

08-04-10

**Entrevistado: Lic. Antonio Di Génova**  
**Director del Portal redrrpp**

**GS:** Estamos con el Lic. Antonio Di Génova que ha escrito un libro sobre ceremonial, “Ceremonial Empresarial – El Ceremonial de las Relaciones Públicas” y lo hemos invitado para que nos cuente un poco sobre el libro. Antonio, buenas tardes, gracias por venir

**ADG:** Buenas tardes. No por favor, gracias a ustedes por invitarme, es un placer estar compartiendo este tiempo con ustedes.

**GS:** La primera pregunta con respecto al libro es cuál fue el objetivo que te llevó a escribir este libro.

**ADG:** En principio debo de ser honesto, hay una necesidad del editor que me contacta por la escasez en el mercado de bibliografía o de material vinculado con el tema. No es un tema que me ha ocupado durante largo tiempo, no tenía previsto escribir necesariamente sobre esto, hasta que el editor me planteó la necesidad de ellos de publicarlo. Ahí me puse a trabajar casi un año sobre el tema y finalmente creo que encontramos un aspecto interesante dentro del ceremonial que tiene que ver con el ceremonial de relaciones públicas que definitivamente es un concepto que no ha sido desarrollado todavía. Ha sido esbozado originalmente en algunos libros clásicos, de Blanco Villalta, por ejemplo, de Ceremonial y Protocolo, pero que simplemente quedó esbozado. Blanco Villalta esboza el concepto de ceremonial de relaciones públicas y no lo desarrolla. Y bueno, de alguna manera mi intención fue desarrollar este concepto y la importancia que esto tiene en el espectro de las comunicaciones y las relaciones institucionales.

**GS:** El valor del libro de Blanco Villalta es que fue el pionero.

**ADG:** Absolutamente. Todos aprendimos, las primeras armas las hicimos con él y bueno, después la experiencia y otras lecturas, creo que es un libro muy completo que aborda no sólo el tema de ceremonial, sino también el de la organización de eventos, el de las relaciones públicas, que en última instancia son elementos que están relacionados íntimamente.

**GS:** Vos ya tenías experiencia en la escritura de libros, porque hace unos años has publicado Global PR- Un nuevo modelo de Relaciones Públicas.

**ADG:** Si, en el 2007 apareció ese libro donde se abordó el concepto de la globalización y el impacto de las comunicaciones corporativas. Fue un libro que me ha traído grandes satisfacciones, que forma parte de muchas tesis vinculadas con el tema de la globalización y cómo impacta ésta en las comunicaciones corporativas y como les comentaba fuera de micrófono hace un instante es un libro que se basa en conceptos de Baudrillard y de Humberto

Eco, del impacto de los medios en la realidad y el concepto de hiper-realidad y el simulacro de realidad como habla Baudrillard. Me parece que es interesante dar sustento teórico a un fenómeno que nos comprende a todos, que es el de globalización y cómo impacta esto en las comunicaciones corporativas.

**GS:** Pero hoy volvemos al de Ceremonial. Como decíamos, aparece la semana próxima, apunta a un tema especial o es abarcativo de todos los temas, por ejemplo: ubicación en la mesa, banderas.

**ADG:** Tiene todos los temas, inclusive en ceremonial urbano, que es un anexo que tiene que ver con el ceremonial urbano, pero el sustento del libro pasa por sistematizar conocimientos en torno al ceremonial empresario.

**GS:** Y ya que estamos, te propongo que hablemos del ceremonial en general porque entre nuestros oyentes tenemos muchos colegas que nos escuchan y conocen esta materia, pero también hay mucha gente que no es de la profesión y que escucha hablar de ceremonial y piensa tal vez en algo relacionado con la realeza o con el boato. Decinos entonces que es el ceremonial

**ADG:** Mirá, es interesante. En principio también esto me sirve para completar la pregunta que me hacía antes sobre la génesis motivadora de este libro. Yo creo que injustamente el ceremonial en el ámbito académico ha sido relegado históricamente dentro de las currículas de formación, porque se lo tomaba como una actividad de orden menor o secundario. Yo he sido formado en la universidad bajo este concepto. Se trataba de una herramienta de orden menor a la que no le podrías tratar demasiada atención, que era algo de forma y no de fondo. Yo creo que el paso del tiempo y el ejercicio de la profesión me demostraron que es muy por el contrario. El ceremonial es una herramienta imprescindible en la gestión, porque en última instancia la esencia y ahora voy a la última pregunta que me hacías, tiene que ver con la calidad de nuestras relaciones, tiene que ver en cómo nos relacionamos, de cómo somos capaces de mejorar la calidad de nuestras relaciones y nuestras vinculaciones. El ceremonial es eso, es un conjunto de normas que permiten impulsar las relaciones, que permiten que las relaciones fluyan. No interfiere en la calidad de lo que se trata, sino que favorece el contexto para que las relaciones sucedan; y por otra parte y este es el hecho digamos que cristalizó el libro, yo creo que en la sociedad misma hay una necesidad que se advierte de recuperar viejas formas de relacionarse, viejas formas de amabilidad, de buen trato, de buen gusto que, fundamentalmente en las ciudades se ha perdido y un poco el pragmatismo que nos vimos mezclados como corriente filosófica imperante no le dio el lugar a la forma de la comunicación y la comunicación es importante en el fondo, en el que se dice, pero también es muy importante y a veces el condicionante del que se dice es cómo se dice y a esto no se la había prestado mucha atención. Muchos dicen lo importante es lo que tengo para decir y no como lo digo. Pues no, yo creo que hay una necesidad en la sociedad de recuperar viejas formas de relacionamiento, de aggiornar algunas otras, pero que tengan que ver con la amabilidad, con el don de gente, con la capacidad de escucharnos y si a esto lo asociás con teorías más modernas,

como la acertividad o la empatía, empieza a tener sentido cuál es la forma en la preferimos relacionarnos. Y esa forma en la preferimos relacionarnos es ésta, es acertiva, es amable, es la que busca rescatar modelos de negociación cooperativos. Todo está asociado a este concepto, por eso hay un capítulo en el libro que vincula todo esto en el concepto de ceremonia estratégico. Por qué es estratégico el ceremonial?, por qué es estratégico abordar en las empresas el ceremonial?, porque es una materia pendiente. Porque las empresas no le han prestado demasiada atención a generar calidez en las relaciones y aumentar el volumen y la amabilidad en las relaciones y las empresas que lo hacen marcan una diferencia de posicionamiento claramente con las que no lo hacen.

**GS:** Un estilo.

**ADG:** Exactamente.

**GS:** Que forma parte de la cultura empresarial que tiene cada una de ellas.

**ADG:** Naturalmente. Desde cosas muy simples Gerardo. Quiero decir, cuántos habrán escrito a una gran empresa que tiene una gran página web, un correo haciéndoles un comentario, una sugerencia o queriendo presentar su curriculum, preguntémosle a la gente, cuántos recibieron respuesta. Una simple respuesta de correo electrónico diciéndole por ahora no o resulta interesante, lo vamos a analizar o que interesante su consejo. Probablemente ni siquiera tienen un persona afectada a esa herramienta, entonces eso habla de una incoherencia relacional. Yo no puedo abrir un canal de comunicación y que sea unilateral. El canal de comunicación es multidireccional, por lo tanto yo tengo que dar respuesta a esa demanda. Eso es ceremonial, es apreciar esos pequeños detalles que hacen a la mejora en la calidad de las relaciones.

**GS:** Por lo que venías diciendo, los tres que estamos acá sacamos ya una conclusión, el ceremonial no es estático.

**ADG:** Es absolutamente dinámico. Por supuesto que siempre uno trata de favorecer determinadas normas y como todo sistema busca un equilibrio homeostático porque sin él no podemos funcionar y cuando nos vamos poniendo más grandes nos vamos poniendo también más conservadores y en las empresas hay necesariamente un espíritu en ese sentido, pero hay que adaptarse a los tiempos, hay que aggiornarse, hay que estar atento a las nuevas formas de relacionamiento y tratar de influenciar positivamente en ella, dándole herramientas para que esa comunicación fluya cada vez más entre los públicos objetivos y la organización.

**GS:** Inclusive los temas nuevos que van saliendo, por ejemplo en el ceremonial de banderas teníamos todo bien ordenadito hasta que aparece la bandera de la comunidad europea y donde la ponemos. Esto forma parte de esta actualización que venimos diciendo.

**ADG:** Hablando así de pequeñas cosas, fijate vos como a nosotros nos toca en suerte vivir en un país cuya inicial es la A, por lo tanto estamos por orden de precedencia primeros en casi todo ordenamiento y este hecho que parece jocoso, en el ámbito del MERCOSUR, siempre nuestra bandera por orden de precedencia, precede a la de Brasil. Pueden creer ustedes que Brasil hizo una presentación en la que pide cambio en las reglas, en las normativas para que su bandera vaya rotando en el orden de precedencia y no aparezca siempre en segundo lugar con respecto a la argentina.

**GS:** No, pero momentito, en una reunión que se hace en Brasil sí tiene la precedencia.

**ADG:** Ellos están pidiendo que en el ámbito del MERCOSUR se cambien las normas, se rote la precedencia para que no siempre la bandera argentina esté en primer lugar. Un poco habla de la dinámica y un poco habla de las formas que discuten en este tema del ceremonial. Increíble, pero es así.

**GS:** Yo he conocido el caso, ya no en el ámbito de banderas, sino de un funcionario, que no voy a hacer el nombre es de otra época, que el lugar que le había asignado ceremonial consideraba que no le correspondía y se retiró de la reunión.

**ADG:** Si, ese es un principio del ceremonial, uno no puede presuponer que la persona vulnera una norma de ceremonial por ignorancia, porque lo peor que puede hacer es presuponer que alguien es ignorante, yo debo presuponer que lo hace expreso, lo hace con una intención de marcarme un enojo, una dificultad, un no entendimiento. En el ámbito de la diplomacia se utiliza el ceremonial para marcar territorio, para metacomunicar un disgusto equis respecto de la relación bilateral entre esos dos países, por ejemplo, por lo tanto yo no puedo asignar a la ignorancia el no cumplimiento de la valoración de una norma.

**GS:** Y en el ámbito corporativo, cuál sería el beneficio de aplicar bien el ceremonial?

**ADG:** En principio ahí tenés un punto de contacto con el principio de globalización. Hoy las empresas operan en un mercado, ese mercado es global, es multicultural y necesariamente yo debo conocer sobre la idiosincracia, sobre los rituales, sobre la cultura, sobre todo lo que tiene que ver con otros países con los que opero, pero aún operando exclusivamente en la Argentina yo necesito saber de ceremonial para cumplir con las normas, yo no puedo argumentar desconocimiento, por ejemplo, es muy común ver en muchos edificios, públicos no tanto, aunque los hay, pero si en muchos edificios privados de empresas, la bandera argentina en una ubicación incorrecta. Nosotros no tenemos demasiada conciencia de los símbolos patrios, no le prestamos demasiada atención, en otros países si, en Estados Unidos, en Brasil.

**GS:** O nos acordamos de los símbolos patrios para el mundial de fútbol.

**ADG:** Por ejemplo, entonces la bandera está ubicada en un lugar incorrecto. Claro, la mayoría desconoce la norma, pero hay una norma. Es lo mismo que a veces uno ve una publicidad de una empresa que tiene un error sintáctico, si la mayoría habla así, pero eso no habilita a que la empresa utilice un error sintáctico en su comunicación publicitaria, yo no puedo argumentar que todos lo hacen.

**GS:** Para finalizar te pedimos que nos comentes un poco sobre tu formación y actualmente que es lo que estás haciendo.

**ADG:** Bueno, mi formación de base es una Licenciatura en Relaciones Públicas de la Universidad Kennedy, de ahí distintos estudios de postgrado, Doctorado en Comunicación Social y una Maestría en Docencia Universitaria y siempre tratando uno de formarse, porque esto es indudablemente una formación continua, necesaria. Si hoy soy profesor universitario en muchas universidades, en Kennedy, UADE, he pasado por Palermo, en la UCA, en fin, una larga trayectoria también como docente universitario y de hace ya unos cuantos años dirijo un Portal de Relaciones Públicas, [www.redrrpp.com.ar](http://www.redrrpp.com.ar), que me depositó en el mundo de las comunicaciones globales y en el mundo de las comunicaciones sociales y me abrió un panorama totalmente inédito, interesante, novedoso y a partir de ese medio proponemos desde lo nuestro, como ustedes lo hacen desde el programa de radio, aportar mínimamente el prestigio de nuestra profesión, las Relaciones Públicas. A que las Relaciones Públicas sigan ganándose un espacio dentro de las herramientas del management actual. Ese es un poco el objetivo, además tengo una Consultora en Relaciones Públicas y escribo también libros, cuando me queda un poco de tiempo libre.

**GS:** Bueno, desde ya que muchas gracias por esta visita, por esta charla muy interesante y nos mantenemos en contacto.

**ADG:** Estamos en contacto y yo les propongo a todos los que tengan interés en el libro y están en Buenos Aires y visitan la Feria del Libro, busquen el stand de la Editorial Lectorum Ugerman, que allí vamos a presentar el libro y vamos a estar en más de una oportunidad.

**GS:** Firmando ejemplares también?

**ADG:** Firmando ejemplares si alguien osa comprarlos.

**GS:** Nuevamente gracias.

**ADG:** No, por favor.