

# ИННОВАЦИИ В ПРАКТИКЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

К. Е. ПЕТРОВ

## ЦИФРОВАЯ ДИПЛОМАТИЯ И РАБОТА КОНСУЛЬСКОЙ СЛУЖБЫ США

**Кирилл Евгеньевич Петров**, канд. полит. наук,  
ст. науч. сотр. Центра изучения политических элит  
Института международных исследований МГИМО МИД России.  
E-mail: orkir@mail.ru

**Аннотация.** В работе рассматриваются дискуссионные вопросы цифровизации дипломатии и оказания консульской помощи гражданам на современном этапе развития средств коммуникации. Глобализация и особенно бурное развитие средств массовой коммуникации, сделавшее их доступными практически для любого гражданина, позволили министерствам иностранных дел вплотную подойти к решению вопроса о персональной коммуникации с гражданами собственного государства, находящимися за рубежом. В первой части статьи анализируются возможности использования министерствами иностранных дел технологий современных социальных медиа для создания и поддержания эффективной кризисной коммуникации. Во второй части проанализированы конкретные способы организации консульской помощи для граждан представляемого государства с помощью новых цифровых технологий на примере специализированного приложения, созданного Госдепартаментом США.

**Ключевые слова:** консульская помощь, цифровая дипломатия, цифровизация, социальные медиа.

В традиционном, исторически устоявшемся варианте функционирования национальных министерств иностранных дел (МИДы/MFAs) приоритетной обязанностью для них является коммуникация с официальными лицами иностранных государств. Коммуникация с гражданами своего национального государства долгое время оставалась периферийной задачей.

Дипломатия в цифровую эпоху, или, упрощая, в эпоху Интернета, представляет собой достаточно изученный феномен, в том числе и в рамках современной научной литературы [3; 4; 5]. Главный тезис соответствующих публикаций можно обозначить следующим образом: национальные государства не могут себе позволить игнорировать всё возрастающие возможности цифровизации, потому что использование новых технологий может дать существенные выгоды [7]. Цифровая дипломатия и активность в Интернете в целом могут оказать существенную помощь в представлении внешнеполитических позиций государства для отечественной и зарубежной аудитории [1].

Литературы о консульском взаимодействии МИДов с собственными гражданами заметно меньше [6]. Это та сфера, где практика существенно опережает теорию. Однако именно в работе консульских учреждений с собственными гражданами использование возможностей цифровых технологий постоянно расширяется, переходит на качественно новый уровень.

Глобализация и особенно бурное развитие средств массовой коммуникации, сделавшее их доступными практически для любого гражданина, позволили министерствам иностранных дел вплотную подойти к решению вопроса о персональной коммуникации с гражданами собственного государства, находящимися за рубежом [9]. В некоторых случаях наиболее важной составляющей успеха является координация между государством и корпорацией-работодателем, которая нанимает людей для работы за границей [6]. Современные системы управления электронными базами данных позволили вести проактивную коммуникацию с неограниченным числом граждан. Эти возможности в ближайшей перспективе станут, а в некоторых случаях уже стали, новой опорой в работе министерств иностранных дел. При этом, вероятно, двухтактный принцип работы министерств, заключающийся в сборе проверенной информации и ее последующем ответственном распространении, сохранится.

Итак, цифровые технологии позволяют министерствам напрямую взаимодействовать со своими гражданами, более того, предоставлять им широкий спектр услуг в электронном формате. В наибольшей степени цифровизация и развитие рынка информационных технологий оказались востребованы в организации работы министерств и посольств по оказанию экстренной консульской помощи. В современных условиях предоставление цифровой консульской помощи развивается по двум основным направлениям, которые мы сначала кратко охарактеризуем и более подробно рассмотрим в основной части статьи.

Во-первых, МИДы, посольства и консульства активно используют свои страницы в социальных сетях для связи с гражданами. Это делается как для фонового информирования о ежедневной работе, так и для оповещения о различных кризисных ситуациях. В наибольшей степени этот функционал задействуется при необходимости оказания экстренной консульской помощи во время стихийных бедствий или террористических атак [2]. По состоянию на 2018 г. у Госдепартамента США было более 2 тыс. официальных аккаунтов в социальных медиа с совокупным числом подписчиков, превышающим 89 млн человек. Масштаб деятельности Госдепартамента США в социальных медиа таков, что не позволяет в рамках данной работы силами одного исследователя провести исчерпывающий анализ. Постараемся показать несколько примеров из официальных аккаунтов, адресованных преимущественно гражданам США. Страницы консульской службы (U. S. Department of State Bureau of Consular Affairs) “Travel Gov” в социальных сетях Twitter и Facebook созданы более 10 лет назад, в 2008 г. Количество подписчиков по состоянию на май 2019 г. – в Facebook более 450 тыс. человек, в Twitter – более 570 тыс.

Во-вторых, все чаще и чаще МИДы национальных государств создают специальные консульские приложения, доступные гражданам для загрузки в их мобильные телефоны, планшеты, другие электронные устройства. Как правило, такие приложения предназначены для получения гражданами, выезжающими за границу, достоверной и официальной информации о возможных проблемах безопасности в пункте назначения. Они также используются для рассылки предупреждений для туристов в режиме реального времени, иногда – в случае безотлагательной необходимости – для оперативной связи с близлежащими посольствами. Мы рассмотрим случай подобного американского приложения, существующего в виде специальной программы STEP Госдепартамента США<sup>1</sup>, адресованной путешественникам с американским гражданством и функционирующей с 2010 г. по настоящее время. К сожалению, полноценный доступ ко всем функциям программы STEP возможен только для обладателей американского паспорта, поэтому лично протестировать систему и ознакомиться с ее функциями у автора настоящей статьи возможности не было.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ ЦИФРОВОЙ ДИПЛОМАТИИ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Согласно классике коммуникационных исследований М. Маклюэну [8], процесс коммуникации развивается через прохождение нескольких повторяющихся стадий. На

<sup>1</sup> Официальная страница программы STEP – URL: <https://step.state.gov/>

первой стадии происходит ускорение общения, что заменяет традиционные инструменты взаимодействия. На следующих стадиях происходит объединение новых и старых инструментов, что в свою очередь порождает синтез традиционного и инновационного способов коммуникации. Данные жизненные циклы могут быть применены и к коммуникации МИДов с гражданами собственного государства. Ныне альтернативным для традиционных СМИ форматом является онлайн-коммуникация в социальных медиа, которая синтезирует традиционные форматы коммуникации с гражданами и новые технологии. Неудивительно, что в настоящее время МИДы государств мира и посольства все охотнее используют социальные сети для связи с гражданами в форме электронной справки «вопрос–ответ»<sup>2</sup> или для облегчения процесса оказания экстренной консульской помощи во время природных или техногенных кризисов [2].

Наибольшую популярность, как можно судить по имеющимся источникам, получает сервис мгновенных коротких текстовых сообщений (в настоящее время ограничение для сообщения составляет 280 символов) Твиттер. У социальной сети Твиттер как среды распространения информации в момент кризиса есть одно важное преимущество. По сравнению с традиционными сайтами, ему требуется меньше ресурсов на загрузку сообщений. Соответственно, если скорость интернет-соединения низкая, то пользователь с большей вероятностью загрузит короткий текстовый твит, чем полноценную веб-страницу консульского учреждения.

Типичная информация, представленная в официальном твиттере “Travel Gov”, обычно представляет собой краткое сообщение о сложностях с безопасностью в связи с повышенной террористической опасностью или возможными гражданскими беспорядками в ходе запланированных демонстраций. Также используется шаблонная картинка для привлечения внимания. Такая информация носит прогностический, предупреждающий характер (см. *Рис. 1*). Судя по всему, такая информация слабо востребована, так как количество перепостов в лучшем случае оказывается несколько десятков, что составляет максимум сотые доли процента от 500-тысячной аудитории.



*Рис. 1.* Примеры сообщений в Твиттер от официальной страницы “Travel Gov”<sup>3</sup>.

Что же из себя представляет *антикризисная коммуникация* в социальных медиа? Как правило, при возникновении чрезвычайной ситуации подразделение МИДа использует свою страницу в Твиттере для размещения сообщения с телефонами для экстренной связи, электронной почтой или другой контактной информацией (см. *Рис. 2*).

<sup>2</sup> Например, Госдепартамент США использует справочный хэштег @AskTravelGov/

<sup>3</sup> Источник – URL: <https://twitter.com/travelgov>



Рис. 2. Твиттер-сообщение Посольства США в Шри-Ланке<sup>4</sup>.

Для продвижения данной информации сотрудники посольства иногда обращаются к самим пользователям с просьбой распространять ее дальше. Кроме того, важной составляющей успешной коммуникации в социальных медиа являются хэштеги, которые находятся в тренде. Это чрезвычайно повышает вероятность того, что созданный посольством контент увидят и передадут пользователям, пытающимся узнать о текущих событиях и их последствиях.

Среди текущих тенденций развития цифровой дипломатии стоит отметить и создание закрытых, персонифицированных групп в популярных мессенджерах. Посольства могут создавать группы внутри WhatsApp (принадлежит корпорации Facebook), в состав которых входят посол, консульский работник, пресс-секретарь, а также дипломаты из штаб-квартиры и сотрудники, отвечающие на вопросы граждан он-лайн в сети Интернет. Такая группа при должной подготовке может функционировать как эффективная ячейка антикризисного управления, позволяющая собирать информацию в режиме реального времени, принимать решения и распространять проверенную и полезную для граждан информацию. Для того чтобы группы были эффективны, все включенные дипломаты должны быть готовы пользоваться мессенджерами, что не всегда возможно на практике и снижает эффективность работы. Группы в мессенджерах могут координировать информационную политику в отношении текущего кризиса и быстро размещать сообщения в аккаунтах социальных сетей, которые ведут сотрудники посольства.

Представляется, что магистральным направлением развития текущих тенденций является дальнейшая синхронизация между внутренней цифровой коммуникацией министерств иностранных дел и внешней цифровой коммуникацией посольств и консульств с гражданами своего государства на территории иностранного государства. Разумеется, это задача не является какой-то совершенно новой. Большинство министерств иностранных дел так или иначе должны решать ее, определяя какие документы являются внутренними и закрытыми для общественности, а какие можно обнародовать или разослать другим заинтересованным лицам. На новом технологическом этапе возрастает скорость обмена информацией, что одновременно дает большие возможности мгновенной координации и увеличивает шансы на опубликование не полностью проверенной информации. Усилия в направлении синхронизации потоков информации через ИТ-решения, мессенджеры и социальные сети позволяют минимизировать время официальной реакции на кризис, а также повысить готовность консульских служб к предоставлению гражданам оперативной и достоверной информации при возникновении чрезвычайных ситуаций. Это может быть как полностью доступная для широкой публики информация, так и информация, рассылаемая по заранее подготовленной базе данных, о создании которой мы расскажем ниже на примере американской программы STEP.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ЦИФРОВОЙ ДИПЛОМАТИИ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Кажущаяся простота внедрения принципов цифровой дипломатии в работу консульских служб не должна обманывать. Для того чтобы эта работа стала эффективной, сотрудникам посольства или консульства необходимо прилагать значительные усилия. Эффективность размещения экстренной информации в только что созданном аккаунте будет нулевой. Или

<sup>4</sup> Источник – URL: <https://twitter.com/travelgov>

даже отрицательной, если сотрудники в спешке не успеют проверить информацию и выложат в открытый доступ неточные сведения.

Более того, использование социальных сетей для консульской помощи требует аккуратности и заранее проведенной серьезной подготовки. Во время чрезвычайной ситуации такие платформы, как Твиттер, оказываются буквально наводнены дезинформацией и слухами, поэтому для предоставления достоверной информации требуется огромная подготовительная работа, а еще лучше – предварительное неоднократное тестирование подобной системы оповещения в социальных сетях.

Подготовительная работа может включать в себя создание специального официального аккаунта исключительно для оповещения в случаях экстренных ситуаций. Кроме того, целесообразно выделять штатную единицу внутри посольства для качественного мониторинга социальных сетей и отбора достоверных источников, в первую очередь среди аккаунтов местной полиции и сил безопасности, МЧС и т. д. Это абсолютно необходимо, чтобы в кризисной ситуации не распространять непроверенную информацию.

Таким образом, несмотря на броскую идею коммуникации через социальные медиа, эффективность подобной коммуникации по-прежнему вызывает серьезные вопросы. Например, вероятность того, что, например, граждане США, находящиеся в Непале, увидят твит посольства о землетрясении, крайне невысока. Для этого туристы должны быть не просто пользователями Твиттера, они еще должны интересоваться американской дипломатией, чтобы заранее подписаться на соответствующие аккаунты. Слишком много составляющих должно сойтись, чтобы твит от Госдепартамента действительно прочитал человек, находящийся в сложной ситуации в чужой стране. Наконец, сами экстренные твиты, как правило, предлагают звонить или писать на электронную почту посольства/консульства, тогда как пользователи твиттера нацелены на мгновенную коммуникацию через саму инфраструктуру социальной сети.

## ПРОГРАММА STEP

Программа STEP является службой Бюро консульских дел Госдепартамента США. Полное наименование «Smart Traveler Enrollment Program», или в переводе «Программа умной регистрации путешественников». Это – бесплатный сервис, позволяющий гражданам США, выезжающим за рубеж или проживающим за рубежом, записать данные о своей поездке, чтобы получать информацию и помощь от ближайшего посольства или консульства США. Принцип работы программы прост. Его можно выразить формулой: предварительная регистрация гражданином своей поездки через специальную электронную форму для последующего сопровождения и получения значимой официальной информации от сотрудников посольства и консульства в случае стихийного бедствия или гражданских беспорядков.



Рис. 3. Логотип программы STEP.

Первоначально официальная помощь путешественникам с американским паспортом появилась от Госдепартамента США в цифровом пространстве в 2008 г. Тогда это были просто страницы в социальных медиа. Однако спустя два года, в 2010 г., Госдепартамент решил пойти дальше и создал собственную интернет-платформу для оказания консульской помощи с предварительной регистрацией туристов и путешественников, имеющих американские паспорта<sup>5</sup>.

<sup>5</sup>Грин-карта не дает права на участие в программе.

Софициальной точки зрения в работе добровольного и бесплатного сервиса STEP ключевыми для граждан США являются следующие возможности:

1. Возможность получить важную информацию о состоянии сферы безопасности из посольства в стране назначения. Эта информация поможет принимать обоснованные решения относительно планов поездок.
2. Возможность предоставить посольству/консульству США информацию, которая поможет оперативно связаться с гражданином в случае возникновения чрезвычайной ситуации, будь то стихийное бедствие, гражданские беспорядки или неотложная семейная ситуация на Родине.
3. Возможность поддерживать информационный обмен с семьей и друзьями в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Для того чтобы получить эти возможности, гражданин должен предварительно зарегистрировать свою зарубежную поездку через официальный онлайн-сервис Госдепартамента. Гражданину необходимо настроить личный профиль, который включает в себя имя, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, перечень контактных лиц и уникальный пароль. Пользователю также необходимо решить, кому еще может понадобиться найти его или получить доступ к его контактной информации в случае международной чрезвычайной ситуации. Гражданин США может выбрать любую комбинацию из семьи, друзей, юридических или медицинских представителей, представителей СМИ или даже членов Конгресса. К обязательным условиям при регистрации относится указание хотя бы одного номера телефона или адреса электронной почты, который Государственный департамент может использовать для подтверждения участия в STEP.

Как мы уже отмечали выше, эта услуга предоставляется Госдепартаментом бесплатно, а зарегистрированная учетная запись позволяет как вводить зарубежную поездку, так и удалять ее по возвращении домой. Полученные сообщения накапливаются внутри конкретной поездки. Учетная запись привязана к конкретному человеку, регистрация производится один раз, а количество поездок не ограничено. Более того, система гибкая и позволяет не только добавить сразу несколько поездок, но и добавить к своей учетной записи своих друзей<sup>6</sup> по конкретному путешествию.

Таким образом, если у пользователя есть учетная запись Smart Traveler Enrollment, он просто вводит страны – пункты назначения и получает на свою электронную почту отчеты, в которых еще до начала поездки подробно описывается текущий социальный климат и угрозы безопасности. Здесь важно отметить, что онлайн-публикация туристических рекомендаций по безопасности для каждой страны мира стала доступна на сайте Госдепартамента лишь в 2018 г. В настоящее время все страны разделены на четыре категории с точки зрения безопасности поездок. Четвертая категория включает в себя те государства, в которые гражданам США не рекомендуется совершать поездки вообще. Ниже приведен пример разделения стран на категории с точки зрения Госдепартамента США (см. Рис. 4).

Категории стран для посещения американскими гражданами	Пример сообщения об опасности посещения страны 4-й категории
<p>Levels 1-4 The Travel Advisory appears at the top of each country page, with a color corresponding to each level:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Exercise normal precautions</li> <li>2 Exercise increased caution</li> <li>3 Reconsider travel</li> <li>4 Do not travel</li> </ol>	<p>Travel - State Dept @TravelGov · 15 мая (19 мая) Travel Advisory: Level 4-Do not travel due to terrorism, kidnapping, and armed conflict. USG ability to provide services is extremely limited. On May 15, 2019, the Dept of State ordered departure of non-emergency USG employees from Baghdad and Erbil. om.ly/8op050ud5X</p> <p>TRAVEL ADVISORY Level 4 Do Not Travel</p>

Рис. 4. Категории стран для посещения американскими гражданами<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Эта опция рекомендуется только для семейных путешественников, остальных просят создавать отдельные учетные записи.

<sup>7</sup> Источники: сайт Госдепартамента США и официальный твиттер консульской службы.

Разумеется, регистрация в Smart Traveler Enrollment позволит правительству отслеживать передвижение гражданина, чтобы сотрудники Госдепартамента могли связаться с ним в случае нападения или стихийного бедствия в той части мира, в которой он путешествует, и предупредить в случае резких изменений политической ситуации в пункте назначения или о стихийных бедствиях. Таким образом, во время путешествия гражданин США, во-первых, получает обновленные информационные бюллетени и сообщения о чрезвычайных ситуациях, актуальные для стран, которые он посещает или теоретически собирается посетить. Во-вторых, в случае возникновения проблем с безопасностью Государственный департамент обещает заранее связаться с гражданами, чтобы им не приходилось полагаться исключительно на новостные сообщения о возможных проблемах в пункте назначения.

Разумеется, такое предложение встречает смешанную реакцию со стороны граждан США, так как многим не нравится сама идея тотальной слежки за их перемещением со стороны государственных органов. Часто негативно настроенные к регистрации люди едут в условно безопасные страны (например, страны Западной Европы) и считают, что достаточно сообщить о своих планах семье и друзьям. Таким образом, количество регистраций внутри программы STEP зависит от страны, в которую планируется путешествие. Если страна представляется опасной для американца, то регистрация поездки, скорее всего, будет произведена. Для рядовых американцев действует принцип здравого смысла. Так, многие пользователи рекомендуют другим регистрироваться обязательно в случае поездок в регионы с высоким риском. Главная форма коммуникации — электронная почта. Госдепартамент высылает по электронной почте обновления о любых предупреждениях на пути маршрута и всю доступную информацию, касающуюся тех или иных инцидентов.

Для сомневающихся граждан программа предоставляет еще несколько удобств, которые могут помочь принять верное решение о добровольном участии в программе. Например, регистрация в программе позволяет получить доступ к *услуге ускоренного восстановления паспорта*. Как сообщается, в рамках программы STEP идентификационная информация будет надежно сохранена на случай, если паспорт гражданина будет утерян, украден или уничтожен во время путешествия.

## ПОМОЩЬ В ЭВАКУАЦИИ

Зарегистрированный аккаунт внутри системы STEP гарантирует, что пользователь находится в базе данных граждан США, посещающих конкретную страну. В случае возникновения экстренной ситуации (землетрясение, цунами, ураган, гражданские беспорядки) он автоматически попадет в списки тех, кого будут учитывать при составлении планов эвакуации.

Кроме того, есть и обратная услуга — предоставление информации о кризисах и чрезвычайных ситуациях в домашнем регионе, в США. В данном случае имеются в виду в первую очередь природные катаклизмы, например традиционные для восточного побережья США ураганы. Как указывается, учетная запись Smart Traveler Enrollment позволяет консульствам по всему миру связываться с гражданином, что позволяет иметь резервные средства связи в случае реальной чрезвычайной ситуации.

Вот как один из пользователей программы STEP описывает на форуме путешественников случай, когда программа STEP реально помогла: *«Это произошло во время конфликта между Израилем и Ливаном. Женщина-американка преподавала в школе в Ливане, прямо посреди зоны военных действий. Поскольку она зарегистрировалась в программе, посольство США смогло найти ее, связаться с ней и организовать ее эвакуацию из-под перекрестного огня на паром, который шел на Кипр. Все сработало именно так, как рекламировалось, и, возможно, это спасло ей жизнь. Кроме того, я знаю, что во время поездки в Мехико для участия в отборочном матче чемпионата мира (по футболу) некоторые американские болельщики, которые зарегистрировались в системе, получили от посольства сообщения, что им лучше находится внутри гостиницы во избежание столкновений с недисциплинированными местными жителями. Очевидно, что война в Западной Европе маловероятна, но стихийные бедствия могут произойти где угодно; землетрясения и вулканы происходят везде. Лично я никогда не пользовался услугой для поездок в Европу, но зарегистрировался для некоторых моих поездок в Азию и для моей предстоящей поездки в Северную Корею. Несмотря на то что у США нет посольства в Пхеньяне, они передадут информацию*

в посольство Швеции, которое работает с запросами граждан США»<sup>8</sup>.

Резюмируя после самостоятельной и добровольной регистрации гражданина с предоставлением информации о сроках пребывания в зарубежных странах, в работе сотрудников консульских служб Госдепартамента США есть три взаимосвязанных этапа. Этап первый — мониторинг ситуации в стране, выполняемый силами компетентных сотрудников посольства, отслеживание критических инцидентов. На втором этапе посредством слаженной внутренней коммуникации происходит формирование информационного сообщения, здесь важнее всего оказывается профессионализм сотрудников по связям с общественностью. Третий этап — непосредственно автоматизированная рассылка (основной используемый канал — электронная почта граждан) информационного сообщения по базе данных зарегистрированных в системе STEP обладателей американского паспорта.

\* \* \*

В случае американской системы STEP как основного на 2019 г. государственного инструмента оказания цифровой консульской помощи гражданам, находящимся за рубежом, — перед нами несколько модифицированный, но все же узнаваемый стандарт маркетинговой коммуникации. Её автоматизированная версия широко используется бизнесом и называется CRM (система управления отношениями с заказчиком); наиболее известное ИТ-решение продается под торговой маркой “Salesforce CRM”. Но в данном случае упор сделан не на рассылке сообщений о распродажах и специальных акциях в магазинах, а на информационных услугах, призванных помочь предотвратить наступление тяжелых последствий экстренных ситуаций. Аналогичные программные алгоритмы используются при СМС-рассылках МЧС РФ, только в случае посольства имеет место более четкое таргетирование — только по находящимся на территории страны/региона/города гражданам своего государства. Большим плюсом этой системы является легкость распространения информации о ней через рекомендации на сайтах с советами для путешественников (см., например, [11]). Минусом же всей системы является то, что в случае возникновения перебоев в самой сотовой связи доставка сообщений через Интернет может оказаться невозможной. Падение сотовой связи, вероятно, не только в условиях землетрясения, урагана или цунами, но и в условиях террористической атаки. Перебои с электричеством могут дополнительно усугубить ситуацию. Цифровой контакт с посольствами и консульствами в таких условиях может быть крайне затруднен.

## ЛИТЕРАТУРА / REFERENCES

1. Adesina, O. S. Foreign Policy in an Era of Digital Diplomacy. *Cogent Social Sciences*. March 1, 2017. DOI: 10.1080/23311886.2017.1297175
2. Belbey, Joanna. How The State Department Uses Social Media To Help U.S. Citizens Traveling Overseas. *Forbes.com*. January 6, 2018. — URL: <https://www.forbes.com/sites/joannabelbey/2018/01/06/how-the-state-department-uses-social-media-to-help-us-citizens-traveling-overseas/#42c767266b14>
3. Bjola, Corneliu; Holmes, Marcus. *Digital Diplomacy: Theory and Practice* Routledge, 2015.
4. Heine, Jorge. From club to network diplomacy. *The Oxford Handbook of Modern Diplomacy*. 2016.
5. Hocking, Brian; Melissen, Jan. *Diplomacy in the Digital Age*. Clingendael, Netherlands Institute of International Relations, 2015.
6. Okano-Heijmans, Maaik; Caesar-Gordon, Matthew. Protecting the Worker-Citizen Abroad: Duty of Care Beyond the State? *Global Affairs*. Vol. 2. 2016. Issue 4. P. 431–440. — DOI: 10.1080/23340460.2016.1245388
7. Manor, Ilan. *Are We There Yet: Have MFAs Realized the Potential of Digital Diplomacy? Results from a cross-national comparison*. Brill Research Perspectives E-Books Online, 2016. — DOI: 10.1163/9789004319790
8. McLuhan, Marshall. *Understanding Media: The Extensions of Man* (In Russ.: Маклюэн М. *Понимание Медиа: внешние расширения человека*. — М.: Кучково поле, 2003).
9. Melissen, Jan; Caesar-Gordon, Matthew. “Digital diplomacy” and the Securing of Nationals in a Citizen-Centric World. *Global Affairs*. Vol. 2. 2016. Issue 3. P. 321–330. — DOI: 10.1080/23340460.2016.1239381
10. Okano-Heijmans, M. Consular Affairs. *The Oxford Handbook of Modern Diplomacy*. 2013.

<sup>8</sup> Источник: информационный портал для самостоятельных путешественников Tripadvisor — URL: [https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g187147-i14-k9548546-US\\_State\\_Department\\_Smart\\_Traveler\\_Enrollment\\_STEP-Paris\\_Ile\\_de\\_France.html](https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g187147-i14-k9548546-US_State_Department_Smart_Traveler_Enrollment_STEP-Paris_Ile_de_France.html) (Пер. с англ. яз. — К. Е. Петров).



11. Parode, Nancy. *How to Register Your Trip with the US Department of State*. 2019. Updated 06/17/19. – URL: <https://www.tripsavvy.com/how-to-register-your-trip-with-department-of-state-2972964>

KIRILL PETROV

## DIGITAL DIPLOMACY AND US CONSULAR ASSISTANCE

**Kirill E. Petrov**, PhD (Political Science),  
Senior Researcher, Center for Political Elites Studies,  
Institute for International Studies, MGIMO University.  
E-mail: orkir@mail.ru

**Summary.** The paper discusses the digitization of diplomacy and the consular assistance at the present stage of the communication technologies development. Globalization, and especially the rapid development of the mass media and social media has affected almost every citizen. This process allowed the Foreign offices to come closer to resolving the issue of smart personal communication with nationals who are abroad. The first part of the paper analyzes the possibilities of using the power of the modern social media by the Ministries of foreign affairs to create and maintain effective crisis communication. The second part of the article focuses on the analysis of a digital consular assistance to nationals at home and abroad using the example of a specialized application created by the US Department of State.

**Keywords:** consular assistance, digital diplomacy, digitization, foreign ministries, social media.