

# “El protocolo ayuda a convivir”

Si hay alguien que sabe siempre dónde colocarse, qué decir, qué callar, cómo saludar y, en definitiva, cómo comportarse en todo tipo de actos públicos es Cristina de la Vega. Esta malagueña, que celebra sus 50 años el mismo día de la entrevista, es, amén de Directora General de Protocolo de Iberdrola, la presidenta de la Asociación Española de Protocolo (AEP). Aunque llegó de casualidad al mundo de las buenas formas y la etiqueta (es filóloga de formación), su profesión se ha convertido, a lo largo de dos décadas de experiencia, en su vocación. Por ello, defiende sin ambages la utilidad de unas convenciones sociales que, en su opinión, lejos de obstaculizar y encorsetar las relaciones personales, facilitan la convivencia.

## En la entrevista que ahora comenzamos, ¿cómo debo dirigirme a usted?

Yo estoy a favor de dar primero la mano en cualquier estamento, ya sea a mujeres o a hombres. ¿Por qué nos vamos a besar las mujeres? En España, el beso es una señal de cariño, no de salud. Creo que hay que dar la mano y además darla fuerte. Es curioso, pero esta costumbre de dar la mano tiene su origen como prueba de paz. En tiempos de guerra, tú le ofrecías la mano a otra persona como señal de que no tenías ninguna arma en la mano. Le ofrecías una mano de paz, la garantía de que no le ibas a agredir.

## Y, ¿entre el tú y usted?

Esto genera muchas confusiones. Yo creo que en una primera entrevista en la que no conoces a esa persona, el hablarle de usted es un signo de cortesía. Y si la persona dice “tutéame por favor”, se puede pasar al tuteo.

## A personas de otros países les sorprende el uso excesivo del tuteo que hacemos en España

En Méjico, por ejemplo, son totalmente respetuosos con la norma de usted. Pueden ser muy cercanos, pero marcan mucho las distancias hasta que no te conocen, porque es una cuestión de confianza y de tener una relación.

## Imagínese que soy una persona ajena a formalismos y un pelín ácrata, ¿qué argumentos utilizaría para convencerme de la importancia de su trabajo?

Nos ayuda a convivir. Lo que quiere fundamentalmente una persona que rechaza los formalismos es que todo fluya, y el protocolo hace que todo sea más fácil.

## Entonces, ¿protocolo no es igual a corsés?

No, nunca, porque el protocolo lo que hace es avisarte de cómo te tienes que comportar ante determinadas situaciones. Si tú vas a la playa vestido de traje y corbata, ¿a qué harías el ridículo? Cada día las personas demandan más poder comportarse en sociedad y no hacer el ridículo, que es de lo que se trata. El protocolo son normas de convivencia, de hacer la vida más fácil.

CRISTINA  
DE LA VEGA

Presidenta de la Asociación  
Española de Protocolo





**Dice el Diccionario de la Real Academia de la Lengua que el protocolo es la regla diplomática o palatina establecida por decreto de costumbres. ¿El protocolo sólo compete a las altas esferas de la sociedad?**

No. En las altas esferas de la sociedad, si se refiere a instituciones o a la monarquía, todo está reglamentado porque hay un protocolo de Estado. Pero si vamos a otros círculos sociales, el objetivo es unificar y coordinar los distintos sistemas de protocolo para que no haya confusiones y todo fluya. El protocolo no es sólo ordenación, es coordinación. Es lo mismo que cuando dices: voy a hacer por mi cumpleaños una invitación. Tienes que pensar: cómo la hago, por teléfono o por carta, por correo electrónico...



**El origen como prueba de paz de la costumbre de dar la mano es, cuando menos, curioso. Dígame, ¿el protocolo ha evitado guerras?**

Sí, lógicamente. Porque el protocolo es una forma de negociar. Te voy a contar un detalle del s XVI, de los españoles y los franceses. Cuando los españoles íbamos a negociar a Francia, los cocineros franceses organizaban las comidas con carne de pluma: faisanes, pavos, pollos... Dicen los nutricionistas que estas carnes, cuando llegan al estómago, se expanden y necesitas beber más de lo normal porque te da muchas sed. Así, cuanto más comían los enviados españoles, más vino bebían y cuanto más vino tenían en el cuerpo, más dificultades tenían para negociar. Así, los franceses contaban con más bazas a su favor.

**Pero el choque entre los diferentes protocolos y costumbres de los países pueden acarrear, como**

**mínimo, situaciones embarazosas. Supongamos que alguien se va en un viaje de empresa o de turismo a otro país, por ejemplo a Rusia, y el primer hombre que le saluda le da tres besos...¿qué consejo se le puede dar para salir airoso de esta situación?**

Yo me pondría en contacto con la embajada y preguntaría sobre las costumbres, qué hay que hacer, qué no... Hace poco, por ejemplo, recibimos una llamada a nuestro presidente sobre una invitación que iban a cursar y nos preguntaron: ¿les importa si ponemos señor presidente y acompañante? Antes, lo normal es que todo el mundo estuviera casado, pero en la actualidad hay parejas divorciadas, de hecho, del mismo sexo... Y le puedo poner en un compromiso a la persona. O por ejemplo hay ocasiones que llaman preguntando: ¿podemos poner señora de..., o hay que poner el nombre de la señora directamente?

**Hay que darle importancia, entonces, a los detalles**  
Sí, es que los detalles marcan mucho la diferencia.

**¿Y el conocimiento de etiqueta, ceremonial y protocolo garantiza el éxito social?**

Lo que garantiza el éxito social es tu manera de aprender y llevar a la práctica esas reglas comunes. Lo más importante es lo que decía Gracia de Mónaco, hay que saber envejecer y saber comportarse, porque lo que no puedes hacer es generar tensión y malestar al otro.

**Precisamente, ¿qué le parece esa costumbre de no querer decir la edad?**

A mí me parece absurdo, yo creo que hay una cosa importantísima: tú eres lo que eres y nunca puedes ocultarlo. Todos los adelantos que hay en los tratamientos estéticos hace que tu gesto cambie. Hace poco me encontré con una señora que llevaba seis operaciones y me pidió que no la hiciera reír, porque, literalmente, no podía hacer ese gesto. Sinceramente, ¿dónde te lleva esto? Yo creo que lo más importante es ser tú. Uno de los aspectos más relevantes del protocolo es la naturalidad. Es clave.

**¿Para saber comportarse hace falta tener dinero?**

Antonio Gala hace muchos años que dice que hemos pasado de la tortilla de patata en la Casa de Campo a la tortilla de patata en un restaurante cinco estrellas. Y ése es el problema. Tu lo que necesitas es una base cultural que va más allá de lo económico.

**¿Dónde puede aprender una persona a saber comportarse?**

Actualmente ya existen escuelas de protocolo, de saber estar... Además, cada vez son más numerosas las universidades que muestran interés en incluir una asignatura vinculada con lo que podríamos llamar "Educación Social". Este año, en un curso de verano que hemos impartido en El Escorial, he tenido a 50 alumnos, todos universitarios, que querían aprender cómo comportarse.

**Le voy a pedir que ejerza de asesora y me aconseje en algunas situaciones cotidianas que siempre generan dudas.**

Encantada.

**La primera de ellas: una boda. En el caso de los hombres, ¿con corbata o sin ella?**

Siempre. Siempre y cuando, por ejemplo, no estés en Méjico: allí no llevan corbata porque te mueres de calor y puedes ir con lo que ellos llaman guayabera. En España si la boda es por la mañana te aconsejo trajes claros, si es invierno mejor un gris claro. Si es por la tarde, siempre el azul marino, gris marengo, y yo siempre llevaría corbata, excepto que en la invitación al enlace indique expresamente que se puede ir sin corbata.

**Las mujeres que no sean la novia, ¿pueden ir de blanco?**

No gusta pero porque es hacer de menos. La que tiene el protagonismo ese día es la novia.

**Segundo compromiso: la entrevista de trabajo. Imagínese que soy un recién licenciado que tiene su primera entrevista personal. ¿Qué debo y qué no debo hacer?**

Lo primero es ver cuál es el comportamiento de la empresa. Para ello tenemos una fuente de información fantástica, que es la página web. Si es una firma en la que se trabaja con un atuendo informal, se puede ir con un atuendo informal. Ahora bien, si todos llevan corbata, hay que llevar corbata. En el caso de las chicas, yo utilizaría un vestido normal, unos zapatos discretos y, por supuesto, un maquillaje muy natural y sin joyas muy llamativas.

En cuanto al comportamiento, hay que ser muy cordial, pero respetuoso. Escuchar con atención las preguntas que te hacen y, fundamental, imbuirte del espíritu de la empresa, porque no hay cosa que más le guste a un empresario que escuchar que te vas a comprometer con la empresa. Él ya tiene tu curriculum y no vale que digas que te gusta la lectura, la música o el esquí acuático.

**Tercera situación: una comida en un restaurante. ¿Cuáles son las recomendaciones básicas?**

En el caso de las copas, por ejemplo, las cristalerías antes se organizaban desde la pequeña de vino blanco, a la siguiente de vino tinto y a la grande de agua. Ahora los usos y costumbres están cambiando porque se ha ido a un mayor conocimiento en el mundo de la gastronomía. Ahora todo el mundo entiende de vinos y todo el mundo ha ido a una cata. La copa de agua la suelen poner hasta en colores para diferenciarla o más pequeña... y te dejan sólo una copa porque hay gente que sólo bebe vino blanco o vino tinto. Cuando sirven la comida, en el primer plato hay que esperar a que sirvan a todos los comensales, pero en el segundo no. La razón es que los primeros platos suelen ser entrantes y platos que no son calientes, pero los segundos sí lo son, y a los comensales les gusta tomarlos calientes, pero casi todo el mundo espera. Y en el caso de los cubiertos, siempre de derecha a izquierda. Hay que tener cuidado, por ejemplo, con no meter la paleta de pescado a la boca.

**¿Cómo se debe tratar al camarero?**

Siempre de usted, porque no olvidemos que él es el que te trae la comida, el que te va a servir, el que te puede manchar, el que te va a molestar si pasa algo...

**Cuarta, y última situación: una cita. ¿El caballero siempre tiene que pagar?**

Bueno, esta cortesía se está perdiendo porque la mujer ha querido. Lo que no vale decir es "quiero igualdad", e ir en el autobús hecha polvo y esperar a que un señor me ceda el asiento. Ahora, si es una mujer con una cierta edad, un cierto peso o un problema físico, lo lógico es cedersele. Pero yo también se lo puedo ceder a un señor mayor. Se supone que hay cierto proteccionismo con respecto a la mujer. Dicho esto, es muy bonito ver cómo un caballero le cede el asiento a una señora.

**Uno de los aspectos más relevantes del protocolo es la naturalidad. Es clave**

**Hay un número creciente de universidades que muestran interés en incluir una asignatura vinculada con lo que podríamos llamar "Educación Social"**

**Pero ya ha dejado de ser norma.**

Bueno, en determinados estamentos se mantiene, pero en la vida cotidiana, en tu día a día de compañeros de trabajo, la mujer está mucho más equiparada al nivel del hombre y se le trata como una compañera y no como un ser al que hay que proteger y cuidar. A la mujer siempre hay que tratarla bien, como siempre se le ha tratado, sin caer en la tontería. Antes había muchas mujeres que no se bajaban del coche si el señor no les abría la puerta. Sin embargo, aún se mantienen ciertas costumbres, pero no sólo con las mujeres, que pueden resultar chocantes. Fijate, Iberdrola ha comprado una empresa en Suecia. Hemos estado allí y los camareros en los restaurantes te piden permiso para colocarte la servilleta en las piernas.

**Y la chica, ¿cómo tiene que responder ante el chico que siempre le invita a cenar, que siempre le cede el paso?**

Hay que comportarse con naturalidad y sin molestar a nadie. Si alguien lo hace con cariño, con afecto y porque quiere agradarte, tienes que seguirle la corriente.