

Revista Protocolo

Organización y producción de eventos

La psicología en los eventos

NOVEDAD EDITORIAL: Raimond Torrents publica con Ediciones Protocolo '**Así hablan las paredes**', un libro que aporta numerosas pistas sobre cómo los estímulos del entorno afectan a la conducta de los diferentes públicos



BESOS, PROTOCOLO E IGUALDAD DE GÉNERO

El 'caso Rubiales' pone en primera línea de actualidad la tan reivindicada igualdad de género a todos los niveles en nuestra profesión. Numerosos expertos analizan los gestos del ya expresidente de la RFEF

Diplomacia digital: la alianza entre relaciones internacionales y nuevas tecnologías

El diplomático ya es un dircom que coordina las acciones comunicativas online y offline respetando el protocolo como disciplina que ordena los diferentes elementos de un evento, aunque sea virtual



MARÍA TERESA DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ

*Conferenciante,
escritora y presentadora.
Especialista en
Comunicación y
Liderazgo*

El Diccionario de la Real Academia Española define el término “diplomacia”, en sus acepciones segunda y tercera, como “conjunto de procedimientos que regulan las relaciones entre los Estados” y “servicio de los Estados en sus relaciones internacionales”. Como consecuencia del auge de las nuevas tecnologías, la diplomacia ha evolucionado más allá del ámbito oficial. Sus actores ya no son sólo los jefes de Estado y Gobierno o los diplomáticos de profesión, sino que las empresas y los ciudadanos en general pueden participar activamente en las relaciones internacionales.

Si el Congreso de Viena de 1815 y la II Guerra Mundial supusieron hitos en lo relativo a la regulación de la diplomacia, la progresiva digitalización que invade todos los sectores desde principios del siglo XXI también afecta al ámbito diplomático. Surge la denominada “diplomacia digital”, herramienta de la comunicación institucional que se sirve de los medios digitales y posee visión internacional:

- Es comunicación, y además bidireccional, porque se facilita el *feedback* o retroalimentación emisor-receptor.
- Es institucional, porque nos referimos a las instituciones y sus representantes.
- Es digital, porque se desarrolla en el ámbito tecnológico.
- Se aplica a las relaciones internacionales, porque se trata de un instrumento abierto al mundo, un medio para transmitir la identidad nacional a otros Estados, empresas y ciudadanos en general.

Cualquier ciudadano, empresa, asociación o lobby tiene la oportunidad de transmitir un mensaje di-

rectamente a gobernantes y líderes, quienes así pueden conocer las inquietudes de la sociedad y reaccionar a sus demandas con inmediatez. A través de la interacción, se logra un punto de encuentro que, a su vez, será punto de partida de las políticas económico-sociales más indicadas según la coyuntura vigente.

La diplomacia digital contribuye a precisar las bases definitorias de una nación construida sobre fundamentos éticos y primando la transparencia. En consecuencia, y gracias a la exquisita construcción de la *marca país*, ese Estado desarrolla una ventaja competitiva frente a otros Estados, siendo su reputación un valiosísimo intangible y un magnífico factor de liderazgo. Sin embargo, para legitimar su liderazgo es imprescindible que las instituciones públicas demuestren una genuina disposición a satisfacer las demandas de los grupos sociales y procurar el bien común. Para

La actual diplomacia integra tradición e innovación, lo analógico y lo digital. Sus funciones siguen siendo las originales, pero con una adaptación a la era de las telecomunicaciones y se abrazan los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías

ello, resulta esencial la colaboración entre las instituciones (como depositarias del poder) y el pueblo (en quien verdaderamente reside la soberanía).

Los orígenes de la diplomacia digital se remontan a 2002 en Estados Unidos cuando el Departamento de Estado, tras el atentado a las Torres Gemelas de 2001, buscó una forma rápida y eficaz de comunicarse con los ciudadanos a través de Internet. En cuanto a nuestro país, el Plan de Comunicación de las Representaciones de España en el Exterior, lanzado por el Ministerio de Asuntos Exteriores en 2012, y en el que participaban todas nuestras misiones diplomáticas, representaciones permanentes y oficinas consulares, supuso un tímido acercamiento a la diplomacia digital, que arranca finalmente su andadura en 2013, generalizándose en 2015. Hoy ya se es consciente de que una diplomacia digital exitosa requiere una adecuada estrategia de comunicación basada en tres premisas:

1. Conocimiento de los rasgos definitorios característicos de nuestra política exterior, la cual constituye el mensaje a transmitir.
2. Establecimiento de objetivos específicos, realistas, medibles, alcanzables dentro de un período de tiempo estipulado y, por supuesto, evaluables.
3. Coherencia entre la imagen digital y otros elementos de apoyo a lo visual.

En la diplomacia digital, las cuatro funciones básicas de la diplomacia permanecen inalterables: representación, negociación, protección y promoción de los intereses de un Estado y sus ciudadanos ante terceros. Sin embargo, la diplomacia digital hace un uso inteligente de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para interactuar con sus públicos. Por ello, la diplomacia actual es integrativa y evolutiva: acoge las normas y formas de la diplomacia tradicional porque el contacto personal es irremplazable, al tiempo que aprovecha las ventajas que ofrece la digitalización para una gestión más dinámica y efectiva:

- Transparencia en la relación con los públicos y mejor servicio a los ciudadanos.
- Visibilidad e influencia alcanzando un adecuado posicionamiento.
- Dinamización al ser una comunicación en tiempo real.
- Descentralización, fomentando la cercanía con las comunidades.
- Globalización al ser posible la comunicación desde cualquier lugar del mundo.

Es de justicia subrayar que la diplomacia digital se enfrenta a grandes retos, destacando la salvaguarda de la seguridad de los Estados y la protección de los datos de los ciudadanos. Los Estados han invertido grandes sumas de dinero para resguardar la confidencialidad de los contactos que mantengan digitalmente. Por su parte, resulta vital establecer mecanismos que fomenten la participación ciudadana sin poner en peligro sus datos personales legalmente protegidos.



El diplomático como *dircom*

El entorno virtual permite trabajar con un número incalculable de personas y organizaciones, generando conexiones en nuevos espacios y formatos. El entramado de comunicación incluye *hangouts* (encuentros digitales), podcasts (archivos de audio bajo demanda), *blogs* (páginas web personales donde escribir sobre un tema concreto), *hubs* (espacios digitales de trabajo donde se comparten ideas)... destacando, sin duda, las redes sociales. En este contexto, ha ganado peso la figura del *community manager*, quien, según Wikipedia, "es el responsable o gestor de comunidades de Internet, virtuales, digitales o en línea". En lo que se refiere a diplomacia digital, parece que es Twitter la red social favorita para ejercerla. Es tal la íntima relación entre diplomacia y Twitter que in

Los actores en este ámbito ya no son sólo los jefes de Estado y de Gobierno o los diplomáticos de profesión, sino que las empresas y los ciudadanos en general pueden participar activamente en las relaciones internacionales





Los orígenes de la diplomacia digital se remontan a 2002 en Estados Unidos cuando el Departamento de Estado, tras el atentado a las Torres Gemelas de 2001, buscó una forma rápida y eficaz de comunicarse con los ciudadanos a través de Internet

cluso se ha escrito un libro al respecto, *Twitter for Diplomats* (Andreas Sandre, 2013).

Sin embargo, como ya hemos comentado, la diplomacia actual incluye lo presencial y lo virtual. La modernización de la diplomacia exige una perfecta coordinación entre las acciones que se llevan a cabo en el mundo real y las que se desarrollan en el mundo virtual, ya que la cuestión es desplegar una estrategia global. El diplomático, en consecuencia, adopta el rol de director de comunicación, un dircom capaz de coordinar y gestionar procesos y recursos *online* y *offline*.

Este profesional debe poseer conocimientos teóricos generales, aptitudes particulares, actitud y motivación y habilidades de comunicación e inteligencia emocional específicas. La creatividad, la aplicación de metodologías *agile* y el trabajo en equipo son primordiales en el día a día del diplomático, pero también competencias como la escucha activa, el dominio de la oratoria, la capacidad de negociación y persuasión, la empatía y la resolución de conflictos. Todas ellas hacen posible la creación y mantenimiento de nexos con los diferentes actores, ya sea de manera presencial o virtual, incrementando exponencialmente las posibilidades de alcanzar los objetivos marcados en la estrategia de comunicación.

Protocolo y eDiplomacy

Aunque la diplomacia digital ya era una realidad, instituciones y organizaciones de todo el mundo se vieron obligadas a acelerar sus procesos de digitalización a raíz de la pandemia del COVID-19, y los estados no fueron ajenos a esta circunstancia. La gran mayoría de tareas burocráticas y trámites administrativos vivieron una inaudita extrapolación al mundo digital. La comunicación no resultó ajena a esta transformación, debiendo adaptarse a la nueva situación en una carrera contrarreloj. Y, si hablamos de comunicación, debemos hacer referencia al protocolo.

Siendo de obligado cumplimiento las normas relativas a la distancia social y la higiene, los actos y eventos internacionales tradicionalmente presenciales pasaron a celebrarse online. Esto obliga a detenerse aún más si cabe en las fases de planificación, programación, diseño, ejecución y evaluación del acto, e igualmente es condición sine qua non determinar el protocolo que regirá la ceremonia. El hecho de que se trate de un evento virtual no significa que debamos obviar los aspectos normativos. Muy al contrario, debemos mostrarles el máximo respeto a efectos de la apropiada ordenación de los elementos verbales y no verbales del acto. El protocolo ha ido modificándose según los cambios producidos en la escena internacional, pero el ritual y la simbología continúan siendo los protagonistas en cualquier ceremonia: la presidencia, las precedencias, los tratamientos... El protocolo es un magnífico solucionador de conflictos, pero también puede dar lugar a crisis internacionales si malinterpretamos o no respetamos las normas y costumbres de cada país.

El protocolo se transforma porque refleja la evolución de la propia sociedad y, por ende, también se beneficia de los avances que ofrecen las nuevas tecnologías. Ambos, protocolo y digitalización, desempeñan la misma tarea: facilitar la vida.

La modernización de la diplomacia exige una perfecta coordinación entre las acciones que se llevan a cabo en el mundo real y las que se desarrollan en el mundo virtual, ya que la cuestión es desplegar una estrategia global

Conclusiones

La actual diplomacia integra la tradición y la innovación, lo analógico y lo digital. Sus funciones siguen siendo las originales, pero se produce una adaptación a la era de las telecomunicaciones y se abrazan los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías. Se amplía el número de sujetos susceptibles de intervenir activamente en las relaciones internacionales y las redes sociales se coronan como el medio de comunicación bidireccional digital por excelencia. El diplomático se convierte en un dircom que coordina las acciones comunicativas online y *offline* guardando el respeto debido al protocolo como disciplina que ordena los diferentes elementos del acto, aunque se trate de un evento virtual. La diplomacia digital, en fin, abre la puerta a un mundo de interconexiones inmediatas donde ilimitados sujetos ocupan su lugar en las relaciones internacionales. ■