

## **La ética y el código deontológico de la profesión** *Por Edith Pardo San Martín*

Qué difícil resulta escribir sobre este tema en estos tiempos en los que los valores y las virtudes parecen más utopías que realidades.

Qué difícil es reflexionar y meditar sobre Filosofía y Ética, cuando cada día los conflictos en todo el globo se multiplican generando eternos choques de voluntades entre personas...

Y siendo que, en la profesión del Protocolo, el día a día se desarrolla precisamente interrelacionándonos con personas, recuerdo cómo comencé a pensar y escribir sobre la visión ética de esta profesión, de mi profesión.

Sucedió cuando, durante el desarrollo de una clase una de las alumnas, me preguntó "Profesora, ¿qué es ser ceremonialista?". ¿Cuál fue mi respuesta? Luego de comprometerme a profundizar en el tema para la siguiente clase, expliqué que un ceremonialista es en primer lugar una persona con sus defectos y virtudes, con dolores y pasiones, con alegrías y tristezas como el resto de la humanidad pero con un don especial: trabajar con y para otras personas.

Acaso, ¿no se nos ha enseñado en nuestra preparación profesional a ser buenos anfitriones? Quienes disfrutamos de la docencia ¿no transmitimos el mismo concepto? Vale decir que un ceremonialista es una persona educada en la virtud de la hospitalidad habiéndola adoptado como filosofía de vida.

Por otra parte, la hospitalidad en sí misma necesita de un cierto orden y concierto en su ejercicio: resulta de sentido común que dicho orden debe estar presente para poder así dar a cada persona recibida el lugar, la honra y el trato de acuerdo a su condición y también a sus necesidades.

Para proseguir en esta línea de pensamiento, no nos bastan las definiciones lingüísticas, ya que al buscar la palabra hospitalidad en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, éste especifica que "es una virtud que se ejercita con peregrinos, menesterosos y desvalidos, prestándole la debida asistencia a sus necesidades".

El concepto de hospitalidad para nuestra profesión, va mucho más allá de la escueta definición mencionada y abarca un sinnúmero de situaciones y personas que van desde aquel encumbrado personaje que debe ser recibido hasta aquel otro que se gana el pan asistiendo al anterior.

Queda dicho más arriba que el ejercicio de la virtud de la hospitalidad necesita de un cierto orden. De inmediato surgirán aquí reparos para algunos acerca del uso de esta pequeña y corta palabra. En efecto, "orden", ¿pero qué orden? ¿Es acaso que lo bueno y lo bello ya está creado y toca al hombre no separarse de ellos, antes bien buscarlos con todo afán? ¿O será al hablar del orden que el mismo resulta de una convención, en el mejor de los casos resultado de algo que difusamente llamamos "cultura", y que no es más que una estructuración jerárquica de un orden de valores arbitrario?

No es ésta la oportunidad ni el lugar apropiado para dirimir tales interrogantes, que por otra parte dividen a la humanidad desde hace muchos años.

Solamente es necesario convenir, con aquellos partidarios del Orden Natural, y también con aquellos que pregonan el orden como mero resultado de una cultura consensuada, que nuestra profesión necesita del mismo, se guía por él y en el ejercicio de la virtud de la hospitalidad hasta puede y debe compatibilizar distintos "órdenes" resultantes de otras tantas culturas.

Habiendo llegado a este punto, no está de más recordar qué es una virtud.

Los griegos del siglo de oro, ya definieron la misma como aquella disposición habitual de la voluntad que facilita la realización de actos buenos.

### **LA ÉTICA Y EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LA PROFESIÓN**

Adviértase que la virtud opera sobre nuestra voluntad y le facilita el camino toda vez que adquirimos una habitualidad en el hacer. Esto quiere decir que la virtud no se adquiere súbitamente, sino por medio de la repetición de ciertos actos, de los cuales los primeros nos demandarán mayor esfuerzo que aquellos que les sigan.

Por otra parte, es también importante subrayar el hecho de que los actos deben buscar el bien, de lo contrario estaríamos formando nuestra voluntad para el vicio. Y que esto es exactamente el vicio: una disposición de la voluntad que nos facilita el camino para realizar aquello que nos hace mal a nosotros u a otros, cada vez más fácilmente.

Queda pues establecido que la virtud es una disposición habitual y firme a hacer el bien, que permite a la persona no sólo realizar actos buenos sino dar lo mejor de sí misma a través de acciones concretas y... ¿quién es el destinatario de esas "acciones concretas"?: el otro, las otras personas, teniendo en cuenta que cada persona es portadora de valores y de recursos que escapan a la observación superficial, cada una es artífice de un proyecto cuyo desarrollo sigue itinerarios propios condicionados por factores actuales y factores del pasado.

Ahora bien, quiere decir que la hospitalidad ¿se practica por sí sola o debiera existir la concurrencia de otros factores? Como respuesta, puedo asegurar que no se trata de hacer magia ni de ponerse el traje de hospitalidad, ser hospitalarios supone de nuestra parte una práctica continua y un ejercicio constante de otras virtudes que en los párrafos siguientes se desarrollarán en el "Listado de virtudes mínimas del ceremonialista".

La hospitalidad está íntimamente ligada al "saber ser" y éste al "saber estar y saber hacer". El conocimiento interior –el saber ser- tiene que volcarse en una finalidad relacional, en la construcción y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. En efecto, extendiéndonos hasta lo íntimo de nosotros, purificando las motivaciones, ejerciendo una reconciliación con lo negativo, administrando cuidadosamente la dimensión emocional... podemos obtener un modo nuevo de ser cuya finalidad apunta al "saber estar y hacer".

El profesional del ceremonial debe tener muy en cuenta que estos conceptos están íntimamente ligados con la vieja idea del "señorío".

Estamos hablando en primer lugar del señorío de sí mismo, de aquella persona que ha trabajado por años para ser dueña de sus pasiones, sentimientos, emociones e ideas. No se trata aquí de hablar de reprimidos, sino de aquellos que han decidido ejercer soberanía sobre todo su ser, hasta la médula, precisamente para ser más libres. ¿Y qué mayor privilegio para un profesional, que trabajar para alguien que también es un Señor de sí mismo? Políticos, Estadistas, Hombres de Negocios, Diplomáticos, Consejeros.

Desgraciadamente al ejercer el arte de la hospitalidad no siempre encontramos personas dueñas de sí mismas. Al contrario, a menudo ellas son gobernadas por sus pasiones, ambiciones u odios. Es en estas circunstancias donde verdaderamente el señorío de sí mismo protege al profesional y lo torna aún más imprescindible.

Cuando desde muy pequeños se nos enseña que cada ser humano, por el hecho de serlo, tiene una condición diferente a la del resto de la creación, estamos más capacitados y más abiertos a provocar encuentros enriquecedores con los demás y desarrollar la cultura de los buenos modales.

A pesar de que no siempre resulte evidente, cada persona posee el sello de lo divino, de lo delicado, de lo tierno de Su creación. ¿Qué tiene el recién nacido que nos hace inevitablemente volver la cabeza hasta poder contemplarlo? ¿Qué es “eso” que nos atrae poderosamente como un imán? Este recién nacido, viene al mundo desde lo más sagrado de una mujer, ha salido de la misma luz de lo divino, a la luz de lo terreno. Ese nuevo ser humano, como en ninguna otra etapa de la vida y sin palabras, sólo con su sola presencia, nos enseña y nos hace comprender lo que es la dignidad de la persona: (aquello que esta dotado de una categoría superior). Esa dignidad nos provoca tratarlo con delicadeza, especial cuidado, y transmitir con palabras lo mejor de nuestros sentimientos.

¡Cuán fácilmente olvida el mundo esta sencilla lección que nos ofrece a cada paso la vida!

Cuánto esfuerzo debemos realizar en nuestra profesión para recordar que aún el déspota, el desconsiderado, el mal aprendido, el que desprecia toda forma de protocolo, es una persona, cuya dignidad debe ser encuadrada dentro del espíritu de la hospitalidad.

Para lograr tarea tan difícil y tan pasmosa, el profesional del ceremonial deber revestirse y ejercer además otras virtudes.

A continuación, se propondrán algunas de ellas que integran el listado de virtudes mínimas necesarias para el ceremonialista que sin dudar, serán el punto de apoyo para alcanzar la excelencia en la profesión que hemos abrazado.

### **Las virtudes mínimas del Ceremonialista**

Cortesía  
Veracidad  
Paciencia  
Justicia  
Respeto  
Humildad  
Bondad  
Comprensión  
Prudencia  
Fortaleza

Mencionar sólo estas virtudes ¿querrá decir que son las suficientes como para hacer un buen plan de vida profesional?

Debe entenderse que además de existir muchas otras importantes en la vida de cualquier persona, como la templanza, solamente a los fines de estas reflexiones, las mismas pueden considerarse por separado: en efecto, cuando utilizo la buena idea de un subordinado y lo reconozco y lo digo, en vez de apropiármela, ¿soy justo, soy bondadoso o soy prudente? ¿O todo ello?

Desde mi profesión de ceremonialista, considero que es condición sine que non hacer que este listado de virtudes se transformen en una segunda piel, se internalicen, porque ellas regulan nuestros actos, ordenan nuestras pasiones y guían nuestra conducta.

Como hemos visto, el arte de la hospitalidad se identifica con diferentes virtudes humanas pero con una por excelencia: la cortesía y ésta a su vez forma parte del proceso de comunicación. Para que una persona la adopte es necesario que la practique, no es un traje que se pone para trabajar y que cuando se llega a casa lo cuelgo en una percha. En esa práctica constante intervienen palabras o frases que en Protocolo y Ceremonial denominamos como “*palabras llave*”

Buenos días,  
Buenas tardes,  
Buenas noches,  
Por favor,  
Usted primero...  
y tantas otras como vuestra creatividad les permita. Pero la fundamental, la que nunca  
debemos olvidar es: GRACIAS.

*Por Edith Pardo San Martín, Especialista Universitaria en Protocolo y Ceremonial de Estado e Internacional egresada de la Universidad de Oviedo y la Escuela Diplomática del Ministerio de Asuntos Externos de España. Socia Gerente del Instituto Superior de Protocolo de la República Argentina*