

# “Palestina en Hebreo”: más allá de las limitaciones de la diplomacia tradicional

## *“Palestine in Hebrew”: Overcoming the Limitations of Traditional Diplomacy*

Ilan Manor

Departamento de Desarrollo Internacional, Oxford University  
*ilan.manor@stx.ox.ac.uk*

Marcus Holmes

Departamento de Gobierno, The College of William and Mary  
*mholmes@wm.edu*



### **Resumen:**

La digitalización de la diplomacia pública ha motivado la utilización de herramientas digitales entre los diplomáticos como un medio para superar algunas de las limitaciones de la diplomacia tradicional. Entre dichas herramientas, las embajadas virtuales facilitan a los Estados establecer lazos virtuales con públicos de otros países. En este artículo, los autores analizan la embajada virtual de Palestina ante Israel, recientemente creada en Facebook, cuya actividad se centra en difundir los atributos del futuro Estado de Palestina, sus valores y su deseo de coexistir pacíficamente con Israel, en suma, dicha embajada virtual es una muestra de la voluntad de interactuar bidireccionalmente con sus seguidores *online*, enfocándose en un futuro positivo.



### **Abstract:**

The digitalization of public diplomacy has seen diplomats embrace digital tools as a means of overcoming some of the limitations of traditional diplomacy. Such is the case with virtual embassies that enable states to formulate virtual ties with foreign publics in place of physical ones. In this study, the authors evaluate the recently launched Palestinian Facebook Embassy to Israel, which focuses on depicting the attributes of the future state of Palestine, its values and desire to co-exist peacefully alongside Israel. In summary, the virtual embassy demonstrates a willingness to engage in two-way conversations with online followers and focusing on a positive future.



### **Palabras clave:**

Diplomacia digital, diplomacia pública, Facebook, embajadas virtuales, Palestina, conflicto palestino-israelí.



### **Key Words:**

Digital diplomacy, public diplomacy, Facebook, virtual embassies, Palestine, Israeli-Palestinian Conflict.

# “Palestina en Hebreo”: más allá de las limitaciones de la diplomacia tradicional\*

*Ilan Manor  
y Marcus Holmes*

## Introducción

En los últimos años se ha desarrollado la diplomacia pública digital, un proceso que coincide con el giro conceptual conocido como *nueva diplomacia pública*, que ha puesto énfasis en la comunicación con poblaciones de otros países a fin de forjar relaciones de largo plazo.<sup>1</sup> En este contexto, diplomáticos y ministerios de asuntos exteriores han procurado crear embajadas virtuales y entablar comunicación con públicos conectados a una red de comunicación *online*. En este artículo, exploramos las estrategias de comunicación *online* de una nueva “embajada” virtual: “Palestina en Hebreo”, una página de Facebook concebida para facilitar la interacción entre el gobierno palestino y los ciudadanos israelíes. Para ello, comenzamos presentando un recuento de los primeros intentos de gestión de embajadas virtuales para luego discutir el propósito detrás de “Palestina en Hebreo” y evaluar la capacidad de la embajada para

---

\* Artículo originalmente escrito en inglés y traducido al español por Rossana Reyes. Marcus Holmes agradece a Ana Luján por su valiosa colaboración en la investigación y su ayuda en la revisión de la traducción al español.

<sup>1</sup> Jan Melissen (ed.), *The New Public Diplomacy. Soft Power in International Relations*, Basingtoke, Palgrave Macmillan, 2005; Nicholas J. Cull, “The Long Road to Public Diplomacy 2.0. The Internet in US Public Diplomacy”, en *International Studies Review*, vol. 15, núm. 1, marzo de 2013, pp. 123-139.

entablar relaciones con usuarios israelíes de Facebook. Principalmente, analizamos cómo funciona la diplomacia pública digitalizada y de qué manera pueden usarse las herramientas digitales en las actividades de la diplomacia pública.

## Sobre embajadas y lazos virtuales

Ilan Manor<sup>2</sup> señala que cuatro hechos llevaron a ministerios de asuntos exteriores y diplomáticos a utilizar herramientas digitales de comunicación *online*. El primero, la necesidad de contrarrestar los esfuerzos de Al Qaeda por ganar adeptos en internet y su narrativa de la yihad contra el imperialismo occidental.<sup>3</sup> El segundo, la Primavera árabe, que llevó a los diplomáticos a pensar en los medios de comunicación social como una herramienta de pronóstico que les permitiría anticipar sucesos en países extranjeros. El tercero fue la creciente relevancia de los ciudadanos periodistas que durante la Primavera árabe usaron las redes sociales para seleccionar y difundir información en tiempo real y a todo el mundo.<sup>4</sup> Mayor importancia aún tuvo el *framing* o capacidad de esos periodistas ciudadanos de ofrecer su propia versión de los acontecimientos e influir en la cobertura de las protestas árabes.<sup>5</sup> Esa capacidad de *framing* motivó a los ministerios de asuntos exteriores a emplear medios de co-

<sup>2</sup> Ilan Manor, *Are We There Yet: Have MFAs Realized the Potential of Digital Diplomacy?*, Leiden, Brill (Brill Research Perspectives in Diplomacy and Foreign Policy), 2016, pp. 1-110.

<sup>3</sup> Ellen Hallams, "Digital Diplomacy: The Internet, the Battle for Ideas and US Foreign Policy", en *CEU Political Science Journal*, vol. 5, núm. 4, 2010, pp. 538-574.

<sup>4</sup> Philip Seib, *Real-Time Diplomacy: Politics and Power in the Social Media Era*, Nueva York, Palgrave Macmillan, 2012; Charles Causey y Philip N. Howard, "Delivering Digital Public Diplomacy: Information Technologies and the Changing Business of Diplomacy", en R. S. Zaharna, Amelia Arsenault y Ali Fisher (eds.), *Relational, Networked, and Collaborative Approaches to Public Diplomacy: The Connective Mindsift*, Nueva York, Routledge (Routledge Studies in Global Information, Politics and Society), 2013, pp. 144-156.

<sup>5</sup> Li Xiguan y Wang Jing, "Web-Based Public Diplomacy: The Role of Social Media in the Iranian and Xinjiang Riots", en *Journal of International Communication*, vol. 16, núm. 1, 2010, pp. 7-22; Sharon Meraz y Zizi Papacharissi, "Networked Gatekeeping and Networked Framing on #Egypt", en *The International Journal of Press/Politics*, vol. 18, núm. 2, 2013, pp. 138-166.

municación *online* para contrastar, en caso necesario, la presentación de los hechos que hacen los periodistas ciudadanos. Finalmente, los diplomáticos han recurrido a los medios digitales movidos por el deseo de interactuar con un público *online*, promover las relaciones de largo plazo con poblaciones extranjeras y crear un ambiente receptivo para su política exterior.<sup>6</sup> En otras palabras, los diplomáticos han visto en las redes sociales una herramienta para entablar una comunicación directa y bidireccional con públicos extranjeros y también un medio para practicar la “nueva” diplomacia pública.<sup>7</sup>

Sin embargo, el deseo de superar las limitaciones de la diplomacia tradicional (entendida como aquella caracterizada por la interacción de persona a persona, una difusión lenta de la información y por sus actividades, que son en gran medida las del Estado) ha impulsado a los ministerios de asuntos exteriores a utilizar los medios de comunicación social.<sup>8</sup> Tales limitaciones son consideradas a la luz de aspectos tanto espaciales como temporales. Varios ministerios de asuntos exteriores crearon embajadas virtuales buscando trascender conflictos fronterizos, reducir tiempos prolongados para la difusión de información e incluso limitaciones espaciales. El Ministerio de Asuntos Exteriores de Suecia fue el primero en abrir una embajada virtual en 2007,<sup>9</sup> que fue llamada “Second House of Sweden” y creada en Second Life, un mundo virtual en el que los usuarios pueden interactuar mediante *avatares*. De acuerdo con James Pamment, la embajada virtual se propuso funcionar como una institución cultural promotora del arte sueco entre una audiencia global. Entre 2007 y 2012,

<sup>6</sup> Craig Hayden, “Social Media at State: Power, Practice, and Conceptual Limits for US Public Diplomacy”, en *Global Media Journal. American Edition*, vol. 11, núm. 21, otoño de 2012, pp. 1-21; Ronit Kampf, I. Manor y Elad Segev, “Digital Diplomacy 2.0? A Cross-National Comparison of Public Engagement in Facebook and Twitter”, en *The Hague Journal of Diplomacy*, vol. 10, núm. 4, 2015, pp. 331-362.

<sup>7</sup> J. Melissen (ed.), *op. cit.*; N. J. Cull, *op. cit.*

<sup>8</sup> Marcus Holmes, “The Force of Face-to-Face Diplomacy: Mirror Neurons and the Problem of Intentions”, en *International Organization*, núm. 67, otoño de 2013, pp. 829-861; M. Holmes, *Face-to-Face Diplomacy: Social Neuroscience and International Relations*, Cambridge, Cambridge University Press, 2018.

<sup>9</sup> Karl Peterson, “A Farewell”, en Second House of Sweden, 2007-2012, enero de 2013, en <https://secondhouseofsweden.wordpress.com> (fecha de consulta: 12 de febrero de 2018).

la embajada virtual organizó inauguraciones de exposiciones, muestras de arte, proyección de películas y conferencias en las que se celebraba la cultura sueca, además de conmemorar hechos relevantes de la historia sueca o los días de fiesta nacional. Hay que destacar que todas estas actividades tenían el propósito de promover la interacción entre Suecia y gente de todo el mundo. No obstante, en su análisis de Second House, Pamment afirma que la embajada global no logró aprovechar todas sus posibilidades y que quizá tampoco alcanzó sus objetivos. Si bien ofrecía a sus visitantes una experiencia virtual única, a sus eventos asistía poco público y la embajada no pudo crear una comunidad virtual dinámica. Además, algunos residentes de Second Life protestaron contra la embajada, pues consideraron que equivalía a una intromisión financiada por un Estado en un mundo en el que no había política, fronteras ni gobiernos.<sup>10</sup>

El segundo en abrir una embajada virtual fue el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América. En 2011, durante el mandato de Hillary Clinton, creó "Virtual Embassy Iran", una página web cuyo objetivo era facilitar la interacción entre diplomáticos estadounidenses y usuarios iraníes. "Virtual Embassy Iran" se pensó como una herramienta para cubrir la falta de relaciones bilaterales entre Estados Unidos e Irán, países que rompieron relaciones diplomáticas en 1979. Como tales, los diplomáticos estadounidenses no podían interactuar con ciudadanos iraníes, presentar la política exterior de los Estados Unidos, comentar acontecimientos regionales y globales, ni promover activamente la imagen de su país entre la población iraní.<sup>11</sup> "Virtual Embassy Iran" tenía, asimismo, el propósito de suplir la embajada de ladrillos ofreciendo servicios consulares, desde solicitudes de visa hasta información sobre becas en universidades estadounidenses.<sup>12</sup> Cabe destacar que uno de los objetivos expresos de esta embajada virtual era facilitar la interacción entre diplomáticos estadounidenses

<sup>10</sup> James Pamment, *New Public Diplomacy in the 21st Century*, Nueva York, Routledge, 2013.

<sup>11</sup> Emily T. Metzgar, "Is It the Medium or the Message? Social Media, American Public Relations and Iran", en *Global Media Journal*, vol. 11, núm. 21, otoño de 2012, pp. 1-16.

<sup>12</sup> "US Opens 'Virtual Embassy' for Iran", en *VOA News*, 5 de diciembre de 2011, en <https://www.voanews.com/a/us-opens-virtual-embassy-for-iran-135129423/173325.html> (fecha de consulta: 15 de febrero de 2018).

y ciudadanos iraníes, sin embargo, en su análisis de las actividades de la embajada virtual, Emily T. Metzgar encontró pocos indicios de una interacción real entre los diplomáticos estadounidenses y los usuarios iraníes, por lo que afirma que si bien la embajada virtual ofreció a los diplomáticos la posibilidad de administrar la imagen de Estados Unidos y de aumentar sus fuentes de poder suave en Irán, en los hechos funcionó sobre todo como un centro de información de un solo canal de comunicación.

En 2013, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Israel creó su propia embajada virtual en Twitter con el nombre de “Israel in the GCC”, que tenía como objetivo fomentar las relaciones entre Israel y la población de los países miembros del Consejo de Cooperación del Golfo (CCG), que no lo reconocen oficialmente: Arabia Saudita, Kuwait, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Catar y Baréin,<sup>13</sup> así como el de facilitar el diálogo con los usuarios árabes y musulmanes de los medios de comunicación social en torno a una serie de temas, desde negocios y ciencias hasta política y sociedad.<sup>14</sup> En los dos últimos años, la embajada ha invitado a sus seguidores a participar en sesiones *online* de preguntas y respuestas con dirigentes palestinos, entre ellos, el presidente y el primer ministro. Además, la embajada ha compartido mensajes de buena voluntad de los dirigentes israelíes, como un mensaje de video del primer ministro israelí en el que les desea un próspero Ramadán a los musulmanes del mundo. Sin embargo, Ilan Manor ha observado que la embajada no interactúa en conversaciones con sus seguidores de manera regular ni responde las críticas que se publican en su cuenta de Twitter.<sup>15</sup>

Para Israel, la embajada en Twitter puede también haber servido como un medio para reaccionar ante las críticas de los medios de comunicación. Mediante Twitter, el Ministerio de Asuntos Exteriores de Israel ha podido presentar su política exterior y de seguridad, y difundirla di-

<sup>13</sup> Vita Bekker, Simeon Derr y Abeer Allam, “Israel Bypasses Diplomatic Freeze with Gulf ‘Virtual Embassy’”, *The Financial Times*, 23 de julio de 2013, disponible en <https://www.ft.com/content/4495b17c-f3a7-11e2-942f-00144feabdc0> (fecha de consulta: 15 de febrero de 2018).

<sup>14</sup> Barak Ravid, “Israel Opens Virtual Embassy to Gulf States”, en *Haaretz*, 21 de julio de 2013, en <http://blogs.haaretz.co.il/barakravid/773/> (fecha de consulta: 20 de mayo de 2018).

<sup>15</sup> I. Manor, *op. cit.*

rectamente entre el público que consulta su cuenta sin que la información pase por los intermediarios (*gatekeepers*) tradicionales, como los medios de comunicación o los gobiernos locales. Si bien el alcance de la actividad diaria de la embajada tiene grandes variaciones, actualmente cuenta con más de dos mil seguidores.

En estudios de caso hasta aquí reseñados se manifiesta que las embajadas virtuales ofrecen tres beneficios: primero, no tienen las limitaciones de la diplomacia tradicional como la falta de lazos bilaterales, la incapacidad para interactuar con un público global y el ritmo lento de la comunicación no digital; segundo, facilitan a los diplomáticos dar a conocer las políticas nacionales sin pasar por la intermediación tradicional, y tercero, facilitan la interacción de dos vías como una forma de crear relaciones entre gobiernos y ciudadanos extranjeros. Sin embargo, estos estudios de caso también muestran que precisamente la interacción *online* continua es el talón de Aquiles de las embajadas virtuales, pues éstas a menudo no logran crear comunidades digitales sustentables y en crecimiento.

En el estudio que elaboramos para este artículo, investigamos una embajada virtual relativamente nueva, creada por Palestina a finales de 2015. En el siguiente apartado reseñamos sus objetivos y actividades.

### “Palestina en Hebreo”

Desde una perspectiva diplomática, Palestina representa un estudio de caso desconcertante. Por una parte, es un Estado Miembro de la ONU; por otra, no tiene fronteras reconocidas internacionalmente. Asimismo, mientras Palestina ha establecido en algunos países una embajada oficial, en otros tiene oficinas de intereses u oficinas administradas exclusivamente por la Organización para la Liberación Palestina (OLP), como en Estados Unidos. La relación entre Palestina e Israel también es compleja, pues Israel reconoce parcialmente al gobierno palestino en Cisjordania, pero no reconoce al gobierno de Hamás en Gaza. Además, aunque Israel y Palestina han firmado varios acuerdos, no han establecido lazos oficiales bilaterales; no hay, por lo tanto, representación oficial de Palestina en Israel y las oportunidades de los diplomáticos palestinos para interactuar con los ciudadanos israelíes son restringidas.

En este contexto de limitado reconocimiento diplomático, el gobierno palestino de Cisjordania creó la página de Facebook “Palestina en Hebreo” en noviembre de 2015.<sup>16</sup> Esta página, que se publica solamente en hebreo, es administrada por The Committee for Interaction with Israeli Society (Comisión para la Interacción con la Sociedad Israelí) de la OLP, que se ha propuesto la meta de “alcanzar una solución justa y sustentable al conflicto en Medio Oriente mediante el establecimiento de un Estado palestino independiente junto a Israel de acuerdo con las directrices del 4 de junio de 1967, así como una solución justa y consensuada al problema de los refugiados con base en la resolución 194 de las Naciones Unidas”. En septiembre de 2017, la página contaba con unos ocho mil seguidores y un número similar de “Me gusta”.

Considerando que la interacción entre los diplomáticos israelíes y los palestinos es limitada, y teniendo en cuenta que los medios israelíes de comunicación rara vez entrevistan a los funcionarios palestinos, la página de “Palestina en Hebreo” representa un esfuerzo nuevo de parte de un gobierno por superar las limitaciones de la diplomacia tradicional por medio de la diplomacia pública digital. En nuestro estudio, analizamos las estrategias de comunicación *online* empleadas en “Palestina en Hebreo” mediante la formulación de tres hipótesis de investigación.

## Marco de investigación

Con base en las experiencias de algunos ministerios de asuntos exteriores, que fueron discutidas anteriormente, y en la literatura disponible para analizarlas, nuestra primera hipótesis es que el contenido de “Palestina en Hebreo” tenía la finalidad de describir los futuros atributos y valores del Estado palestino. Esta premisa surgió del hecho de que tanto la embajada sueca en Second Life como “Virtual Embassy Iran” eran herramientas pensadas, entre otros fines, para la administración de la imagen nacional y la acumulación de poder suave; era, por lo tanto, plausible que “Palestina en

<sup>16</sup> “PLO Launches Facebook Page —in Hebrew”, *Times of Israel*, 8 de noviembre de 2015, disponible en <https://www.timesofisrael.com/plo-launches-facebook-page-in-hebrew/> (fecha de consulta: 15 de febrero de 2018).



Hebreo" publicara entradas (*posts*) en Facebook para ofrecer a los israelíes una visión positiva de la futura Palestina.

Segundo, asumimos que los administradores de "Palestina en Hebreo" intentarían interactuar en conversaciones bidireccionales con ciudadanos israelíes. Algunos estudios de caso previos sugieren que esto no es común; no obstante, supusimos que ocurriría en la página palestina de Facebook, puesto que su administradora es una comisión para la *interacción* con la sociedad israelí. Además, una interacción bidireccional podría conducir al establecimiento de relaciones entre la Comisión de Interacción para la OLP y los usuarios israelíes de Facebook, que así pondrían en práctica la nueva diplomacia pública y crearían un ambiente receptivo para su política exterior.

Por último, asumimos que "Palestina en Hebreo" se enfocaría en cuestiones consideradas de la mayor relevancia para los israelíes y que llevarían a algunos de ellos a oponerse a una solución pacífica del actual conflicto entre ambas partes. Estudios recientes sugieren que los temas más polémicos entre los israelíes son la renuencia de los palestinos a reconocer los vínculos históricos y religiosos de los judíos con la tierra de Israel, y el posible control palestino sobre los lugares sagrados en Jerusalén.<sup>17</sup> Otros temas son el dominio de Hamás en Gaza y sus llamados a aniquilar Israel, la posibilidad de que Cisjordania también esté bajo el control de Hamás, el adoctrinamiento contra los judíos en las escuelas palestinas y el apoyo financiero de los gobiernos de Cisjordania a las familias terroristas.

A fin de poner a prueba nuestras tres hipótesis de investigación, analizamos 40 entradas de Facebook publicadas entre enero y abril de 2017. Elegimos este periodo, porque en él la Casa Blanca presentó una iniciativa para reanudar las negociaciones de paz entre Israel y Palestina. Por consiguiente, supusimos que "Palestina en Hebreo" aumentaría sus actividades *online* para apoyar posibles conversaciones de paz y crear un ambiente receptivo en Israel hacia la política exterior de Palestina.

---

<sup>17</sup> Palestinian Center for Policy and Survey Research/The Tami Steinmetz Center for Peace Research/EU Peace Building Initiative, "The Palestinian-Israeli Pulse: A Joint Poll", 16 de febrero de 2017.

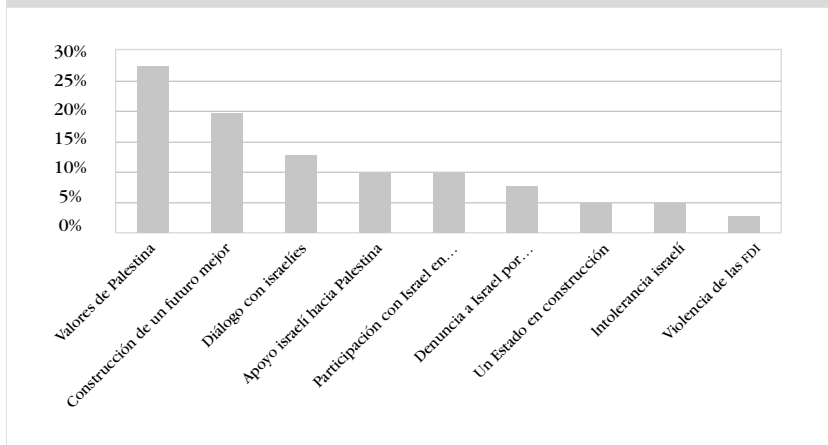
## Resultados

### *Contenido compartido en Facebook*

El análisis de las entradas compartidas en “Palestina en Hebreo” se hizo mediante el análisis temático que Victoria Clarke y Virginia Braun definen como un método para identificar temas recurrentes en un corpus de datos de investigación, similar a los métodos para recuperar identidades a partir de textos escritos.<sup>18</sup>

Como se muestra en la Gráfica 1, la categoría predominante se centra en los valores palestinos: incluye entradas que celebran el papel de las mujeres en la sociedad palestina, muestran rasgos de la cultura palestina, como un festival de teatro y la orquesta nacional palestina, o retratan al gobierno palestino abierto a la crítica o celebran la virtud de la resistencia sin violencia. Estas entradas son similares a las de una categoría con menor presencia en las que Palestina aparece como “un Estado en construc-

**Gráfica 1. Presencia de temas tratados en las entradas, enero-abril de 2017 (porcentaje)**



<sup>18</sup> Victoria Clarke y Virginia Braun, “Thematic Analysis”, en Thomas Teo (ed.), *Encyclopedia of Critical Psychology*, Nueva York, Springer, 2014, pp. 1947-1952; Ted Hopf y Bentley Allan, *Making Identity Count: Building a National Identity Data Base*, Oxford, Oxford University Press, 2016.

ción" con un equipo nacional de fútbol soccer, un concursante palestino de *Arab Idol*, un *reality show*, y una orquesta filarmónica nacional. Otras entradas tratan sobre la viabilidad económica palestina en el caso de obtener la independencia.

La segunda categoría con mayor presencia consiste en entradas que subrayan la necesidad de crear un futuro mejor para israelíes y palestinos. Éstas tienden a destacar que el mejor futuro mutuo sólo puede ser uno que brinde beneficios a ambas partes. Un ejemplo notable fue una entrada para desear un feliz Día de Pascua a los israelíes y expresar los deseos de que en el próximo año israelíes y palestinos vivan en paz los unos al lado de los otros; fue ésta una entrada que evocó los buenos deseos expresados en ocasión de la fiesta del Ramadán por parte del primer ministro israelí, que fueron publicados en la embajada virtual israelí para el GCC.

La categoría que figura en tercer lugar son las entradas publicadas para expresar el deseo de Palestina de entablar un diálogo con ciudadanos israelíes, las cuales contienen imágenes de reuniones entre funcionarios palestinos y estudiantes universitarios israelíes o miembros de organizaciones no gubernamentales israelíes que reciben a dirigentes palestinos para sostener charlas informales en sus instalaciones. Asimismo, otra categoría está compuesta de entradas en las que políticos y autoridades de seguridad israelíes manifiestan su apoyo al Estado de Palestina y aseguran que con su existencia se beneficiaría la seguridad nacional de Israel.

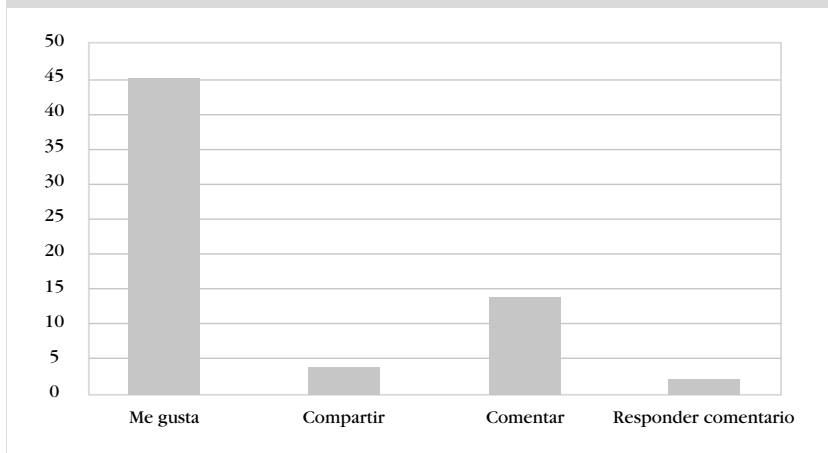
La quinta categoría se compone de entradas en las que "Palestina en Hebreo" comenta debates políticos internos de Israel. Un ejemplo destacado es la denuncia de los políticos israelíes que manifestaron su apoyo a las parrilladas organizadas frente a las cárceles en que prisioneros palestinos se mantenían en huelga de hambre. Asimismo, "Palestina en Hebreo" ha publicado caricaturas alusivas a las políticas tributarias en Israel.

Es notable que las categorías menos destacadas sean aquellas que acusan a la ocupación israelí por la violencia que genera, las cuales se componen de entradas que exhiben por medio de imágenes y videos la intolerancia israelí y la violencia de las Fuerzas de Defensa de Israel hacia los palestinos. Pareciera, por ello, que "Palestina en Hebreo" se ha centrado en demostrar su deseo de dialogar y mantener relaciones pacíficas, en vez de acusar a Israel de mantener una ocupación militar violenta.

## Interacción bidireccional

Con el fin de evaluar el alcance de la interacción de dos vías entre “Palestina en Hebreo” y los usuarios israelíes de Facebook, primero analizamos en qué medida los israelíes reaccionaron a las entradas palestinas publicadas en la página. De acuerdo con la Gráfica 2, una publicación palestina recibió en promedio 45 “Me gusta” y cuatro “Compartir”. Aún mejor, una entrada recibió en promedio 14 comentarios. Los comentarios de entradas pueden considerarse como la forma más comprometida de interacción, pues requiere más esfuerzo por parte del usuario y es una manera más pública de interactuar que solamente escoger la opción “Me gusta”. Estos resultados señalan que los usuarios de Facebook están dispuestos a compartir contenidos palestinos con sus amigos, con lo que aumentan el alcance de los mensajes palestinos. Si estos usuarios de Facebook efectivamente son israelíes, pueden estar contribuyendo a que “Palestina en Hebreo” llegue a la audiencia para la cual se creó. Sin embargo, un análisis cualitativo de los comentarios israelíes indica que varios de éstos fueron negativos e incluyen contenido considerado negativo según la normatividad, es decir, palabras ofensivas o llamados a la violencia.

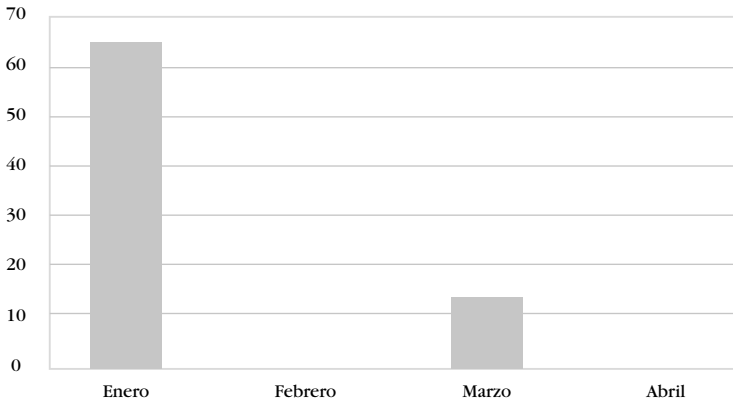
Gráfica 2. Promedio de usuarios y tipo de interacción, enero-abril de 2017



A continuación, analizamos en qué medida "Palestina en Hebreo" respondió los comentarios publicados por israelíes, poniendo así en práctica la interacción bidireccional. Como puede verse en la Gráfica 3, "Palestina en Hebreo" mostró una baja tasa de respuesta, pues en promedio sólo respondió 1.8 comentarios israelíes.

Debido a nuestro deseo de conocer mejor las prácticas de participación de "Palestina en Hebreo", analizamos las respuestas palestinas de los comentarios israelíes de cada mes. Como se muestra en la Gráfica 3, este análisis produce un panorama más complejo. En enero de 2017, "Palestina en Hebreo" respondió 66 veces los comentarios israelíes y en marzo publicó 13 respuestas, pero no respondió ni una vez durante febrero y abril. Si bien estos resultados nos impiden llegar a una conclusión, parece que "Palestina en Hebreo" sí participa en conversaciones con el público objetivo, pero suponemos que el descenso en la tasa de respuestas se relaciona con el hecho de que muchos comentarios israelíes fueron negativos.

Gráfica 3. Número de respuestas a comentarios de seguidores, enero-abril de 2017



### *Temas polémicos*

Durante el periodo de muestra observamos pocas entradas sobre temas polémicos y ninguna acerca de temas preocupantes para los israelíes, en general, y para los israelíes que se oponen al proceso de paz, en particu-

lar. Si bien “Palestina en Hebreo” hizo un llamado a una solución de dos Estados, no reconoció los lazos históricos y religiosos entre los judíos y el territorio de Israel. Asimismo, no hubo entradas en las que se mencionara la incitación a la violencia, la ayuda financiera a las familias de los terroristas convictos o la forma en que Cisjordania quedará libre de la influencia de Hamás. Sin embargo, tampoco hubo publicaciones que plantearan el deseo de Palestina de controlar los lugares sagrados en Jerusalén, ni referencias a Jerusalén como la capital del futuro Estado palestino.

## Discusión y recomendaciones para los profesionales de la diplomacia

La digitalización de la diplomacia pública coincide con un giro conceptual ocurrido entre académicos y profesionales de la diplomacia que comúnmente se conoce con el nombre de *nueva diplomacia pública*.<sup>19</sup> La diplomacia pública, resume Bruce Gregory, es hoy un instrumento para entender culturas, actitudes y comportamientos; para construir y manejar relaciones, así como para impulsar acciones.<sup>20</sup> Los medios de comunicación social y las plataformas digitales han sido consideradas *las* herramientas de la nueva diplomacia pública en la medida en que facilitan la interacción bidireccional y el diálogo que puede llevar a establecer *online*. A su vez, estas interacciones pueden traducirse en un apoyo *offline* a la política exterior de otro país.<sup>21</sup> Además, cultivar y mantener relaciones son los fundamentos mismos de los sitios de redes sociales.<sup>22</sup>

La necesidad de interactuar con la población de otros países y el deseo de superar los límites de la diplomacia tradicional llevó a los diplomáticos y ministerios de asuntos exteriores a experimentar con las embajadas virtuales. Éstas tienen las ventajas de superar las limitaciones espaciales y de

<sup>19</sup> J. Melissen (ed.), *op. cit.*

<sup>20</sup> Bruce Gregory, “American Public Diplomacy: Enduring Characteristics, Elusive Transformation”, en *The Hague Journal of Diplomacy*, vol. 6, núms. 3-4, 2011, pp. 351-372.

<sup>21</sup> I. Manor, *op. cit.*

<sup>22</sup> R. Kampf, I. Manor y E. Segev, *op. cit.*

permitir que un ministerio se comunique a diario con un público mundial diverso, como ocurrió con la embajada cultural de Suecia en Second Life. Las embajadas virtuales también permiten a los diplomáticos dar alguna solución a la ausencia de relaciones diplomáticas oficiales, como en el caso de Virtual Embassy Iran.<sup>23</sup> Por último, las embajadas virtuales podrían servir a los países como contrapeso frente a gobiernos hostiles y medios de comunicación fuertemente críticos; en este sentido, la embajada de Israel en Twitter dirigida a los países del CCG estaba pensada para fomentar la interacción con los musulmanes y árabes a través de los medios de comunicación social, y simultáneamente presentar las políticas israelíes.<sup>24</sup>

Sin embargo, en todos los casos, las embajadas virtuales han enfrentado un problema similar: la falta de una interacción bidireccional diádica entre los diplomáticos/funcionarios y su público objetivo. Jennifer Cassidy e Ilan Manor<sup>25</sup> han explicado este problema fundamentando la renuencia de los diplomáticos a conversar con un público usuario de medios digitales al temor de perder el control sobre el proceso de comunicación y a la consideración de que este tipo de público es volátil e impredecible.<sup>26</sup> Otros autores han afirmado que los ministerios de asuntos exteriores son organizaciones resistentes al cambio que, al igual que otros ramos de gobierno, no logran adoptar una mentalidad web 2.0, enfocada en la interacción y la construcción de relaciones.<sup>27</sup> Sin embargo,

<sup>23</sup> E. T. Metzgar, *op. cit.*

<sup>24</sup> Corneliu Bjola y Lu Jiang, "Social Media and Public Diplomacy: A Comparative Analysis of the Digital Diplomatic Strategies of the EU, US, and Japan in China", en C. Bjola y Marcus Holmes (eds.), *Digital Diplomacy: Theory and Practice*, Nueva York, Routledge, 2015, pp. 71-88.

<sup>25</sup> Jennifer Cassidy e I. Manor, "Crafting Strategic MFA Communication Policies during Times of Political Crisis: A Note to MFA Policy Makers", en *Global Affairs*, vol. 2, núm. 3, 2016, pp. 331-343.

<sup>26</sup> George Haynal, "Corporate Diplomacy in the Information Age: Catching Up to the Dispersal of Power", en Janice Gross Stein (ed.), *Diplomacy in the Digital Age: Essays in Honour of Ambassador Allan Gottlieb*, Toronto, Signal, 2011, pp. 209-224.

<sup>27</sup> Daryl Copeland, "Taking Diplomacy Public: Science, Technology, and Foreign Ministries in a Heteropolar World", en R. S. Zaharna, A. Arsenault y A. Fisher (eds.), *op. cit.*, pp. 56-69; Kathleen McNutt, "Public Engagement in the Web 2.0 Era: Social Collaborative Technologies in a Public Sector Context", en *Canadian Public Administration*, vol. 57, núm. 1, 2014, pp. 49-70.

es preciso considerar que las interacciones en los medios de comunicación social requieren recursos en la medida en que es preciso producir contenidos, evaluar los comentarios y redactar las respuestas. Puesto que los ministerios de asuntos exteriores manejan actualmente cientos de cuentas de redes sociales, su capacidad para participar con un público durante periodos largos es limitada.

El caso de la “embajada” virtual, “Palestina en Hebreo”, creada por la OLP con el propósito de entablar relaciones con ciudadanos israelíes, es único por dos razones. Primero, Palestina e Israel están en un estado de conflicto activo, por consiguiente, una embajada palestina ante Israel no es lo mismo que la embajada de Estados Unidos ante Irán o la embajada de Israel ante los países del CCG, pues aunque el tipo de relación de estos dos casos no es el ideal, no hay en ella actividad violenta. Segundo, Palestina es un ente diplomático incompleto: un Estado reconocido a medias con fronteras tampoco reconocidas del todo y con dos gobiernos que no están dispuestos a colaborar. No obstante, la razón de ser de “Palestina en Hebreo” es similar a la de las otras embajadas virtuales: el uso de los medios de comunicación social para superar las limitaciones de la diplomacia tradicional; en este caso, la falta de presencia diplomática palestina en Israel.

Asimismo, exploramos las prácticas *online* de “Palestina en Hebreo” mediante el contenido que comparte en Facebook, su interacción bidireccional con ciudadanos israelíes y su disposición de tratar temas de interés para los israelíes. El análisis de los contenidos sugiere que “Palestina en Hebreo” se centra sobre todo en representar los atributos del futuro Estado de Palestina y sus valores. Al igual que Israel, Palestina tendrá un gobierno democrático que habrá de estar abierto a la crítica; al igual que Israel, Palestina habrá de celebrar la igualdad de género y la de las minorías, y honrará la cultura. Más importante aún, “Palestina en Hebreo” es un medio para promover el valor de la resistencia sin violencia y rechazar los llamados a los palestinos a ejercer la violencia contra Israel. Es posible que estos mensajes hayan resonado entre los israelíes, quienes suelen pensar que su país es la única democracia en Oriente Medio. Además, “Palestina en Hebreo” describe a Palestina como un “Estado en construcción” con instituciones nacionales, que será financieramente viable y no enteramente dependiente de la economía israelí, mensajes éstos



que pudieron haber tenido una resonancia entre los israelíes que temen las repercusiones financieras de una Palestina independiente y que no logran imaginarse una Palestina unificada, dada la división entre Cisjordania y Gaza.

La embajada virtual "Palestina en Hebreo" ha planteado también que sólo un futuro mutuamente beneficioso traerá la prosperidad y la seguridad a israelíes y palestinos. Con este planteamiento ha querido decir que el futuro de ambos pueblos está entrelazado y que un Estado solo no puede prosperar si el otro sufre, lo cual podría considerarse como un planteamiento muy elaborado para afirmar que una Palestina libre equivale a un Israel seguro.

"Palestina en Hebreo" también demostró repetidamente el deseo de entablar un diálogo con los israelíes y citó a funcionarios de seguridad israelíes que han debatido a favor de una solución de dos Estados. Posiblemente, ambos argumentos hayan sido empleados para sentar bases de confianza entre el gobierno palestino y los israelíes.

Los temas con menor presencia en "Palestina en Hebreo" fueron las cuestiones polémicas, como las que condenan la ocupación israelí o las entradas que destacan la violencia israelí contra los palestinos. Así pues, parece que "Palestina en Hebreo" está usando Facebook para presentar a los israelíes una visión positiva y creíble del futuro, que fue una de nuestras hipótesis. *Positiva* en tanto que traerá prosperidad y *creíble* en la medida de que está avalada por dirigentes y funcionarios de seguridad israelíes. Así, "Palestina en Hebreo" demuestra el potencial de aplicación de las herramientas digitales para superar las limitaciones de la diplomacia tradicional. Por medio de Facebook, Palestina tiene la posibilidad de cultivar un ambiente receptivo para su principal objetivo de política exterior: la independencia.

Hay que notar que "Palestina en Hebreo" ha comentado diversos debates políticos que han tenido lugar en Israel. Quizá sea esto un intento por demostrar la manera en que ambas entidades políticas están entrelazadas y hasta qué punto los palestinos están familiarizados con la política israelí. Además, al tratar cuestiones sociales israelíes, la página de Facebook también ha comentado temas que son de interés para los israelíes, como las políticas tributarias. Algunos estudios señalan que al cubrir las

necesidades de información de sus seguidores, las organizaciones pueden comenzar a fomentar la relación con su público.<sup>28</sup>

Al analizar el alcance de la interacción bidireccional real registrada en “Palestina en Hebreo”, encontramos resultados contradictorios. Por una parte, parece que algunos usuarios israelíes de Facebook están dispuestos a dar un “Me gusta” e incluso en algunas ocasiones a “Compartir” los mensajes palestinos. Esta disposición a compartir resulta de suma importancia, pues la gente es más proclive a recibir mensajes difundidos por amigos que aquellos difundidos por gobiernos, especialmente si se trata del gobierno del adversario.<sup>29</sup> Por otra parte, si bien encontramos comentarios de israelíes sobre publicaciones palestinas, muchos de ellos fueron negativos. Asimismo, al analizar la proporción de respuestas de “Palestina en Hebreo” a los comentarios israelíes, observamos que ésta fue muy variable durante el periodo de muestra. Sin embargo, hubo meses en que “Palestina en Hebreo” interactuó de manera activa con israelíes en las conversaciones en hebreo. Estas conversaciones son los fundamentos mismos de la nueva diplomacia pública y permiten al gobierno palestino impulsar una vibrante comunidad *online* con su canal de Facebook. A su vez, esta comunidad puede ser movilizada para actuar en apoyo de las causas palestinas.<sup>30</sup>

Por último, observamos que “Palestina en Hebreo” no hizo comentarios sobre los temas más polémicos para los israelíes. Esta página de Facebook no trató las preocupaciones de los israelíes en materia de seguridad, política y religión, ni comentó el apoyo al terrorismo ni las incitaciones a la violencia de Palestina. Desde la perspectiva de la diplomacia pública, puede argumentarse que esto se debió a una decisión estratégica de concentrarse en los atributos positivos del futuro Estado de Palestina. No obstante, desde la perspectiva de la nueva diplomacia pública, no discutir cuestiones que son del interés de la población extranjera po-

<sup>28</sup> Véase, por ejemplo, Maureen Taylor y Michael L. Kent, “Dialogic Engagement: Clarifying Foundational Concepts”, en *Journal of Public Relations Research*, vol. 26, núm. 5, 2014, pp. 384-398.

<sup>29</sup> Shay Attias, “Israel’s New Peer-to-Peer Diplomacy”, en *The Hague Journal of Diplomacy*, vol. 7, núm. 4, 2012, pp. 473-482; I. Manor, *op. cit.*

<sup>30</sup> B. Gregory, *op. cit.*

dría impedir la construcción de relaciones. Desde la perspectiva de una diplomacia pública digital, no reaccionar a la crítica ni explicar políticas polémicas facilita que los usuarios de los medios de comunicación social abandonen la cuenta del gobierno sin tomarse la molestia de regresar. Es clave comentar cuestiones polémicas, pues es así como un Estado demuestra tener un deseo auténtico de entablar un diálogo tanto *online* como *offline*.

El presente estudio tiene varias limitaciones que requieren más investigación. Primero, como a menudo sucede con la diplomacia digital, es difícil mostrar el alcance de cualquier tuit, entrada o incluso de una amplia comunidad *online*. Dicho en palabras sencillas, ¿cuál es el efecto de "Palestina en Hebreo" en relación con cuestiones más amplias de la política internacional? ¿Genera la página de Facebook algún cambio en "los corazones y las mentes"? En futuras investigaciones habrá que aislar los procesos y los mecanismos causales para vincular el ámbito digital a las ideas sostenidas por la opinión pública y a las acciones del Estado. Segundo, nuestra muestra de las entradas de Facebook necesariamente fue restringida. "Palestina en Hebreo" todavía es una "embajada" relativamente pequeña y no una página particularmente prolífica. Reunir y analizar publicaciones y sus respuestas durante un periodo más prolongado será provechoso. Por último, considerando el carácter único del conflicto entre Israel y Palestina, es posible que "Palestina en Hebreo" sea una embajada *sui generis* y por ello no comparable con otros ministerios de asuntos exteriores digitales. Si bien hemos construido nuestra teoría basándonos en la literatura sobre la típica experiencia de los ministerios de asuntos exteriores digitales, no hay nada típico en el conflicto palestino-israelí, lo que sugiere que las posibilidades de extraer conclusiones generales a partir de la experiencia de "Palestina en Hebreo" pueden ser limitadas.

En resumen, nuestros resultados sugieren que "Palestina en Hebreo" triunfa ahí donde otros han fracasado gracias a una mayor disposición a interactuar en conversaciones bidireccionales con sus seguidores, enfocándose en un futuro positivo y creíble, y tratando cuestiones que son de interés para los israelíes, como la política interna. Sin embargo, "Palestina en Hebreo" debe cuidar sus pasos. Bien puede ser que tratar las cuestiones más polémicas para los israelíes y responder los comentarios publi-

cados por los usuarios israelíes de Facebook sean la clave para construir una empresa sustentable.

El estudio de caso que aquí presentamos ofrece a los profesionales una visión esclarecedora.

- Las embajadas virtuales no son como otras cuentas digitales de la diplomacia; exigen personal dedicado a ellas, puesto que allí se da la interacción bidireccional. Se necesita darle prioridad a la interacción y a la discusión aportando contenido fresco y respuestas diarias, de ser posible cada hora.
- Debe hacerse una investigación previa para determinar los intereses, las necesidades de información y los conocimientos de partida del público objetivo acerca de temas relevantes. Estas especificaciones se relacionarán con los propósitos y la misión de la embajada virtual.
- Los mensajes deben ajustarse a los valores, las normas, la historia y el idioma del público objetivo. La actitud positiva debe prevalecer.
- Las interacciones bidireccionales construyen comunidad a lo largo del tiempo. La comunidad puede, entonces, ser movilizada para que *comparta* contenidos con sus amigos y otros interesados que tengan relevancia. A final de cuentas, ésta es la lógica de la diplomacia entre pares.
- La discusión de temas polémicos probablemente genere ciertas reacciones adversas, pero los diplomáticos están acostumbrados a ellas y no deberían temerles en un contexto digital. El componente crítico es hacer una distinción entre los participantes fuertes, con buenas intenciones, de los troles cuya intención es simplemente trastornar.
- La mejor manera de pensar las embajadas virtuales es considerarlas un medio creativo para cultivar y gestionar dinámicamente una imagen nacional, así como expresar una visión del mundo y valores que son compartidos. Así lo dijo recientemente un diplomático: “El mundo está lleno de gente semejante; sólo nos falta lograr que todos lo vean”.