

**Extracte de quatre entrevistes realitzades per Juan Pablo Torrents-Faura, a diferents responsables de protocol d'institucions i empreses (actualitzat el 27.12.2014), que permetrà introduir el tema i observar les diferències entre conceptes.**



Pere Nolla exercint tasques d'assistència a una firma de conveni entre el Ministeri d'Obres Públiques i l'Ajuntament de Barcelona (dècada dels 90).

### **Què significa per a vostè la paraula protocol?**

**Pere Nolla**, antic responsable de protocol i Relacions Públiques de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). (1983-2006)

**“La nostra tasca és l'organització i la nostra actitud, la discreció”**

Protocol ha significat sempre per a mi "*normes oficials* (decrets i costums inveterats) *per a l'organització d'actes oficials*" (actes organitzats per l'Administració pública central, autonòmica o local ).

El Protocol té, per tant, connotacions oficials i són normes que no afecten ni obliguen a l'organització en l'àmbit personal o l'empresa privada.

D'altra banda és interessant veure com les relacions públiques s'han incorporat a l'àmbit oficial durant la democràcia, (...) els seus professionals han hagut de lluitar sempre contra la mala premsa que titllava la professió de superficial i innecessària.

### **Quina diferència creu que hi ha entre relacions públiques i relacions institucionals?**

Podríem dir que les relacions públiques són "la gestió integral de les interrelacions per aconseguir la identificació dels públics amb l'organització", de manera interna, buscant la cohesió i motivació dels membres de l'empresa i l'externa, utilitzant la persuasió.

Aquest concepte ha estat més lligat a l'empresa privada que a la pública. Per això ara apareixen les relacions institucionals, una definició més propera al Protocol i les institucions oficials, que encara utilitzant tots els coneixements i recursos de les Relacions Públiques (disciplina que emprà mètodes i teories de la publicitat, màrqueting, disseny, comunicació, política, psicologia, sociologia, periodisme, entre altres branques i professions), es preocupa pels grups de pressió o lobby, grup de persones influents organitzat per pressionar a favor de determinats interessos.



**Maria Vives**, Responsable de RR PP i Protocol d'Endesa a Catalunya des de 1994.  
Fotografia presa a la nova seu d'Endesa davant del Parc de la Ciutadella.

### **Maria, Què és per tu el protocol?**

El protocol té tantes bones descripcions , que em limitaré a explicar-te una molt particular. Protocol és ordre , és donar a cadascú el lloc que mereix segons el càrrec que té i en la posició que representa. Que pot variar . El protocol és discreció , sensibilitat , molta discreció, i sobretot una tremenda capacitat de reacció. El protocol és per a mi la millor manera d'aconseguir que qualsevol moviment que realitzem tingui la finalitat que busquem amb la major pulcritud. A l'empresa privada, com és el meu cas , i és del que puc parlar amb suficient coneixement de causa , un bon protocol té clars resultats en el balanç final d'una empresa: nosaltres tenim accionistes que volen resultats, els col·legues del protocol oficial tenen vots, aquesta és la diferència.

### **Quina diferència creu que hi ha entre relacions públiques i relacions institucionals?**

Uff ... Quina pregunta !, les relacions públiques són el tracte amb la gent, en general, de tot tipus, condició, cultura i posició. Les relacions institucionals, com bé indica el seu nom, són les relacions amb les institucions; la seva gent, els seus polítics, les seves idees, els seus moments ... Les relacions institucionals canvien cada dia amb l'execució dels esdeveniments, que com ha quedat recentment demostrat en les eleccions a Catalunya, són del tot imprevisibles. Nosaltres, com a empresa de serveis, tenim l'absoluta obligació de mantenir unes relacions institucionals àgils, fluides, i dialogants en tot moment amb les nostres institucions, ja siguin les catalanes, les espanyoles, o les internacionals, no oblidem que Endesa és avui per avui una empresa italiana.

### **Quines tasques desenvolupa el Gabinet i com es coordina amb altres àrees d'una empresa tan gran com és Endesa?**

La coordinació de tots els esdeveniments que es produeixen a Catalunya. És a dir: visites, dinars, càterings, regals corporatius. També, suport logístic a totes les àrees de negoci (que són moltes i molt diverses), assistència a Presidència del Consell Assessor i Direcció general a tots els actes on es representa Endesa, a més de seguiment dels patrocinis, identitat corporativa, representació i actes interns. Nosaltres estem a disposició de totes i cadascuna de les direccions d'Endesa a Catalunya, i per això tenim un contacte constant per respondre qualsevol consulta o donar suport a qualsevol acte. Des de l'inici fins al final: protocol, premsa, i comunicació interna.



**Teresa Vila Graciela**, Responsable de Protocol de l'Ajuntament de l'Hospitalet durant 18 anys del 1994 fins l'any 2011.

**“El protocol quan tot surt bé no es nota, però quan no es així, es troba a faltar”**

#### **Teresa, què és per a tu el protocol?**

Ordre i organització: Saber quina és la representativitat d'aquelles persones que intervenen en un acte, situar a cadascú en el lloc que li correspon i aconseguir la comunicació entre les institucions i les persones. És, en definitiva, la posada en escena de les activitats que realitzen les institucions oficials i les empreses dirigides als seus públics, aplicant unes normes establertes, respectant les tradicions i utilitzant el sentit comú i la bona educació. El protocol quan tot surt bé no es nota, però quan no es així, es troba a faltar.

### **Com s'organitza el Departament de Protocol dintre del Consistori?**

El Departament de Protocol de l'Ajuntament de L'Hospitalet, des de que me'n vaig fer càrrec, ha tingut al llarg del temps diferents formes d'organització, ja que en un principi acollia tot els temes relacionats amb Relacions Públiques a més del Protocol. Posteriorment, donat l'abast que va anar adquirint, es van separar els temes de RR.PP i Comunicació dels estrictament relacionats amb Protocol. Fins 8 mesos abans de jubilar-me, el departament estava format per dos administratius, una tècnica de protocol i jo com a responsable de l'oficina, a més de dos subalterns que donaven assistència a la instal·lació on habitualment es realitzen els casaments civils. Aquest Departament de Protocol depèn directament del Gabinet d'Alcaldia.

### **Un/a bon cap de protocol i relacions institucionals ha de ser...**

Una persona ordenada, discreta que s'identifiqui amb la seva feina, que sigui capaç d'aplicar les tradicions i costums del lloc o institució per la qual treballa, utilitzant però un protocol pràctic, que s'adapti a les exigències del seu cap sense deixar de ser un bon professional, respectant a totes aquelles persones amb les quals treballa sense tenir en compte les diversitats polítiques. Que tingui habilitats socials que li permetin dialogar, bon comunicador, i que a més de ser una persona formada estigui oberta a continuar aprenent.



**Fernando Ramos**, Doctor en Ciències de la Informació per la Universidad Complutense de Madrid i Tècnic en Radiodifusió i Televisió per la Escuela Oficial de Madrid. Professor Titular de Dret de la Informació en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad de Vigo.

**“El Protocol és la regla de l'excel·lència”**

### **Què es per a vostè el protocol?**

És una paraula polisèmica. En sentit general, el protocol és la regla de l'excel·lència; és a dir, el conjunt d'accions que contribueixen a la brillantor i l'eficàcia en el resultat d'una acció humana (el protocol dels submarins nuclears, el protocol dels quiròfans, el protocol de les emergències, etc.). En un sentit concret, és l'ordre de col·locació de les autoritats en un acte públic, i per extensió o analogia, la tècnica d'ordenació de les jerarquies d'una institució, empresa o entitat en els seus actes socials o corporatius.

### **Un/a bon cap de protocol i relacions institucionals ha de ser...**

Una persona ben formada, amb inquietud intel·lectual; recursos per a les relacions humanes; amb capacitat pel tracte i que estudiï permanentment. Cal ser una persona curiosa i amb un rigorós sentit de la deontologia professional.

### **Quina opinió té del futur del Protocol i les Relacions Institucionals?**

En el meu cas, potser per deformació, veig el protocol com una eina comunicativa, essencialment. Per tant no ho desvinculo de les seves relacions amb la resta de les eines i tècniques que comunicació. Això vol dir que el protocol ho entenc vinculat, segons el cas, a la política d'imatge, de relacions públiques, de reputació corporativa, de transparència i relacions amb els entorns, segons el cas i les circumstàncies. En l'empresa, el protocol ha de reflectir en el compte de resultats; en les institucions, en el seu prestigi i acceptació social. Cada vegada creixerà més aquesta sensibilitat, de manera que empreses, corporacions i institucions, demandaran especialistes de nivell capaços de dirigir totes aquelles accions amb eficàcia.

<https://jptorrents.wordpress.com/category/relacions-institucionals-i-protocolrelaciones-institucionales-y-protocolo/>

Juan Pablo Torrents-Faura. Artículos, entrevistas y reportajes. Temas sobre comunicación, protocolo, cine, salud y actualidad publicados por J.Pablo Torrents-Faura. Publicat l'11 de desembre de 2013 i actualitzat el 23 de desembre de 2014.