



Aplicación de normas de protocolo social

COMPORTAMIENTO Y DESENVOLTURA SOCIAL Y EMPRESARIAL

- Normas básicas del protocolo social
- Normas básicas de presentación y saludo
- Reglas de urbanidad





Objetivos

- Impartir una educación enfocada a una buena convivencia.
- Conocer las normas de urbanidad que poco a poco están en desuso en nuestra sociedad.
- Incorporar dichas normas de convivencia en nuestra forma de vida, de forma que nuestro comportamiento natural se convierta llegue a constituir un don de “saber estar”.



Normas básicas del protocolo social

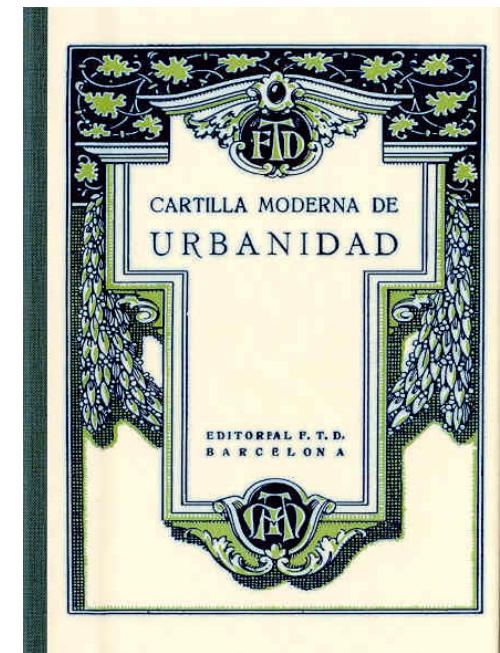
- Conocidas como buenos modales.
- Actualmente en olvido.
- Frecuentemente atacadas por entender que alinea a las personas e inhiben la expresión natural de éstas y la propia personalidad.
- Habitualmente se confunde gran personalidad con falta de educación.





Las antiguas reglas de urbanidad

- Respeto a los demás y su entorno vital.
- Ceder el lado de la barandilla en las escaleras.
- En las aceras, ceder el lado de las fachadas.





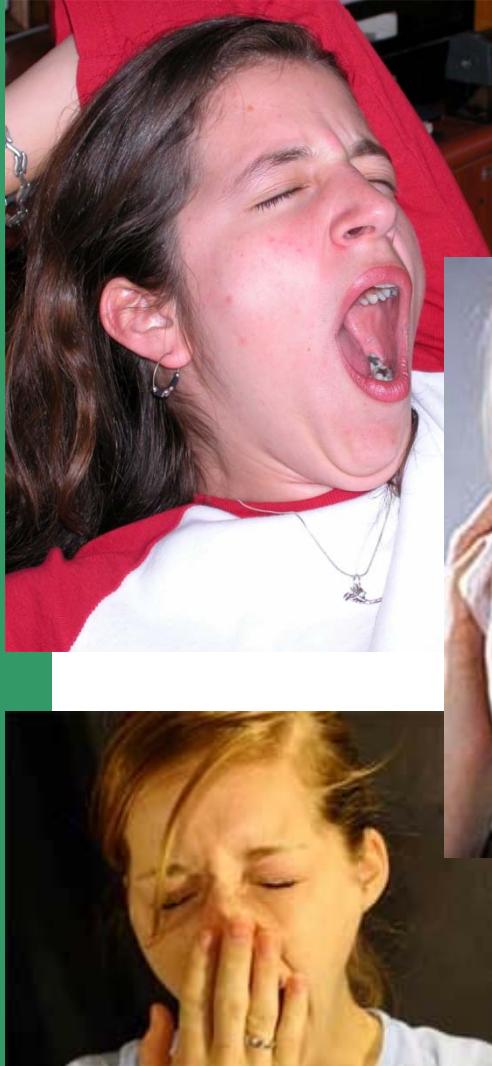
Las antiguas reglas de urbanidad

- Antes de entrar en un sitio dejar salir
- Ceder asiento a las personas mayores.
- Pedir disculpas si hemos molestado.
- Solicitar las cosas “por favor”





Reglas de urbanidad

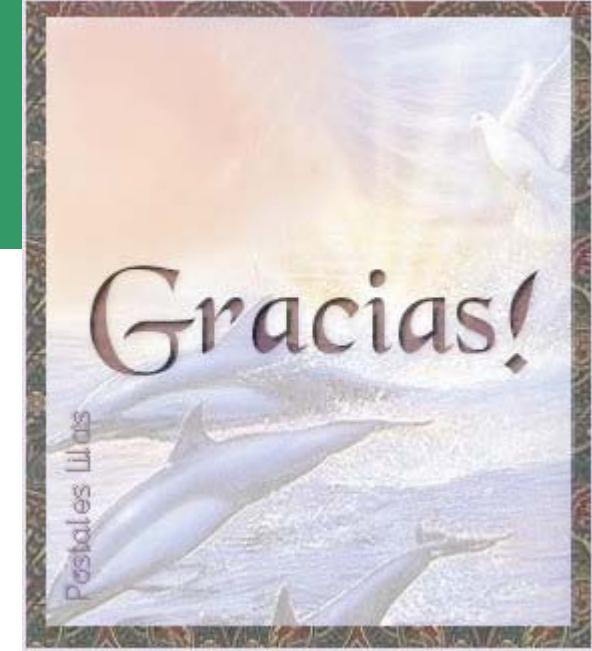


- Cubrir la boca con los dedos de la mano en un bostezo, estornudo o acceso de tos.
- Intentar agradar a las personas de nuestro entorno.
- Respeto a los mayores.
- Hay casos en los que es necesario dar la razón a los mayores.



Reglas de urbanidad

- Dar las gracias
- No hacer algo a alguien que nos disgustaría a nosotros.
- Educar en la igualdad de género y condiciones.
- Esforzarse en conocer las reglas de etiqueta y costumbres.



COMO EDUCAR A LOS HIJOS.
Lunarte.





NORMAS BASICAS DE USO SOCIAL

NORMAS BASICAS

CÓMO CAMINAR

COMO ESTAR DE PIE

CAMINAR
CORRECTAMENTE

COMPORTAMIENTO
EN LA CALLE

CORTESIA EN
SITIOS PUBLICOS

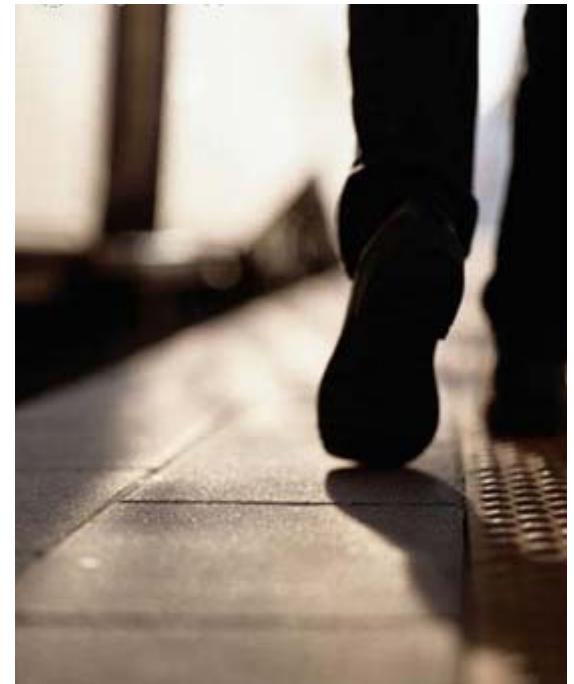
PRESENTACION, SALUDO
Y DESPEDIDA





CAMINAR CORRECTAMENTE

- Requiere un entrenamiento similar a la pasarela de las modelos.
- Caminar erguidos
- Hombros rectos.
- Brazos acompasados con las piernas.
- No arrastrar el tacón





CAMINAR CORRECTAMENTE

- La vuelta se realiza cargando el cuerpo en la punta del pie contrario a la dirección del giro.
- Nunca pasaremos entre un grupo, lo rodearemos. En cualquier caso demostraremos educación “por favor, si me disculpan”
- No ocuparemos toda la acera en grupos numerosos.
- No iremos ni demasiado lentos ni demasiado deprisa para molestar al resto de viandantes.





CAMINAR CORRECTAMENTE

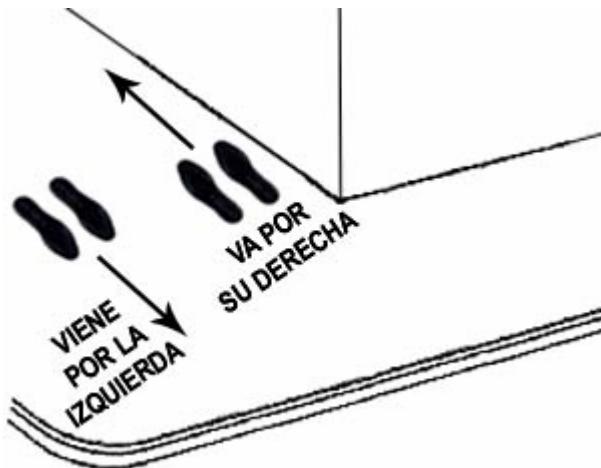
- En una acera cederemos la fachada a quien la tiene a la derecha, pero en cualquier caso a impedidos y a personas mayores o señoras con niños o embarazadas.
- No es conveniente hablar alto en la calle.
- De pararnos a hablar no entorpeceremos el tránsito.
- No debe comerse en la calle.
- Usaremos los ceniceros y papeleras públicas.





CAMINAR CORRECTAMENTE

- Si una mujer va acompañada de un caballero le cederá la zona más cercana a la fachada.



Si una mujer va acompañada de dos hombres se situará en medio.



CAMINAR CORRECTAMENTE



- Igual ocurre en personas mayores o de rango superior.
- Si dos personas caminan hacia la entrada de una recepción, se cede el paso a la de mayor rango, si son tres, ésta entrará en medio delante irá la segunda en importancia y detrás la última.



Cortesía en establecimientos públicos

- En escaleras no ocupar la barandilla, se sube o baja por la derecha. Las barandillas se dejan para los que las necesitan.
- En tiendas respetaremos el turno debemos tratar al dependiente con cortesía.





Cortesía en establecimientos públicos

- En espectáculos públicos llegaremos con antelación.
- Apagaremos el móvil.
- No comeremos aquello que sea susceptible de producir ruido
- Dejaremos paso a las personas con minusvalías o a las señoras.





Cortesía en establecimientos públicos

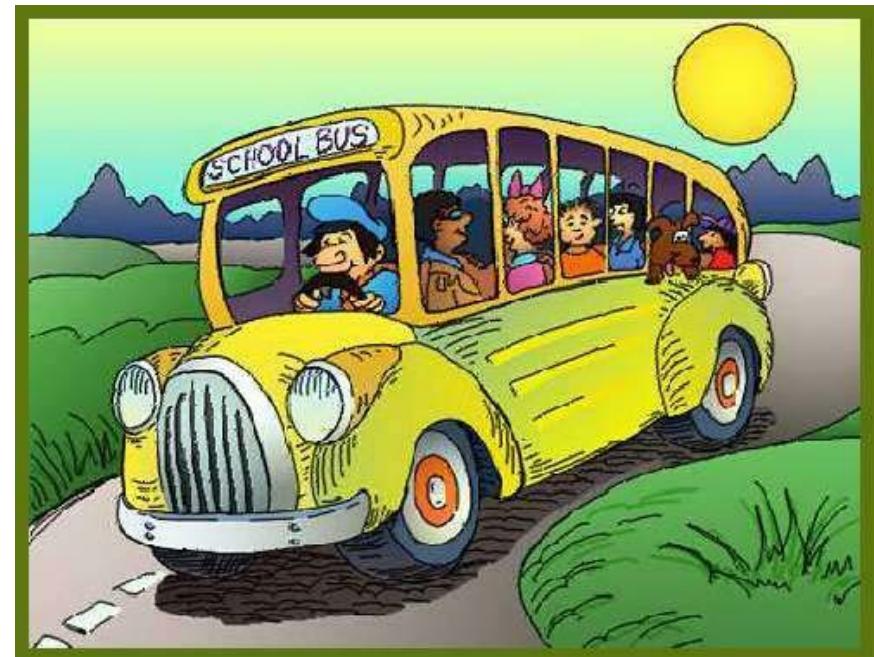


- En los restaurantes, seguiremos al maître hasta la mesa.
- Debemos dejar sentar primero a las mujeres.
- La entrada ha de ser discreta sin hablar en tonos altos ni escudriñar las mesas.



Cortesía en establecimientos públicos

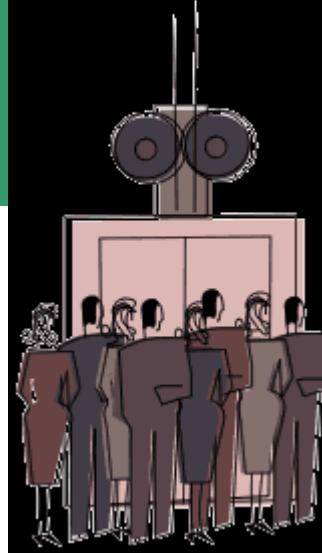
- En el metro o autobús, debemos respetar la fila.
- Ceder el puesto a las personas que necesiten asientos.
- Dejaremos salir antes de entrar.
- No hablaremos en voz alta.
- Nos colocaremos cerca de la salida cuando se aproxime la parada





Cortesía en establecimientos públicos

- En el ascensor, esperaremos a la persona que venga detrás nuestro.
- Le preguntaremos a que piso va.
- Si se para antes, marcaremos su piso.





Cortesía en establecimientos públicos

- En el tren o en el autobús procuraremos no molestar con la conversación si nuestro vecino no muestra interés.



- Por la noche respetaremos las horas de sueño, apagaremos las luces de asiento y procuraremos no hacer ruido.



Cortesía en establecimientos públicos

- Con los vecinos procuraremos ser amables.
- No hacer ruidos a horas de sueño.
- No dar portazos.
- Cumplir las normas de la comunidad.

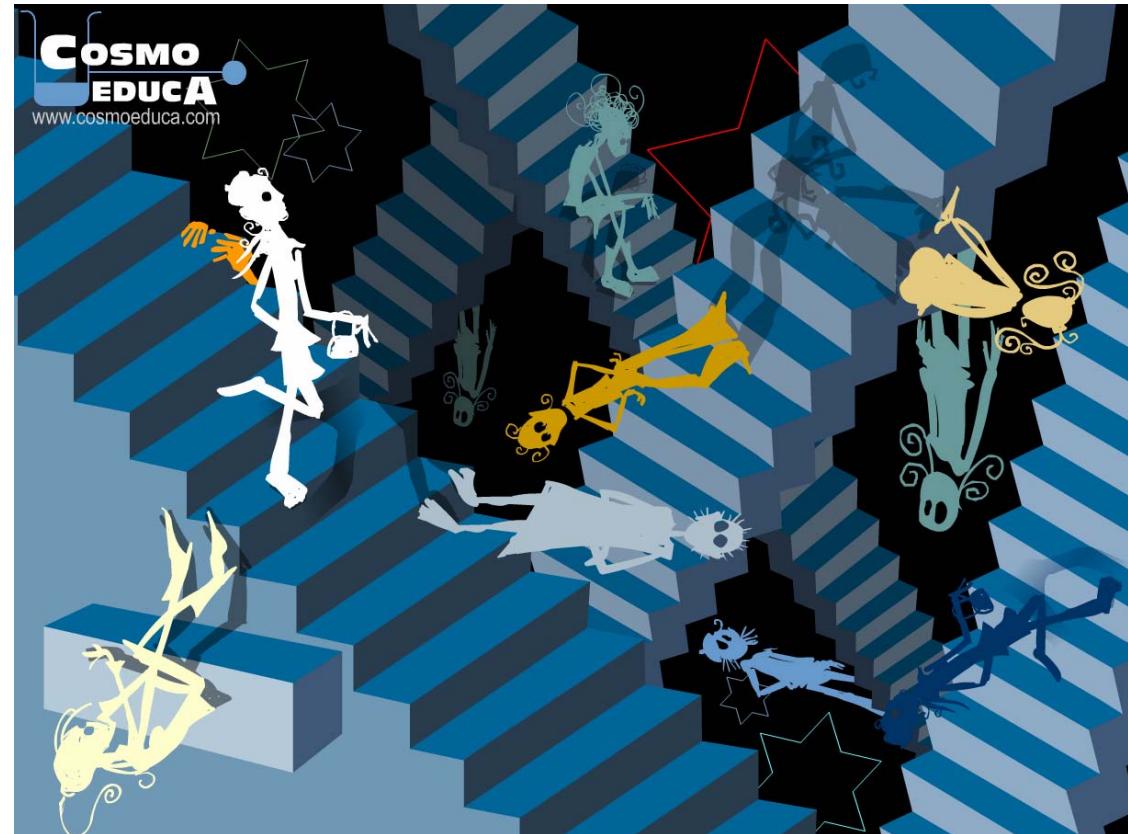




Cortesía en establecimientos públicos

- Si la anchura de las escaleras es pequeña, primero subirán los hombres hasta el rellano para dar paso a las señoras que suben detrás de ellos.
- Bajando lo harán al revés, primero las señoras.

Hay quien preconiza lo contrario para caso de tropezar la dama que ésta quede protegida por el caballero.





Ceder el paso...

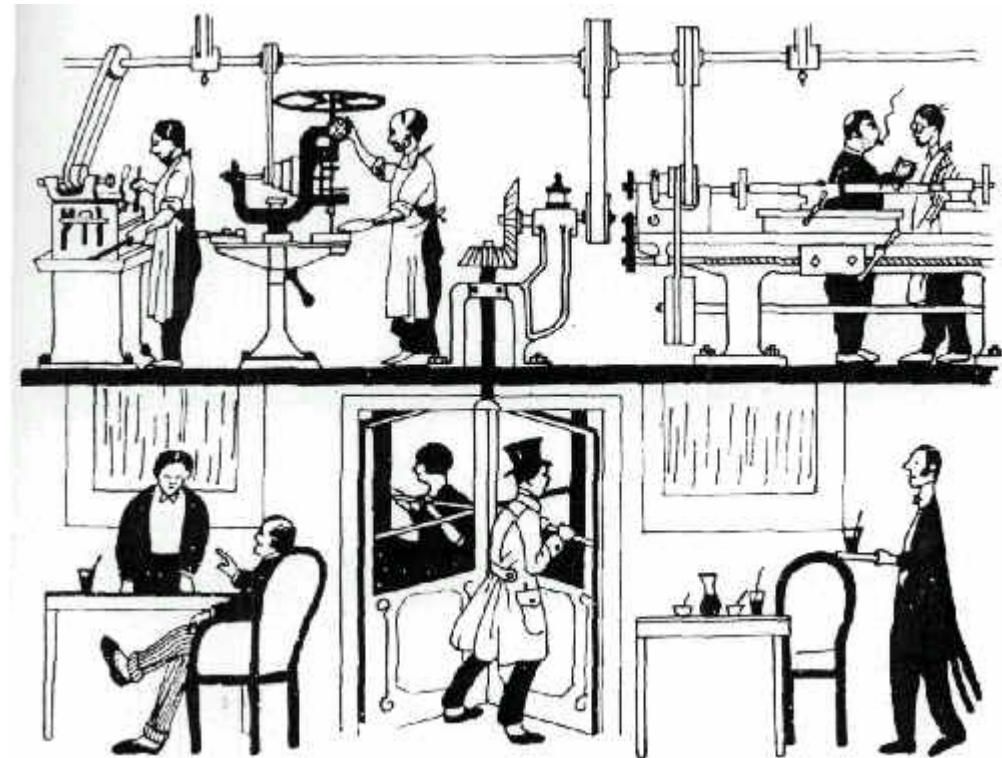
- La regla básica es:
✓ *Un señor siempre debe ceder el paso a la mujer. Un chico joven, debe ceder el paso a una persona mayor (independientemente del sexo); y lo mismo a la hora de "sujetar" una puerta para que pase alguien.*





Ceder el paso...

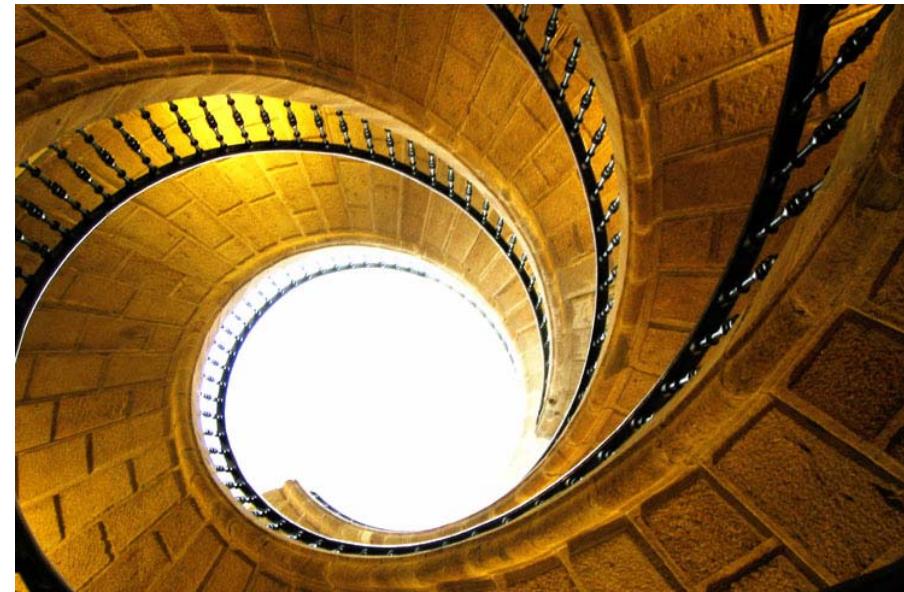
- En las puertas de vaivén, se suele pasar primero y sujetar la puerta para la persona que viene detrás (con estas puertas es muy fácil darle "en las narices" a la persona que viene detrás sino tenemos cuidado).





Ceder el paso...

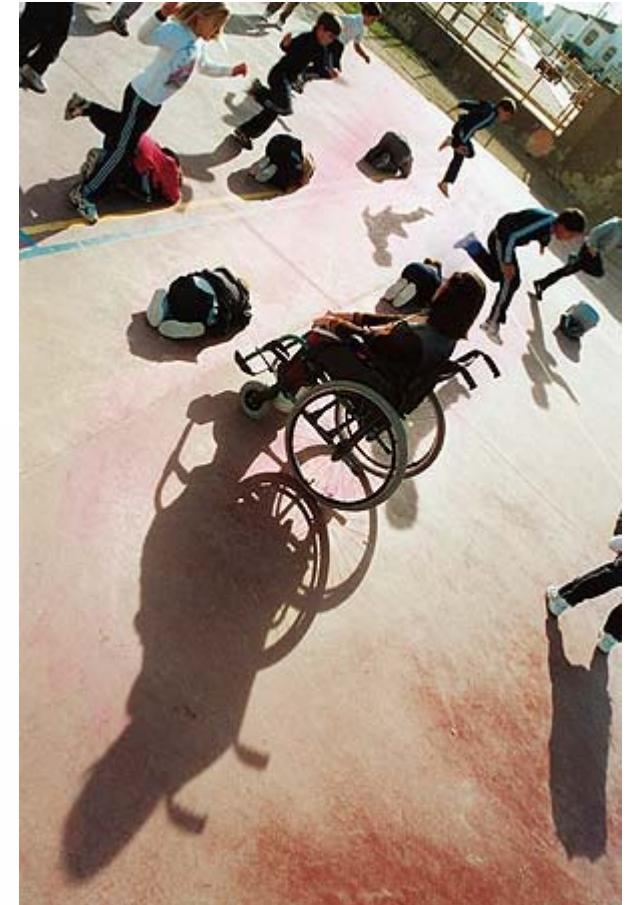
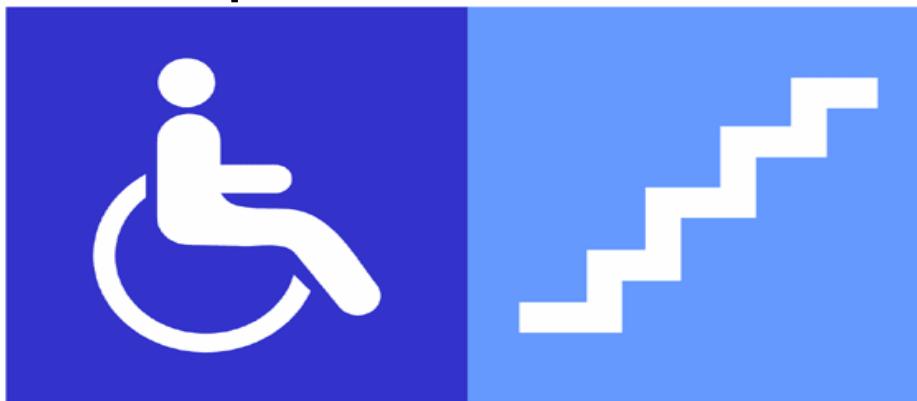
- En el caso de que la escalera sea muy estrecha, cuando se encuentran dos o más personas subiendo y bajando, lo más correcto es parar el que sube y ceder el paso al que baja, siempre que sea posible.





Ceder el paso...

- Es decir, teóricamente, tiene preferencia la persona que sale sobre la que entra.
- Y en el caso de algún tipo de discapacidad o minusvalía (sillas de ruedas, pierna enyesada, etc.) siempre se debe tener un detalle de preferencia con estas personas.





Ceder el paso...

- Hay otras situaciones, que actualmente no "se llevan" como pasar primero el hombre en un ascensor, para comprobar que es seguro, o entrar primero en un restaurante o cafetería, por que era el hombre el que ordenaba la mesa en la que se sentaban.





Ceder el paso...

- Hay ocasiones en la que no ceder el paso puede estar "medianamente" justificado, como puede ser en ciertos transportes públicos, como el metro o el autobús, donde si dejáramos pasar a todas las señoras, podría ocurrir que no subiéramos nunca.





Ceder el paso...

- Tampoco se cede el paso, salvo honrosas excepciones, en las colas para acceder a un recinto o espectáculo.





Presentaciones: Normas generales

1. Nombraremos a la persona de menor rango y se la presentaremos a la de mayor rango.
2. Nombraremos primero el nombre del hombre y después de la mujer.
3. Si la persona tiene un cargo importante se la presenta por el cargo y no por el nombre.





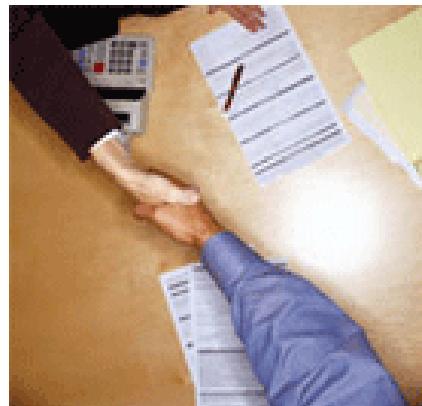
Normas generales en las presentaciones

4. El subordinado se presentará al jefe sin importar que sea hombre o mujer.
5. Si nos encontramos en la calle, la intención de saludar debe partir de la persona de más rango.
6. Si presentamos a un matrimonio lo haremos diciendo “los señores de...”, salvo que exista gran confianza.



Normas generales en las presentaciones

7. Cuando se trate de un encuentro fortuito no demoraremos mucho el acto, las personas suelen tener prisa. La cortesía de finalizar la conversación la tiene la persona saludad.





Normas generales en las presentaciones

8. El saludo con el beso cada vez está más extendido. Debemos asegurarnos que será bien entendido y debe limitarse al roce en las mejillas. La iniciativa será de la mujer. No se usa en ámbito empresarial.





Normas generales en las presentaciones

9. Si estamos sentado lo normal es levantarse.
10. Debemos mirar a los ojos y esbozar una sonrisa.
11. En actos oficiales puede hacerse el besamanos por parte del hombre.





Excepciones

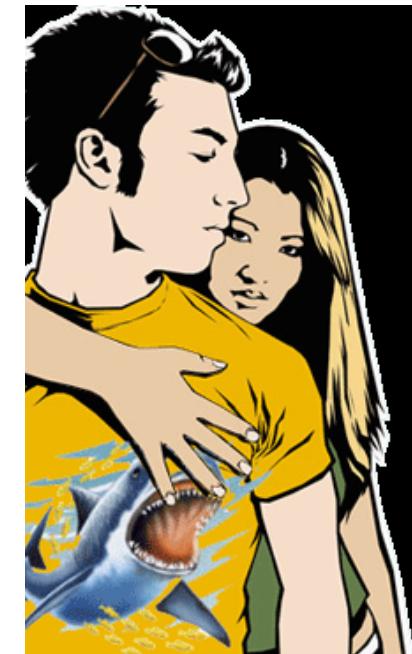
- Excesiva diferencia de edad. Se presenta el joven.
- En matrimonios, la mujer se presenta por su nombre.
- Para presentar dos señoras, no tendremos en cuenta su edad, sino su categoría, o la de su marido.





Excepciones

- A las señoras con sombrero se le da la mano, dada la dificultad.
- Actualmente entre dos personas, ambas suelen darse la mano a la vez.
- Al saludar el hombre se levanta, la mujer no.





Presentaciones, saludos y despedidas.

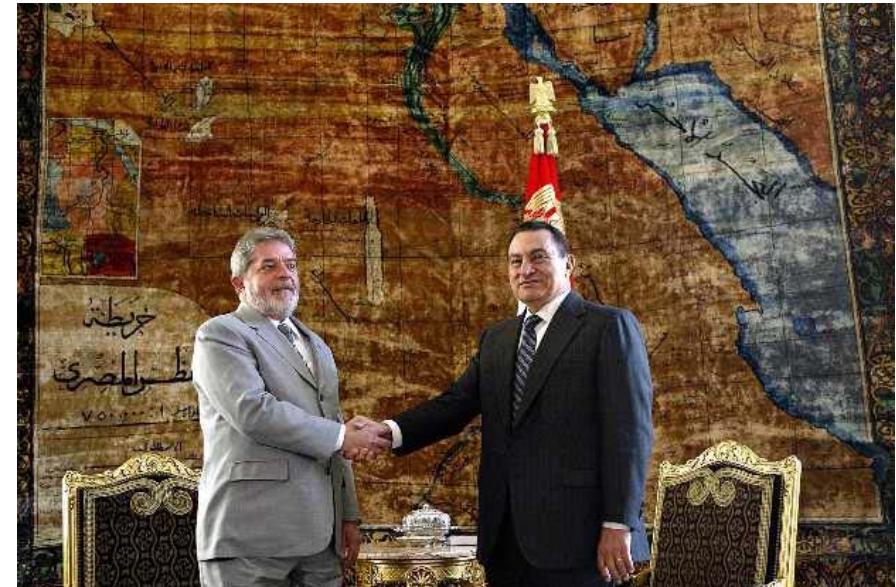
SALUDO

ESTRECHAR LA
MANO

BESAR LA
MEJILLA

BESAMANOS

OTRAS
CULTURAS





Saludo occidental. El apretón de manos



- El saludo más utilizado:
“estrechar las manos”.
 - Breve y firme.
 - Se extiende la mano con la palma en paralelo.
 - Se sigue de las consiguientes presentaciones.





Saludo occidental. El apretón de manos

- Sólo suele hacerse entre adultos: muestra madurez.
- Mantener fija una mirada sincera a los ojos.
- Pulso firme, ni débil ni fuerte.
- Palma seca, no húmeda.





Saludo occidental. El apretón de manos



- Duración:
 - Corto: poco interés.
 - Largo: efusividad, ilusión e interés.
 - Sujeto con dos manos: más afectuoso.
- La mujer sentada no se levanta, el hombre sí.

Saludo de amistad entre el embajador de EEUU y el Ministro de Defensa





Saludo occidental. Los Reyes



- A los Reyes y Príncipes, suele acompañarse una ligera inclinación o una ligera genuflexión.
- No está legislado sino que es costumbre.





Besamanos

- Costumbre antigua, se usaba para señoras casadas y en lugares bajo techo.
- Manera cortés de saludo de un hombre a una mujer.
- Implica distinción en la mujer.
- Requiere que ella lo proponga.
- Se visualiza en la forma de la mano.
- Nunca en países nórdicos.
- Excepcionalmente en países anglosajones.





Besamanos

- Nunca en lugares públicos, abiertos.
- Ni con obstáculos entre ambos (sentadas en mesa).
- Se besará a todas independientemente de la condición.
- El caballero se mantiene erguido con las piernas juntas y rectas.
- Se procede a una pequeña inclinación. Se acerca la mano a la boca sin tocarla ni besarla.





Besamanos

- Nunca si la señora está enguantada (las señoras y hombres de uniforme están exentos de quitarse los guantes para saludar).
- Actualmente se deja para actos oficiales y formales.
- Existe un acto intermedio: ligera inclinación y ligero y rápido acercamiento de la mano.





Besamanos.

- También se procede a personalidades eclesiásticas.



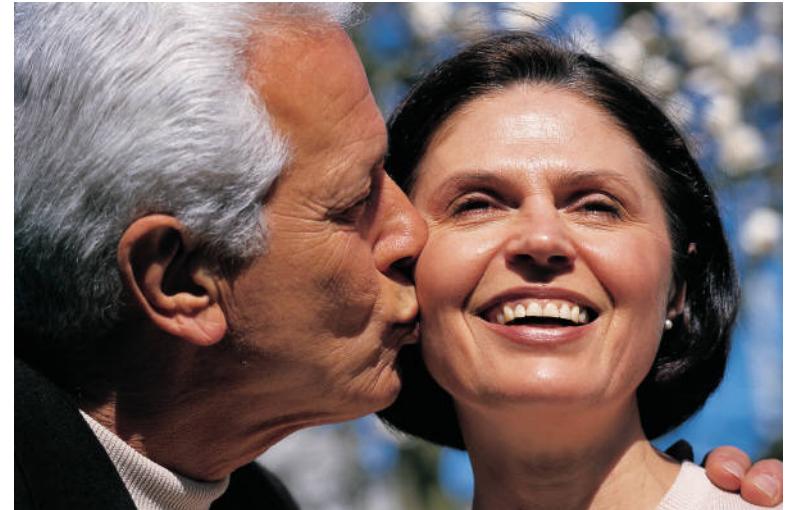
La costumbre consiste en besar el anillo pastoral de los arzobispos, obispos o el Papa

"El anillo que os voy a entregar dentro de poco, es símbolo del renovado vínculo que os une estrechamente a la Iglesia y al Papa, su Cabeza visible".



El beso en la mejilla

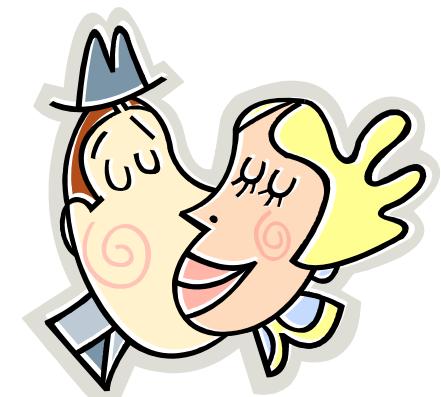
- Modalidad de saludo entre hombre y mujer poco formal.
- Implica conocimiento.
- Decide la mujer, salvo si el hombre es de mucho rango o muy mayor.
- De no aceptarse la mujer extiende la mano.





El beso en la mejilla

- Suele darse en las despedidas.
- Tipos de besos:
 - Doble en España y gran parte de Europa.
 - Triple en Francia, Rusia y países Orientales.
 - Uno en EEUU e Hispanoamérica
(descoordinación)
 - Cuádruple en Bélgica.
 - Incluso en la boca en Rusia.





La reverencia



- Solo a SSMM y miembros de la Casa Real.
- Las señoras lo realizan echando la pierna derecha hacia atrás, se agachan siempre mirando la cara de la persona a reverenciar.
- El gesto comienza cuando el reverenciado nos ofrece su mano.
- El hombre solo realiza un leve gesto.
- La inclinación total sólo se realiza ante el Papa.



La autopresentación

- Costumbre de países anglosajones.
- Una fórmula válida sería:
“Buenos días, soy Javier Mestre, profesor de Protocolo y Usos Sociales del IES Beatriz de Suabia de Sevilla ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”
- Inmediatamente tendemos la mano para estrecharla.





El tuteo



Prodi responde a «Il Cavaliere»: «Hemos ganado. Usted se tiene que ir a casa»

- Por regla general usaremos el tratamiento de tú o usted pero nunca los dos a la vez.
- Quién tiene el privilegio de proponerlo es la persona de mayor rango o edad.
- Si esta no lo sugiere, usaremos el tratamiento de usted.



El abrazo

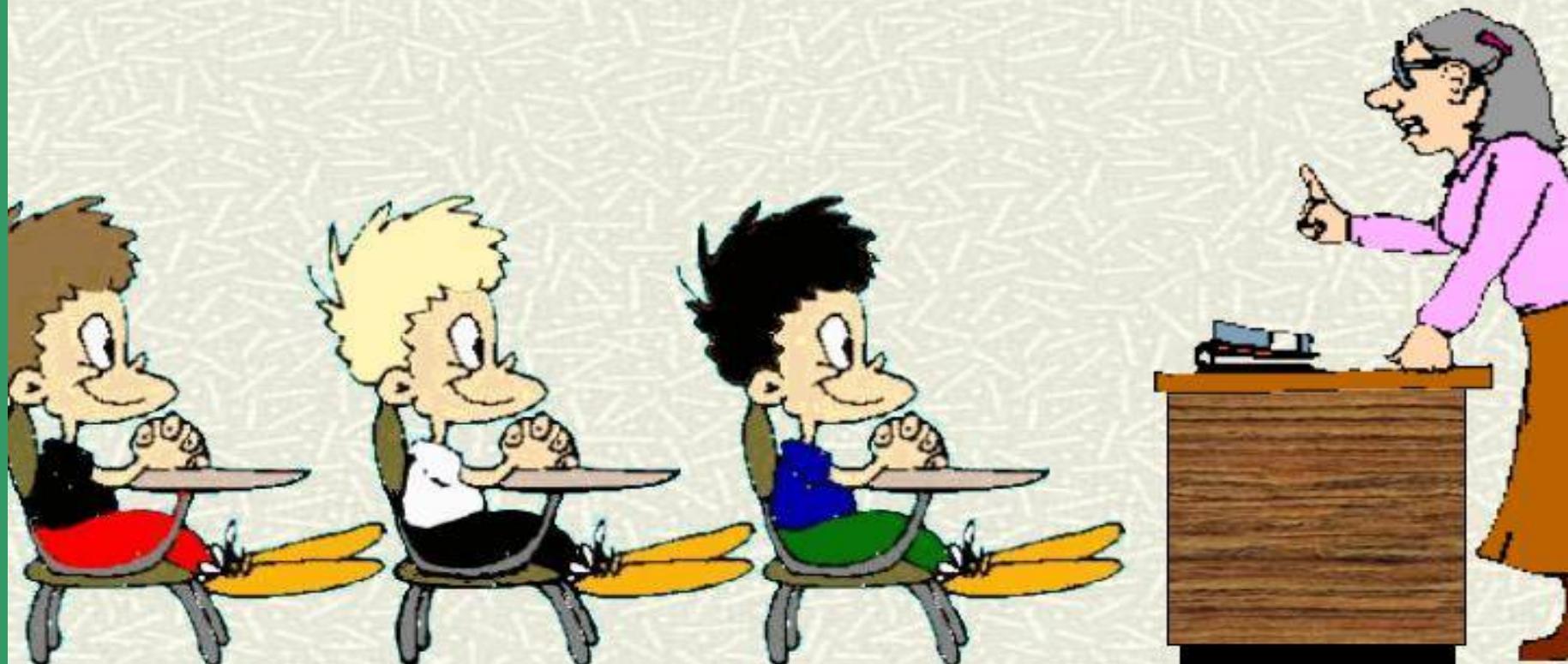
- Saludo cada vez más usual.
- Difundido en los jóvenes.
- Implica proximidad o conocimiento íntimo.
- Suele realizarse en las despedidas.





Buenas maneras, un ejemplo...

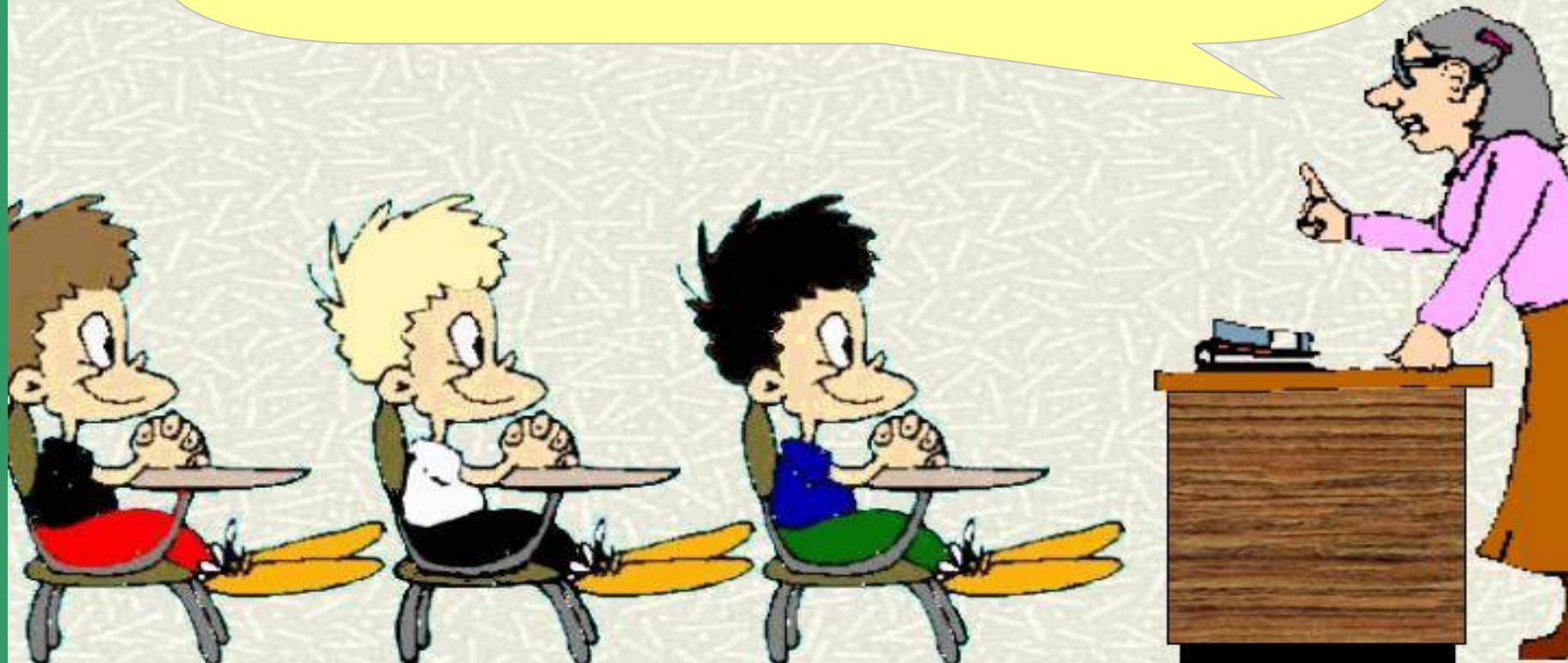
En la clase de moral y urbanismo, la profesora pregunta a los alumnos:





Buenas maneras

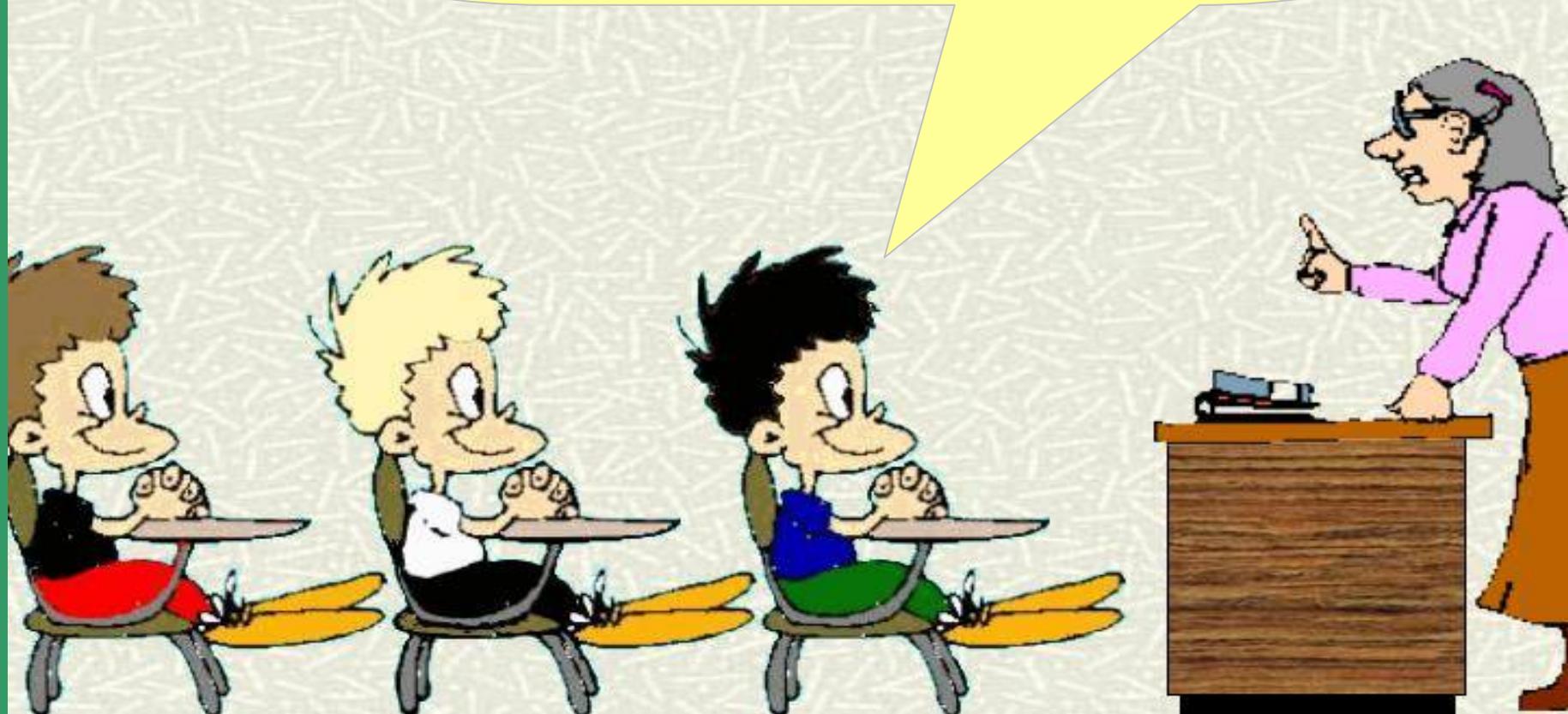
Miguel, si estuvieras cortejando a una joven de buena familia, muy bien educada, y durante una cena los dos solos tuvieras necesidad de ir a los lavabos, ¿qué dirías?





Buenas maneras

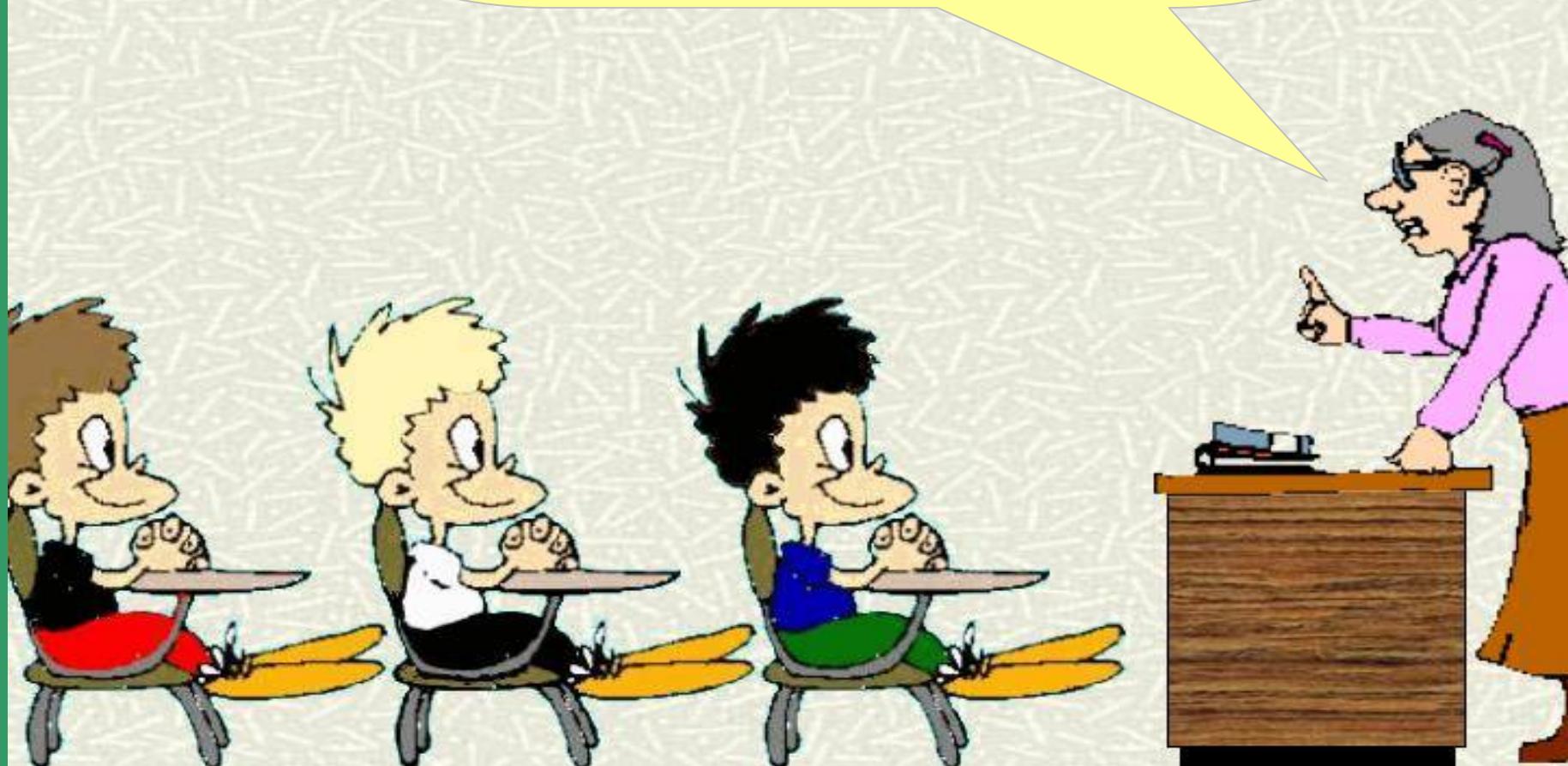
Espérame un segundo,
voy a mear.





Buenas maneras

Eso sería muy grosero y de mala educación por tu parte.
Juan, ¿cómo lo dirías tú?





Buenas maneras

Discúlpame, tengo que ir al servicio, pero vuelvo en seguida.





Buenas maneras

Bueno, eso está mejor, pero resulta desagradable mencionar el servicio cuando se está almorcando. Y tú Currito, ¿serías capaz, al menos por una vez, de utilizar tu inteligencia para demostrar tu cortesía?





Buenas maneras

Yo diría: "Querida, ruego me disculpes por ausentarme un momento; voy a darle un apretón de manos a un amigo íntimo, que espero poder presentarte después de la cena"...

