

Imagen, protocolo y poder

Desde hace siglos el poder tiene su propio ceremonial y se escenifica de acuerdo a unas reglas que han ido cambiando y adaptándose a los tiempos hasta convertir al protocolo en una herramienta comunicativa imprescindible

ISABEL AMARAL

El vínculo entre la imagen, el protocolo y el poder se hace evidente en muchas ocasiones y el mundo de la política es un claro ejemplo de esa mezcla. La vigencia de estos temas es indiscutible y por eso la experta lusa Isabel Amaral lo abordó con mucho acierto en la conferencia que pronunció en la inauguración del curso de la Escuela de Protocolo de Elche.

Resulta muy tentador hablar de imagen, protocolo y poder. Esos conceptos están presentes en el día a día de los profesionales del protocolo. Son temas a los que me he dedicado profesionalmente en las últimas dos décadas con todo mi alma. Reconozco que al pensarlo yo misma me sorprende. Durante la primera mitad de mi vida eran cuestiones que no

despertaban mi atención. Me parecía algo anticuado y aburrido. Los descubrí cuando fui contratada para trabajar con el Primer Ministro portugués. Hoy en día pienso que son temas muy atrayentes y, sobre todo, muy actuales.

El protocolo existe desde que fue necesario ordenar documentos o personas. En este sentido, se podría decir que la existencia del protocolo se remonta al principio de la creación del mundo. ¿No es verdad que, conforme a lo que nos dice la Biblia, Adán precedió a Eva? Efectivamente, Dios creó primero al hombre y después a la mujer, dando aparentemente primacía al más fuerte. Y, en el contexto del protocolo, éste es uno de los criterios más respetados, incluso en nuestra cultura de libertad, igualdad y fraternidad, en la que el feminismo ha superado, esperemos que de un modo definitivo, la idea del llamado sexo débil.

Pero si hubo un criterio de ordenamiento para la creación de la humanidad, también podemos decir que el protocolo no es una invención de la diplomacia por una razón muy sencilla: porque es anterior a ella. La precedencia entre Adán y Eva se estableció antes de que empezaran a convivir y a discutir.

Protocolo y diplomacia

Este preámbulo bíblico – que podría alargarse, si nos fijáramos en los ángeles como embajadores de Dios – sólo sirve para introducir el tema que me gustaría abordar: las relaciones entre diplomacia y protocolo, que son muy estrechas y muy antiguas.

Ya en el siglo VI a. C. los gobernantes de la Grecia antigua enviaban representantes suyos a otros países y territorios para que defendieran sus intereses en esos lugares. Las embajadas eran, sin embargo, transitorias. Así se mantuvo durante muchos siglos. España fue la primera potencia europea que estableció una misión diplomática permanente en un país

El protocolo continúa íntimamente unido al poder. Es una afirmación de ese poder y una escenificación del mismo. El protocolo no es, como mucha gente piensa, un código de buenas maneras. Éstas provienen de la cortesía y no del protocolo



Foto de familia de los jefes de Estado del G-20 en la que se aplica el nuevo sistema de precedencias.



Jose Manuel Barroso, Vladimir Putin y Jose Socrates durante la cumbre UE-Rusia celebrada en el palacio de Mafra en 2007.

extranjero, en concreto en la Corte de Inglaterra a partir de 1487. Al final del siglo XVI las misiones permanentes eran ya frecuentes. Sin embargo, la creación del Servicio Diplomático, tal como hoy en día lo conocemos solo se estableció en el siglo XIX como resultado del Congreso de Viena y del Congreso de Aix-la-Chapelle.

La llamada diplomacia *danzante* del Congreso de Viena es muy diferente de la diplomacia en nuestros días. Vivimos en una época en la que dos *bloggers* de Israel y del Líbano pueden intercambiar mensajes instantáneos y comentar sus respectivos *posts*, a pesar de que sus países estén en guerra. Vivimos en una época en la que cualquier persona puede usar el Facebook o el móvil para organizar una manifestación que reúna miles de personas contra alguna institución o poder establecido. Vivimos una época en la que es obvio que las relaciones internacionales ya no son monopolio de los gobiernos y sus diplomáticos.

La diplomacia continúa teniendo tres funciones principales: informar, negociar y representar. Pero en el siglo XXI estas tareas son ejecutadas de forma diferente a como se hacía en el siglo XIX. Informar hoy es aparentemente más fácil porque los diplomáticos y gober-

nantes tienen a su disposición todas las nuevas tecnologías. Se le atribuye al Presidente Jefferson de los Estados Unidos de América la siguiente frase: "Hace dos años que no tenemos noticias de nuestro embajador en España; si continuamos sin noticias suyas a lo largo de este año, deberíamos escribirle una carta". También consta que Lord Palmerston cuando recibió el primer telegrama en Whitehall comentó: "Esto es el fin de la diplomacia". Pero no fue el fin de la diplomacia y aún hoy la redacción de los telegramas es parte integrante de las tareas de cualquier diplomático eficaz porque está convencido de que, como decía Bismark: "Incluso en una

La revolución en la comunicación marca el inicio de una nueva era con contactos más próximos y frecuentes entre los gobernantes, lo que obliga a repensar el protocolo y la propia diplomacia

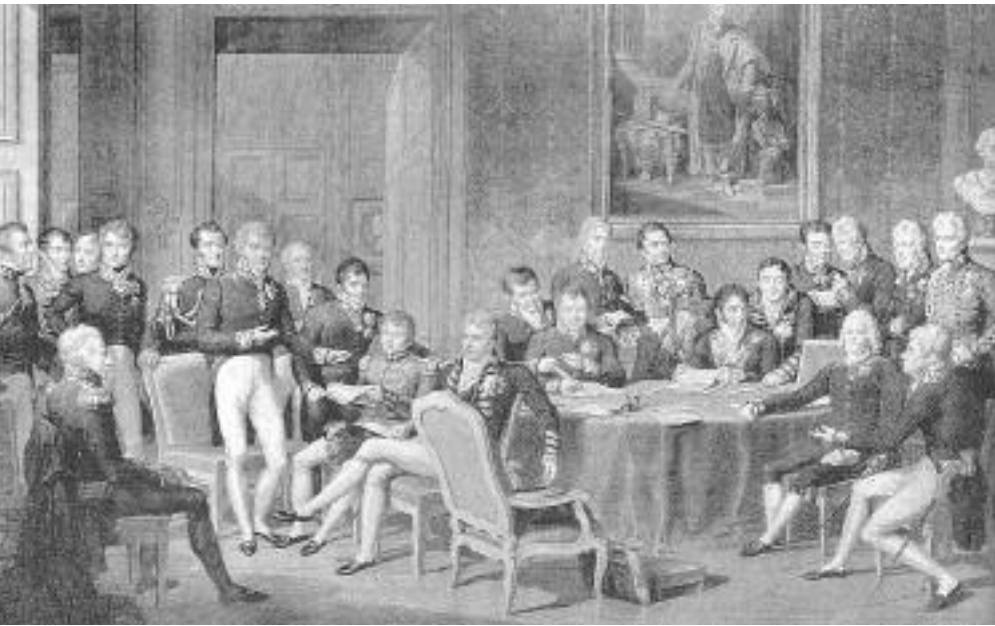
declaración de guerra se deben respetar las reglas de la buena educación".

La revolución en la comunicación marca el inicio de una nueva era, con contactos más próximos y frecuentes entre los gobernantes, obligando a repensar el protocolo y la propia diplomacia. Hasta ese momento, los contactos entre jefes de Estado habían sido muy esporádicos y el número de

Estados era también bastante limitado. Actualmente las Naciones Unidas congregan 191 países miembros y existen más de 15.000 ONG's. Se organizan y multiplican cumbres sin parar desde 1960 y la cercanía y familiaridad entre los jefes de Estado es un factor nuevo en las relaciones internacionales. Las imágenes de los líderes mundiales en los intervalos de esas cumbres transmiten un nuevo orden internacional y la desaparición de conceptos como Este/Oeste o Norte/Sur, obligando con ello a reconsiderar el protocolo como instrumento de diplomacia global.

O sea, la diplomacia continúa teniendo las mismas tres funciones, pero

ahora el estilo de las negociaciones es más informal, el ritmo de las informaciones es más acelerado y el nivel de la representación es más sofisticado. Se multiplican las cumbres y las negociaciones multilaterales, las videoconferencias y las ruedas de prensa. Se envían sucesivos mensajes electrónicos y es cada vez más común ver en lo teledifusivos a los embajadores vestidos con



El grabado en el que Jean Baptiste Isabey representó la firma del acta del Congreso de Viena

vaqueros y cazadora de piel, mandando informaciones por móvil a sus gobiernos en situaciones críticas. Y cada vez es menos común ver a esos mismos embajadores portar sus flamantes uniformes diplomáticos en ceremonias protocolarias.

Para adaptarse a los nuevos tiempos, la diplomacia no abdicó de un instrumento tan precioso como es el protocolo. Por ese motivo continúa siendo responsabilidad del servicio de protocolo encontrar el lugar ideal para las negociaciones o cumbres, garantizando que se desarrollen en un clima de orden y armonía, sin malentendidos ni situaciones que impidan el ritmo normal de los trabajos.

Se dice que en 1815 fue necesario abrir una quinta puerta en una de las salas del palacio que albergaba el Congreso de Viena para que el emperador de Austria, el Zar de Rusia, el Rey de Prusia, el Rey de Inglaterra y el Rey de Francia entraran al mismo tiempo en la sala en el momento de la firma final. Pero se trata de una leyenda porque estos cinco monarcas nunca se reunieron en Viena, ni firmaron el Acta del Congreso, sino que sólo lo ratificaron.

Desde la Convención de Viena sobre las Relaciones Diplomáticas de 1961 el orden de los representantes de los Estados dejó de depender de su grandeza, por lo menos teóricamente, aunque en la práctica las cosas son diferentes

Además, de las cinco puertas dos eran falsas, escondían armarios y no creo que ninguno de los monarcas aceptara esconderse en los mismos para aparecer y entrar junto a los otros reyes en la sala. Sabemos que en 2007, la cumbre Unión Europea-Rusia en el palacio de Mafra en Portugal también se hicieron adaptaciones para que la entrada de Vladimir Putin y Durão Barroso en la Biblioteca del Convento se hiciera por dos puertas laterales con el fin de que los dos llegaran a los púlpitos centrales al mismo tiempo, sin que nadie tuviera que indicar el camino y para permitir que los medios de comunicación captasen la imagen clave que simbolizaría el acuerdo conseguido al final de las negociaciones entre ambas partes. La ceremonia, tal como fue definida, eclipsó a los otros dos protagonistas: el Sr. Javier Solana y el Ministro portugués de los Negocios Extranjeros, que ocuparon los lugares laterales y por eso no aparecieron en la fotografía que al día siguiente recogían los periódicos del mundo entero.

Protocolo, ceremonial y precedencias

El protocolo es, ante todo, el protocolo diplomático, el llamado protocolo de Estado, con sus leyes, sus costumbres y sus servicios de ceremonial. Ceremonial y protocolo, según la opi-

nión de los especialistas de mayor reputación, se identifican. Pero el francés Jean Serres distingue los dos conceptos. En su opinión, «el ceremonial crea el cuadro y la atmósfera en la que se deberán realizar las relaciones pacíficas de los Estados soberanos. El protocolo codifica las reglas que rigen el ceremonial, cuyo objetivo es dar a cada uno de los participantes las prerrogativas, privilegios e inmunidades a las que tienen derecho». En definitiva, el protocolo es la norma y el ceremonial es la forma. O, dicho con otras palabras: el protocolo es la base legal en la que se apoya el cuadro del ceremonial. En cualquier caso, se puede afirmar que el ceremonial y el protocolo tienen como objetivo establecer relaciones de civismo entre las autoridades constituidas en las más diversas instancias del poder (o poderes), buscando una armonía que evite conflictos y atropellos.

La cuestión que más conflictos y atropellos provoca desde siempre es la llamada cuestión de las precedencias. Precedencia, dicen los diccionarios, es un sustantivo femenino que significa «cualidad de lo que es precedente; preferencia; primacía». La palabra designa también el «derecho de preceder a otro o de ocupar un lugar superior al del otro en ceremonias oficiales». Y, a su vez, preceder significa «anteceder, adelantar, anteponerse; ir antes de; estar colocado inmediatamente antes de; ir por delante de». Esto bastará para entender que las precedencias sean una de las cuestiones esenciales del protocolo.

Este tema de las precedencias ocupó a numerosos autores en los siglos XVI, XVII y XVIII. Y fue, desde siempre, y en los lugares más diversos, fuente de malentendidos y, algunas veces, de conflictos que perturbaron el buen funcionamiento de asambleas sagradas, como el Concilio de Trento, por citar un ejemplo, o que llevaron a la ruptura de relaciones diplomáticas entre estados soberanos, como pasó entre Portugal y Francia durante el reinado de João V.

Pero conviene entender, como destacó un notable historiador portugués, que «los conflictos entre Estados no tienen, como pudiera entenderse, origen en las cuestiones de protocolo en sí mismas, pero es evidente que se reflejan en ellas. Pueden provocar conflictos en la medida en que expresan la intención de las potencias que los desencadenan».

No me resisto a contar un episodio que atañe a España y Portugal y en el que las precedencias fueron decisivas



Foto de familia de los jefes de Gobierno del G-20 en la que se aplica el actual sistema de precedencias.

para alterar el curso de la Historia. En el siglo XVI, Fray Bartolomeu dos Mártires fue convocado para participar en el Concilio de Trento. Al llegar y al inscribirse como Arzobispo de Braga y Primado de las Españas descubre que, antes que él, el Arzobispo de Toledo se había inscrito como Primado de España.

La disputa por este título entre los dos arzobispos era antigua y se mantiene hasta nuestros días. El Concilio no pretendía centrarse en esta cuestión, pero tenía que decidir cuál de los dos se debía sentar después del Primado de la Galia y antes de otros arzobispos. Los trabajos pararon. Pasado algún tiempo, el Concilio decidió que no se pronunciaría sobre esta cuestión, ni la decisión tomada serviría de precedente, pero como el Arzobispo de Toledo había llegado primero, se sentaría al lado del Primado de la Galia, seguido del Arzobispo de Braga y del resto de los arzobispos.

No obstante, el Arzobispo Primado de Braga prefirió sentarse en el último lugar después de todos los arzobispos. Y retomaron los trabajos. Después de una intervención muy conservadora del Primado de la Galia, y de que el Arzobispo de Toledo se pronunciara a favor de la reforma, fueron hablando todos los otros arzobispos según el orden en el que estaban sentados. El último que tomó la palabra fue, naturalmente, el Arzobispo Primado de Braga, que defendió cambios revolucionarios en esa época.

Su intervención, al ser la última, influyó decisivamente en las orientaciones del Concilio porque en el momento de la votación muchos citaron el discurso del Arzobispo portugués, el último que habían oído, para justificar su voto a favor de las reformas. Y de este modo, una cuestión de precedencias influyó en la renovación de la Iglesia medieval con la aprobación de la llamada reforma tridentina.

En ese tiempo las reglas de ordenamiento y las listas de precedencias eran arbitrarias y muy contestadas. El Congreso de Viena en 1815 se centró en el orden de precedencias entre los diversos Estados

que había sido fijado por el Papa en 1504, en el que «el rey de Inglaterra aparecía en séptimo lugar en la lista, inmediatamente después del rey de Portugal e inmediatamente antes del rey de Sicilia». Esta disposición arbitraria del valor de cada potencia nunca fue aceptada por todos y provocaba episodios poco protocolarios entre los embajadores. España nunca aceptó ocupar un cuarto lugar, inmediatamente después de Francia y «el 30 de septiembre de 1661, cuando el coche del embajador español intentó adelantarse al coche del embajador de Francia en un cortejo en Londres, se desencadenó una batalla en la calle que acabó con la ruptura de las relaciones diplomáticas entre París y Madrid».

El sistema actual de precedencias entre jefes de misión fue establecido en el Congreso de Viena.

Las nuevas tecnologías se han instalado y el marketing político debe servirse de ellas para potenciar el mensaje que se pretende transmitir. Vivimos rodeados de nuevas tecnologías, pero sólo podemos incorporarlas a las ceremonias si no desvirtúan su sentido

Desde entonces, los embajadores son ordenados por su antigüedad, o sea, por la fecha de entrega de las credenciales. Fue un sistema *inventado* en Portugal, por el marqués de Pombal, en 1760. El marqués decidió en ese momento que, con excepción del Nuncio Apostólico, embajador del Papa, y del embajador del Sacro Imperio Romano-Germánico, los embajadores que asistirían a la boda de la Princesa del Brasil – que era heredera del trono – deberían ordenarse según la fecha de sus credenciales. Choiseul, que era Ministro de Negocios Extranjeros en Francia, cuando tuvo conocimiento de este asunto declaró que Francia nunca aceptaría esta nueva regla y no reconocía al monarca portugués el derecho de establecer reglas en esta materia. España

reaccionó del mismo modo y Viena, cuya posición no le afectaba, declaró al gobierno francés que apoyaría su posición oponiéndose a la ridícula pretensión del Ministro portugués.

La “ridícula pretensión” acabó, sin embargo, triunfando en el Congreso de Viena que, irónicamente, se reunía en la capital austriaca. Y el mismo representante del Emperador de Austria pasó, a partir de ese momento, a someterse también a la regla general, con excepción apenas de los Nuncios en los llamados países católicos».

A pesar de que el Congreso de Viena hubiera creado un sistema de precedencia diplomática, el tema continuó siendo fuente de discordia hasta el siglo XX, cuando fue regulado definitivamente por la Convención de Viena sobre las Relaciones Diplomáticas de 1961. A partir de esa fecha el orden de los representantes de los Estados dejó de depender de la grandeza o del poder de esos Estados, por lo menos teóricamente. En la práctica, sin embargo, las cosas son un poco diferentes: por más reciente que sea la elección de un presidente de los Estados Unidos, es muy poco probable que éste ocupe el último lugar en una fotografía de familia durante una reunión de jefes de Estado.

El Presidente Obama no aparece en el último lugar de la primera fila, sino en el centro de la segunda fila, justamente por detrás del Jefe de Estado visitante más antiguo, el Presidente de Brasil, con el suficiente protagonismo pero sin contrariar la precedencia establecida por la antigüedad en el cargo de todos los jefes de Estados presentes. Tal como me dijo una vez un jefe de protocolo para justificar el haberme sentado a su lado en una cena oficial, «el protocolo sirve para favorecer a los amigos, perseguir a los enemigos y aplicar la ley a los indiferentes». Sin ser tan cínica, confieso que muchas veces también tuve que usar la imaginación para, a petición del anfitrión de un evento determinado, colocar a su lado una persona que no constaba en la lista de precedencias. El truco era tener una justificación a prueba de bala.

Protocolo y poder

La relación del Protocolo con el poder es tan íntima que se puede afirmar que el Protocolo es más rígido en los estados con una democracia frágil. Ésa es la tesis defendida por Paul Langford cuan-



Ceremonia de entrega de credenciales de un nuevo embajador al Rey Juan Carlos.

Por otro lado, la etiqueta está indisolublemente unida al protocolo. En la época de Luís XIV, las personas recibían, en la entrada del palacio de Versalles, unas hojas con instrucciones breves sobre la posición y el comportamiento que debían asumir en las ceremonias reales a las que eran invitadas. Esas hojas se denominaron etiquetas (*etiquettes*). Y de ellas deriva la palabra etiqueta.

Pero la etiqueta, con el tiempo, pasó a estar más asociada a las buenas maneras que al protocolo. Y reglas esenciales de etiqueta tradicional –como el respeto por los mayores o por el «sexo débil»– son actualmente alteradas, no respetadas o subvertidas por el protocolo.

En el protocolo quien manda es el poder. Por eso, una persona mayor solo precede al más joven si es más poderosa. Y una mujer solo precede a un hombre si tiene más autoridad. El protocolo no es, por tanto –o, por lo menos, no es principalmente– una cuestión de buenas maneras. Es, fundamentalmente, una cuestión de poder, de afirmación y de escenificación.

Protocolo, poder y imagen

Luís XIV no inventó el marketing político, pero fue el precursor de la política espectáculo a través de la creación de la llamada sociedad de corte. La distancia del rey marcaba el poder de cada uno. El ceremonial era la escenificación y jerarquía del poder y a mayor distancia del «príncipe» (el primero), mayor respeto deberíamos sentir. Las grandes ceremonias venían seguidas de rituales ancestrales y reglas consuetudinarias procurando transmitir el poder del soberano y su grandeza. El predominio absoluto del Rey Sol sobre todas las clases de la sociedad civil, militar y religiosa se escenificaba como un espectáculo al que todos podían asistir pero en el que apenas los más poderosos podían participar. Y mantenerse en ese círculo dependía enteramente de la voluntad del rey.

Norbert Elias sustenta que en la perspectiva del rey, la etiqueta obedecía a una finalidad muy precisa: «Para Luís XIV, la función de la etiqueta no consistía apenas en marcar la distancia que lo separaba de sus súbditos; la etiqueta era también un instrumento de dominio (...), la etiqueta no era apenas el ceremonial sino un medio de dominar los súbditos. El pueblo no valora un poder,

incluso un poder real, si no se manifiesta en un comportamiento exterior propio de la realeza. Para creer es necesario ver (...) Los mecanismos de la etiqueta eran, en manos del rey, un instrumento de dominación extremadamente manipulable».

Napoleón recuperó el ceremonial del Rey Sol, se preocupó por la escenificación del poder porque creía que «gobernar es aparentar». Preparó cuidadosamente el ceremonial de su coronación como Emperador, como podemos verificar en el cuadro de Jean Villiers, propiedad del Museo Napoleónico de La Habana, Cuba. El jefe de ceremonias aparece arrodillado a los pies del emperador, moviendo las figuritas de madera que representan a los personajes que conocemos por el cuadro de David, expuesto en el Museo de Louvre. En este cuadro aparece la madre de Napoleón, sentada en la tribuna principal asistiendo al triunfo de su hijo, cuando en realidad no estuvo presente en la ceremonia porque estaba enfadada por el trato dado por el emperador a su hermano. Una vez más, el marketing político se puso al servicio del poder, divulgando un hecho que nunca sucedió.

Con la derrota de Napoleón, el congreso de Viena marcó el nuevo orden mundial. La pintura que retrata a los signatarios de ese congreso es también un ejemplo precursor de marketing político. Sabemos que los 20 representantes de las 9 naciones signatarias que aparecen en esta pintura nunca se reunieron al mismo tiempo en Viena, o sea, no hubo nunca una cumbre del grupo 5+4. El pintor Jean Baptiste Isabey, que integró la delegación francesa, fue haciendo el diseño a los diversos plenipotenciarios durante el congreso, con el objetivo de registrar el momento para la posteridad. La pintura atribuye de manera simbólica un lugar especial a los representantes de las cuatro potencias vencedoras que dominaron las negociaciones del congreso, sobre todo a Metternich, que aparece de pie, orientando la negociación. Teniendo en cuenta que es un pintor francés, Isabey tuvo el cuidado de pintar a Talleyrand, que representaba a una Francia vencida, en pie de igualdad con los vencedores, o sea, sentado en la misma mesa. Ya en esa época las pinturas eran usadas para difundir el mensaje que se pretendía transmitir, tal como sucede hoy en día con la televisión.

Hoy en día la comunicación política está dominada por la cercanía entre ele-



Mesa presidencial de la junta de accionistas de una gran compañía.

gidos y electores, y por eso hay quien considere el protocolo como algo inútil, una demostración de elitismo o una barrera para la comunicación. Sin embargo, según un periodista portugués «la mediatización de las liturgias del poder – a través de los canales de la televisión pública – funciona como un contrapeso para la banalización televisiva de la imagen de los líderes políticos». Porque «la forma de publicidad que mejor sirve implica el refuerzo de la imagen de autoridad a través de escenificaciones heredadas de la tradición y potenciadas por las modernas formas de comunicación política». Y «apelando a una memoria lejana, representan tentativas para unir el ejercicio contemporáneo del poder a viejas tradiciones».

Una de estas escenificaciones potenciada por las modernas fuerzas de comunicación puede, sin embargo,

Según Jaime Peñafiel, entrevistado treinta años más tarde, esta fue, «sin duda, la fiesta más fabulosa» a la que había asistido y en la que el lujo y el requinte fue sorprendente para todos. «Fue la fiesta más grandiosa de todo el siglo XX y no creo que alguna vez se organice otra igual». Muchos previeron un futuro glorioso para el Sah y para un país que se había modernizado sin abdicar de sus tradiciones. Lo que nadie había previsto fue que tanta ostentación y sofisticación podrían precipitar la revolución iraní y el repudio de la “revolución blanca” del Sah Reza Pahlevi. Los líderes religiosos que ocuparon el poder, consiguieron reponer viejos hábitos, tradiciones antiguas e inventar novas liturgias para el Irán del siglo XXI .

El protocolo continúa siendo la *liturgia* del poder, reforzada por las transmisiones televisivas en que los espectadores son invitados a tomar parte en la vida de una elite. Según un filósofo ale-

Los grandes eventos de empresas se pueden considerar verdaderas ceremonias, idénticas o equivalentes a las ceremonias solemnes del Estado. Un gran grupo empresarial reunido en asamblea general se parece a un Parlamento reunido en sesión solemne

tener el efecto contrario y haber precipitado el curso de la historia. Las celebraciones en 1971, con ocasión de los 2.500 años de Imperio Persa, tenían como objetivo mostrar que Irán se había modernizado y secularizado sin renegar de sus raíces ancestrales. Todo fue escenificado magníficamente: el desfile en medio del desierto, las 50 tiendas montadas formando una estrella, las 50 limusinas rojas de la marca Mercedes que llevaban a los invitados, el banquete magnífico, con un servicio especial de Limoges y los uniformes de los criados imperiales concebidos por Lanvin, etc.

mán, «la esfera pública se transforma en una corte, cuyo prestigio es escenificado para un público». Aunque no se pertenezca al círculo de poder, los espectadores se sienten dentro de esa corte sin tener que respetar las reglas rígidas de comportamiento, vestuario o lenguaje. De este modo se puede explicar la amplia cobertura informativa y la adhesión masiva de espectadores a las ceremonias fúnebres de un Papa, a una boda real o a la firma del Tratado de Lisboa.

Las ceremonias oficiales continúan teniendo como objetivo una clara afirmación de poder, estableciendo una



Imagen de la entrega de credenciales del embajador de República Dominicana al presidente de EEUU Barack Obama en el Despacho Oval de la Casa Blanca.

jerarquía y grados entre los participantes, facilitando la relación entre todos y transmitiendo una imagen de orden, armonía y legitimidad. El protocolo continúa sirviendo para reforzar la dignidad y legitimidad de las autoridades, recorriendo al lenguaje escénico para que todos asimilen, sin necesidad de palabras, lo que se pretende transmitir: la tristeza por la pérdida de un líder o la alegría por la continuidad de las instituciones, el respeto por las tradiciones, o el orgullo de pertenecer a una nación multiseccular. Pero hoy se busca una escenificación que sea capaz de transformar las ceremonias oficiales en un espectáculo que seduzca al espectador, que enganche al público.

Para transmitir legitimidad y autoridad, todo vale porque todo puede tener valor simbólico. Ningún líder político debería aceptar ser entrevistado en medio de la calle, donde no controla el escenario que será transmitido por los medios de comunicación. Un mensaje es más eficaz cuando todo lo que aparece en la pantalla es parte integrante de su contenido. El protocolo es, por tanto, un sistema de comunicación verbal y no verbal, que continúa aplicando técnicas de ordenamiento sistemático y reglas de comportamiento en la organización de actos públicos o privados pero que se preocupa también de otras cuestiones como los escenarios, las *photo opportunities*, los ángulos de visión, el horario de los telediarios, etc.

La comunicación hoy no se limita a los telediarios. En el siglo XXI asistimos a

cambios radicales en las formas de comunicar. Los medios de difusión se multiplican y son cada vez más sofisticados e incontrolables: blogs, Facebook, Youtube, Twitter, etc. La repercusión de una ceremonia depende ahora de un conjunto de múltiples factores imprevisibles: las conversaciones íntimas pueden ser escuchadas a distancia, las fotografías pueden ser manipuladas o usadas fuera del contexto, las meteduras de pata o equivocaciones se amplifican y los errores están más expuestos.

Las nuevas tecnologías se han instalado y el marketing político debe servirse de ellas para potenciar el mensaje que se pretende transmitir. Vivimos rodeados de nuevas tecnologías, pero sólo podemos incorporarlas en las ceremonias si no desvirtúan su sentido. Antiguamente un político tenía que tener el don de la oratoria para alcanzar el éxito, hoy en día basta con saber usar un apuntador electrónico para conseguir excitar a multitudes con un discurso que puede haber sido escrito por un equipo de asesores. Estos apuntadores electrónicos son fundamentales, pero son más eficaces cuando no se ven. No se puede robar protagonismo a los actores principales, políticos o estadistas. El escenario debe potenciar el mensaje que queremos transmitir.

Los líderes políticos del siglo XXI adoptan otros estilos de liderazgo y otras costumbres. Los estadistas actuales ya no cultivan la distancia y, por ese motivo, el protocolo se ha humanizado, procurando transmitir un mensaje de cercanía entre los líderes y el ciudadano común. Las fotografías de familia al final de una cumbre son un buen ejem-

plo. Si en la pintura del Congreso de Viena los representantes de los Estados aparecieran dándose la mano o saludando al público sería considerada una caricatura, una ofensa a la dignidad de los retratados y los ciudadanos perderían el respeto por ellos. Pero hoy en día la imagen que el poder pretende transmitir es otra y el protocolo debe adaptarse para ser el vehículo transmisor de esta nueva realidad.

Protocolo en las empresas

He hablado de protocolo, imagen y poder y de sus relaciones íntimas. Creo que esta relación íntima entre protocolo, imagen y poder es la que explica la aparición de protocolos específicos. Todas las iglesias tienen un protocolo. Tal como las grandes Universidades. El protocolo universitario basado en rituales multisecculares, que remiten para la naturaleza eclesial en su origen, es un buen ejemplo de cómo se puede, en la actualidad, continuar en hacer llegar a un público de diferentes edades y culturas, la sensación de confianza, prestigio y sabiduría.

Pero existe otra área en el que la importancia del protocolo ha sido reconocida cada vez más, y es el sector empresarial. Por un lado, se ha ido entendiendo su necesidad para el correcto funcionamiento interno de las empresas. Por otro, su indispensable contribución para la mejora de la comunicación de la empresa con sus clientes, con sus proveedores y con el público en general.

Este habrá sido el elemento decisivo: la necesidad de perfeccionar la comunicación, afirmando una imagen y trans-

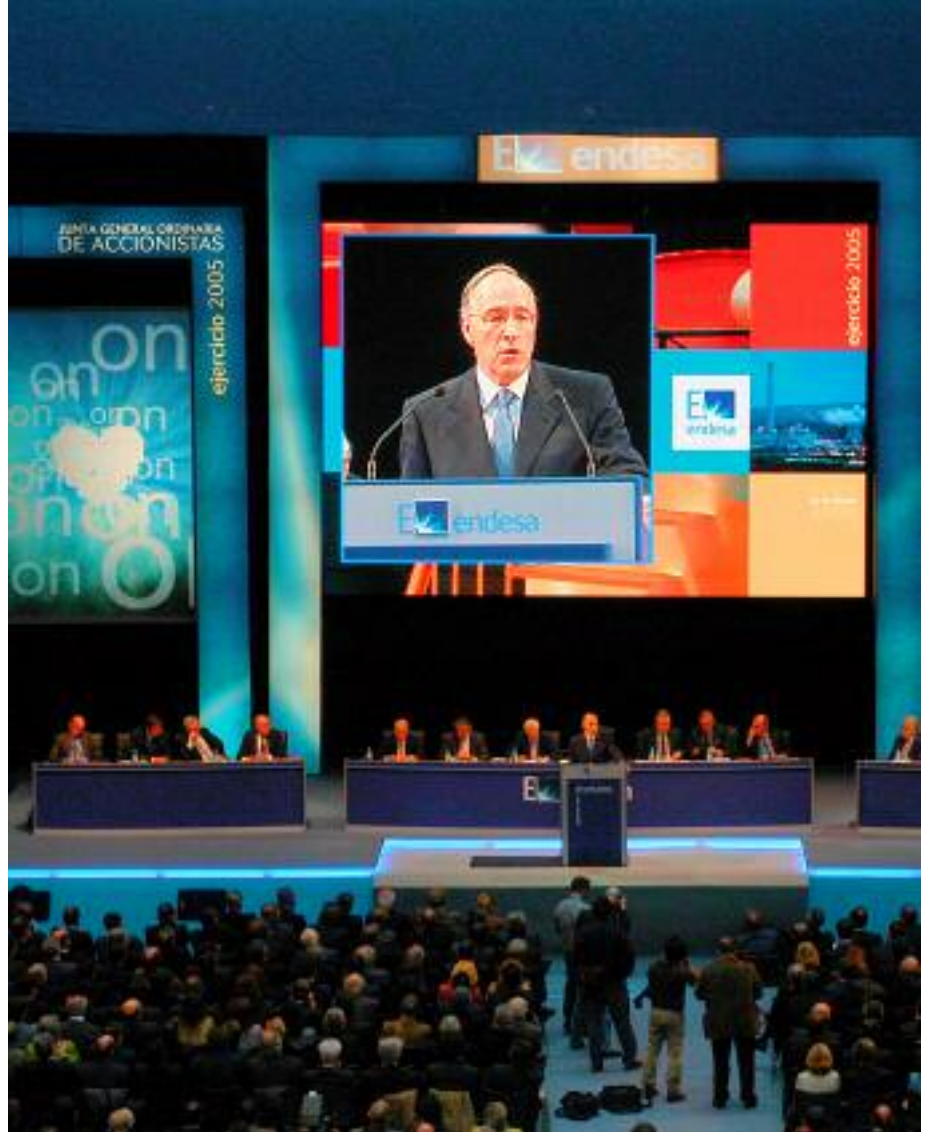
mitiendo un mensaje que contribuya a alcanzar los resultados pretendidos por la entidad gestora. Las cuestiones a tratar, en el ámbito del protocolo empresarial, ya no son sólo relativas a la vida interna de la empresa (los tratamientos, las precedencias, los comportamientos, etc.) sino también – y tal vez sobretodo – las que se refieren a su relación con el exterior, a su posicionamiento, a su imagen y a su comunicación.

Pero es sabido cómo las empresas y sus agencias de comunicación y organización apuestan fuertemente en la organización de eventos, por hechos que atraigan la atención de los medios informativos, de tal manera que les permitan acercarse aún más a su público potencial y ampliar aún más sus mercados. La organización de un gran acontecimiento empresarial exige un plan específico y una serie de procedimientos internos y externos para alcanzar los objetivos propuestos que no tienen nada que ver, en su primera fase, con el protocolo.

La cuestión que aquí se coloca es la naturaleza de esos grandes eventos. Estos son, sin duda, acciones de comunicación y de imagen, de marketing y de publicidad. Pero también son acciones en que las empresas, sobretodo los grandes grupos empresariales, quieren escenificar, exhibir y celebrar su autoridad y su prestigio. Bajo ese prisma, se pueden considerar verdaderas ceremonias, idénticas o equivalentes – por lo menos en sus objetivos – a las ceremonias solemnes que el Estado periódicamente organiza. Un gran grupo empresarial reunido en Asamblea General se parece a un Parlamento reunido en sesión solemne.

A pesar de que la organización de esos actos y la ordenación de los convidados no se rigen por normas oficiales, hoy en día es parecer unánime que hay, de hecho, criterios que se deben seguir para organizar los actos públicos de la empresa e incluso para definir el orden interno de varios cargos dentro de la misma. Este protocolo empresarial debe ser usado para simplificar y no para complicar la vida de los empresarios y por eso debe ser más flexible y adaptable que el protocolo oficial. La fuente continúa siendo el protocolo del Estado. Pero no se restringe a él.

Cualquier institución o empresa precisa de alguien que sepa organizar las negociaciones, las comunicaciones y las acciones de representación. Los eventos son parte integrante de la estrategia de



Junta general de accionistas de Endesa celebrada en sus dependencias de Madrid en el año 2006.

comunicación de las empresas y quien trabaja en el departamento de comunicación e imagen, en las relaciones públicas o en el departamento de apoyo a la Presidencia necesita tener conocimientos de protocolo. Un técnico de protocolo ya no puede limitarse a tener conocimientos de leyes, de las regulaciones y de las reglas de ordenamientos de personas y banderas.

El profesional del futuro

O sea, en el siglo XXI, un gestor de eventos tiene que tener conocimientos de protocolo y el técnico de protocolo tiene que tener conocimientos de Marketing, Comunicación y Relaciones Públicas. Ambos deben dominar la legislación en vigor y tener capacidad de crear escenificaciones y escenarios diferentes, recurriendo a las nuevas tecnologías para potenciar el mensaje que se pretende transmitir en cada acto. El protocolo se ha transformado claramente en la herramienta de la excelencia de los grandes acontecimientos.

Se equivocan por eso los que hoy en día sostienen que el protocolo es inútil,

tal como Lord Palmerston se equivocó al prever el fin de la diplomacia en el siglo XIX. Creo que el protocolo es una disciplina que merece estudio, una profesión que merece respeto y un negocio que merece éxito. En un mundo en el que todo sucede cada vez más deprisa, lo que hay que repensar es nuestra profesión. Hoy en día los técnicos de protocolo ya no encuentran empleo apenas en el mundo de la diplomacia o como asesores del poder local y central. Todos tenemos que ser polivalentes y estar actualizados para tener éxito. Esa es una exigencia de nuestra época si no queremos quedarnos rezagados.

¿Cuál podrá ser el nuevo rumbo del protocolo? ¿Qué camino debemos recorrer para alcanzar la profesionalización? No consigo prever el futuro.

Los estudios y trabajos permitirán descubrir, con la ayuda indispensable de expertos, un mundo nuevo –el mundo del protocolo– cuya importancia y cuya riqueza he procurado destacar en estas palabras que os he dirigido.

Termino con una recomendación de Lorde Chesterfield que me ha guiado en la vida y que puede ayudaros en el futuro: «Lo que es digno de hacerse, es digno de que se haga bien». ■