

ETIQUETA SOCIAL Y PROFESIONAL

ALGUNAS CUESTIONES SOBRE PRECEDENCIAS

La mujer siempre ha tenido preferencia sobre el hombre, lo que se plasma en toda clase de situaciones en que sea necesario o conveniente establecer un orden: al cruzar una puerta o lugar estrecho (lo hará ella antes que él, salvo contadas y justificadas excepciones), al sostener el paraguas, la maleta o cualquier bulto (será él quién lo haga), al ocupar un asiento libre en un transporte público, etc.

En cuanto se refiere a la edad, **la persona mayor goza de preeminencia sobre la más joven**, y si se trata de un anciano o impedido, la edad prevalece, incluso sobre el sexo, de modo que un caballero de mucha edad tendrá más derechos que una jovencita.

Los privilegios por razón de cargo los ostenta, como es obvio, **quién posee una jerarquía más elevada respecto a sus subordinados**, y ello al margen de la edad y sexo de cada cual. El presidente de un gobierno tiene preferencia sobre sus ministros; el director de una empresa sobre sus empleados; el profesor sobre los alumnos, etc., no importando que el superior sea hombre o mujer.

¿QUIÉN DEBE CEDER EL PASO?

Entre dos personas de distinta jerarquía, **la de mayor rango tiene preferencia**, de modo que será la de menor quién ceda el paso.

- ❑ Cuando dos personas poseen igual o similar jerarquía, se recurrirá a la etiqueta social y se aplicarán los criterios ya conocidos de edad y sexo: **el joven cederá a la persona mayor y el hombre a la mujer.**
- ❑ Pecar siempre más por educados que por maleducados.

OTRAS CESIONES

- Ⓞ Es norma que de un ascensor salga primero quién esté más cerca de la puerta. No es necesario, ni conveniente, pretender que sus ocupantes salgan en función de sus respectivos cargos, y nadie considerará una afrenta que en esta circunstancia se hagan las cosas de manera cómoda y con naturalidad.
- Ⓞ Es norma de educación abrir la puerta para que la persona que tenga prioridad pueda pasar primero. También lo es sujetar una puerta batiente, hasta que quién venga detrás pase o la pueda sostener para pasar.
- Ⓞ Si la persona que conduce un coche invita a otra a subir en él, la de mayor rango será la que ocupe **el asiento situado junto al conductor**, y los demás, los lugares traseros.
- Ⓞ Si una pareja (hombre y mujer) recogen a otra, por ejemplo, en el aeropuerto, la etiqueta indicaría que si el que conduce es el hombre, **se invite a sentarse a su lado al otro caballero, yendo detrás las señoras.**
- Ⓞ Quienes se encuentren detenidos en cualquier lugar público, interrumpiendo el paso, deben retirarse y cederlo cuando lleguen otros, sin esperar a que éstos lo pidan.

- Ⓢ Antes de cruzar entre dos o más personas que no se hayan percatado de nuestra presencia, hemos de pedir permiso y hacerlo, si fuera posible, **por detrás de ellos y no por medio.**
- Ⓢ Al entrar o salir de una dependencia determinada, **tiene preferencia quién sale,** de modo que el que entra ha de ceder el paso.
- Ⓢ En aquellos casos en que debamos rehusar una muestra de cortesía proveniente de una persona que goza de preferencia, lo correcto es hacerlo sólo una vez, **si insistiese, debe aceptarlo.**

LA DERECHA

Una norma universal de etiqueta determina que quién ocupa la posición de la derecha de otra persona, manifiesta su condición preferente o de honor. Este precepto se aplica en toda clase de circunstancias: al acompañar a alguien, cuando se está de pie, al sentarse a una mesa, etc.

EL USO DE TÚ Y DEL USTED

- ◆ Se puede ser cordial sin necesidad de hacer uso del tuteo. El “usted” no sólo sirve **como muestra de respeto,** sino que también permite **preservar nuestra vida íntima** de los abusos de confianza o la mal entendida familiaridad a que puede dar lugar el “tuteo”.

- ◆ A pesar de que en nuestra vida social el uso del “tú” se haya generalizado, **en el entorno profesional debemos ser estrictos** con la norma de urbanidad que aconseja reservarlo para aquellas personas con las que mantengamos un trato íntimo o de confianza, y el “usted” para quienes nos sean desconocidos o con los que, por respeto, estemos obligados a utilizar este tratamiento.

- ◆ Si con los superiores existiera la costumbre de utilizar el tuteo, se hace necesario recordar que delante de personas ajenas a la Institución o empresa, **deben guardarse ciertos formalismos**, lo que implica utilizar el usted y referirse a ellos con el tratamiento adecuado.

- ◆ En servicios al público, siempre se debe tratar de usted a cualquier cliente.

- ◆ Ante la duda, lo prudente es **comenzar por el “usted”**, para luego, con el tiempo, y según las circunstancias, pasar al “tú”.

- ◆ También rige esta norma al conocer, con o sin previa presentación, a personas que no conocíamos, en especial si tiene más edad o nivel que nosotros.

LAS PRESENTACIONES

Es comúnmente aceptado que **la relación social entre dos personas suele comenzar por la presentación hecha a través de una tercera**, conocida de ambos.

El valor de la presentación como medio de acceso a alguien queda también patente cuando un amigo nos pide encarecidamente que le presentemos a “fulanito”, a quién tiene gran interés en conocer, por saber que gozamos de una buena relación con él.

El primero de los deberes del anfitrión en cualquier almuerzo, cóctel o reunión social, es de presentar entre sí a todos los invitados que nos se conozcan.

Pero la obligación de hacer las presentaciones no se refiere sólo a los actos sociales, sino que rige **en cualquier encuentro fortuito**, hasta en la misma calle, en un transporte público, en la playa, etc. si nos detenemos a saludar a alguien yendo en compañía de un tercero que no conozca a aquél.

Incluso en una situación dudosa, si no sabemos con seguridad si se conocen, lo preguntaremos abiertamente: “perdón, no sé si ya se conocen”. No presentar a dos amigos nuestros que no se conozcan entre ellos, dejándoles al margen de la conversación y en situación desairada, es una muestra de descortesía hacia ambos. Estarán molestos y violentos y, lógicamente, el responsable es quien podía y tenía que haberlos presentado.

🌟 **El orden de prioridad** para efectuar la presentación es el basado en el sexo, la edad y la categoría social. Por tanto, se presentan:

- Los hombres a las mujeres
- Las personas más jóvenes a las de mayor edad
- Las de rango inferior a las de categoría superior

- Hay que observar las precedencias basadas en la **categoría jerárquica**. Esto significa que se presenta la persona de menor jerarquía a la de mayor, sin tener en cuenta la edad o el sexo, sin tener en cuenta la edad o el sexo.
- Así que hay que citar primero a quién tiene prioridad, mencionando después el nombre de la otra persona. Por rango sería: "Señor presidente, ¿me permite que le presente a la señora D^a Inés Márquez?".
- Cuando una de las personas presentadas posee un rango muy alto, y se considera que es generalmente conocida (un ministro, el alcalde del lugar, etc.), no se dice su nombre sino sólo el del otro: "señor presidente, le presento a D. José Luis Pérez".
- En una presentación informal se dice simplemente "María" o "María Suárez".
- Pensamos que al presentar a alguien, es conveniente **añadir una breve información** (no más de una o dos frases) acerca de su profesión o del motivo por el cual se encuentra en ese lugar. Esto puede ayudar a que los recién presentados tengan una idea más clara de quién es cada uno y eviten así equívocos y confusiones molestas.
- Si se presenta a una sola persona **ante un grupo numeroso**, se mencionará solamente el nombre de aquella. Los otros deberán darle la mano al tiempo que le indican sus nombres si no lo va haciendo el presentador. En estos casos, hay que evitar la molesta escena del cruce de brazos y posibles "choques". Y recordar: primero las señoras, después los caballeros.
- **En reuniones y actos sociales**, si no están muy definidas las edades y categorías, simplemente se presentan las personas que van llegando a los que ya están presentes.

- Estas pautas no son más que una aplicación de la regla universal que concede la preferencia a la persona digna de mayor respeto, ya sea para realizar una presentación, para dejar paso ante una puerta, o para cualquier tipo de acción que obligue a ordenar a dos o más sujetos.

- **Vocalizar bien.** Es muy importante que quien hace las presentaciones cuide su pronunciación. Evitará hablar entre dientes y se esforzará en vocalizar alto y claro. Resulta embarazoso para los recién presentados que tengan que decirse algo así como “`perdón, no he oído bien su nombre”. Pero si se halla Ud. en esta situación, por no haber entendido el nombre de su acompañante, pregúnteselo con naturalidad; siempre será preferible a tener que proseguir la conversación sin poder dirigirse a su interlocutor por su nombre.

- **¿qué se dice?.** En el mismo momento de la presentación, y antes de que la charla tome forma, no es correcto lanzar preguntas a una dama o a un superior, ni siquiera una frase hecha del tipo de “¿cómo está usted?”, pues ellos les obliga a contestar de alguna manera y se considera que son ellos, en principio, los legitimados para inquirirnos a nosotros. En cualquier caso, la persona a quien se ha sido presentado (la de mayor rango) es la que inicia la conversación.

- **Los olvidos.** Puede suceder que nos corresponda presentar a dos personas u no recordemos el nombre de una de ellas o de ambas. Para solventar este problema hay dos sistemas: reconocer el olvido, pidiendo disculpas y preguntando el nombre al que habíamos olvidado, o buscar una evasiva indirecta para intentar que ellos solos se presenten (“ustedes ya se conocen ¿verdad?”). Esta segunda no es, desde luego una salida muy airosa, por lo que será mejor recurrir a la primera citada.

• **Cartas de presentación.** Aunque ya no se utilizan tanto como en otros tiempos, siguen existiendo las cartas de presentación. Mediante ellas, que son escritos breves que se entregan al destinatario en sobre abierto, una persona presenta a otra "a distancia" para que quien lea la carta, amigo suyo, tenga una primera referencia y atienda amablemente al portador de la misiva.

• **Presentación de matrimonios y parejas.** Cuando se presenta a un matrimonio hay que referirse a ambos cónyuges por su nombre: "doña María Pérez, don José Luis Martínez". Del mismo modo, no es suficiente con presentar a una señora como la esposa de su marido ("le presento a la señora de Pedro López"), sino que debe respetársele su propio nombre. No es muy correcto importar a España la costumbre anglosajona de privar a las mujeres casadas de su apellido, e incluso de su nombre, al ser presentadas ("la señora de Smith").

Existen soluciones intermedias que permiten satisfacer a todas las sensibilidades: "doña María López, señora de Díaz". Así se ofrece al mismo tiempo una información adicional de gran utilidad para que los recién presentados inicien su charla.

Para presentar entre sí a **dos matrimonios o parejas**, se comienza por las señoras, presentando la más joven a la de mayor edad, y se sigue por los caballeros, con el mismo criterio cronológico.

• **La postura a adoptar.** La postura de las personas cuando son presentadas debe ser **siempre de respeto**, es decir, de pie. Acerca de esto, se pueden recordar algunos consejos de gran utilidad:

➤ Tanto **las señoras como los caballeros habrán de levantarse** durante las presentaciones. Obviamente se excluyen de la obligación de realizar este esfuerzo los ancianos o impedidos.

- Cuando **las damas son presentadas entre sí**, la de mayor edad podrá permanecer sentada, mientras que la más joven deberá levantarse.
- Si en una sala donde se encuentran varias personas **entra una de muy alto rango**, es un detalle de cortesía que los presentes de pongan de pie.

🌟 **La autopresentación.** Es algo que sucede con bastante frecuencia, sobre todo en actos sociales multitudinarios. Si el anfitrión no tiene tiempo a presentar a todos sus invitados, algunos de ellos irán formando corrillos y comenzarán la charla. Hay personas con una gran soltura y habilidad para presentarse a sí mismas (“permítame que me presente, soy ...”).

Si Ud. decide autopresentarse, **extreme las precauciones** para evitar una reacción negativa de la otra persona. Además de su nombre, debe ofrecer alguna información complementaria y utilizar una frase especialmente educada: “¿Me permite que me presente?, soy Ricardo López y he venido a dar clases en el departamento de historia”.

Los manuales clásicos no consideraban de buen tono que una mujer se presentase a sí misma a un hombre, sin embargo, hoy en día, parece justo que en una fiesta o cóctel concurridos tanto unos como otras puedan autopresentarse.

EL SALUDO

No existe un lugar en el mundo donde no se practique alguna forma de saludo como primer paso para entablar un contacto entre dos o más personas. El saludo no se realiza solamente físicamente, sino también a través del teléfono y en cualquier tipo de comunicación escrita.

Se considera de muy mala educación eludir el saludo. Esto significa que se le niega la palabra y la amistad.

El saludo, como todo, ha ido evolucionando con el paso del tiempo. Hasta principios del siglo XIX los saludos eran más rigurosos. Cuando se saludaba a una persona de mayor categoría, la inclinación era tal que la persona quedaba casi en ángulo recto. Posteriormente, se realizaba una reverencia con la cabeza; después, una simple inclinación, para, en tiempos más recientes, quitarse el sombrero. Actualmente, como el sombrero ha quedado en desuso, si se saluda de lejos, es suficiente un simple movimiento de cabeza, en señal de reconocimiento a la persona conocida que hemos visto.

En las grandes ciudades ya no se practica el saludo con todas las personas que nos cruzamos, pero conviene recordar que en los pueblos pequeños sigue siendo costumbre saludar a todas las personas que se encuentran.

¿Cuántas veces nos asombra ver entrar en el ascensor un vecino que no es capaz de dar los buenos días? Evidentemente este tipo de conducta conlleva una descortesía social.

La fórmula de saludo adecuada para todas las ocasiones son "buenos días" y "buenas tardes", mientras que el familiar "hola" se debe reservar solamente para las personas con las que haya un grado de confianza. En cualquier caso, al coincidir con algún conocido, el saludo debe ser inmediato y no se le niega a nadie: ni al conductor del autobús, ni al dependiente de una tienda, ni siquiera al policía que nos ha parado para ponernos una multa.

Según los historiadores, el origen del saludo formal en nuestra cultura, es decir, el apretón de manos, se remonta a la antigüedad, donde se estrechaban las manos como gesto simbólico de paz al demostrar así que no se portaban armas. No obstante, en otras culturas, como la oriental, se ha considerado esta práctica antihigiénica; de ahí su costumbre de realizar una leve, o pronunciada inclinación de cabeza, según la importancia de la persona que se tenga enfrente.

La mano se debe estrechar con cordialidad, de manera breve y firme. No hay nada más desagradable que recibir una mano "blanda", sudorosa, o un apretón de manos que nos quebrante los huesos. El apretón de manos no debe durar más de tres segundos. La cortesía exige mirar a los ojos de nuestro interlocutor y esbozar una ligera sonrisa como muestra de nuestro agrado.

Por la forma del saludo se puede conocer el talante de quien nos saluda.

- Extender la mano con la palma hacia abajo tiene connotaciones de dominio
- Si se nos ofrece la mano con la palma hacia arriba, transmite sumisión
- Cuando se utilizan las dos manos para efectuar el saludo significa afectuosidad
- Sujetar el brazo de la otra persona con la mano izquierda significa cordialidad
- La mejor forma de dar la mano es ofreciéndosela en paralelo

Si queremos hacer énfasis o incrementar la cordialidad o efusividad en el saludo, se puede agarrar el antebrazo de la otra persona, pero esto sólo cuando haya una relación de mayor amistad. Esta práctica por supuesto se descarta en un primer encuentro, que debe ser totalmente aséptico para no ofender la susceptibilidad de nadie. No se realiza este gesto con un cigarro en la otra mano o en la boca, lo correcto es apagarlo.

¿Quién debe ser el primero en extender la mano? La costumbre y, por ende, la cortesía recomienda que la primera persona en extender la mano al saludar debe ser aquella a

quién se presenta el desconocido (el de mayor nivel, mayor edad o la mujer), y la segunda el presentado. En protocolo oficial se sigue esta norma: cuando seamos presentados a una persona de más alto nivel, son estas personas las que deben iniciar el saludo puesto que, la espera por nuestra parte se interpretará como una muestra de respeto a la categoría de nuestro interlocutor.

El movimiento gestual que corresponde al saludo suele acompañarse de alguna muestra verbal de cortesía como: "Encantado de saludarle" o "¿Cómo está Ud.?", a lo cual no hay que responder con nuestro historial clínico.

Un truco que nos ayudará a memorizar el nombre de la persona que nos ha sido presentada consistirá en repetirlo cuando contestemos con el formalismo antes señalado: "Encantado de saludarle, Sr. Jiménez", o "¿Cómo está usted, don Gonzalo?, lo que agradecerá al interesado, además.

Cuando un caballero salude a otra persona, sea hombre o mujer, deberá quitarse los guantes y el sombrero, en caso de llevarlo. La mujer, sin embargo, no tiene por qué hacerlo, puede saludar con los guantes y el sombrero puestos.

La postura considerada de respeto al saludar es siempre de pie. Hay que levantarse, si nada lo impide. Los caballeros habrán de permanecer de pie durante las presentaciones. Esto, lógicamente, no se aplica para las personas con alguna discapacidad física. También una dama debe levantarse para saludar con la excepción de que esté sentada a la mesa comiendo. Esta regla también se aplica a un caballero, simplemente, en este caso, haremos el ademán y, si esta persona puede llegar hasta nosotros, le estrecharemos la mano desde nuestra posición. Asimismo, están exentas de levantarse las señoras de edad avanzada o con alguna discapacidad.

OTROS CONSEJOS

Los fumadores apagarán su cigarrillo o lo dejarán sobre un cenicero cuando van a saludar a alguien. De ninguna forma está admitido pasar el cigarrillo a la otra mano, ni mucho menos, sujetarlo entre los labios mientras se saluda.

La mano libre, normalmente la izquierda, si no se utiliza como refuerzo en el saludo, se dejará suelta con naturalidad, pero **sin meterla en el bolsillo** del pantalón o chaqueta.

En determinadas ocasiones, cuando se entra en un lugar o se llega a una reunión donde se encuentra un amplio grupo de personas, **no es necesario saludarlas a todas una por una**, con los correspondientes apretones de manos e intercambios de expresiones de cumplido, sino que está admitido limitarse a un saludo general, del tipo de "buenas tardes a todos". Si en el grupo está una autoridad, o una persona cuyo rango es claramente superior al del resto (un alto cargo público, el presidente de la empresa, etc.), debe hacerse primeramente un saludo dirigido a él y a continuación otro genérico para los demás: "señor presidente, caballeros, buenas tardes".

No insista en forzar el contacto físico (beso o abrazo) si no ve en la otra persona un gesto que le indique que tal confianza será bien recibida.

EL BESO SOCIAL EN EL TRABAJO

El beso social está desterrado de las relaciones laborales. El saludo mediante un beso en las mejillas **no se considera profesional**, aunque, claro está, habrá excepciones en virtud del grado de confianza que haya entre las personas. En cualquier caso, en un

primer encuentro evitaremos esta modalidad de saludo que entraña un previo conocimiento de la persona y un mayor grado de intimidad. En la cortesía social, es la mujer quien inicia siempre el saludo, y será ella la que determine si prefiere estrechar la mano o practicar el beso social.

EL BESAMANOS

Es otra de las costumbres que está cayendo en desuso, no así en el ámbito oficial donde es una práctica muy común. No obstante, cuando un caballero se encuentre con una señora de elevada categoría y no sepa qué tipo de saludo espera de él, no tiene más que observar de qué manera extiende la mano. Si es con la palma hacia abajo, es decir, ofreciéndonos el dorso, esta señora esperará que le bese la mano; si extiende el brazo con la mano perpendicular al suelo, simplemente estréchese la.

La cortesía social dictamina que no se debe besar la mano a una señora en los siguientes casos:

- Si la señora lleva la mano enguantada
- Si hay una mesa de por medio
- Si está en la calle

No obstante, las normas sociales quedan obsoletas y precisan adaptarse a los nuevos tiempos; es el caso del besamanos: actualmente, el estado civil de las señoras y el encontrarse en la calle no son óbice para que los caballeros lo pongan en práctica.

EL SALUDO A LA FAMILIA REAL

Hay que esperar a que el Rey u otra persona de la Familia Real ofrezca la mano (no adelantarse nunca al saludo), contestando no sólo tendiéndole la mano, sino **con una leve inclinación de cabeza** (los caballeros). Las señoras, a la vez que tienden la mano, **harán una leve reverencia**.

La reverencia se hace estirando la pierna derecha hacia atrás, doblando ligeramente la izquierda y agachando el cuerpo, sin dejar de mirar a la cara de a quien se saluda.

SALUDO A LAS AUTORIDADES ECLESIASTICAS

Cuando se saluda a un obispo o un cardenal, se hará el simulacro de besar su anillo, tanto hombres como mujeres.

LO QUE DEBE ACOMPAÑAR AL SALUDO

No olvidemos nunca la importancia de **la mirada y la sonrisa**.

- Mirar a los ojos es un requisito imprescindible que no debe faltar a la hora del saludo, es signo de confianza y franqueza. La vista se fija solamente unos segundos.
- No saludar con las gafas de sol puestas, no dejan ver los ojos.
- No mire a un tercero cuando está saludando a otra persona.

- Cuidado con el espacio personal, guarde la distancia oportuna, sitúese ni muy cerca ni muy lejos de la otra persona

DESPEDIDAS

Como norma general las despedidas han de ser breves, sencillas y amistosas: "ha sido un placer conocerle", "me ha alegrado mucho compartir este tiempo con usted"... No deben prolongarse indefinidamente, reanudando la conversación después de haber expresado la voluntad de abandonar el lugar. De hecho, la despedida sólo puede "anunciarse" una vez, siendo de escaso gusto decir cada varios minutos "bueno, ya me marcho" e iniciar acto seguido otra charla sobre un nuevo tema.

Si la despedida tiene lugar en un acto al que se acudió por invitación (un cóctel, una cena, etc.) es preceptivo despedirse de los anfitriones, haciéndoles constar expresamente su afecto y gratitud.