

Pandemia y diplomacia:

Desafíos que son oportunidades

Gerardo Díaz Bartolomé¹

30 de agosto de 2021

La **diplomacia digital** constituye un tema de gran actualidad y la pandemia del COVID 19 y el confinamiento forzoso al que el mundo se vio sometido dejaron en evidencia las muchas ventajas que la virtualidad ofrece como medio alternativo para poder continuar realizando gran parte de la labor diplomática que, prepandemia, se efectuaba de modo presencial y no cabía si quiera plantearse la posibilidad de llevarla a cabo en una pantalla.

La diplomacia digital involucra un fenómeno simple. Por ser un término reciente en el lenguaje de las Relaciones Internacionales, no existe una definición uniforme. Comúnmente se la describe como el “uso de las redes sociales con fines diplomáticos” (Corneliu Bjola, profesor en la Universidad de Oxford y prolífico autor sobre el tema). Es decir, se apela a estas nuevas herramientas digitales para difundir, recoger y medir información, manteniendo los objetivos esenciales de la diplomacia para la consecución de objetivos de política exterior. Otro elemento importante implícito en el concepto de diplomacia digital es la intención de alcanzar audiencias más amplias, no sólo limitadas al mundo oficial o a un solo país.

¹ Diplomático de carrera. Prestó funciones en la Embajada argentina en Washington DC (Jefe de Cancillería 2018-2021; Jefe de Asuntos Políticos 2016-2018) y en la Misión Permanente de la República Argentina ante las Naciones Unidas (2008-2014). Las opiniones vertidas en este artículo son personales y no representan las de personas, instituciones u organizaciones con las que el escritor puede o no estar asociado a título profesional o personal, a menos que se indique explícitamente lo contrario.

Otro autor en la materia, Ilan Manor (profesor de la Universidad de Tel Aviv), define a la diplomacia digital como “el uso creciente de las tecnologías de la información y comunicación, y las plataformas de redes sociales por parte de un país para lograr sus objetivos de política exterior y practicar la Diplomacia Pública”. Menciona, atención, a la Diplomacia Pública, un campo tan vasto como específico de la labor diplomática que cobró especial auge, precisamente, a partir del surgimiento de internet y las redes sociales.

Si bien la diplomacia digital preexistía a la pandemia, el confinamiento forzoso empujó los límites de la digitalización de la diplomacia en todas sus formas y manifestaciones, no sólo en su versión pública sino también en la tradicional. Durante dicho proceso, cancillerías, embajadas y cuerpos diplomáticos tuvieron que “volverse digitales” para poder seguir haciendo su trabajo. Y debieron hacerlo no solo de modo apresurado sino integral ya que durante los meses de confinamiento obligatorio no existió alternativa a la virtualidad como único medio para comunicarse y reproducir, en la medida de lo posible, actividades que, de otro modo, habrían tenido lugar en persona.

La **diplomacia bilateral** tradicional fue relativamente más fácil de reproducir en línea: la mayoría de las reuniones simplemente migró a plataformas virtuales. Las ventajas quedaron asociadas, principalmente, a la posibilidad de sumar más interlocutores a la conversación, una mayor apertura y democratización. Las mayores desventajas se relacionaron, además de la falta de contacto personal, con cuestiones como la confidencialidad, la ciberseguridad y la brecha digital en materia de accesibilidad.

El impacto de la pandemia en la **diplomacia multilateral** y, en especial, la negociación es un capítulo aparte y todas las desventajas se agravan de manera exponencial por la falta del contacto humano tan necesario para crear confianza, no sin mencionar la falta de pasillos y espacios informales en los que poder conversar con franqueza entre rondas interminables de negociaciones.

En la **diplomacia pública** el desafío no se relacionó tanto con la comunicación estratégica a través de medios digitales sino con su mayor volumen y ritmo creciente, debiendo recalibrarse muchas actividades que tradicionalmente se llevaban a cabo en persona para adaptarlas a formatos virtuales, sin perder el poder de atracción que habrían tenido de celebrarse en embajadas.

La digitalización de la **diplomacia consular** demostró ser clave como servicio público para mantener informadas a las comunidades en tiempo real en redes sociales y otros recursos digitales y, lo que es muy importante, interactuando en línea para canalizar solicitudes y consultas que se recibían durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana. De particular interés resultó la aplicación de recursos tecnológicos por parte de algunas cancillerías tales como la automatización a través de chatbots para garantizar la atención continuada durante la pandemia.

Sin embargo, nunca es redundante insistir, **la pandemia y el confinamiento arrebataron el elemento más importante con el que cuenta quien ejerce la diplomacia en cualquiera de sus manifestaciones: la interacción cara a cara.** La falta de interacción cara a cara fue sin dudas el principal inconveniente que debió enfrentar la diplomacia que, como no pocos medios afirman, fue una de las profesiones más afectadas por la pandemia por cuanto involucra, en esencia, una labor relacional, de interacción personal y construcción de confianza.

Sin embargo, como contracara, en ningún otro campo como la diplomacia en su versión digital se valida tanto el mantra de “hacer de un desafío una oportunidad”. **Transcurrido el pico de audiencia de la digitalización plena y exclusiva de la diplomacia, nos queda analizar las “lecciones aprendidas” para la diplomacia del siglo XXI a través de un prisma fundamental: el llamado a una cultura de innovación y a la disrupción digital también en el ejercicio de la diplomacia, una estructura tradicionalmente jerárquica y menos susceptible al cambio y publicidad de sus actos justificada, precisamente, en la especificidad de la labor diplomática.**

De lo que se trata es de desarrollar una estrategia digital de comunicación para transmitir información que genere valor, más allá de una mera transmisión de datos, comunicados de prensa o una sucesión de fotos de reuniones oficiales. A tal fin, resulta indispensable identificar las audiencias y sus demandas para determinar los contenidos del mensaje a transmitir y los objetivos a lograr; conocer los recursos y valores que se deseen transmitir y, muy importante, estar abiertos para la escucha y, igualmente importante, el diálogo en línea en aquellos temas que lo permitan. Y, con posterioridad, evaluar a partir de indicadores de rendimiento preestablecidos la eficacia de la acción diplomática para eventuales ajustes o rectificaciones. Todo ello, huelga decir, en el marco de una estrecha coordinación interna (*off* y *online*), y externa inter agencial (cancillería, ministerios y organismos pertinentes, así como con el resto de las embajadas).

Lo que queda claro es que, a raíz de la pandemia, la diplomacia debió abrirse sin anestesia a nuevas ideas, tecnologías y métodos de trabajo que, si bien varios de ellos ya estaban disponibles, el peso de ciertas tradiciones impedía ver su utilidad o desalentaba correr riesgos. El mundo es hoy ciertamente otro y algunas diplomacias han sabido ir más allá del uso informado y estratégico de las redes sociales para avanzar en desarrollos en materia de inteligencia artificial, análisis de *big data* y la automatización de mensajes a través de un manejo prudente de algoritmos y *bots* hechos a medida. Hasta ha surgido la figura del *tech ambassador*, embajadores tecnológicos acreditados no ya ante estados sino regiones o sectores tecnológicos específicos en el mundo privado.

Con tantas lecciones aprendidas y experiencias vividas en primera persona, diplomáticos y diplomáticas están llamados a ser más creativos que nunca y convertirse en disruptores digitales y favorecer la innovación dentro de sus propias estructuras que, al abrigo de tradiciones tan válidas como renovadas, han sabido reaccionar con la flexibilidad necesaria para adaptarse y poder defender y promover los intereses nacionales en un entorno digital, manteniendo intacta la esencia de la actividad diplomática.