, el qual ha elaborat –juntament amb la seva esposa Larissa, James Hunt i David Dozier– tota una anàlisi científica en relació amb la disciplina. Es tracta dels anomenats quatre **models de relacions públiques**, actualment elevats a cinc i proposats en diferents obres (Grunig i Hunt, 1984, 2000; Grunig, 1992; Dozier, Grunig i Grunig, 1995) i que s'han anat desenvolupant i superposant al llarg de la història, sense que n'hagi desaparegut cap.

Aquests models tenen el seu antecedent clàssic més llunyà en el *Gòrgias* (387 aC) de Plató (Otero, 1998, 2000), en el qual apareixen quatre personatges clau i cada un d'ells realitza una exposició sobre la seva visió de la retòrica des de diferents postulats que coincideixen amb els dels models citats. El col·loqui de Sòcrates amb Gòrgias, Polos i Càlicles està estructurat en tres actes amb enfrontaments successius, en els quals cada interlocutor es retira vençut després de defensar aquestes postures:

- Gòrgias: el coneixement del que és just i del que és injust és aliè a l'ensenyament i pràctica de la retòrica.
- Polos: el poder, al marge de la justícia, ofereix una satisfacció segura.
- Càlicles: l'ambició individual pot sadollar-se amb el poder per mitjà de la injustícia. Defensa el dret del més fort, sense objeccions morals.

- Sòcrates: la justícia és l'objectiu de la política, només el just pot ser feliç i és millor patir la injustícia que cometre-la.

Per què fem referència aquí a aquest text? Pel debat sobre la utilització de la comunicació persuasiva en les relacions públiques, que converteix els primitius sofistes en antecessors remots dels relacionistes públics d'ahir i fins i tot d'avui, ja que, si la retòrica constitueix un instrument important de poder en el nostre sistema democràtic, no ho era menys en la democràcia atenesa. Si tenim en compte que els esdeveniments són accions molt efectives de relacions públiques i que com a tals poden convertir-se en instruments de persuasió, hauríem d'incorporar a aquesta anàlisi la retòrica no verbal de les cerimònies.

Però hi ha alguna cosa més en el nostre esquema sobre *Gòrgias* que coincideix amb els plantejaments de Grunig: la importància de l'ètica quan Sòcrates reflexiona sobre el que és just i injust preconfigura els nous posicionaments referits a la responsabilitat social. Plató posa en boca de Sòcrates la importància de diferenciar el just i l'injust en l'art de persuadir i la necessitat d'unir retòrica i veritat.

Vegem quins són aquests models de comunicació i com incideixen en l'àmbit del protocol i l'organització d'esdeveniments.

### 1) El primer model, agent de premsa o *publicity*

Reflecteix una forma de comunicació que es va començar a donar al segle XIX i que encara avui persisteix en determinats despatxos, i correspon a unes relacions públiques intuïtives, basades en l'emissió de qualsevol tipus d'informació vàlida per a aconseguir notorietat, inclosa la manipulació i/o la mentida, i sense cap tipus d'investigació ni retroalimentació. Comunicativament parlant, és unidireccional i asimètric, i el representa Phineas Taylor Barnum (1810-1891).

Encara avui apareixen anunciats pseudoesdeveniments en els quals la màxima atracció és un frau. Es convoquen amb finalitats exclusivament mercantils i amb el propòsit decidit d'enganyar els incauts que hi acudeixin, en la més pura tradició de la trajectòria del mateix Barnum i la seva "dona sirena".

### 2) El segon model, d'informació pública

Aquesta segona etapa, representada per Ivy Ledbetter Lee (1877-1934) i la seva frase "el públic té dret a saber", continua essent unidireccional i asimètrica, però respon a la veritat i a la transparència, i comença a utilitzar la filantropia com a manera d'aconseguir popularitat.

Amb el pas del temps, els models d'actuació en relacions públiques van decantant-se a favor de la teoria i la tècnica, eliminen l'engany i el secretisme, advoquen per la transparència informativa i realitzen investigacions per a arribar a conèixer el que en el *Gòrgias* s'anomena "l'ànima" dels ciutadans. Una gran

majoria dels gabinets de premsa actuals continuen treballant amb aquest model de relacions públiques, i es preocupen més de proporcionar la informació que l'organització considera oportuna per als seus interessos que de satisfer les demandes dels seus públics. Diríem el mateix de les organitzacions que produeixen esdeveniments d'escàs interès per al públic però de gran lluïment propi.

### 3) El tercer model, bidireccional i asimètric

Aquest nou model pretén persuadir científicament, mitjançant una investigació seriosa i motivacional del públic, al servei dels objectius de l'organització i amb incipient retroacció. Està representat per Edward L. Bernays (1891-1993) i es recolza en l'afirmació que les relacions públiques són una realitat que no pot donar-se separatament de la democràcia.

Totes dues, democràcia i relacions públiques, parteixen de l'adequació i negociació d'interessos diferents i sovint contraposats, i l'exercici de la comunicació persuasiva és un exponent exemplar de la salut democràtica de la nostra societat, en la qual qualsevol afirmació pot ser rebatuda pels qui no la comparteixen. No ocorre així en règims totalitaris, en els quals la societat rep per un únic canal la informació-propaganda emesa pel poder, sigui del tipus que sigui, i no té cap possibilitat de defensar-se'n exercint el seu dret a discrepar.

Aquest model es dona sovint en els gabinets de protocol d'institucions públiques, els quals, a l'hora de negociar amb altres instàncies implicades en els esdeveniments als quals acudeixen, mostren un gran interès per conèixer quins són els seus plantejaments per tal d'imposar després un desenvolupament de l'acte aliè per complet a aquests plantejaments i en canvi afi als propis objectius.

### 4) El quart model, bidireccional i simètric

Vinculem aquesta última reflexió al quart model, representat també per Bernays, i que entén les relacions públiques com una direcció (*management*) socialment responsable basada en la investigació, l'entesa i el mutu acord. Assumeix totes les característiques de l'anterior, però la persuasió se supedita a l'entesa mútua, de manera que els canvis afecten el públic receptor tant com l'entitat emissora.

Arceo (1994) va plantejar en el seu moment la necessitat d'establir un cinquè model de teoria i pràctica de les relacions públiques que seria bàsicament el quart (mutu acord), però assumint els propòsits de persuasió científica i rebutjant l'enfocament de la pressió sobre els públics propis del tercer model. Aquest seria l'únic enfocament possible per a les relacions públiques d'organitzacions "excel·lents" i socialment responsables que –des de la investigació– no renunciïn als seus objectius persuasius, però els supediten a l'entesa mútua i al consens.



La negociació entre els diferents subjectes implicats en un acte pot enfocar-se des d'aquestes perspectives amb més garanties d'èxit, i la configuració dels espais i els temps comuns s'ajusta millor a les identitats corporatives.

### 5) El cinquè model, l'antagonisme cooperant

Anys més tard, Grunig, la seva esposa Larissa i David Dozier (1995) propugnen també un cinquè model centrat en la figura del relacionista públic, que ubiquen en el límit fronterer entre l'organització i els seus públics, i que fan responsable de buscar i realitzar els pactes necessaris per tal de centrar-se en les coincidències, tot i respectant les discrepàncies.

Aquest model seria l'ideal per al desenvolupament de les relacions públiques contemporànies, ja que dotaria els relacionistes públics d'una capacitat gestora i negociadora de gran valor per a les seves organitzacions. Els permetria preveure els conflictes potencials de caràcter relacional i posar-hi els remeis necessaris per evitar les crisis, i en el cas de produir-se els dotaria dels recursos oportuns per minimitzar-les. D'altra banda, un coneixement ampli de la cultura organitzacional els posicionaria en una situació privilegiada per definir-la i transmetre-la d'una manera fidedigna als seus públics.

Que lluny ens trobem si ens fixem en aquest perfil del "relacions públiques" o el "mestre de cerimònies" que cinema i literatura han caricaturitzat tantes vegades pel seu caràcter manipulador, superficial i ridícul! Si fa anys n'hi havia prou per a exercir la professió tenint una bona presència física, do de plaure la gent, uns cognoms grandiloqüents, una bona agenda de contactes, i estant en disposició de fer i demanar favors, afortunadament ja en l'últim terç del segle XX van començar a ubicar-se a Espanya, en el món professional, titulats superiors amb formació específica universitària, que aplicaven la investigació i la metodologia científica a l'organització d'esdeveniments.

La teoria i la pràctica de les relacions públiques en els llindars del segle XXI ens remetent més que mai a l'ideal preconitzat per Sòcrates sobre el caràcter ètic de la retòrica: el coneixement de les ànimes (investigació) ens condueix al de les necessitats i els desitjos de la ciutadania (públic receptor), amb la finalitat que l'orador (emissor directe o indirecte) pugui adequar no el seu missatge, sinó el seu comportament a aquestes necessitats i desitjos per a fer un bé (servei a la comunitat) i no per a cometre una injustícia. Així, podem dir que les relacions públiques del futur estan cridades a exercir un paper fonamental en la vertebració i el desenvolupament de les societats democràtiques, ja que l'èxit més gran de la comunicació consisteix precisament a aconseguir ser el que es vol semblar.

En poques facetes de les relacions públiques es dóna aquesta perspectiva amb més intensitat que en el protocol. Si entenem que les normes protocol·làries s'ocupen de conformar espacialment i temporalment els àmbits en els quals es desenvolupa el poder establert, i que els caps de protocol són relacionistes públics especialitzats en gestió d'esdeveniments, sembla fàcil deduir que de les seves capacitats d'investigació, gestió i negociació dependrà en gran manera l'èxit o el fracàs de la presència pública de les institucions implicades.

### 1.2.3. Definició de relacions públiques

No és aquesta l'ocasió més indicada per a realitzar el catàleg de definicions emprades per a les relacions públiques al llarg de la seva història. Més que res, perquè aquí ens interessa una faceta concreta de la disciplina, la que s'ocupa d'una de les seves eines més efectives: el protocol utilitzat com a tècnica de gestió de públics en les cerimònies d'actes, celebracions o esdeveniments especials.

En el trànsit del segle XX al XXI van començar a aparèixer alguns autors (Marín Calahorra, 1997; Laforet, 1997; Otero, 2000) que van anar imposant la consideració del protocol com un poderós codi de comunicació no verbal. Aquest codi regula els àmbits espacials i temporals en els quals es desenvolupa el poder establert per mitjà d'un corpus de normativa legal i regles consuetudinàries d'aplicació i anàlisi tremendament complex i especialitzat, i l'enllaç amb aquest enfocament comunicatiu s'efectua per mitjà dels esdeveniments especials: accions de relacions públiques organitzacionals especialment eficaces i de gran capacitat de convocatòria i difusió que els converteixen en instruments de primer ordre per tal d'aconseguir els objectius de les organitzacions.

Les cerimònies que conformen aquests esdeveniments especials han constituït des de l'antiguitat més remota la gran majoria de les accions de relacions públiques empreses al llarg de la història, i aquesta circumstància ha comportat la identificació de la seva gestió amb la disciplina en si mateixa, tant per part de la societat en general com per a alguns analistes que confonen o identifiquen la part amb el tot. De la mateixa manera que s'identifica periodisme amb comunicació, les relacions públiques han estat i continuen essent sinònim d'organització d'actes, fins al punt que els seus professionals en certs fòrums són coneguts com "els de la BBC" (bodes, batejos i comunions).

A aquesta reflexió hem d'afegir que actes o esdeveniments s'han tingut en compte tradicionalment i exclusivament en la doctrina per la seva consideració instrumental, i ocupen un lloc d'honor entre els anomenats *mitjans o instruments demostratius*. Les cerimònies públiques o privades que tenien lloc

ocasionalment en la vida de les organitzacions no presentaven més funcionalitat que la possibilitat de generar notícia ni més objectiu que la brillantor de l'acte per l'acte.

Afortunadament, els nous professionals i investigadors sorgits en les últimes dècades de les aules universitàries han superat ja aquesta visió reduccionista de les relacions públiques en proposar definicions com la següent:

Una disciplina científica que estudia la gestió del sistema de comunicació a través del qual s'estableixen i mantenen relacions d'adaptació i integració mútua entre una organització o persona i els seus públics.

Fòrum de Vic

Des de l'enfocament que aquí propugnem, les relacions públiques s'ocupen del procés interactiu que les organitzacions estableixen entre elles, definint la seva identitat i gestionant els sistemes de comunicació idonis per tal de ser percebudes i tractades adequadament en cada moment per part dels seus públics, tant per si mateixes com dins del complex sistema de relacions imperant en la comunitat.

Entre les seves funcions hi ha la de crear un microclima organitzacional que permeti establir pactes amb el seu entorn respectant les diferents individualitats i consensuant sobre els terrenys comuns, imprescindibles per a subsistir. Així, els relacionistes públics es converteixen en una barreja de "Pep Consciències", gestor i negociador de la vida relacional de l'organització, sempre vetllant per l'ètica de la seva cultura com a primera premissa per a l'excel·lència.

#### Fòrum de Vic

Va ser constituït el juny de 2003 en aquesta ciutat barcelonina per professors amb docència en assignatures de relacions públiques de diferents universitats públiques i privades espanyoles.

## 2. Marc conceptual

### 2.1. Definicions etimològiques

Segurament haureu escoltat i llegit més d'una vegada que el coneixement d'una ciència comença per definir-la. Aquesta afirmació es torna més necessària quan l'objecte d'estudi no està considerat encara com a ciència i, per tant, cal remuntar-se a l'etimologia de les seves paraules clau per a intentar establir unes bases serioses d'anàlisi.

#### 2.1.1. Protocol

Malgrat la gran amplitud de l'espectre d'interpretacions que la societat realitza del terme *protocol*, pràcticament totes les definicions se centren en el seu caràcter processal, que el relaciona amb la manera com es desenvolupen les coses. Col·loquialment, s'utilitza per a indicar tant el vestuari que s'ha de dur en un casament com la manera de saludar, caminar, o fins i tot la disposició dels coberts a la taula... i hem de començar per afirmar amb rotunditat que **res d'això no és protocol**.

Segons el *Diccionario de la Lengua Española* (RAE, 2001), el terme *protocol* procedeix del llatí vulgar *protocollum*, i aquest del grec vulgar *πρωτοκολλον*, i es defineix com a:

Regla cerimonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

DRAE (2001)

Tanmateix, per tal d'entendre el significat autèntic del terme *protocol*, hem d'acudir a les aportacions de l'*Enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana*, "l'Espasa" (d'ara endavant, per a la seva citació, EUIEA), ja que el vocable apareix el 1922, i ens indica el que en aquestes dates s'entenia per *protocol*: una sèrie de documents (escriptures matrius, actes, llibres, minutaris o escriptures) que recullen textos d'importància i de valor legal. El protocol apareix llavors com el continent, el suport, i no com el contingut de les actes, els formularis o les regles a què fa referència.

Però és la vuitena accepció del terme la que ens il·lustra sobre el que pensem que pot ser el significat original de la paraula:

Nombre que se daba en Roma al sello impreso o escrito en el papel destinado a extender las actas públicas. La novela XLIV de Justiniano prohíbe quitar o cortar el protocolo de las cartas que designaba el año en que se había fabricado el pergamino y el nombre del oficial que lo había despachado.

EUIEA (1988, vol. 47, pàg. 1174)

En aquest mateix sentit, i referit al terme *enquadrernació* s'afirma:

Por los años de 450 los dignatarios del Imperio de Oriente llevaban en las ceremonias públicas grandes libros cuadrados que contenían las instrucciones del Emperador para la administración de las provincias, cuyos libros estaban encuadrernados en cuero verde, rojo, azul o amarillo, cerrados con correas o corchetes y adornados de varillas de oro horizontales o formando rombos o losanges, con el retrato del emperador pintado o dorado en las tapas.

EUIEA (1988, vol. 19, pàg. 1224)

Podríem pensar que aquests llibres són els vertaders protocols o *protos kollos*, és a dir, les primeres còpies o originals i no el primer full encolat dels volums, com s'ha mantingut d'una manera general fins ara, especialment perquè llavors no s'encolaven les enquadrernacions, sinó que es cosien amb bandes de cuir o de metall.

*Protocol*, per derivació del nom original del segell que les autenticava, serien les normes del cerimonial oficial i per extensió de les escrivanies, justament al revés del que diu el diccionari en la primera definició.

Corroborant aquesta interpretació, en el vocable *còdex* es diu:

En 7 de julio de 1503 los Reyes Católicos mandaron que los escribanos tuvieran un protocolo (del griego *protos*: 'primero' y *kollos*: 'parte o miembro') o libro encuadrernado, formado de papel o pliego entero, en que estaban copiadas extensamente las escrituras que ante ellos se habían otorgado, con los nombres de los contratantes, fechas y expresión minuciosa de circunstancias especiales y cláusulas, autorizándolos con la firma y signo correspondiente, cuyos registros o manuales, como hoy se llaman, son también fehacientes se consideran como verdaderos originales.

EUIEA (1988, vol. 13, pàg. 1225)

Segons això que hem exposat, podem afirmar que en el món romà s'hauria anomenat *protocol* el segell autenticador dels documents públics, en l'Imperi Bizantí es designaven així els mateixos documents sobre l'Administració imperial que els dignataris portaven en les grans cerimònies, i ja en el regnat dels Reis Catòlics els llibres originals de registre de les escriptures públiques. Així, *protocol* hauria passat a ser el document en el qual s'inscriuen acords notariais i posteriorment diplomàtics, i per extensió, en l'època moderna, les mateixes normes contingudes que hi havia referides a l'àmbit d'actuació del poder.

Si tornem a la tercera accepció de la definició del *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*, trobem una magnífica guia per a desxifrar el significat del terme (taula 2). Es tracta, primer de tot, d'una regla, una norma, una cosa establerta

i fixa que cal complir. I una norma que regula les cerimònies, tant en l'àmbit de la diplomàcia, quan es refereix a les relacions entre països i organismes internacionals, com en l'àmbit de palau, quan es refereix al mateix estat.

### Taula

Taula 2. Definició de *protocol* (RAE, 2001)

<b>Regla cerimonial</b>	<b>Diplomàtica</b>	Per decret
	<b>Palatina</b>	Per costum

Només el poder establert, en l'època moderna en forma d'estat, té la capacitat d'aplicar normes reguladores en les cerimònies que afectin aquests dos àmbits específics: el diplomàtic (allò que és de fora, la relació amb altres poders instituïts, tant en el cas de nacions com en el d'organismes supranacionals o internacionals) i el palatí (allò que és de dins, la casa, el palau, la cort, la nació mateixa). Per tant, el subjecte emissor de la comunicació protocol·lària en aquesta norma cerimonial, en definir-se exclusivament i alternativament en aquests dos àmbits referits, queda limitat a l'estat, l'únic que hi té capacitat d'interacció.

Aquestes regles estan establertes per dues de les fonts principals del dret al costat dels seus principis generals: la llei (decret) i el costum, i per tant són d'obligat compliment per a aquells que les han subscrietes i als quals van dirigides. En qualsevol dels dos casos, parlem de la força de la llei (explícita, escrita, formal) o del pes de la tradició (implícita, de transmissió no formal, verbal o no verbal) en tant que elements persuasius de primer ordre per a fer complir aquestes regles. Tots dos són igualment coercitius, ja que si la força de la llei està ratificada per la capacitat i l'autoritat de l'estat per a fer-la complir, la tradició i les normes consuetudinàries tenen el suport del pes social de la comunitat i el consens establert secularment entorn de determinades qüestions cerimonials, rituals i simbòliques.

Per tant, del **protocol** podem dir el següent:

- Apareix formulat com a normes jurídiques i consuetudinàries, per la qual cosa té un caràcter formal.
- Afecta l'àmbit de les cerimònies, en actes que es realitzen amb finalitats honorífiques, propiciatòries o lúdiques, o per agraïment.
- Es manifesta en dos vessants:
  - en les relacions diplomàtiques entre estats i organismes interestatals i supraestatals.
  - dins del mateix estat, entre les seves institucions, les organitzacions públiques i privades i els ciutadans.
- El seu únic emissor possible és el poder establert en forma d'estat, ja que només aquest pot promulgar lleis que afecten les seves relacions amb altres països i amb els seus propis poders.

Una vegada analitzada l'etimologia del terme *protocol*, i abans d'aprofundir en allò que n'han dit diferents autors, cal tenir en compte que no és fins a final del segle XIX quan comença a aparèixer la paraula *protocol* en els textos amb un sentit aproximat al d'avui, encara que existeixen molts documents històrics i bibliogràfics que donen testimoni de les cerimònies i els cerimonials que hi ha hagut en tota mena de cultures, i també de l'etiqueta que s'ha seguit en moltes corts diferents. Vegem el significat d'aquests altres termes, amb els quals es confon molt sovint el protocol.

### 2.1.2. Cerimònia i cerimonial

Pel que fa a *cerimònia*, del llatí *caeremonia*, és:

f. Acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o reverencia y honor a las profanas. 2) Además afectado, en obsequio de alguien o algo. **de ceremonia**. loc. adv. Dicho de hacer algo: Con todo el aparato y solemnidad que le corresponde. guardar **ceremonia**. loc. verb. Especialmente en los tribunales y comunidades, observar compostura exterior y las formalidades acostumbradas. **por ceremonia**. loc. adv. Exclusivamente por cumplir con alguien.

(DRAE, 2001)

Una vegada més, l'EUIEA (1988, vol. 12, pàg. 1262) ens aporta una accepció més, *acte de cortesia* i fa derivar l'etimologia del terme de *karmon*, del sànscrit 'cosa feta' o 'cosa sagrada', de la ciutat etrusca *Caere*, o del terme oriental *kaizen*, 'millora contínua' (en certa manera, 'camí de perfecció').

El *Diccionario de uso del español* considera que una cerimònia és:

1) Acto, público o privado, celebrado con solemnidad y según ciertas normas establecidas; como un casamiento, una función religiosa, la coronación de un rey o la toma de posesión de un ministro. [...] 2. Saludo u otro acto con que se muestra amabilidad, respeto, reverencia o acatamiento a otra persona. Implica generalmente afectación o exageración.

*Diccionario de uso del español* (1990, vol. 1, pàg. 584)

En aquest context, *cerimònia* significa un acte en si mateix, públic o privat, però celebrat amb solemnitat i certa reglamentació, tant com el gest formal amb què es mostra consideració cap a una altra persona.

Podem dir que la **cerimònia** és:

- Un acte extern, pel fet que es manifesta públicament.
- Una activitat sotmesa a un conjunt de normes coercitivament explícites i formals (lleis) o persuasivament implícites i no formals (costum).
- Té per finalitat honorar o obsequiar certes persones o coses, en forma de culte (les que són considerades divines) o reverència (les profanes).
- Es desenvolupa amb atenció, respecte i afecte, d'una forma externa i formal, revestida de qualitats com afectació, aparell o solemnitat.

Si ens referim a *cerimonial*, per al DRAE ve del llatí *caeremonialis*, i significa

1) perteneciente o relativo al uso de las ceremonias. 2) m. Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne. 3) Libro, cartel o tabla en la que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

DRAE (2001, pàg. 504)



Si parlem de **cerimonial**, podem dir, per tant, que:

- És una sèrie de cerimònies o d'elements que la componen, per tant la primera diferència és aquest caràcter global davant l'individual de *cerimònia*, un acte únic. Podríem parlar del cerimonial que va regir durant la cerimònia de coronació de Napoleó Bonaparte com del conjunt d'elements materials i immaterials que es van utilitzar en aquest acte per a dotar-lo de solemnitat.
- Utilitzat com a substantiu, *cerimonial* es confon indegudament sovint amb *cerimònia*. En la litúrgia de l'Església catòlica, per exemple, la Santa Missa és una cerimònia en la qual s'aplica un cerimonial específic en funció de la data, l'oficiant, la funcionalitat, etc.
- Utilitzat com a adjectiu, qualifica tot allò que atorga un caràcter formal, públic o solemne a certs actes que –com a conseqüència d'això– es converteixen en cerimònies. Si parlem d'un acte o esdeveniment, no l'entendem de la mateixa manera que si en diem un acte cerimonial.



Cerimonial, protocol i etiqueta: coronació de Napoleó i Josefina, Nôtre Dame (1804)

### 2.1.3. Etiqueta

*Etiqueta* és el tercer terme, juntament amb *protocol* i *cerimonial* o *cerimònia*, que sovint apareix en textos, tant els especialitzats com els no especialitzats, al·ludint a una mateixa realitat per a la qual són usats indistintament. Vegem què diu el DRAE en les seves dues primeres accepcions:

**Etiqueta.** (del fr. *étiquette*) f. Cerimonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes. 2) Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

DRAE (2001)

Segons aquesta definició, *etiqueta* es refereix en primer lloc a un tipus específic de cerimonial, referit a usos socials, que es pot observar en dos àmbits específics: les cases reials i els actes públics solemnes.

A què es refereix quan diu *cases reials*? Aquesta denominació es refereix a la unitat formada pel palau, la família reial i els seus servidors, i també a l'espai immaterial i a l'imaginari establert entorn del sobirà i la cort, allò que és àulic, un dels llocs naturals de l'etiqueta. Però tot el que envoltava les monarquies com a úniques manifestacions de poder establert, quan apareix el terme *etiqueta*, cal fer-ho extensible avui a les diferents formes de govern que conviuen al nostre món; per tant, podríem parlar d'etiqueta amb la mateixa propietat en la república francesa, el principat de Liechtenstein, la Cuba castrista o l'imperi japonès.

El segon àmbit d'aplicació, *acte públic*, no apareix individualitzat al *Diccionario de la lengua española* com a veu específica, però la tercera accepció d'*acte* el considera una celebració pública o solemne.

L'*etiqueta* es refereix, per tant, més en concret a una certa manera de relacionar-se en el món en general, especialment quan no hi ha familiaritat i cal cuidar especialment les formes perquè no hi ha confiança entre els interlocutors.

Les definicions de l'EUIEA semblen haver inspirat les del *Diccionario de la lengua española*; tanmateix, la clau la trobem en la descripció del que pròpiament constitueix l'*etiqueta*:

Son aquellas observaciones que regulan el lenguaje, la conducta exterior y la actitud y comportamiento de los hombres frente a determinadas instituciones, actos públicos, etcétera.

EUIEA (1988, vol. 22, pàg. 1220)

El *Diccionario enciclopédico Larousse* (1990, vol. 5, pàg. 1165) afegeix una expressió particular sobre el vestit:

**Etiqueta:** f. (fr. *étiquette*)... // Ceremonial que se observa en las casas reales y actos públicos solemnes. Loc. (**De etiqueta**): Dícese de reuniones y fiestas de sociedad solemnes, en las que se exige a los asistentes el traje adecuado; dícese de ese traje.

*Diccionario enciclopédico Larousse* (1990, vol. 5, pàg. 1165)

De l'**etiqueta** podem dir:

- L'etiqueta és un aspecte concret del cerimonial.
- Tracta de tots els elements personals que conformen la identitat individual en determinats actes o cerimònies (vestit, pentinat, ornamentació, gestualitat, posicionament, etc.).
- És una manera formalment cerimoniosa de comunicació en la vida pública i en moments solemnes de la vida privada.
- Té un important valor socialitzador en la mesura que unifica l'aparença i els comportaments dels participants en una cerimònia i la dota de la identitat que l'organització desitja transmetre.
- Apareix com una manifestació de respecte cap a l'amfitrió i els altres assistents en aquest acte, que s'identifiquen homogeneïtzant la seva presència pública.
- Es dona en totes les cultures, grups humans, temps i circumstàncies històriques sota formes diferents.
- No existeix un model únic "d'etiqueta", cada convocatòria defineix la que considera apropiada com a seva pròpia.

## **2.2. Evolució conceptual**

Des dels seus orígens, el protocol (junt amb la cerimònia, el cerimonial i l'etiqueta) ha estat concebut des de perspectives bastant canviants. En aquest apartat les repassarem de manera sistematitzada.

### **2.2.1. Precursors**

Malgrat que el món oriental sol quedar gairebé sempre al marge dels estudis en les assignatures de ciències socials, molt més abocades a la cultura occidental, si volem parlar de cerimonial, protocol i etiqueta hem de començar fent referència a la mil·lenària Xina.

Les primeres obres de les quals tenim coneixement que fan referència a l'objecte del nostre estudi són dos textos xinesos originals de l'emperador Chou Kung (s. XII aC), el primer compilador de normes de cerimonial: l'*I-Li* o *Llibre de cerimonial* i el *Chou-Li* o *Cerimonial de la dinastia Chou* (Steel, 1917). *Li* té el doble significat de 'cerimonial' i 'etiqueta'; el cerimonial era la primera de les arts que obria al cavaller xinès les portes de l'ascens administratiu i social, i existia un Tribunal de Ritus, format per mandarins i lletrats, la missió dels

quals era organitzar les cerimònies públiques, cortesanes o religioses, que havia de vetllar perquè no s'alteressin. El mateix Confuci (551-479 aC) identifica cerimonial amb ritus o rituals (Legge, 1926).

De la Xina passem segles després a Bizanci, on trobem l'emperador Constantí VII Porfirogènet (913-959), el qual descriu (1935) el cerimonial elaborat que va convertir els emperadors bizantins en un símbol hieràtic de l'Estat destinat a impressionar súbdits i estrangers per la seva majestuositat, i atribueix la mala imatge de l'Imperi a la desaparició de la codificació del cerimonial imperial.

A Espanya hi ha textos àulics similars des del segle XIII, però s'ocupen principalment de l'educació dels prínceps, la cort i els banquetes. Podem citar les *Ordenacions fetes per lo Molt Alt Senyor en Pere Terç Rey d'Aragó, sobre lo Regiment de tots los oficials de la sua Cort*, promulgades per Pere III el Cerimoniós (1336-1387), el qual les va aplicar en el seu regne amb gran repercussió entre les corts de l'època, i el codi conegut amb el nom de *Partidas*, d'Alfons X el Savi (1252-1284), dedicat a l'educació dels fills dels reis.

Com a curiositat, podem citar mossèn Diego de Valera (1462), que pel seu ofici de cortesà va ser un antecessor dels actuals assessors d'imatge i comunicació. Va destacar per la seva habilitat a l'hora influir en l'opinió pública i va considerar que les cerimònies tractaven dels "costums exteriors que afegeixen honor a les coses profanes".

El 1547, Gonzalo Fernández de Oviedo y Valdés va dedicar el *Libro de la Cámara del Príncipe Don Juan e ofícios de su casa e servicio ordinario*, escrit per al fill dels Reis Catòlics, el príncep Felip II, per desig exprés de Carles V. Tanmateix, l'etiqueta descrita per Fernández de Oviedo no va arribar a adoptar-se mai.

Juan Antonio de Vera y Zúñiga (1620) va iniciar la tradició al nostre país d'una llarga sèrie d'obres de diplomàtics que relaten les seves experiències amb l'objectiu d'ajudar els seus successors. Si fins llavors l'interès havia estat centrat en la cort i en els comportaments que s'hi havien de seguir (el que era propi de palau), apareix ara una nova dimensió internacional en el cerimonial (la diplomàcia) sobre la qual sorgeixen molts textos.

Però no només a Espanya s'estaven escrivint textos cerimonials. *Le Godefroy* (1649) és el nom de l'obra francesa més famosa en aquest camp. Anomenada així en referència al seu autor, Denis II Godefroy (1615-1681), ens dóna una prolixa i minuciosa descripció de tots els tipus de cerimònies de la França de l'època, en la línia cortesana esmentada anteriorment.

Respecte a aquest primer període, podem establir les següents conclusions:

- Fins al moment (excepte en el cas dels textos xinesos, que presenten una perspectiva cultural i cerimonial diferent de l'europea) les obres se centren en la figura del sobirà o del príncep com a subjecte natural del cerimonial

i l'etiqueta, i a tot estirar en les dels ambaixadors, els seus *alter ego*, i en els privilegis a què tenen dret.

- L'objectiu dels textos sol ser pragmàtic: el seu ús o aprenentatge per part de l'emperador, el rei, el príncep i els nobles que l'envolten, i en tot cas dels ambaixadors en exercici. S'insisteix en aquest caràcter didàctic com un servei que justifica la realització de l'obra.
- No s'ha transcendit l'àmbit palatí, àulic, del qual parlàvem anteriorment, i les relacions del regne de Castella o de l'Imperi Bizantí són les que estableixen les persones que hi regnen i la seva cort, amb altres governants i les seves. Les referències als subjectes del cerimonial se centren en servidors directes i servits, i aquests són un cercle reduït de prínceps, nobles, diplomàtics, eclesiàstics i militars. Ens movem en societats estamentals, i dins d'elles en l'esglaió més alt de l'escala politicosocial.
- La identificació entre la corona i el regne, la persona del rei i l'estat, és total, i les cerimònies que es fan per a honorar-los tots dos es confonen i se centren en la figura reial, que és l'element visible i alhora el símbol del poder. Parlem, per tant, d'una estructura feudal, premoderna, en què la institució de l'estat encara no ha despuntat totalment.
- Es parla de cerimonial i etiqueta, mai de protocol.
- En el regne d'Aragó s'empra més l'expressió *cerimonial*, mentre que a Castella s'empra molt més el terme *etiqueta*, encara que en els dos casos apareguin en els documents reals que tracten sobre l'ordenació del palau, la cort i els esdeveniments que s'hi esdevenen.
- El sentit i la funció del cerimonial o l'etiqueta consisteixen a ordenar i reglamentar les activitats formals de la cort, i aquest és un fenomen que forma part del procés civilitzador global que comença a finals de l'edat mitjana a tot Europa en les relacions entre els pobles i la gent, i que continuaria desenvolupant-se sobretot en el Renaixement.
- Comencen a definir-se diversos corrents o escoles de cerimonial, algunes de les quals es mantindran en els segles que vindran:
  - **L'escola normativa règia:** reglamentacions reials de Constantí VII, Pere III o Alfons X. Dictades directament pels sobirans per tal de fer complir les ordenances amb la finalitat de posar ordre al palau i la cort. Solen anomenar-se **cerimonial**.
  - **L'escola cortesana:** textos de Valera, Villena o Fernández de Oviedo. Estan escrits per destacats prohoms de l'entorn reial per a instruir prínceps i/o nobles sobre les noves normes que l'evolució de la societat cortesana estava exigint a tots els països europeus en nom d'una major cortesia en els costums i en les relacions interpersonals o interestatals.

Solen correspondre als epígrafs d'"etiqueta". A mig camí entre ambdues tendències podríem situar *Le Godefroy*, escrit per un cortesà que parla, però, de les cerimònies del regne.

- **L'escola diplomàtica:** obres de Vera y Zúñiga o Benavente y Benavides, nobles amb exercici prolongat de la carrera diplomàtica que escriuen sobre les seves experiències per tal d'alliçonar els seus successors i facilitar-los la seva missió. No sol parlar-se ni de cerimonial ni d'etiqueta, sinó de diplomàcia i relacions internacionals.

En resum, podem parlar d'un procés civilitzador global europeu que comença a finals de l'edat mitjana i començaments del Renaixement, que mostra com una de les seves manifestacions més subtils el refinament dels costums quotidians en les corts més avançades.

#### Exemple

En aquesta època Leonardo da Vinci (1452-1519) inventa el tovalló durant els anys que es va estar a Milà al servei de Ludovico Sforza el Moro, i a la cort de Borgonya apareixen les primeres forquilles com a instruments refinats.

En aquest període sorgeixen també les obres més conegudes de Baltasar de Castiglione (*El Cortesà*, 1513-1518) i Nicolàs Maquiavel (*El Príncep*, 1513).

Com veiem, la gènesi de la modernitat també compta entre els seus reptes amb els primers intents de definició de la **idea d'estat** com a ens unitari, també en relació amb costums i actuacions dels seus màxims responsables. Davant de les dades analitzades, no és arriscat afirmar que els sobirans comencen molt aviat a ocupar-se de la seva projecció externa i de la percepció que els seus súbdits poden tenir d'ells, i manifesten aquesta preocupació mitjançant l'ordenació i el control de la seva presència pública.

### 2.2.2. Tractadistes: diplomàtics, cortesans i protocol·listes

El segle XIX i la primera meitat del XX contempnen una eclosió important de textos amb algunes definicions sobre *cerimonial*, *etiqueta* i *diplomàcia*.

**Antonio Rodríguez Vila** (1913) escriu el primer text compilatori d'etiqueta que apareix a Espanya al segle XIX, i hi explica que el seu origen l'hem de buscar en la sumptuositat i el cerimonial dels primers imperis, que després va ser seguit per romans i bizantins, i que més endavant va ser transformat pels pobles bàrbars, que el van adaptar a les seves necessitats i naturalesa.

**El Baró de García de la Vega** (1879), primer tractadista que dóna definicions concretes, considera que el protocol és el conjunt de regles que s'han d'observar en la correspondència del Ministeri d'Afers Estrangers per a la redacció d'actes diplomàtiques, la manera com el rei tracta els seus interlocutors en les cartes que els escriu, i també el registre on s'inscriuen les deliberacions d'un congrés.

El cerimonial és el conjunt de pràctiques observades en les ocasions solemnes de la vida pública i troba la seva aplicació en les relacions personals dels sobirans entre ells, en les grans solemnitats i cerimònies públiques.

Quant a l'etiqueta, és el cerimonial establert per la tradició o les normes especials segons les quals es reglamenten les formalitats de la vida social en les diferents classes de la societat.

També és García de la Vega el primer autor que estableix criteris d'ordenació en explicar que el costum atorga a certs llocs un valor superior a d'altres, de manera que qui ocupa un rang superior té el dret de pretendre un lloc considerat més honorable. Aquest lloc varia segons s'estigui assegut o dempeus, segons es desfilii o s'estigui quiet, i ho estableix així establint les bases de l'ordenació protocol·lària:

Es dona per entès que el costat dret és superior a l'esquerra; de tres places juntes, el lloc d'honor és el del mig, el segon és el de la dreta, i el tercer el de l'esquerra; els altres llocs es classifiquen en funció de la distància a la qual estan en relació amb el lloc d'honor, primer el de la dreta, i després el de l'esquerra, alternativament.

García de la Vega (1879, pàg. 523)

**P. Pradier-Fodéré** (1881), l'autoritat més citada de l'època i que més influirà en els autors posteriors, escriu sobre les relacions de cortesia que constitueixen la vida social dels estats, els sobirans i els governs. Els privilegis dels diplomàtics estan estretament lligats al respecte a causa de la independència i la dignitat dels estats, i defineix la diplomàcia com l'art de les negociacions en els assumptes internacionals, i el dret diplomàtic com la branca del dret internacional públic que s'ocupa de la pràctica de les relacions externes entre estats. Es podria dir que el dret diplomàtic constitueix el procediment del dret internacional (1899, pàg. 4), que es compon de costums, formes i regles el conjunt de les quals ordena el cerimonial públic i el comerç diplomàtic.

El cerimonial públic, també anomenat *la galanteria dels estats* o *el codi i el formulari de les conveniències*, és el conjunt de formes cerimonioses de cortesia que s'observen en les relacions dels caps d'estat o dels seus representants.

**Antonio de Castro y Casaleiz** (1886, pàg. 487) fa una recopilació exhaustiva sobre el cerimonial i l'etiqueta de la cort d'Espanya des de Felip IV fins a Alfons XII, i anomena *cerimonial* el conjunt de pràctiques observades en les grans solemnitats d'una cort, i *etiqueta* el reglament observat per a les relacions de les diverses categories d'una nació.

**Pascual María Massa**, baró del Pujol de Planés, distingeix tres tipus d'etiqueta (1908, pàg. 17-37):

1) **Etiqueta social o particular:** només s'imposa entre l'aristocràcia, entre la classe alta mitjana i en el món oficial a les recepcions, banquets, festes d'alguna solemnitat i visites cerimonioses.

2) **Etiquetes oficials:** regles d'honors i preeminències en els actes oficials i funcions públiques, dictades amb la finalitat de preveure els conflictes sobre la presidència i precedències, així com els honors que corresponen a cada un pels seus títols, càrrecs, distincions o jerarquies a què pertany.

3) **Etiquetes palatines:** el cerimonial dels estils, usos i costums que s'han d'observar principalment a les cases reials, un conjunt de ritus àulics per tal de donar una consideració més gran als monarques i als prínceps, especialment de cara a la seva cort, en presència dels ambaixadors, en tots els actes públics i en molts dels privats.

**Ginés Vidal y Saura** (1925) planteja la gran importància de les qüestions de la precedència en la diplomàcia, i la defineix com la preferència reconeguda a un estat o al seu sobirà, en concurrència amb d'altres.

Quant al cerimonial, considera que és el conjunt de formes de cortesia i aparell extern que s'observa en les relacions entre els estats, representats pels seus caps d'estat o pels seus agents diplomàtics. Serveix per a regular les pràctiques i formalitats externes usades en les relacions internacionals, ja que tots els estats tenen el mateix dret al respecte de la seva dignitat, i una nació, per molt poderosa que sigui, no pot exigir demostracions d'honors més grans que les altres.

L'etiqueta, al contrari, no és més que el reglament que prescriu determinades normes en certs actes de cerimonial, i el seu concepte està comprès en aquest últim.

**Jules Cambon** (1926) aporta una visió més contemporània de la funcionalitat del protocol, ja que parteix de la idea que possiblement l'origen de la cortesia fos la por d'ofendre algun tipus d'amor propi, la qual cosa porta a donar una aparença de realitat a allò que no és pròpiament més que vanitat. Sosté que les regles de protocol estan passades de moda però que, encara que resulten ridícules per a uns i respectables per a uns altres, no estan mancades de sentit, perquè els honors es reten a la persona moral i les formes signifiquen el respecte a la dignitat i la independència de les nacions, febles o poderoses, i allà hi ha simbolitzat tot el dret de la seva gent.

**Jesús Corbacho y Pérez de Alba** (1929) realitza un innovador estudi sobre la paraula *protocol* i altres termes equivalents, i remet a les relacions definides pel protocol en l'àmbit estrictament extern de l'estat (altres estats, caps d'estat entre ells i cos diplomàtic). Aquest autor considera el protocol la regla o norma de conducta que els governs i caps d'estat observen en les seves relacions amb



altres països o els seus representants diplomàtics i aquests entre si, així com la que han de seguir en les seves relacions mútues i en les que sostenen amb els diplomàtics acreditats a prop seu.

Després del primer estadi analitzat, el de la cort i el poder reial personal, n'hi ha un altre en què la nació com a institució i les seves relacions amb altres nacions assoleixen la seva màxima importància. La novetat i interès rau en el fet que també incorpora, tímidament, el tercer estadi, l'intraestatal, l'estat mateix. Fins al moment ningú no havia plantejat la sobirania popular, la seva representació i l'atenció a les seves autoritats i corporacions com a element que s'havia de tenir en compte en qüestions de cerimonial i protocol.

Considera l'etiqueta una norma expressa de pràctiques i fórmules que han de ser observades per determinades persones en actes públics, i també les normes de tracte social, alienes a les regles i pràctiques que regulen les relacions oficials. Participa de la naturalesa del protocol, limitada a la persona, i tant el protocol com l'etiqueta poden considerar-se ritus circumstancials i externs susceptibles de ser recordades en cada ocasió. Tanmateix, les regles del tracte social, les regles d'educació, han de derivar d'un estat de perfeccionament espiritual conreat des de la infantesa.

L'etiqueta regula el tracte social de les persones, tenint en compte la seva significació, l'acte i el grau de confiança que hi pugui haver entre elles, mentre que el protocol estableix regles apreciant tan sols les jerarquies de les representacions de les quals estan investits.

Amb **Adolfo J. de Urquiza** (1932) ens trobem davant d'una nova introducció teòrica sobre la naturalesa i història del cerimonial de lectura obligada i citada per tots els analistes posteriors. Curiosament, a partir d'aquestes dates desapareixen en general les disquisicions teòriques dels llibres de cerimonial editats tant a Espanya com a fora, i passen a ser manuals eficients per a resoldre problemes pràctics.

Urquiza sosté que la història de la diplomàcia és la suma de les relacions exteriors interestatals, i que els antics formulismes oficials perduren com una necessitat de la convivència dels estats. **Cerimonial públic** és el nom amb el qual designa el conjunt de fórmules amb què s'exterioritza la vida de relació dels estats, basat en el principal axioma de dret internacional: el principi jurídic d'igualtat entre ells.

Considera el protocol una part del cerimonial de cancelleria, del dret diplomàtic, i insisteix que la menor distracció en les pràctiques d'aquest cerimonial pot originar greus conseqüències a causa del simbolisme de consideració i respecte mutus que s'ha convingut a assignar-los. Urquiza considera el protocol el document en el qual s'inscriuen les sessions celebrades per una conferència o congrés diplomàtic.

Després de tot el que hem analitzat, podem afirmar que, amb el temps, s'ha donat el nom del continent al conjunt del contingut, com en el cas de la figura literària coneguda com a **sinècdoque**. Aquest contingut constitueix l'origen proper del significat actual de la paraula *protocol*, que es considerava una part del cerimonial, i a Espanya ha acabat per substituir-lo com a terme genèric.

**José Sebastián de Erice** (1945) realitza un ampli recorregut per la història de la diplomàcia, en la qual reconeix un plantejament comunicacional d'especial interès perquè a la figura del subjecte emissor del missatge afegeix la de l'ambaixador com a missatger, i per la defensa que fa del paper mediador del diplomàtic. Tot això ens permet considerar el relacionista públic de les nacions un model avançat, el cinquè, de relacions públiques organitzacionals. Les transaccions interestatals requereixen en ocasions un ajust que es realitza per mitjà de tercers, i tenen especial rellevància els bons oficis, la mediació, la intervenció o l'arbitratge com a fórmules de reparació.

L'etiqueta la restringeix a una faceta del cerimonial de la cort o l'ambaixada, vindria a ser la reglamentació de les pràctiques observades en les grans solemnitats que se celebren a la capital d'un estat.

Fins aquí hem analitzat un conjunt d'obres i autors que es donen en aquesta segona fase evolutiva. Sobre això, podem establir les següents conclusions:

- Els autors dels textos s'enquadren en dos grans blocs en funció de la seva orientació professional i temàtica:
  - **Diplomàtics i tractadistes** que fan compilacions jurídiques on es tracta el cerimonial i el protocol com a part del dret internacional públic i la diplomàcia: García de la Vega (1879), Pradier-Fodéré (1881), Castro y Casaleiz (1886), Vidal y Saura (1925), Cambon (1926), Corbacho y Pérez de Alba (1929), Urquiza (1931) i Erice (1945).
  - **Cortesans o funcionaris palatins** que escriuen des de dins del palau o des de les seves proximitats sobre el cerimonial i l'etiqueta que impregnen la vida de la corona i la cort. És el cas de Rodríguez Villa (1875), Pascual María Massa (1908) i també de Satow (1917).
- La cort, com a lloc natural de l'etiqueta i el cerimonial, ha passat a ser un dels seus àmbits i no l'únic. El cerimonial es localitza definitivament en l'estat com a institució, inclou la cort, però també s'ocupa de les seves relacions amb altres estats i la cancelleria. Pot tenir, per tant, un caràcter àulic, interestatal o diplomàtic.

- Els textos de cerimonial es vinculen no només al dret internacional públic i a la diplomàcia, sinó a estudis de caràcter històric i administratiu, i llavors s'enquadren en un marc teòric que abans no tenien.
- El terme *protocol* apareix per fi, però sempre referit al continent, al suport dels acords, i a tot estirar al text i al contingut. A poc a poc va adquirint un caràcter independent, i acabarà essent utilitzat amb profusió.
- Es comença a desvincular la figura del sobirà de la de la nació, i per això s'analitzaran separatament el cerimonial i l'etiqueta que corresponen a l'àmbit de desenvolupament de cada un d'ells.
- També per primera vegada s'admet l'existència del cerimonial fora de les monarquies, en altres formes d'estat (les repúbliques).
- Es comença a teoritzar sobre la naturalesa, les funcions i el significat de l'etiqueta i el cerimonial, buscant-hi una justificació i una raó ser. Les classificacions de tipus de cerimonial de Pradier-Fodéré, adoptades majoritàriament, comencen a sistematitzar la matèria d'estudi i delimitar el camp d'actuació.
- Per primera vegada s'apunta tímidament la dimensió intraestatal del protocol, referida a aquells actes celebrats dins d'Espanya amb assistència d'autoritats espanyoles, i que no són de caràcter palatí o cortesà, ni diplomàtic, ni estranger, sinó estatal-nacional.

### 2.2.3. Funcionaris del franquisme

Els autors que analitzarem exerceixen la seva tasca professional i escriuen les seves obres sobre protocol entre 1943 i 1975. Si bé la mort del general Franco (1975) va tancar un llarg període de la història d'Espanya, a efectes protocol·laris no es va produir cap canvi fins l'any 1983 amb la publicació de la nova ordenació de precedències. Els anys 1975-1983 són un període intermedi que podem anomenar **caos protocol·lari**, però en tot cas viscut en democràcia i amb autoritats i corporacions democràtiques.

**Francisco Monterde Pastor** (1943) publica el primer d'una llarga sèrie de textos pràctics que emfatitzen a Espanya el caràcter "oficial" de la doctrina, en un moment històric d'autocràcia protocol·laria que se superposa a l'antic cerimonial de la cort. Engloba dades sobre l'estructura del nou estat i unes normes de funcionament que intenten fixar el que seria el protocol franquista, que no es va legislar fins al 1968. És curiós com ha hagut de prescindir de les relacions internacionals, entre altres raons per l'aïllament polític en el qual es veu immers el règim de Franco, que el converteix en una autocràcia de caràcter militarista on tot està reglamentat i jerarquitzat. A partir de la victòria del general Franco, la màxima preocupació dels tractadistes espanyols sobre protocol

(desapareix l'expressió *cerimonial* dels textos a Espanya) és ordenar jeràrquicament les autoritats que assisteixen als actes, sobredimensionant les precedències en la globalitat de la cerimònia i confonent la part amb el tot.

**Agustín Bravo Olalde** (1957) reflexiona sobre el cerimonial nacional i dóna la definició d'*etiqueta* del *Diccionario de la lengua* eliminant la referència a les cases reials i incorporant la vida social en general, en considerar-la el cerimonial dels estils, usos i costums que s'han d'observar en tots els actes i cerimònies públiques i solemnes, així com en les manifestacions externes de la vida social.

**Manuel Segura** (1964) vincula l'edat d'or de la història d'Espanya a la religió catòlica i la noblesa, i considera conseqüència d'aquesta executòria el conjunt de normes que en els actes públics donen a cada un la preeminència, el lloc i els honors que li són propis. Tanmateix, fa gala de modernitat en apuntar que els genèrics *protocol* i *cerimonial* comporten un concepte més ampli, el de relacions públiques, que enquadra els termes *cerimonial*, *etiqueta*, *precedència* i *protocol*, però no aprofundeix més en aquesta idea tan interessant.

Manuel Segura és el primer autor espanyol que vincula en el mateix context *protocol* i *cerimonial* i un dels primers en usar l'expressió *relacions públiques*.

Segura defineix *cerimonial* com tot allò que és propi, peculiar i privatiu de qual-sevol acte públic o solemne, en relació amb precedències, llocs i ritus o ordenació dels assistents; i *etiqueta* com el conjunt d'estils, usos i costums que preceptivament s'han de seguir en els actes públics de les més altes magistratures de cada país, i per extensió el conjunt de normes socials que s'han de seguir, tret de les familiars.

El protocol és el conjunt de regles de dret diplomàtic, palatí o de corporacions públiques a què han d'atenir-se els subjectes personificats de cada dret, i les normes de tracte entre governs de diferents països.

És molt important aquesta novetat introduïda per Segura com a jurista, que incorpora conceptualment les institucions de l'estat a allò que és protocol·lari. Fins al moment havíem vist com autors diferents plantejaven el dret internacional públic com a marc en el qual es desenvolupava el cerimonial diplomàtic, de cancelleria, de la casa reial o entre estats. Com a precursors d'aquesta tesi, Corbacho i Monterde apuntaven la incorporació de l'estat mateix, allò intraestatal, però no és fins ara quan apareix el concepte teòric d'autoritats internes que no tenen res a veure amb assumptes exteriors. En parlar de "subjectes de dret diplomàtic, palatí o de corporacions públiques", d'un costat, i "entre governs", d'un altre, reconeix l'existència d'organismes i persones intragovernamentals o intraestats, a més de les intergovernamentals o interestats.

**Fernando Lizcano de la Rosa** (1965) inclou, en un llibre de protocol, etiqueta social i cerimonial públic, temes com congressos i hostaleria, i exposa normes socials i documentació referits a banquets i esdeveniments familiars, i defineix l'etiqueta com la font de la qual sorgeix el protocol, que considera un expedient amb l'ordre de precedències dels alts càrrecs de la localitat, posat al dia, en tots els centres oficials. D'aquí prové probablement la identificació entre "ordre de precedències" i "ordre de protocol" que encara avui provoca confusions i fa centrar en aquesta qüestió no poques discussions.

L'ambaixador argentí **Jorge G. Blanco Villalta** (1969, 1981, 1992, 1997) situa el cerimonial en un món en transició en el qual la necessitat de comunicar-se ha creat infinitat d'organismes internacionals, i on les relacions públiques ocupen un lloc importantíssim.

El cerimonial tracta dels privilegis, les immunitats i les precedències dels organismes internacionals i els estats, dels seus agents i representants entre ells, és sempre present com un factor ordenador insubstituïble i és el mitjà idoni per a aconseguir que els gestos d'interrelació constructiva es desenvolupin en el millor dels climes de comprensió i comoditat. El cerimonial també serveix per a perfeccionar els qui segueixen les seves normes, ja que és "una moral de l'actitud". El fet que hi hagi tan poca bibliografia sobre cerimonial queda justificat perquè els rituals d'etiqueta en les antigues corts constituïen un misteri per als no iniciats: una ciència gairebé esotèrica que atorgava un lloc de privilegi a l'oficiant i als seus auxiliars, sense els quals no era possible la cerimònia.

**Perfecto Sulleiro** (1971) recull per primera vegada el Decret 1483/1968, de 27 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de precedències i ordenació d'autoritats i corporacions. Aquest decret condiona i inspira tots els textos que es publiquen sobre la matèria fins al 1983.

**Jacinto Cano de la Vega** (1961, 1973) afirma que el protocol el constitueixen les disposicions legals vigents sobre honors, tractaments i precedències d'autoritats i organismes oficials, i insisteix que s'ha de seguir de la manera més rigorosa, ja que qualsevol alteració o cessió del lloc o l'espai, no ja només afecta la persona, sinó el càrrec que representa.

**Jacques Gandouin** (1989, 1991) considera que protocol i cortesia són dos elements indispensables en l'harmonia dels grups humans, però si la cortesia està basada en el respecte a l'altre, les regles de protocol són de dret escrit i, per tant, precises.

Cortesia i protocol tenen la mateixa doble utilitat: la comoditat de saber com cal comportar-se, i el respecte cap als altres; però mentre que la cortesia i l'educació són comunes a tots els grups humans, el protocol és una norma obligatòria que regeix els contactes i les relacions de les autoritats entre elles, i el desenvolupament de les cerimònies públiques, i exigeix una estructuració mínima de la societat, ja que és d'estricta interpretació i compliment. Tan-

**Decret 1483/1968, de 27 de juny**

Primera i única disposició sobre normes de protocol que apareix durant el franquisme. Va estar en vigor fins al 1983, any en què va ser derogada i va ser substituïda pel Reial decret 2099/83, de 4 d'agost, sobre l'ordenació general de precedències en l'Estat.

mateix, són dos conceptes complementaris amb idèntica finalitat: fer regnar l'harmonia en les relacions humanes, o bé en les privades i públiques, o bé en les oficials.

El cerimonial és el conjunt de regles que presideixen les cerimònies civils, militars o religioses, mentre que el protocol és el conjunt de regles que han de tenir en compte en les seves relacions mútues els individus que ocupen en la societat un alt rang pel seu naixement, les funcions que exerceixen o la seva pertinença a cossos constituïts, i el conjunt de regles que regulen les relacions dels estats i els seus representants.

Com a conclusió general d'aquest període, es pot constatar que existeix un abisme entre l'estudi del protocol en la bibliografia espanyola de l'època i la de la resta del món, amb distàncies insalvables per les condicions sociopolítiques d'Espanya. Aquestes són les característiques del protocol durant els anys del franquisme:

- Després de la Guerra Civil, al nostre país es comença a utilitzar el terme *protocol* en substitució de *cerimonial*. No succeeix així a la resta del món, especialment a Iberoamèrica, que manté la paraula *cerimonial*.
- Hi ha una idea preconcebuda, que es transmet contínuament, sobre la necessitat de la pràctica del protocol com a condició prèvia per tal de poder-ne parlar, i també de la impossibilitat de plantejar-ne una teoria. Aquesta actitud obeeix a la primera fase en l'estudi de qualsevol disciplina, prèvia a l'aplicació del mètode científic, que es caracteritza per considerar que les coses es "fan" i després "s'explica com es fan", però en cap moment no es reflexiona sobre el "perquè" o el "per a què".
- Les qüestions sobre les quals reflexionen els autors es refereixen a la realitat quotidiana del nostre país, i desapareixen les al·lusions al cerimonial de la cort, estranger o diplomàtic, i per descomptat als temes internacionals. És un període d'imitació del passat en què se substitueix allò que no existeix o no serveix pel que és nou i s'hi assembla més, i sempre per a resoldre situacions concretes.
- Els coneixements tractats són una mera i prolixa enumeració fenomenològica d'activitats i circumstàncies concretes que al seu torn conformen les cerimònies, els actes oficials, els honors, etc. Es para especial atenció a les precedències i a tot allò que està relacionat amb el dret premial (honors, condecoracions, etc.).
- En general es produeix un canvi qualitatiu en el contingut d'aquestes obres. En tractar-se de textos escrits per funcionaris de l'Estat dirigits a altres funcionaris, es perd profunditat històrica, filosòfica o jurídica en els

plantejaments, en nom de l'eficàcia i la justificació del procediment per a aconseguir els fins polítics o administratius.

- No existeixen lleis que sistematitzin tot aquest cúmul de normes i procediments fins a la promulgació del Decret 1483/1968.
- Aquests coneixements estan circumscrits a un grup reduït, una casta o elit de savis, la missió de la qual és posar-los en pràctica, vetllar per la seva supervivència i evitar la seva transmissió als no iniciats o autoritzats. Quan els posen per escrit es tracta d'edicions molt limitades, finançades en ocasions amb fons públics o pels seus propis autors, i sense gaire difusió.
- L'exercici de la professió està vinculat, llevat d'excepcions, més a la confiança, les afinitats polítiques i ideològiques o fins i tot la casualitat, que a habilitats inherents al càrrec (domini de la matèria, professionalitat, titulació, etc.), donat el caràcter aleatori i subjectiu dels seus criteris d'aplicació. Indubtablement, i amb algunes excepcions, s'aprèn amb l'exercici, i així tenim la generació de magnífics professionals del protocol que han exercit la seva tasca a Espanya en els últims cinquanta anys, aquells que considerem els nostres mestres.
- Aquest període està marcat per l'aparició el 1968 del Reglament de precedències, que si bé no canvia a la pràctica ni l'equilibri de poders existent en el govern del general Franco, ni el seu ordre de precedències, sí que resulta de gran utilitat per als professionals del protocol, que de no tenir cap norma escrita per poder aplicar passen a disposar d'una legislació amb principis generals ben definits sobre el tema.
- El protocol es converteix en una matèria de gestació, interpretació i aplicació administrativa que queda circumscrita al món del que és oficial.
- Entre els anys 1975 (mort de Franco) i 1983 (nova ordenació de precedències) es produeix una situació molt complicada a Espanya, qualificada com a **caos protocol·lari** (Otero, 2000) a causa dels fets següents:
  - La mort de Franco el 1975 ho deixa tot "lligat i ben lligat" també en qüestions de protocol. Existeix un decret de 1968 que s'està aplicant.
  - Les primeres eleccions democràtiques (1977) i la promulgació de la Constitució (1978) suposen la fallida del règim anterior i la implantació del nou estat democràtic de dret, amb les seves institucions i autoritats.
  - Fins al 1983 no apareix una nova ordenació de precedències, cosa que suposa que moltes de les autoritats reflectides en el decret de 1968, i sens dubte el seu esperit, han desaparegut. Però les noves institucions

i autoritats de l'Estat no apareixen en aquest decret en vigor, amb la qual cosa habitualment es produeixen conflictes en els actes oficials.

Amb totes aquestes premisses, tindrà lloc, durant els anys de la transició política, la **transició protocol·lària**, que es va fer de la mateixa manera: sense ruptura però sense fre, sense pressa però sense pausa. En el següent apartat veurem com es reflecteix aquesta transició en la literatura dedicada a la matèria.

#### **2.2.4. Estat de dret**

Analitzarem amb cert detall el "caos protocol·lari" a què hem fet referència en l'apartat anterior, així com la "pau protocol·lària" que hi va posar fi.

##### **"Caos protocol·lari"**

**Felio A. Vilarrubias** (1992, 1994) considera que l'ordenació es basa en el servei, l'honor, la pròpia petitesa i la convivència, i que necessita, per a establir la comunicació, buscar un llenguatge i una simbologia adequada al que vol transmetre. Tot acte cerimonial té valor de símbol, i els preceptes morals són tan importants com els reglamentaris. Planteja ordenar la comunitat a partir de la cortesia (manifestacions de respecte, agraïment, admiració), l'etiqueta (llenguatge, vestuari, actituds, comportament extern) i l'ordenació de precedències (personals o en funció dels mèrits).

**Julián Carrasco Belinchón** (1977) escriu en un dels primers manuals de relacions públiques que el protocol i el cerimonial són els diferents instruments que s'empren per a assolir les finalitats que es persegueixen en aquesta disciplina, i és curiosa la seva afirmació segons la qual en molts organismes oficials l'única manifestació que existeix de les relacions públiques és el protocol.

Per a **Heinz Commer** (1980, 1982), protocol i etiqueta no són relíquies feudals, sinó conceptes que engloben el respecte al proïsme en una societat de masses en la qual no es pot pensar en qualsevol forma de comunicació sense tenir-les en compte. En el món econòmic i en l'Administració, el protocol i l'etiqueta exerceixen un paper similar al de l'àmbit politicodiplomàtic. L'individu pot ignorar o transgredir les normes, que ajuden a facilitar la convivència amb els altres i possibiliten que tota la intel·ligència i energia es pugui dedicar al que és substancial, i no al que és formal. Regles i maneres són, des d'aquesta perspectiva, mitjans per a prevenir o minimitzar malentesos, que permeten concentrar totes les energies en el fonamental, i planteja la relació que hi pot haver entre totalitarisme, protocol i etiqueta, amb una rotunda declaració (1982, pàg. 19):

"Enlloc no són el protocol i l'etiqueta més rigorosos que en les dictadures."



**David Dreimann** (1981) escriu sobre protocol des de la perspectiva de l'altre costat del "teló d'acer", i el considera l'instrument polític de la diplomàcia que elabora el marc on tenen lloc les activitats diplomàtiques. No s'ocupa del contingut, sinó exclusivament de les formes externes de les relacions interestatals, i és un mitjà per aconseguir els objectius de la política exterior, mentre que l'etiqueta afecta cada ciutadà. Sorprèn la seva afirmació que la diferència entre protocol i cerimonial rau en el subjecte i l'origen del cerimonial, és a dir, en l'emissor, un plantejament comunicatiu inèdit en aquell moment.

### "Pau protocol·lària"

Hem anomenat "*pau protocol·lària*" el període de temps que va des de 1983 (publicació de l'Ordenació general de precedències en l'Estat) fins a finals del segle XX, moment en el qual es produeix una important reforma en l'estructura administrativa del protocol a Espanya, que fa desaparèixer la figura del cap de Protocol de l'Estat, moment en el qual els estudis de protocol entren en l'àmbit universitari. Una vegada realitzada la transició política, apareixen de seguida textos que reflecteixen aquesta nova realitat protocol·lària.

**Francisco López-Nieto y Mallo** (1985, 1995, 1997, 1998, 1999, 2000, 2006) suposa una fita important per les aportacions innovadores que realitza des de la seva visió de jurista i perquè aporta els primers textos amb anàlisi crítica després de la promulgació del Reial decret 1099/1983, de 4 d'agost.

La nova Ordenació general de precedències en l'Estat va posar ordre en el caos protocol·lari existent a Espanya des de 1978, quan la Constitució va posar fi al sistema reflectit en el Decret de 1968 en vigor. Si el llibre de Monterde (1947) és el primer intent de posar per escrit una normativa protocol·lària en una Espanya sense reglamentació de caràcter general, i el de Sulleiro (1971) el primer text després de la publicació del primer decret sobre precedències (1968), el text de López Nieto (1985) representa la primera anàlisi de la nova normativa (1983) i del complex món dels honors que conformen el cerimonial públic i privat al nostre país.

**López-Nieto** (1995) parteix del fet que totes les persones són iguals, però que no s'ubiquen i consideren igual en la societat, sinó que es consideren en funció dels seus mèrits o de la seva representació. Sobre el protocol, opina que són les regles a què ha d'atenir-se l'organització dels actes, i en distingeix de tres tipus:

1) **De caràcter moral.** Exigides pel compliment del deure moral o per solidaritat amb els semblants. Són la cortesia i les bones maneres.

2) **De caràcter social.** Variables segons cultures, països, èpoques, etc. El seu incompliment només suposa sanció social. L'etiqueta seria d'aquest tipus.

**3) De caràcter jurídic.** Dictades per l'estat o la comunitat internacional, constitueixen el dret positiu o consuetudinari. Les ordenacions de precedències de 1969 i de 1983 en són exemples.

**José Pumar Vázquez** (1985) insisteix en la importància del protocol en l'administració, i és el primer autor espanyol que vincula el concepte d'imatge al de protocol (hem vist més amunt com ho feia l'alemany Commer), al qual defineix en funció dels termes ja coneguts (*regla, actes oficials*) i dels nous que incorpora (*ordre i prestigi*). Però també vincula el protocol a l'estat com a emissor de la comunicació i considera que ha de ser fidel reflex de l'ordre que ha de presidir tot acte perquè doni una imatge de prestigi de la pròpia corporació. Els termes *protocol, imatge, ordre i prestigi* no havien aparegut fins ara units. Potser avui ens pot semblar una associació natural i gairebé obligada en la vida pública de les organitzacions, però no ha estat sempre així.

El protocol és l'acció que determina les regles que s'han de seguir en un acte oficial, establertes per decret i en ocasions per costum, mentre que el cerimonial és el conjunt de formalitats que s'apliquen en el desenvolupament de tot acte públic, i finalment l'etiqueta és la fórmula que assenyala la vestimenta que s'ha dur en els diferents actes que s'organitzin. Els orígens d'aquesta última es remunten a l'etiqueta de Lluís XIV, en l'època del qual es repartia entre els assistents en un acte una *etiquette* amb les instruccions sobre vestimenta, tractaments o llocs.

Segons **Noguero** (1988), el cerimonial i el protocol tenen diferents aplicacions i usos, però són elements insubstituïbles per a l'organització de certs actes que tenen en compte els factors següents:

- **Personals:** qui hi ha de participar.
- **Especials:** quins objectes i quins símbols cal utilitzar.
- **Temporals:** per a quant temps i per a quines funcions.

Segons **Vilarrubias** (1992, 1994), en aquesta nova fase del protocol a Espanya, cal una ordenació protocol·lària que en cada acte identifiqui la imatge dels qui hi assisteixin amb la ideologia de la societat. Considera que protocol i cerimonial són eines imprescindibles per tal de crear una imatge que transmeti al públic un missatge: la plàstica del poder. Aquest missatge ha de ser una transmissió visual que no distorsioni la realitat, una comunicació que assoleixi la credibilitat.

També **Jorge G. Blanco Villalta** (1992, pàg. 414) torna a escriure en aquesta fase sobre cerimonial, protocol i etiqueta, i manté els seus plantejaments vinculant el cerimonial a les relacions públiques, i arriba a afirmar que

"Una cancelleria, en síntesi, és la direcció de les relacions públiques d'un estat. Ha de comptar com a part indispensable amb una direcció nacional de cerimonial, que en alguns països, sobretot de parla anglesa, anomenen encara protocol."

Molt diferents són les tesis sostingudes per **Miguel Ángel Radic** (1996, 1997, 1998), orientades en el sentit que les normes del cerimonial han de ser internalitzades fins al punt de constituir un sistema de vida, una ètica que model·li el comportament. D'aquesta manera, les persones arribarien a exercir una concepció ordenada, racional i estètica de la vida i assumir la regla d'or que diu "no facis als altres el que no desitjaries que et fessin a tu". Prefereix seguir els plantejaments kantians i considerar aquest reglament com una categoria intuïtiva, prèvia al coneixement racional. El cerimonial no és una expressió "exterior", sinó que respon a un fonament interior metafísic o almenys psíquic, que ja vam veure que havia estat enunciat per la tradició xinesa.

El cerimonial és la ciència que estudia la conducta ritual humana, la seva naturalesa, significat i exteriorització; i determinant, si escau, les normes a què s'haurà de sotmetre aquest comportament i les seves formes d'execució. El protocol és la formulació de la normativa a què estarà subjecta aquest tipus d'activitat.

També polítics i personalitats de la vida pública s'han pronunciat sobre el tema. Són famoses les paraules del primer president de la Generalitat de Catalunya reinstaurada, Josep Tarradellas, en afirmar que per a l'exercici del seu càrrec tot era negociable menys el protocol. En aquesta mateixa línia, el seu successor Jordi Pujol afirmava:

El protocol és la traducció plàstica de l'estructura de poder. Les qüestions de protocol mai no són secundàries.

Diversos autors (1996, pàg. 9)

**Fernando Rueda Cuenca i José Carlos Sanjuán Monforte** (1996) parteixen de la següent pregunta: és el protocol l'instrument d'un nou humanisme empresarial? Això els porta a considerar-lo un signe de la societat de la comunicació de finals del segle XX, en la qual s'ha realitzat un nou disseny del poder que atorga gran importància a tècniques de comunicació cada vegada més sofisticades (mecenatge, comunicació persuasiva, etc.).

**Juan José Laforet** (1997) aporta una nova perspectiva quan afirma que el protocol, els símbols, les cerimònies i els comportaments que s'adopten segons les normes més variades constitueixen tot un conjunt que podem considerar com a autèntica comunicació social. Entén per *protocol* totes aquelles normes que regulen la forma d'expressió pública, i per *cerimonial*, no solament les ofi-

cialment establertes, sinó totes aquelles que consuetudinàriament ja són acceptades i utilitzades pel conjunt de la societat, tant en el sector institucional, com en el privat.

Sosté que el cerimonial ha constituït al llarg de la història un fet comunicacional, en el qual un emissor, gràcies a determinats llenguatges orals i simbòlics, organitzava i transmetia un missatge que el seu públic comprenia i assimilava bé, i així donava una resposta (*feedback*) a la informació que rebia, de manera que conformava un sistema de comunicació complet.

Hoy el protocolo, que continúa manteniendo su carácter primario de organizador de una comunicación social, ha cambiado el destinatario de esa comunicación gracias a los medios de comunicación de masas:

Se ha convertido en comunicación de masas, que ofrece al ciudadano la actividad oficial de aquellas autoridades elegidas democráticamente y que ocupan un rango o puesto determinado en función de la representación que ostentan.

Juan José Laforet (1997, pàg. 42)

Segons **Francisco Marín Calahorro** (1997), el cerimonial és el conjunt de formalitats que es tenen en compte en un acte públic o solemne, i el protocol, les normes i usos que estableixen i ordenen les esmentades formalitats. És especialment significativa la seva afirmació sobre les relacions protocol - procés comunicatiu:

El protocolo actual, además de establecer y ordenar jerárquicamente las formalidades que se articulan en un acto y a las personas que participan en él, gestiona el proceso de comunicación que genera la simbología del ceremonial que lo rodea.

Francisco Marín Calahorro (1997, pàg. 14)

Per acabar aquest epígraf, sintetitzarem les conclusions respecte al que suposa l'estudi del protocol en aquests anys (de 1983 a 1996):

- El Reial decret 2099/1983, de 4 d'agost, sobre precedències en l'Estat és la fita que marca la ruptura en l'àmbit protocol·lari amb el règim anterior, i el pas de ple dret del "**caos protocol·lari**" a una normativa democràtica consensuada (la "**pau protocol·lària**").
- Desapareix pràcticament el terme *cerimonial* dels textos editats al nostre país. No és així a Iberoamèrica, on continuen fent-lo servir fins avui.
- S'imposa definitivament el terme *protocol*, que perd el seu sentit original (en realitat, l'últim d'ells cronològicament) i amplia el seu camp semàntic a altres camps (l'empresa, l'esport, la universitat, etc.), amb un concepte que inclou etiqueta, urbanitat, usos socials, etc.
- Els qui escriuen sobre protocol solen ser caps de Protocol i diplomàtics, en exercici o no, funcionaris de l'Administració pública i uns quants professionals del món de la comunicació. En general, l'objectiu que persegueixen

continua essent servir de guia i resoldre situacions concretes de conflicte als seus homòlegs.

- La temàtica tractada en tots aquests manuals continua essent en general sempre casuística. Es plantegen problemes concrets, actuacions concretes, actes reals que s'hagin de dur a terme o exercicis pràctics per a desenvolupar.
- En alguns autors ja existeix, tanmateix, certa teoria, amb la qual intenten fonamentar la disciplina, vinculant-la especialment amb d'altres, i així constitueixen diverses orientacions o "escoles" que s'uneixen a les preexistents:
  - L'escola tradicional diplomàtica (Serres, Gandouin, Tristany).
  - El dret (López-Nieto).
  - La història (Martínez-Correcher, Vilarrubias, Domínguez-Adame).
  - L'antropologia (Radic).
  - La comunicació en qualsevol de les seves facetes (Pumar, Blanco Villalta, Noguero, Laforet, Marín Calahorro).
- Es radicalitza el debat sobre la vinculació entre relacions públiques-cerimonial-protocol (que encara perviu).
- El protocol entès *lato sensu* es posa de moda i augmenta espectacularment el nombre de publicacions dedicades a estudiar-lo. En aquests materials no hem abordat el centenar llarg de textos apareguts en els últims anys sobre etiqueta, bones maneres, urbanitat, saber estar, normes socials o cortesia.
- Comença a incorporar-se al món privat la pràctica del cerimonial, a causa del pes específic d'empreses, institucions i organismes diferents que, d'una banda, organitzen cada vegada més actes públics amb assistència d'autoritats i, d'altra, tenen una presència ascendent en la societat per les seves activitats de responsabilitat social com el patrocini, especialment després dels esdeveniments de 1992 (Exposició Universal de Sevilla i Jocs Olímpics de Barcelona).
- Prolifera els càrrecs de caps de protocol o de relacions públiques en organismes públics i privats, que generalment continuen essent exercits, amb excepcions, per professionals sense formació específica en la matèria, i per això s'hi han de reciclar, o per personal de confiança, que es troben en una situació semblant.
- Escàs o nul reconeixement atorgat a la pràctica quotidiana de la contractació per organismes públics o privats de professionals en les titulacions específiques que legitimen aquests estudis: títols privats com els de l'Escola Internacional de Protocol; títols propis atorgats per les universitats d'Oviedo, Granada o Elx; títols oficials d'instituts de formació professional, escoles superiors de Relacions Públiques i, sobretot, la llicenciatura de

Publicitat i Relacions Públiques de les facultats de Ciències de la Informació/Comunicació.

### 2.2.5. Nous reptes del protocol

El trànsit del segle XX al XXI ha representat un canvi important en la teoria del protocol a Espanya. Aquest fet es deu fonamentalment a tres circumstàncies:

- 1) l'aparició de l'Escola Internacional de Protocol,
- 2) el desenvolupament de l'associacionisme i
- 3) la incorporació dels estudis de protocol a la universitat.

#### Escola Internacional de Protocol

Entorn de les figures de Felio Vilarrubias, en aquell moment cap de Protocol dels premis Príncep d'Astúries, i del qui seria el seu successor en el càrrec, Carlos Fuente Lafuente, sorgeix en els anys noranta del segle passat un important moviment al voltant de la Universitat d'Oviedo, focalitzat en l'Institut d'Estudis de Protocol, que es materialitza en la convocatòria del I Congrés Internacional de Protocol, celebrat el 1995 a l'esmentada ciutat, i en l'aparició de la *Revista Internacional de Protocolo*.

Després de múltiples vicissituds, es va produir l'escissió del nucli original en dos grups: Felio Vilarrubias va quedar vinculat a la Universitat d'Oviedo i els cursos de l'Escola Diplomàtica, mentre que Carlos Fuente va traslladar a Madrid, el 1998, la seu de la que va passar a anomenar-se **Escola Internacional de Protocol**. Aquesta última comença a impartir formació en protocol en col·laboració amb les universitats de Granada i Elx, i manté l'organització dels congressos i la convocatòria dels Premis Internacionals de Protocol.

L'Escola Internacional de Protocol crea també la seva pròpia editorial (Ediciones Protocolo), que comença publicant la *Revista Internacional de Protocolo* i en l'actualitat és la principal editora de textos de protocol i disciplines afins. En l'àmbit acadèmic, compta avui amb una xarxa d'escoles pròpies en diferents ciutats d'Espanya i l'estranger i imparteixen títols propis en col·laboració amb diverses universitats.

La confluència en un mateix grup d'un important volum de cursos de formació en protocol a diferents nivells, la mateixa editorial que publica els textos de la seva línia de treball, l'organització dels congressos del sector i la convocatòria del premi converteix aquesta organització en un poderós grup d'influència que desenvolupa una gran tasca orientada principalment, en l'àmbit comercial, al món de l'empresa i les institucions, i que es nodreix dels professionals del sector, els quals forma, al seu torn, per a la seva incorporació al mercat laboral.

La línia teòrica de l'Escola Internacional de Protocol parteix de la consideració que "protocol ho és tot", i en els seus cursos es dóna una formació molt especialitzada de caràcter pràctic orientada a tècniques i eines que dotin els professionals d'habilitats i competències per al desenvolupament de les seves funcions.

Carlos Fuente Lafuente, com a principal representant d'aquesta escola, formula les definicions següents:

Protocolo es el conjunto de normas o reglas establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres, así como técnicas específicas tradicionales y modernas que son de aplicación para los actos públicos o privados de carácter formal, ya sean de naturaleza oficial o no oficial, y que ejecutan con solemnidad o sin ella.

Ceremonial es el desarrollo y contenido de los actos, así como el conjunto de formalidades para la celebración de los mismos.

Etiqueta son las reglas que se observan en el desarrollo de los actos públicos solemnes.

Carlos Fuente Lafuente (2004, pàg. 33)

### **Els congressos de protocol**

El gran esdeveniment del sector professional és la celebració dels congressos de protocol. Fins ara, han tingut lloc a les següents ciutats i dates:

#### **Taula 3**

Ciutats i dates dels congressos internacionals de protocol

<b>Congressos internacionals de protocol</b>	
<b>Data</b>	<b>Ciutat</b>
1995	Oviedo
1997	Sevilla
2000	València
2002	Palma de Mallorca
2004	Madrid
2005	Buenos Aires
2006	Saragossa
2007	Roma

El fet que els professionals dels sectors públic i privat puguin mantenir aquesta cita anual i intercanviar experiències i difondre les novetats més importants en la disciplina l'han dotat d'una més gran unitat i coherència per a afrontar els nous reptes que planteja un món en canvi constant.

## **Associacionisme**

Encara que hi ha diferents associacions a diferents nivells (Associació Universitària de Relacions Públiques i Protocol d'Andalusia, Associació per a l'Estudi i la Investigació del Protocol Universitari, etc.) que reuneixen els professionals del món del protocol, les que tenen més protagonisme són aquestes dues:

### **1) Associació Espanyola de Protocol**

Paral·lelament a l'etapa de l'Escola Internacional de Protocol, es va anar organitzant el moviment associatiu que va donar lloc, a finals del segle XX, a l'Associació Espanyola de Protocol (AEP), impulsada per María Carretero, que ha estat la seva presidenta fins al 2004. L'Associació és la convocant dels Premis Internacionals de Protocol, que el 2008 van arribar a la seva desena edició, i desenvolupa moltes altres activitats. En l'actualitat, la seva presidenta és Cristina de la Vega.

### **2) Organització Internacional de Cerimonial i Protocol (OICP)**

Com a complement de l'activitat de l'AEP, el 2001 es va fundar l'Organització Internacional de Cerimonial i Protocol (OICP) amb participació de la mateixa AEP, de l'Associació Universitària de Relacions Públiques i Protocol d'Andalusia i de l'Escola Internacional de Protocol, i també de diferents associacions i entitats de l'Argentina, el Brasil, Hongria, el Paraguai, Portugal, Romania i Veneçuela.

En aquests anys l'OICP ha desenvolupat una important activitat congressual i assembleària als diferents països de les organitzacions que en són membres, i és el referent internacional en la matèria. Ha estat presidida per l'espanyol Carlos Fuente fins al 2008, any en què va ser rellevat per l'argentí Jorge Salvati.

## **Incorporació del protocol a la formació acadèmica universitària**

El canvi de segle ha previst també que els estudis de protocol s'incorporin a l'ensenyament a les universitats, si bé el format que adopten canvia de les unes a les altres. Mentre que algunes com Oviedo, Granada, Múrcia, Màlaga o Elx aposten per la creació de títols propis en protocol, sense la consideració de postgraus, i impartits majoritàriament per professionals, altres com Sevilla, Vigo o Alacant han introduït en els plans d'estudi assignatures de protocol i cerimonial, generalment optatives, que generalment van a càrrec de professors universitaris. En el cas de Sevilla, el 2003 es va impartir el primer màster universitari de postgrau de Relacions públiques i protocol, titulació que ja té diverses edicions.

Però la circumstància determinant i que pot fer canviar el perfil d'aquests estudis a la universitat és el fet que apareguin tesis doctorals dedicades a la matèria. A partir de la lectura a la Universitat de Sevilla, l'any 2000, de la primera tesi



consagrada específicament al protocol, ha sorgit en aquesta mateixa ciutat un grup d'investigació en relacions públiques, cerimonial i protocol que ha focalitzat els estudis de postgrau en aquestes disciplines per mitjà d'una revista, *Laurea*, i de la posada en marxa d'aquest màster.

### **Lectura complementària**

La primera tesi doctoral espanyola dedicada al protocol és obra de l'autora d'aquests materials:

**M. T. Otero Alvarado** (2000). *Protocolo y relaciones públicas de Estado: los días nacionales en la Exposición Universal de Sevilla 1992*. Departament de Comunicació Audiovisual, Publicitat i Literatura de la Universitat de Sevilla (inèdita).

L'orientació de l'escola sevillana és totalment diferent de la que hem vist en el moviment vinculat a l'Escola Internacional de Protocol i la seva àrea d'influència, ja que s'insisteix més en els aspectes de fonamentació teòrica i epistemologia de les matèries que analitzem que en els aspectes pràctics, encara que no els oblidem pas, com correspon als estudis universitaris de grau i postgrau.

I acabem el nostre recorregut per l'evolució històrica dels conceptes que ens ocupen amb la nostra pròpia aportació a la seva definició (Otero, 2003, pàg. 200).

El **cerimonial** és el conjunt de formalitats i elements que acompanyen els actes públics i privats destinats a destacar i proporcionar honor a persones o institucions en l'àmbit del que és profà o sagrat, i que engloba des de la decoració o la música fins a les seves seqüències temporals i espacials. Apareix lligat al ritm i s'ha estudiat des de l'antropologia i la història, per la qual cosa el seu enfocament des de la comunicació implica nous plantejaments d'interrelació, ja que explica una història i crea un àmbit propi de reconeixement cap al qual ha de confluïr.

Els elements constitutius del cerimonial són:

- **Espacials i temporals:** proporcionen unes condicions estètiques pròpies a cada acte, i poden ser
  - **Materials** (escenografia, mobiliari, decoració, símbols, etc.)
  - **Immaterials** (música, il·luminació, efectes especials, olors, etc.)
- **Personals:** els signes d'identitat que individualitzen i/o socialitzen els participants en un acte (perfum, ornaments, vestimenta, higiene, gestualitat, etc.) i que constitueixen el que anomenem *etiqueta*.
- **Normatius:** les regles d'ordenació espacial i temporal que regeixen en els diferents àmbits en els quals tenen lloc aquestes cerimònies, especialment la legislació de protocol en la vida pública oficial i les normatives internes d'altres organitzacions en la vida pública i privada no oficial.

El **protocol**, al seu torn, és una tècnica de comunicació no verbal que ordena els àmbits espacials i temporals en els quals es desenvolupa el poder establert en qualsevol de les seves manifestacions, i a Espanya la plasmació en imatges del sistema de poders recollit a la nostra Constitució. El protocol ha de reflectir fidelment la identitat de l'Estat, com reconeix el preàmbul de la normativa en vigor:

**Reial decret 2099/1983, pel qual s'aprova l'Ordenació general de precedències en l'Estat (BOE 8 d'agost, preàmbul)**

El advenimiento de un Estado social y democrático de Derecho, instituido y sancionado por la presente Constitución de 1978 bajo la forma política de Monarquía parlamentaria, ha determinado necesariamente la implantación de una nueva estructura de poderes e instituciones, unipersonales y colegiados, cuya presencia y vigencia articulan la imagen política y administrativa de la Nación.

El **cerimonial** apareix unit a l'activitat ritual humana en totes les societats i cultures, i no necessita cap formulació expressa per a ser canviant i adequat a cada situació, mentre que el protocol es redueix als actes oficials organitzats per l'Estat en qualsevol de les seves manifestacions de poder, en qualsevol dels seus territoris, i també a aquells actes no oficials que comptin amb presència d'autoritats o institucions estatals, i el seu caràcter normatiu exigeixi una formulació precisa.

L'**etiqueta** seria el cerimonial personal que adoptem en acudir a un esdeveniment, i que comprendria des de la nostra vestimenta als nostres ornaments, higiene i gestualitat. No ha de ser necessàriament formal, marca simplement la tendència que l'organitzador de l'acte considera que ha de ser predominant en la imatge global, i tant pot ser que recomani pantalons vaquers com esmòquing, vestit llarg o disfressa.

### 3. Comunicació no verbal i semiòtica

Hem analitzat fins al moment infinitat de definicions d'autors de diferents èpoques i tendències que ens mostren com el cerimonial utilitza el protocol per a ordenar els àmbits espacials i temporals en els quals es manifesta i desenvolupa el poder establert en forma d'estat o entitats paraestats. Tanmateix, el protocol no es limita a ordenar les relacions socials aplicant unes normes a certs actes: també defineix i condiciona la seva projecció pública en tractar-se d'un element estructurador que projecta a l'exterior la cosmologia del grup.

En el marc de les ciències socials hem de vincular-lo amb la comunicació no verbal, i dins d'ella especialment amb tres categories o elements d'ordenació:

- 1) la proxèmica,
- 2) la cronèmica i
- 3) la jerarquització personal,

que podem considerar manifestacions semiòtiques pel fet de referir-se directament a un llenguatge simbòlic i de referents permanents.

Fernando Poyatos (1994, tom I) considera comunicació no verbal les emissions de signes actius o passius a través dels sistemes no lèxics somàtics, objectuals i ambientals continguts en una cultura, individualment o en mútua co-estructuració. Comprèn l'activitat tripartida del discurs (llenguatge, parallenguatge, cinèsica), a tot estirar desenvolupada en les dimensions espacials i temporals que determinen certes actituds per a la nostra pròpia conceptualització d'ambdues dimensions (estudiades com a proxèmica i cronèmica), i considera que la no-verbalitat ajuda a establir una relació òptima amb la gent.

La cultura està constituïda per una sèrie d'hàbits compartits pels membres d'un grup en un espai geogràfic, apresos però condicionats biològicament (el llenguatge, els mitjans de comunicació, les relacions socials, les activitats quotidianes, etc.), en què la interacció o l'intercanvi de missatges requereixen un transmissor i un receptor, de manera que es poden produir dues formes de comunicació molt definides:

1) **La interacció:** un intercanvi entre dos organismes socialitzadors que posa en marxa el que hem d'entendre per *cultura diferida* (un perfum en una habitació) o *personal directa* (s'activa en les trobades cara a cara). L'activitat comunicativa pot ser vocal-verbal (llenguatge) i vocal - no verbal, i en aquesta trobem el parallenguatge, per una banda, i la cinèsica, proxèmica i altres sistemes corporals, per una altra. És el que al principi d'aquests materials hem anomenat **comunicació interpersonal o col·lectiva no massiva**.

2) **La no-interacció:** una transmissió directa o diferida d'informació codificada per activitats físiques o intel·lectuals, personals o impersonals, a través de mitjans audiovisuals o gràfics, comunicació objectual o medi ambient construït o modificat. L'anomenàvem **comunicació col·lectiva massiva**. Aquestes formes interactives i no interactives constitueixen una complexíssima xarxa d'interrelacions sistèmiques que inclou tots els elements de la interacció social i la comunicació, començant per l'estructura bàsica del discurs (llenguatge-parallenguatge-cinèsica). Es duen a terme per mitjà de:

a) **Els canals sensorials:** els sistemes somàtics (la cinèsica sobre gestos i postures; la proxèmica com a sistema de moviment/orientació), objectuals (somàtico-adaptadors com el vestit o els ornaments, i objectuals com la decoració), ambientals (escenaris naturals o artificials) i animals.

b) **La ment:** la religió (celebracions i rituals), la societat (ritual i etiqueta, símbols de prestigi), la política, el folklore i les arts (festivitats) i la relació persones-animals.

Partint d'aquests esquemes i sobre el sistema classificatori de conductes caracteritzables com a no verbals de Knapp (1995), hem anat superposant els diferents elements de la comunicació cerimonial i protocol·lària, ja que les categories no verbals són uns excel·lents identificadors personals i culturals que serveixen de model per a l'anàlisi de la interacció social. La necessitat de comptar amb un sistema que permeti identificar i definir les conductes analitzant la interacció ens porta a contemplar en les conductes no verbals les perspectives següents:

1) **Moviment corporal o comportament cinesic:** moviments corporals, gestos, expressions facials, conducta ocular i postures.

a) **Emblemes:** gestos amb un equivalent verbal sense cap ambigüïtat en la seva pròpia cultura, com els de menjar o dormir, i que tenen la seva importància en la comunicació cerimonial perquè indiquen el caràcter igualitari o no el de la relació entre els subjectes. Tradicionalment, una de les característiques de la comunicació del poder del sobirà ha estat el hieratisme, és a dir, la manca d'expressivitat gestual per a realitzar la transposició no verbal d'aquests i altres senyals, i encara avui es continua considerant així en determinats grups socials.

b) **Il·lustradors:** actes no verbals que van units sincrònicament al a parla emfatitzant-la, com assenyalar, descriure una relació espacial o representar una acció corporal. Són els *marcadors d'espai* o *marcadors de temps*, la referència exacta a aquestes dues dimensions bàsiques de la nostra vida que són sempre presents en la relació social.

c) **Mostres d'afecte:** configuracions facials o corporals que expressen estats afectius, com la tristesa o la irritació, i que només s'exterioritzen normalment en relacions igualitàries o de superior a inferior. Són conductes cinètiques amb què es dona forma corporal, sobretot amb cara i mans, a conceptes abstractes.

d) **Reguladors:** actes no verbals que regulen la naturalesa de la comunicació, indicant els subjectes que continuïn, es detinguin o repeteixin. El seu àmbit propi, com també el dels emblemes, els il·lustradors i les mostres d'afecte, és la cortesia, i en ocasions l'etiqueta. Són els *marcadors del discurs*, conductes que puntuen i reforcen (amb moviments de cap, celles, mirada, mans i tronc) la successió acústica i gramatical de paraules i frases, segons la seva posició i rellevància.

Salutacions i comiats són els dos exemples de reguladors més habituals en cerimonial, però també s'empra el contacte visual o els moviments de cap. La salutació compleix una funció reguladora (assenyalar el començament d'una interacció) i informativa (tipus de relació entre els comunicants) per a estructurar el diàleg. La conducta verbal i no verbal que es desenvolupa en la salutació indica les diferències d'estatus (igualtat/superioritat/inferioritat) i el grau d'intimitat. Respecte als comiats, la seva principal funció és assenyalar el final de la interacció, però també resumeixen el més important del discurs i expressen suport mutu o el desig de continuïtat en una altra trobada.

Un altre regulador o marcador del discurs és el torn en les converses; entre el començament i el final d'un diàleg és imprescindible intercanviar els rols d'oient i parlant, és a dir, alternar-se, i s'utilitzen inconscientment comportaments no verbals que van indicant la cessió, el manteniment, la sol·licitud o la renúncia al torn. Pràcticament en tots els esdeveniments especials es manifesten en infinitat de circumstàncies diferents, des del torn d'oradors en una presidència a l'ordre que s'ha d'ocupar en una fila per a saludar, passant pel moment d'indicar el lloc que s'ha d'ocupar a taula.

e) **Adaptadors:** són esforços d'autodefensa i adaptació per a satisfer certes necessitats, dominar emocions o complir funcions socials. Tenen gran importància en la vida de relació social i sobre ells existeix una gran quantitat de variacions culturals que defineixen si poden realitzar-se o no, quan i de quina manera. Els englobaríem en les normes morals i socials i poden ser

- **Acte adaptadors:** moviments o posicions en què part del cos entra en contacte amb una altra i que estan ben o mal considerades segons el context d'intimitat en el qual es produeixen (pessigar-se, gratar-se).
- **Heteroadaptadors o alteroadaptadors:** aquells en els quals el contacte es realitza amb el cos d'una altra persona (atacar o protegir, apropar-se o allunyar-se). Les funcions dels alteroadaptadors són molt variades, des



Salutació d'homenatge medieval. Arxius Departamentals de Persignan

d'iniciar o acabar una trobada, agredir, protegir-se, mostrar afecte, simbolitzar acords i fins i tot realitzar rituals religiosos, protocol·laris o folklòrics.

- **Objectes adaptadors o adaptadors objectuals**, dirigits a objectes (fumar, jugar amb un llapis, cenyir la corona o el ceptre).

**f) Comunicació d'actituds i estatus mitjançant gestos, postures i altres moviments corporals.** Encara que la interpretació variï d'unes cultures a les altres, segons la interpretació de Mehrabian (1972) poden ser:

- **Actituds:** el gust es distingeix del disgust, i la confiança de la desconfiança, en relació amb proximitat, mirada més intensa, braços més oberts, orientació corporal més directa, més conducta tàctil i relaxació. A més solemnitat cerimonial d'un esdeveniment, menys s'evidencien aquestes actituds.
- **Estatus:** les persones d'estatus elevat s'associen a mirades menys fixes, relaxació en els posats, volum de veu més elevat, ús més freqüent de la posició de braços fent nances, ornamentació dels vestits, accés a més territori, moviments i gestos més expansius, i més alçària i distància.

**2) Característiques físiques:** senyals no verbals que no són forçosament moviment (olor, altura, color dels cabells, etc.).

Podem afirmar, igual que hem fet sobre els adaptadors, que certes normes socials en certes èpoques no admeten certes persones en certs ambients si fan mala olor, porten el cabell escandalosament tenyit o perruca, són d'un altre color de pell, etc.

**3) Conducta tàctil:** només alguns autors la inclouen en la cinèsica.

Carícies, cops, sostenir o guiar són comportaments que entren en relació directa amb el tipus de vinculació existent entre els comunicants. Un dels tabús més tradicionals l'ha constituït sempre la prohibició de tocar les persones de la reialesa, ni que fos per ajudar-les, ja que amb això s'estaria exterioritzant una presumpta debilitat per la seva part.

**4) Parallenguatge:** té més a veure amb la manera com es diu una cosa que no pas amb allò que es diu.

Està condicionada per les qualitats de la veu, la vocalització o les pauses, i té especial importància en tots aquells esdeveniments en els quals fa falta una posada en escena solemne, com en l'anunci de l'aparició del sobirà o en el fet de referir-se, anomenant-les, a determinades personalitats en actes oficials. També forma part de l'etiqueta, com la conducta tàctil.

5) **Proxèmica:** s'ha estudiat sobretot a partir de les investigacions de l'antropòleg nord-americà Edward Hall (1959, 1966, 1973, 1974, 1979), per a descriure les distàncies mesurables entre les persones mentre interactuen entre elles, i es refereix a l'ús i a la percepció que l'ésser humà fa del seu espai físic, de la seva intimitat personal; de com l'utilitza, i amb qui.

Segons Hall, el "llenguatge silenciós" de la comunicació no verbal està regit per interaccions culturals com la distància física entre individus, la calor o l'olor corporal emeses en determinades situacions, els angles de visió en les converses, el ritme de cada comportament o el sentit del temps adequat per a comunicar en cada cas. Mentre que en cultures llatines les distàncies relatives són més petites i la gent tendeix a estar més còmoda a prop, en les cultures nòrdiques succeeix el contrari. A més, les distàncies personals còmodes també depenen de la situació social, del gènere i de la preferència individual, per la qual cosa adonar-se d'aquestes diferències culturals i saber-les reconèixer millora l'entesa i ajuda a eliminar la incomoditat que la gent pot sentir si percep que la distància interpersonal és inadequada.

El protocol utilitza els principis bàsics de la proxèmica per a organitzar els àmbits d'aparició dels poders públics de manera que la seva ubicació espacial sigui coherent amb l'imaginari cultural i l'equilibri de forces imperants en la comunitat.

Més endavant insistirem sobre les característiques de la proxèmica quan la combinem amb la cronèmica.

6) **Artefactes:** elements que cobreixen, emmascaren, adornen o manipulen la persona i que s'usen profusament com a mitjans per a aconseguir els nostres objectius comunicatius interpersonals (seducció, repulsió, suport). Podem dividir-los en dos grans grups:

a) **La vestimenta.** Per a comprendre la relació entre vestimenta i comunicació, cal partir de l'anàlisi de les diferents funcions que la vestimenta pot complir: decoració, protecció física o psicològica, atracció sexual, autoafirmació, autonegació, ocultació, identificació grupal, exhibició d'estatus o rol, o simplement informació a l'observador que l'usuari està al corrent de les normes. Pel que fa al cerimonial, les tres darreres són les funcions que s'han d'exercir principalment, sobretot en grans esdeveniments en els quals hem de valorar la importància de les regles d'etiqueta.

Aquestes indiquen si els senyors han d'assistir d'uniforme, jaqué, esmòquing, frac, vestit fosc o potser pantalons vaquers, i si les senyores han d'usar barret, vestit curt, llarg, de còctel o de bany. Però l'etiqueta és un coneixement reservat i exclusiu dels habituals en l'àmbit social determinat que en fa un ús habitual, ja que per molt que s'indiqui en les invitacions, sempre hi ha en l'ambient un interrogant difícil d'interpretar per als no iniciats.



Etiqueta: els prínceps hereus del Japó

**b) Els artefactes.** Tota persona s'adorna amb objectes i cosmètics, estímuls comunicatius potencials i font d'informació essencial. Anells, tatuatges, pírcings, joies, pintallavis, ombra d'ulls, perfilador d'ulls o pestanyes postisses aporten gran quantitat d'informació sobre l'individu, si bé l'hem de posar en contacte amb el context exacte en el qual es mostra. Per al nostre estudi, té especial interès l'ús de condecoracions, bandes i medalles, insígnies institucionals, identifications corporatives i fins i tot joies.



Artefactes: Tommy Lee i S. M. Abdullah de Jordània

Aparença i vestimenta formen part en el sistema comunicatiu dels estímuls totals no verbals que influeixen en la relació interpersonal i la capacitat de persuasió, i a vegades arriben a condicionar-la i tot, i sens dubte podem apreciar el valor aglutinant, identificatiu i definidor d'estatus que aquests elements aporten a qualsevol activitat corporativa o institucional.

**7) Factors de l'entorn:** aquesta categoria comprèn aquells elements que no són part directa de la comunicació com a tal (mobles, estil, llum, temperatura, sorolls, etc.), però que també s'utilitzen com a elements "ambientadors" o creadors d'àmbits apropiats per als nostres objectius.

Arriben a tenir la seva màxima dimensió quan estem realitzant comunicació interpersonal, col·lectiva o col·lectiva massiva, per l'efecte màgic que produeix l'escenografia en els seus perceptors. El seu lloc natural són els esdeveniments especials, que és quan el cerimonial se'n serveix.

Tradicionalment, el cerimonial s'ha basat en tots i cadascun dels tipus de conducta enumerats a través de la comunicació no verbal, i constitueix un complex entramat semiòtic, una xarxa difícil de desxifrar sobretot a causa de l'escassa consciència que hi ha de la seva existència. Com ja hem indicat, la força del seu èxit és en el fet que les seves formulacions són a nivell inconscient, la qual cosa provoca que es produeixin espontàniament i sense grans controls, fins al punt que molt sovint pot ser que assistim a l'emissió simultània de dobles missatges, complementaris o contradictoris, en categoria verbal i no verbal.

Encara que ni *proxèmica* ni *cronèmica* no apareixen recollits en el *Diccionario de la lengua*, la majoria dels autors que aborden la comunicació no verbal utilitzen aquests dos termes que ara analitzarem. La **proxèmica** estudia l'ús de l'espai social en el qual interactuem, dins el qual es pot distingir entre espai íntim,



personal, social i públic, mentre que la **cronèmica** estudia l'ús del temps social en el qual interactuem, en què es combinen les possibilitats de simultaneïtat i de seqüencialitat.

Poyatos (1994) considera que les nocions proxèmica i cronèmica constitueixen un tercer nivell en l'estructura triple bàsica de la comunicació humana ja citada (llenguatge-parallenguatge-cinèsica), junt amb la transcripció ortogràfica i fonètica, les qualitats primàries i paracinèsiques del parlant i l'oient, els moviments audibles, les reaccions químiques i dèrmiques, els altres parlants i oients, les activitats i no activitats contextuais o interferents i la descripció contextual.

### 3.1. Proxèmica i gestió d'espais

Segons Knapp (1995), la proxèmica és l'estudi de l'ús i la percepció de l'espai social i personal, tot un cos d'estudi que es coneix com a **ecologia del petit grup** i que s'ocupa de la manera com la gent usa les relacions espacials en l'establiment de grups, i com hi respon. Aborda qüestions com la col·locació dels seients o la disposició espacial, o la influència de l'espai arquitectònic i la decoració.

Tot això relacionat amb el lideratge o el flux de la comunicació. Referent a això tenim testimonis aclaridors des de temps remots.

#### **Exemple**

Quan es van construir els primers temples cristians, s'indicava en el traçat dels paviments el cerimonial litúrgic, i s'obligava que els fidels s'aturessin en quatre grans *rotae*, discos de pòrfir vermell i marbres de diferents colors inscrits en un quadrat, i realitzessin una genuflexió davant de l'emperador (d'acord amb el *Liber de Caeremoniis Aulae Bizantinae* de Constantino Porfirogèneto). En les cerimònies religioses regia una complexa coreografia, igual que la que marquen al pis de l'escenari els coreògrafs actuals, i es dirigien els passos dels assistents per mitjà dels esquemes ornamentals del paviment des de la portalada d'entrada fins a l'absis.

La proxèmica també es fixa en les relacions espacials quan hi ha multituds i grans densitats humanes, així com en l'orientació espacial personal en la distància conversacional i les seves variacions d'acord amb el sexe, l'estatus, els rols, l'orientació cultural, etc., ja que les incidències espacials donen de vegades el to adequat a una comunicació, de manera que l'accentua o possibilita fins i tot que es prescindeixi de la verbalitat. Les nostres percepcions i l'ús de l'espai contribueixen a determinar diferents resultats en la comunicació.

Poyatos subdivideix la proxèmica en llunyana, pública, social, personal, íntima i objectual, però a nosaltres ens interessa especialment la seva perspectiva social, en la qual ha englobat el protocol.

Alhora, els nostres comportaments espacials tenen a veure amb una sèrie d'elements identificables en el nostre context cultural (Knapp, 1995):

- **Característiques de la relació interpersonal.** L'espai o distància més gran entre persones s'associa a l'estatus, de manera que els qui gaudeixen d'un nivell superior disposen de més espai i millor, i hi tenen més llibertat de moviments. Mehrabian (1969) suggereix que la distància entre dos comunicants es correlaciona en proporció directa amb les seves diferències d'estatus.
- **Elecció de seients i disposicions espacials en els grups petits.** Les conclusions d'aquests estudis apunten que no triem el seient accidentalment, sinó que l'elecció té una explicació, conscient o no. La posició escollida en relació amb les altres persones varia segons la tasca, el grau de relació entre interactuants, les personalitats respectives de les parts i l'espai disponible. Els descobriments sobre la conducta d'asseure's i la disposició espacial apunten als factors següents:
  - **Lideratge:** sembla que és una norma cultural trobar els líders a la capçalera de la taula en els costats més petits, o al centre de la taula en els costats més llargs. Això es deu al fet que la posició espacial determina el flux de comunicació, la qual determina, al seu torn, la influència del lideratge.
  - **Dominació:** situar-se en els extrems comporta un factor d'estatus.
  - **Tasca:** el que caracteritza que una discussió sigui personal o impersonal és la naturalesa de la relació entre els individus, no la temàtica.
  - **Sexe i coneixement:** la naturalesa de la relació (home-dona, conegut-desconegut) pot ser un diferencial en l'orientació espacial i en l'elecció dels seients. En la col·locació dels comensals en un banquet, s'alternen els sexes si és una reunió de tipus social (parelles) però no si és una reunió professional (càrrecs), i es procura situar els comensals de manera que puguin parlar entre ells en el mateix idioma o de temàtiques o interessos comuns.
  - **Motivació:** es pot regular la intimitat amb un altre per mitjà de la utilització de la mirada o de l'escurçament o augment de la distància. Si la motivació és associativa, se sol optar per asseure's a prop, al costat, però si és competitiva s'ha de triar una disposició que permeti mirar de cara. Així, es procura alternar assistents de dos grups diferents barrejant-los expressament a l'hora de menjar (barrejant dues llistes de comensals, per exemple, francesos i espanyols, o pertanyents a dues empreses diferents, tal com s'exposa a Urbina, 1990, pàg. 115), perquè sol ser un àmbit de relacions disteses, però mai en taules de negociació, on es col·loquen enfrontats.
  - **Introversió/extraversió:** la situació personal que busca o evita la proximitat física en la distància conversacional. Des de temps immemori-

als el sobirà es col·loca sempre lluny dels seus súbdits, amb la qual cosa reafirma el seu caràcter inabastable, la seva individualitat i superioritat.

### 3.2. Cronèmica i gestió de temps

Com hem apuntat ja, la cronèmica és la concepció, estructuració i ús del temps que realitza l'ésser humà, especialment durant la comunicació, i depèn principalment del context social de l'individu.

#### Exemple

Un executiu, acostumat a un ritme de vida accelerat, tracta de dir el màxim de coses en el menor temps possible, sense desviacions i de pressa. En canvi, algú habituat al ritme tranquil de la vida rural empra més temps, dóna més detalls i parla pausadament.

*Cronèmica* és un terme encunyat per Poyatos sobre els trets temporals d'una activitat o la interacció duradora de principi a final. La defineix com l'estudi de la conceptualització, estructuració i ús del temps, des dels allargaments i escurçaments sil·làbics fins a la durada de qualsevol activitat interactiva.

L'àmbit que es fixa en l'ús del temps seria l'altra coordenada, junt amb el de l'espai, que ens donarien els dos referents per a situar el tercer: les persones. Aquests són els tres elements fonamentals amb què comptem per formalitzar una ordenació protocol·lària, i que hem de conjugar encertadament per definir la identitat organitzacional.

Al seu torn, les seqüències temporals d'abans i després acaben per definir l'imaginari espacial i temporal en el qual es desenvolupa el protocol.

Espai, temps i persones o institucions suposen, per tant, els tres elements que s'han de conjugar en qualsevol esdeveniment, i de les seves possibilitats de combinació depèn d'una manera determinant la imatge que pugui percebre's de l'organització.

És per això que cal que relacionistes públics, cerimonialistes i protocol·listes dominin amb precisió i sentit crític tant les tècniques organitzatives que els permetran crear el referent d'identitat desitjat com els procediments i codis d'anàlisi amb els quals podran identificar els missatges encertadament i amb precisió.

## Resum

En aquest mòdul hem recorregut un camí que ens ha portat des de l'element més general de la nostra anàlisi, la comunicació, al més particular, el protocol. A fi de poder disposar d'una perspectiva científica des de la qual abordar el nostre objecte d'estudi, el protocol i l'organització d'actes, ha resultat imprescindible realitzar el seu entroncament amb les ciències socials i establir les bases de la seva fonamentació teòrica.

Hem pogut constatar que el protocol està emmarcat en el cerimonial oficial, un sistema de comunicació que l'estat posa en funcionament en els actes per a relacionar-se òptimament amb els seus públics. Es tracta d'una comunicació verbal i no verbal, tradicionalment (i fins fa poc) interpersonal o col·lectiva no massiva i formalment normativa, la funcionalitat de la qual consisteix a ordenar l'àmbit espacial i temporal en què es desenvolupa l'emissor per a transmetre fidedignament la seva identitat i l'equilibri de forces existent en la comunitat, i per a generar un clima favorable en els actes o esdeveniments especials, establint-hi interrelacions fluides entre l'organització emissora i els seus públics.

Queda així traçat un itinerari de treball o full de ruta que comença en la comunicació com a ciència social i continua amb les relacions públiques, una disciplina que utilitza els diferents models comunicatius per tal d'aconseguir els seus objectius relacionals, i entre les estratègies principals de la qual hi ha els actes o esdeveniments especials i les celebracions. L'organització d'esdeveniments implica, al seu torn, la creació de sistemes cerimonials propis per a les diferents organitzacions implicades, amb etiquetes individualitzades en funció del missatge organitzacional que s'ha de transmetre. I en algunes cerimònies, el protocol apareix com una tècnica d'ordenació espacial i temporal de les persones i institucions d'àmbit estatal o paraestatal. Aquesta seria la seqüència, del general al particular:

- Comunicació
- Relacions públiques
- Esdeveniments
- Cerimonial
- Etiquetes
- Protocol

Mitjançant aquest mòdul, per tant, hem recordat les bases de les relacions públiques i hem desxifrat l'etimologia dels termes que centraran la nostra atenció en aquesta assignatura, tenint en compte les opinions de diversos autors al llarg de la història ("la doctrina") així com les diferents fases o escoles conegudes en què es pot sistematitzar el seu estudi.

També ha quedat establerta la vinculació de l'organització d'actes amb la comunicació no verbal per mitjà de la gestió dels espais (proxèmica) i dels temps (cronèmica). Una vegada establertes les bases teòriques de la matèria, podrem abordar el seu funcionament i projecció pràctica en els mòduls següents.



## Activitats

1. Identifiqueu les diferents fases que podem diferenciar en la definició dels termes *cerimonial*, *protocol* i *etiqueta*, i també les seves característiques principals.

2. Assenyaleu quines han estat les principals aportacions dels autors següents:

- Chou Kung
- Vera y Zúñiga
- García de la Vega
- Corbacho y Pérez de Alba
- Segura
- López Nieto
- Pumar
- Radic
- Fuente
- Otero

3. Definiu, amb les vostres pròpies paraules, què enteneu per *cerimonial*, *protocol* i *etiqueta*.

## Bibliografia

**Arceo Vacas, J. L.** (1988). *Fundamentos para la Teoría y la Técnica de las Relaciones Públicas*. Barcelona: ESRP-PPU.

**Aristòtil** (1990). *Retòrica*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.

**Barón de García de la Vega** (1879). *Guide pratique des Agents Politiques du Ministère des Affaires Étrangères. Cérémonial National et Cérémonial de la Cour*. Brussel·les/París: Decq & Duhent y Ernest Thorin.

**Benavente y Benavides, C. de** (1643). *Advertencias para Reyes, Príncipes y Embajadores*. València: Universidad de Valencia, 1999.

**Bernays, E. L.** (1966). *Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Troquel.

**Blanco Villalta, J. G.** (1969). *Ceremonial a nivel de Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Instituto Superior de Relaciones Públicas.

**Blanco Villalta, J. G.** (1981). *Ceremonial en las Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Banco de la Nación Argentina.

**Blanco Villalta, J. G.** (1992). *Ceremonial*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

**Blanco Villalta, J. G.** (1997). *Ceremonial. Filosofía, ciencia y arte de la convivencia*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

**Bravo Olalde, A.** (1957). *Enciclopedia de Protocolo. Protocolo civil, militar y diplomático* (3a. ed.). Madrid: Ediciones Consultivas.

**Cambon, J.** (1926). *Le Diplomate*. París: Hachette.

**Cano de la Vega, J.** (1961). *Tratado de protocolo*. València: Gráficas Genovés.

**Casares, J.** (1992). *Diccionario ideológico de la Lengua Española*. Barcelona: Gustavo Gili.

**Carrasco Belinchón, J.** (1977). *Manual de organización y métodos. IV. Relaciones Públicas*. Madrid: Instituto de Estudios de la Administración Local.

**Castiglione, B.** (1994). *El Cortesano*. Madrid: Cátedra.

**Castro y Casaleiz, A.** (1886). *Guía práctica del diplomático español*. Madrid: Establecimiento Tipográfico de El Correo.

**Commer, H.** (1982). *Protokoll und Etikette für Wirtschaft und Verwaltung* (2a. edició Auflage). Munic: W. Langen Müller / Herbig.

**Corbacho y Pérez de Alba, J.** (1929). *Protocolo y Régimen de Pasaportes*. Madrid: Editorial Reus.

*Diccionario de la Lengua Española* (2001) (21a. edició). Madrid: Real Academia Española.

**Diversos autors** (1996). *El protocol avui. El protocolo hoy*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

**Dozier, D. M.; Grunig, L. A.; Grunig, J. E.** (1995). *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.

**Dreimann** (1981). *Das Diplomatische Protokoll*. Leipzig: Koehler und Amelang.

*Enciclopedia de vida oficial Internacional* (s. d.). (primer vol.). Bilbao: Ediciones Consultivas (Minerva).

*Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo Americana* (1989). Madrid: Espasa-Calpe.

*Encyclopaedia Universalis* (1989). París: Encyclopaedia Universalis France.

**Erice y O'Shea, J. S. de** (1945). *Normas de Diplomacia y de Derecho Diplomático*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.



- Fernández de Oviedo, G.** (1870). *Libro de la Cámara Real del Príncipe Don Juan e offiçios de su casa e servicio ordinario*. Madrid: Viuda e hijos de Galiano.
- Fuente Lafuente, C.** (2004). *Protocolo oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Gandouin, J.** (1989). *Guide des bonnes manières et du protocole en Europe*. París: Pergamon Books Ltd./Fixot.
- Gandouin, J.** (1991). *Guide du protocole et des usages*. París: Ed. Stock.
- Gran Larousse Universal* (1984). Barcelona: Plaza & Janés.
- Grunig, J. E.** (ed.) (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management: Contributions to Effective Organizations*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Grunig, J. E.; Hunt, T.** (1984). *Managing Public Relations*. Nova York: Holt, Rinehart and Winston.
- Grunig, J. E.; Hunt, T.** (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hall, E. T.** (1959). *The Silent Language*. Nova York: Fawcett Publications.
- Hall, E. T.** (1966). *The Hidden Dimension*. Nova York: Doubleday.
- Hall, E. T.** (1973). *La dimensión oculta: enfoque antropológico del uso del espacio*. Madrid: Instituto de Estudios de la Administración Local.
- Hall, E. T.** (1974). *Handbook for Proxemic Research*. Washington DC: Society for the Anthropology of Visual Communication.
- Hall, E. T.** (1979). *La dimensión oculta*. Madrid: Siglo XXI.
- Knapp, M. L.** (1995). *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós.
- Labariega, P. G.** (2005). *Derecho Diplomático. Normas, usos, costumbres y cortesías*. Mèxic: Trillas.
- Laforet, J. J.** (1997). *Protocolo y medios de comunicación social*. Gran Canària: Instituto Canario de Administración Pública.
- Legge, J.** (1926). *Li Chi*. Londres.
- Lizcano de la Rosa, J. F.** (1965). *Soluciones al Protocolo*. Barcelona: Pentágono.
- López-Nieto y Mallo, F.** (1985). *Honores y Protocolo*. Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.
- López-Nieto y Mallo, F.** (1995). *Manual de Protocolo*. Barcelona: Ariel.
- López-Nieto y Mallo, F.** (1997). *Manual de Protocolo* (2a. ed.). Barcelona: Ariel.
- López-Nieto y Mallo, F.** (1998). *La Documentación del Protocolo*. Barcelona: Bayer Hnos.
- López-Nieto y Mallo, F.** (1999). *Legislación y Protocolo*. Madrid: Dykinson.
- López-Nieto y Mallo, F.** (2000). *Honores y Protocolo* (2a. ed.). Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.
- López-Nieto y Mallo, F.** (2006). *Honores y Protocolo* (3a. ed.). Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados.
- Lougovoy, C.; Huisman, D.** (1981). *Traité de Relations Publiques*. París: Presses Universitaires de France.
- Maquiavelo, N.** (1992). *El Príncipe*. Barcelona: Edicomunicación.
- Maquiavelo, N.** (1994). *El Príncipe*. Madrid: Temas de Hoy.
- Marín Calahorro, F.** (1997). *Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional*. Madrid: Síntesis.

- Marín Calahorro, F.** (2000). *Protocolo y Comunicación*. Barcelona: Bayer Hnos.
- Massa, P. M.; Barón del Pujol de Planes** (1908). *Monitorio Áulico de Etiquetas, Tratamientos y Dignidades*. Madrid: Jaime Rates impresor.
- Mehrabian, A.** (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Meisel, H.** (1826). *Cours de Style diplomatique*. París: J. P. Aillaud.
- Moliner, M.** (1990). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.
- Monterde Pastor, F.** (1943). *Protocolo oficial español*. València: Ediciones Aeternitas.
- Moore, H. F.; Canfield, B.** (1980). *Relaciones Públicas. Principios, casos y problemas*. Mèxic: Compañía Editorial Continental.
- Noguero i Grau, A.** (1988). *Programación y Técnicas de Relaciones Públicas*. Barcelona: ESRP-PPU.
- Otero Alvarado, M. T.** (2000). *Teoría y estructura del ceremonial y el protocolo*. Sevilla: Mer-gabulum.
- Otero Alvarado, M. T.** (1998). "Retórica, relaciones públicas y democracia: las nuevas relaciones públicas a la luz del *Gorgias* de Platón". A: *Actas del III Encuentro Interdisciplinar sobre Retórica, Texto y Comunicación* (pàg. 419-422). Cadis: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Otero Alvarado, M. T.** (2003). "La especificidad del protocolo en las Comunidades Autónomas". A: L. F. Ramos Fernández (ed.). *Curso Superior de Comunicación y Protocolo* (pàg. 133-134). Vigo: Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación.
- Pedro IV el Ceremonioso** (1992). *Ceremonial de Consagración y coronación de los Reyes de Aragón*. Saragossa: Centro de Documentación Bibliográfica Aragonesa: Ed. Facsímil.
- Plató** (1994). "Gorgias o de la Retórica". A: *Diálogos* (32a. ed.). Madrid: Austral / Espasa Calpe.
- Plató** (1993): *Las Leyes* (pàg. 1.495 i 1.501). Madrid: Aguilar.
- Porfirogéneta, Constantino VII** (1935). *Le Livre des Cerémonies*. París: Les Belles Lettres.
- Poyatos, F.** (1994). *La comunicación no verbal*. Vol. I: *Cultura, lenguaje y conversación*. Vol. II: *Paralenguaje, kinésica e interacción*. Vol. III: *Nuevas perspectivas en novela y teatro y en su traducción* (3 vol.). Madrid: Ed. Istmo.
- Pradier-Fodéré, P.** (1881). *Cours de droit diplomatique*. París: A. Pédone editeur.
- Pumar Vázquez, J.** (1985). *Guía de ceremonial y protocolo*. Santiago de Compostel-la: Caja de Galicia.
- Pumar Vázquez, J.** (1987). *Prácticas de Ceremonial y Protocolo*. Santiago de Compostel-la: Caja de Galicia.
- Pumar Vázquez, J.** (1990). *Ceremonial y Protocolo*. Santiago de Compostel-la: Indo.
- Radic, M. A.** (1996). "El ceremonial es una ciencia". *Imagen* (núm. 7, pág. 40-41).
- Radic, M. A.** (1997). "Para guardianes de ritos". *Imagen* (núm. 14, pág. 53-54).
- Radic, M. A.** (1998). "Aportes al ceremonial de empresa". *Revista Internacional de Protocolo* (núm. 12, pág. 92-97).
- Rodríguez Villa, A.** (1913). *Etiquetas de la Casa de Austria*. Madrid: Establecimiento Tipográfico de Jaime Ratés.
- Rueda Cuenca, F.; Sanjuán Monforte, J. C.** (1996). *El Protocolo en la Sociedad y en la Empresa*. Madrid: Unión Eléctrica FENOSA.
- Seco, M.** *Diccionario del Español Actual*. Madrid: Aguilar.
- Segura, M.** (1964). *Blasón*. Madrid: Municipalia.

- Steel, J.** (trad.) (1917). "The I-Li or Book of Etiquette and Ceremonial". A: *Probsthain's Oriental Series* (vol. VIII i IX). Londres: Probsthain & Co.
- Sulleiro González, P.** (1971). *Protocolo, Honores y Distinciones en las Corporaciones Locales*. Madrid: Instituto Español de Administración Local.
- Urbina, J. A.** (1990). *El arte de invitar. Su protocolo* (2a. ed.). Barcelona: Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.
- Urquiza, A.** (1932). *Ceremonial Público*. Madrid: Talleres Gráficos Herrera.
- Valera, D.** (1951). *Ceremonial de príncipes* (vol. CXVI). Madrid: BAE.
- Valera, D.** (1959). *Doctrinal de Príncipes* (vol. CXVI). Madrid: BAE.
- Vera y Figueroa, Conde de la Roca, J.A. de** (2000). *El embajador*. València: Universitat de València.
- Vidal y Saura, G.** (1925). *Tratado de Derecho Diplomático*. Madrid: Editorial Reus.
- Vilarrubias Solanes, F.** (1976). *Introducción al Protocolo y al Ceremonial en las Corporaciones Locales*. Madrid: Instituto Administración Local.
- Vilarrubias Solanes, F.** (1992). *El Protocolo en los actos de la administración, de las Corporaciones y de las Empresas*. Oviedo: Ed. Nobel.
- Vilarrubias Solanes, F.** (2000). *Tratado de Protocolo de Estado e internacional*. Oviedo: Ed. Nobel.
- Villena, E.** (2006). *Arte Cisoria*. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes; Madrid: Fundación José Antonio de Castro.

