

La deliberación electrónica como proceso argumentativo

Electronic deliberation as an argumentative process

Javier González del Castillo
javiergdelcastillo@gmail.com
Universidad Complutense de Madrid
Madrid, España

Fecha de recepción: 22-08-18

Fecha de aceptación: 06-11-18

Resumen: Toda buena deliberación —tradicional o electrónica— exige apoyarse en una correcta teoría de la argumentación. En palabras del profesor Vega Reñón, entenderemos que una argumentación es una manera de dar cuenta y razón de algo a alguien, en el curso de una conversación, o ante alguien (pongamos un auditorio, un jurado, un lector), en determinados marcos y contextos del discurso. El objetivo del artículo es mostrar algunas de las ventajas y desventajas más reseñables en la deliberación electrónica que se apoya en las nuevas tecnologías. Las plataformas electrónicas permiten formular debates, realizar propuestas, comentar, editar las conversaciones, moderar los foros y, en última instancia, apoyar una propuesta formal. Las últimas investigaciones sugieren que la madurez tecnológica está alcanzando un estadio que abre las puertas de un nuevo paradigma de deliberación y argumentación electrónicas.

Palabras clave: Argumentación; deliberación; democracia; participación; tecnología.

Abstract: All good deliberation —traditional or electronic— requires relying on a correct argumentation theory. In the words of Professor Vega Reñón, we understand that an argument is a way of giving count and reason of something to someone in the course of a conversation. The objective of the article is to show some of the most remarkable advantages and disadvantages in electronic deliberation supported by new technologies. Electronic platforms allow to formulate debates, make proposals, comment, edit the conversations, moderate the forums and, finally, support a formal proposal. The latest research suggests that technological maturity is reaching a stage that open a new paradigm of electronic argumentation and deliberation.

Keywords: Argumentation; deliberation; democracy; participation; technology.



1. Ventajas y desafíos de la deliberación electrónica

Da Silveira (2001: 189 y ss.), doctor en filosofía y director del programa de Gobierno en la Educación en la Universidad Católica de Uruguay, es crítico con una democracia electrónica. Al estudiar estos problemas de gestión, señala lo siguiente:

El camino que conduce a la democracia representativa empieza entonces con una fuerte voluntad de inclusión que va acompañada de una constatación realista: el pueblo entero no puede gobernar directamente. No es posible que millones de personas (ni aún muchas decenas de miles) participen regularmente en la toma de las innumerables decisiones que implica el funcionamiento de todo un estado. En consecuencia, o bien gobierna directamente una minoría que tiene el monopolio de los derechos políticos, o bien ponemos el gobierno en manos de representantes elegidos por todo el pueblo [...]. Una verdadera “democracia electrónica” no podría reducirse, pues, a un simple mecanismo de consulta online. Lo que haría falta es crear un sistema que pusiera a los ciudadanos en condiciones de intervenir en la elaboración de la propia agenda. Podría pensarse, por ejemplo, en la creación de grandes foros electrónicos (inmensas salas de chat).

La deliberación electrónica se realiza en plataformas electrónicas que permiten formular debates, realizar propuestas, comentar, editar las conversaciones, moderar los foros y, en última instancia, apoyar una propuesta formal. Todas estas características de deliberar en un entorno digital entraña una serie de ventajas entre las que destaco:

- *Rigor de lo escrito.* Cuando se participa en foros electrónicos, lo que se exprese quedará escrito (normalmente a escrutinio público). Esto exige un mayor rigor y compromiso a la hora de expresar una propuesta. En una conversación hablada, se puede banalizar o usar expresiones que no ayuden a clarificar una idea. Incluso poniendo el mejor de los empeños, al hablar es imposible tener la posibilidad de editar, corregir y perfeccionar el discurso. En cambio, en un mensaje escrito cabe la posibilidad de poder expresar con mayor rigor y de reformular las ideas hasta que queden suficientemente comprensibles, bien estructuradas y orientadas hacia una conclusión formal. Por otra parte, la publicidad de un foro electrónico impone un mayor respeto debido al escrutinio público. En una negociación privada puede que se quede todo *de puertas adentro* y existan tentaciones de no ser tan cuidadosos en el arte de la argumentación.
- *Participación de perfiles tímidos.* Hay gente que teniendo buenas ideas y estando suficientemente formados, no se encuentran cómodos relacionándose con otras personas. En cambio, estos perfiles más tímidos se encuentran más cómodos a la hora de poder exponer sus ideas tranquilamente desde su teclado.
- *Más intercambio de ideas.* Por una cuestión estadística, si en un debate electrónico participan cientos o miles de personas, la explosión de nuevas ideas sustanciales y colaterales será mayor que si unos pocos deliberantes ponen en común sus puntos de vista. El problema que se deriva en paralelo es justamente la dificultad para gestionar este torrente conexo de argumentaciones en un tiempo razonable.
- *Mayor participación por la flexibilidad digital.* Se puede participar en foros electrónicos desde pequeños ratos que se tengan y ubicuamente (desde el móvil, el sofá...). Las plataformas deliberantes permiten conversar asincrónicamente. Esto aporta una mayor flexibilidad y anima a posibles deliberantes a participar de acuerdo a su agenda. No es necesario acudir a debatir en persona en un lugar concreto a una hora fijada. Al contrario, las propuestas suelen tener una ventana de varias semanas para que todo aquel que esté interesado pueda consultarlas, investigarlas y, en su caso, participar en ellas.



- *Economía*. Es mucho más barato poder gestionar a participantes online que presencialmente: pago de viajes, dietas, alojamientos... Schuler (2009) señala, en este sentido, que, aunque el requisito para un acceso electrónico a una deliberación online exige altos costes (equipos, interconectividad, comunicaciones, seguridad...), pueden ser compensados por el ahorro debido en el transporte, por ejemplo, entre personas que viven a miles de kilómetros.

Por otro lado, la tecnología no puede resolver todos los problemas. Es más, puede agravarlos o, al menos, mantenerlos en el mundo online como ya existen en la esfera tradicional. Para neutralizar esta amenaza, debemos guiar el proceso ya que, como sostiene Mancini (2014), el problema no es tanto tecnológico como cultural. Algunos de los desafíos que habrá que analizar con cuidado son los siguientes:

- *(In)formar*. Es imprescindible publicitar a la ciudadanía las bondades de las nuevas plataformas de participación. No sólo eso, es necesario acercar dichas plataformas con unas guías básicas de uso. De esta manera, se será mucho más eficiente. Algunas de estas cuestiones tendrán que ver con: a) *estilos de escritura*: ser precisos y rigurosos en la exposición, mantener una cordialidad y educación por otros puntos de vista. Esto es esencial ya que el “anonimato” o no estar delante de la otra persona puede encender posiciones faltando a la educación y a una racionalidad mínima; b) *búsqueda de foros parecidos*. Antes de iniciar un nuevo debate, es interesante realizar una búsqueda de los términos más importantes en la plataforma de deliberación electrónica. A buen seguro, si el asunto a tratar es de trascendencia colectiva, otro ciudadano habrá podido plantear un hilo relacionado previamente. Es más eficiente conocer lo que ya han escrito otros para, o bien constatar que ya cumple mis expectativas o bien matizar su intervención. Además, estas plataformas permiten ponerse en contacto mediante mensajes privados. Con ello, se puede enriquecer una postura de manera privada mejorando la propuesta inicial. Además, en caso de no llegar a alguna sinergia, todo lo anterior sirve para plantear un hilo personal que complemente o aporte una nueva perspectiva (con la seguridad de que es novedoso).
- *Proporcionalidad de uso*. ¿Qué preguntar y cómo articularlo? No se puede preguntar de cualquier manera. La ética cobra especial importancia. Los poderes públicos tienen cierto margen de maniobra para poder influir soterradamente en la consulta pública. La manera en que se formula una cuestión puede inducir a una cierta respuesta. Los mecanismos maliciosos lingüísticos en este sentido son múltiples y han existido siempre. Desde los sofistas hasta los profesionales del *marketing* moderno pueden ser los peores aliados para una democracia electrónica que se pretende abierta y participativa. La filosofía tiene un espacio fecundo para intervenir en la buena disposición de los representantes en este sentido: confeccionando códigos deontológicos, mediante comisiones de ética que puedan revisar e incluso sancionar comportamientos que se desvíen de un comportamiento digno.
- *Participación electrónica con efectos vinculantes*. Hasta ahora, la tecnología se estaba relegando a empoderar al pueblo con un único fin informativo. Por ejemplo, se habilitan canales que permiten comunicarse con los poderes públicos, se publican blogs donde se comparten ideas o incluso denuncias sobre incorrecciones públicas o privadas etc. Todo esto, bajo *cierto control*, ha servido durante los primeros años del siglo XXI para solventar la crisis de la representación: el pueblo, mediante el uso de las TIC se sentía *escuchado* y podía expresarse de nuevas formas que antes eran muy complicadas. Sostengo que, estando inmersos en el siglo XXI, es claramente insuficiente. La sociedad demanda



no sólo hablar, sino ser escuchada con efectos jurídicos. Para ello, la participación o, al menos, una parte de la misma, tiene que tener consecuencias materiales de los poderes públicos. Por supuesto, bajo un marco controlado. Las propuestas populares electrónicas deberán de ser revisadas y acompañadas por estudios de viabilidad técnica y económica que los gobiernos deberán de realizar. En todo caso, con voluntad política, aunque se rechacen varias propuestas de manera motivada, al menos, servirá para que los ciudadanos puedan aprender mejor sus límites. También será de buen provecho a los poderes públicos para sentir mejor las necesidades reales de la ciudadanía. La mejora continua en este sentido producirá, a medio plazo, mejores propuestas. Una de las plataformas más destacables es *Agora Voting* usada, por ejemplo, por el grupo político PODEMOS, en España. La seguridad informática debe llegar a un compromiso entre poder ser funcional y, al mismo tiempo, mantener unos criterios de seguridad. *Agora Voting* ha evolucionado a otra plataforma menos restrictiva: *Nvotes*¹. Esta plataforma se basa en una autenticación basada en correo electrónico o por SMS (abandonando una posición más garantista usando certificados electrónicos)². Otra plataforma pionera en la implantación de la identificación digital fue *Ágora Ciudadana*. Se basa en criptografía de clave asimétrica para asegurar la identificación digital segura. Según Robles (2011):

El esquema de seguridad del sistema de votaciones de *Ágora* se basa en la autenticación y firmado de los votos mediante DNIe y un sistema criptográfico de votaciones basado en Mixnets, cifrando el voto mediante claves ElGamal. [...] Lo primero que

ocurre para crear una votación es que se establecen una serie de autoridades de las cuales dependerá el secreto del voto.

- Según Alonso (2016) los anteriores ejemplos estarían en el primero de los dos tipos que distingue: blogs y comentarios en medios digitales. El segundo tipo al que se refiere son las redes sociales. Una de las características más relevantes es la estructura férrea que imponen estos medios. Por ejemplo, Twitter permite un uso máximo de caracteres y una inserción de elementos multimedia controlada. Ciertamente, desde un punto de vista argumental, supone un cambio en comparación con medios tradicionales de argumentación. En estos, había más flexibilidad para *saltarse* las normas consensuadas. La tecnología, en este sentido, impone un canal de expresión más formal. Dentro de las redes sociales, Alonso señala (en particular en Twitter) que existe la posibilidad de una deliberación digital a través de hilos, *retweets* y menciones. En contraposición a Da Silveira —que niega casi cualquier atisbo de deliberación por medios digitales—, Alonso arroja un nuevo punto de vista más esperanzador. Distingo dos argumentos en este sentido. El primero, de carácter teórico, señala que Twitter es un reflejo público de los debates tradicionales que se producen en algunos escenarios informales (en una cafetería, en el trabajo, etc.). El segundo, de carácter empírico, señala que sí que existen algunos debates fecundos en Twitter. Alonso (2016: 14) concluye que el trabajo de clarificar posiciones a favor y en contra en una argumentación digital será “en el mejor de los casos, un ejemplo de técnica mixta, con un uso relevante del análisis experto y la ayuda de las herramientas automáticas”.
- *Un voto electrónico garantista y funcional*. Todo debate electrónico —que no sea un puro ejercicio teórico— tiene, como último paso, el poder alcanzar una propuesta

1 Se indica en su página web: “Agora Voting es ahora nVotes”. Disponible en: <https://nvotes.com/agora-voting-redireccion/>

2 Más detalle en la Página web nVotes. Disponible en: <https://nvotes.com/doc/en/election-creation/authentication/>

formal. Esta deberá ser apoyada o rechazada en función de diferentes criterios. Para ello, se han de habilitar mecanismos de voto electrónico. La mayoría de los países que han incorporado o han intentado implantar el voto electrónico (presencial o telemático) se han encontrado con serias dificultades. La mayor parte de ellas tiene que ver con la identificación electrónica. Todos los escenarios actuales han tenido que decidir entre una solución garantista o funcional. Cuando se ha decidido apostar por cubrir los aspectos jurídicos y tecnológicos —mediante el uso de certificados electrónicos, por ejemplo— se ha topado con las dificultades relativas a la brecha digital. Por el contrario, al procurar establecer una plataforma con vocación global de fácil acceso y uso, se han tenido que rebajar las exigencias de seguridad (por ejemplo, permitiendo la inscripción con una simple verificación de correo y móvil).

2. La deliberación electrónica exige una argumentación digital

Toda buena deliberación —tradicional o electrónica— exige apoyarse en una correcta teoría de la argumentación. En palabras del profesor Vega (2003: 11), entenderemos que una argumentación es “una manera de dar cuenta y razón de algo a alguien, en el curso de una conversación, o ante alguien (pongamos un auditorio, un jurado, un lector), en determinados marcos y contextos del discurso”. La deliberación electrónica necesita de las mismas perspectivas clásicas argumentativas: lógica, la dialéctica y la retórica. No debemos de ocultar la necesidad de adaptarlas al ecosistema digital.

Vega y Olmos (2011: 61) señalan para la primera perspectiva que “un buen argumento desde el punto de vista lógico consistiría en algún tipo de prueba capaz de sentar su conclusión sobre la base de las premisas con arreglo a las condiciones propias del nexo inferencial entre ellas”. La deliberación electrónica, basada eminentemente en participaciones por escrito en plataformas de participación, exige un sobre esfuerzo a la hora de armar el argumento.

Cada entrada en un foro electrónico puede ser leída y respondida por cientos o miles de personas. La consecuencia de no realizar este esfuerzo y usar una lógica argumentativa débil o porosa, es que será rápidamente detectada y neutralizada dando lugar a una avalancha de refutaciones electrónicas. Poder matizar y responder a las mismas se vuelve inmanejable cuando nos encontramos en entornos digitales de participación masiva. Por el contrario, en un medio tradicional de deliberación cara a cara en el que se acompaña a la lógica con aspectos relacionados con la retórica (imagen, tono de voz, gestualidad...) se puede corregir y enriquecer el mensaje que se quiere tratar.

En cuanto a la segunda perspectiva, “la dialéctica envuelve no sólo una interacción o confrontación entre dos o más agentes discursivos —en el caso límite, uno desdoblado contra sí mismo—, sino ciertas reglas de procedimiento que velan por el curso correcto y por el buen fin del debate” (Vega y Olmos, 2011: 61). Para guiar un proceso argumental, el profesor Vega (2003: 126 y ss.) indica una serie de pautas entre las que destaco:

Ningún participante debe impedir a otro tomar su propia posición. [...] Quien sostenga una tesis, está obligado a defenderla. [...] La defensa igualmente debe referirse a ella. [...]. Todo interlocutor puede verse obligado a reconocer sus premisas. [...] Debe considerarse que una tesis o una posición ha sido defendida de modo concluyente si su defensa ha consistido en argumentos derivados de un punto de vista común. [...] Debe considerarse que una tesis o una posición ha sido defendida de modo concluyente si su defensa ha consistido en argumentos correctos. [...] El fracaso en la defensa debe llevar al proponente a retractarse de ella. [...] Las proposiciones no deben ser vagas.

La dialéctica electrónica exige ser incluso más rigurosos en la interacción con el interlocutor. Estos pueden ser (potencialmente), en una plataforma de participación, millones de ciudadanos. Evidentemente, si la participación es muy numerosa, va a ser muy complicado poder mantener una



dialéctica completa. Pero incluso reduciendo el número a unos pocos interlocutores, mantener una correspondencia pertinente y referida a la exposición concreta se vuelve complicado. Ser precisos y respetuosos obliga a concretar en los puntos exactamente en los que se quiere argumentar: se pueden añadir comentarios e, incluso, propuestas de cambio para ser aceptadas o rechazadas automáticamente³. Si bien es complicado cumplir las pautas dialécticas en el mundo presencial, aún lo es más en la deliberación electrónica. De aquí surge la necesidad de una figura esencial: el moderador.

La dialéctica electrónica exige la aparición del moderador para una gestión dinámica eficiente de la plataforma electrónica (Wright, 2009: 246):

[...] las nuevas tecnologías no producen, sin embargo, condiciones ideales para el debate de manera determinística. Hay muchos problemas potenciales como los debates polarizados o encendidos. Los moderadores, que es algo que se sugiere a veces, son cruciales para moldear el potencial democrático de los debates online.

Ciertamente, Internet permite expresarse con más informalidad que en otros medios. Esto degenera, en ocasiones, en una suerte de voces (o gritos) electrónicos en los que es complicado manejarse y alcanzar contenido inteligible. El moderador debe intervenir en estos casos para poder censurar comentarios inapropiados y reconducir el foro hacia derroteros más fructíferos. Una pregunta que surge es esta: ¿hasta qué punto debe limitar la libertad de expresión un moderador? Existen dos modelos básicos: a) uno autoritario en el que el moderador elimina cuanta información considere inapropiada

no teniendo que dar explicaciones⁴; y b) otro modelo más interactivo en el que el moderador ayude mediante la persuasión a una reconducción conductual⁵. Existe un cierto miedo por una intervención abusiva de este rol. Scott Wright se pregunta en este sentido ¿qué perfil debe tener un moderador? ¿Independiente, experto en política, incluso podría ser un software imparcial? Parece existir un cierto consenso en las distintas funciones que debe desarrollar: estimular la participación; resolver conflictos (dando o no explicaciones y con potestad para eliminar a otros roles o comentarios); dar la bienvenida a nuevos interlocutores... La casuística es tan grande que considero poco fructífero configurar apriorísticamente qué modelo es el mejor. Habrá que valorar ciertas variables para considerar el más adecuado: qué temas se van a tratar (asuntos de trascendencia política exigirán un mayor rigor), qué audiencia potencial va a intervenir (ciudadanos adultos deberían de poder expresarse con educación y rigor), etc.

La tercera perspectiva, la retórica, “fuera de la irracionalidad emotiva [...]” realza aspectos “antes descuidados, en especial los derivados de las relaciones interpersonales de comunicación e inducción que, más allá de los recursos de persuasión, tejen una red de complicidades que pueden co-determinar incluso la índole y la calidad del discurso argumentativo” (Vega y Olmos, 2011: 62 y 63). Esta perspectiva quizás sea la más debilitada en un ecosistema digital. Los rasgos propios de un orador: su imagen, empatía, prosodia, y, en generales, habilidades comunicativas se diluyen. En la mayoría de los casos, se premiará un saber expresarse electrónicamente que, en muchos casos, se reducirá a su manera de escribir. La retórica digital realza la capacidad de expresión escrita para

3 Los editores de texto modernos como Microsoft Word tienen una funcionalidad llamada *Revisa* en el que activando el *control de cambios* se registra cualquier acción (ampliación, modificación, eliminación) de tal suerte que se deja preparado para que el otro interlocutor pueda aceptar o rechazar cualquier cambio a golpe de clic. Asimismo, también se añade la posibilidad de comentar ciertas partes dejando constancia de quién y cuándo lo escribió. En la práctica, cuando hay más de unos pocos colaboradores, se vuelve de difícil manejo.

4 Este modelo es el típico de instituciones que tienen una regulación más férrea. Como ejemplo podemos encontrar el *The Downing Street Website*. Según Coleman, Hall y Howell (2002). En este tipo, la moderación silenciosa puede crear una atmósfera conspirativa debido a la eliminación de mensajes sin ninguna explicación.

5 Scott Wright pone como ejemplo el *The e-democracy Forum* en el que se procura fomentar la participación entre ciudadanos e instituciones manteniendo una retroalimentación y alentando las buenas prácticas.

seducir, persuadir y convencer. El auditorio, ahora electrónico, enfatizará dos aspectos: la accesibilidad y la usabilidad de la plataforma. En este punto es esencial minimizar la brecha digital y permitir que los contenidos puedan ser accedidos por todos los colectivos. Asimismo, es fundamental una navegación intuitiva que ayude a alcanzar los contenidos fácilmente. La audiencia sufre un cambio cuantitativo tan brusco, al poder disponer cientos o miles de debates abiertos, que puede ser abrumador. En un entorno presencial, la audiencia suele estar formada por grupos reducidos (decenas o centenas de personas). En casos muy concretos (mítines, conciertos...) podrían ser miles. En todo caso, no puede competir con una audiencia electrónica potencial de cientos de miles o millones de participantes.

En resumen, deliberar es un ejercicio de negociación que implica una serie de cualidades relacionadas con la teoría de la argumentación. De la mano del profesor Vega, se ha indagado la lógica, la dialéctica y la retórica como dimensiones esenciales de un discurso. Ciertamente, la deliberación electrónica supone un esfuerzo en una nueva argumentación digital en la que la participación masiva es un factor determinante. Existen críticas bien fundadas acerca de la dificultad intrínseca de poder debatir entre cientos de hilos diferentes y con miles de participantes en una plataforma electrónica. Sin embargo, nuestra investigación arroja un estado de mayor madurez suficiente para abordar nuevos paradigmas de argumentación y de deliberación electrónicas.



Bibliografía

- ALONSO, E. (2016). El estudio de la argumentación en los medios digitales. Herramientas y metodología. *Dilemata*, vol. (22), 121-135. Recuperado de: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/677790>
- COLEMAN, S., HALL, N y M. HOWELL. (2002). *Hearing Voices: The Experience of Online Public Consultations and Discussions in UK Governance*. London: Hansard Society.
- DA SILVEIRA, P. (2001). “Cambio tecnológico y representación ciudadana: ¿es deseable la democracia electrónica?”. En L. GIOSCIA. (ed.), *Ciudadanía en tránsito* (pp. 189-207). Montevideo: Banda Oriental/Instituto de Ciencias Políticas de la Universidad de la República.
- MANCINI, P. (Productor). (2014). *¿Cómo actualizar la democracia en la era del Internet?* [TED Talks]. De: https://www.ted.com/talks/pia_mancini_how_to_upgrade_democracy_for_the_internet_era/transcript?language=es
- ROBLES, E. (2011). Ágora Ciudadana, el parlamento virtual. *Security by default*. Recuperado de: <http://www.securitybydefault.com/2011/06/agora-ciudadana-el-parlamento-virtual.html>
- SCHULER, D. (2009). “Online Civic Deliberation with E-Liberate”. En T. DAVIES y S. PEÑA. (ed.), *Online Deliberation. Design, Research, and Practice*. Stanford: CSLI Publications.
- VEGA, L. (2003). *Si de argumentar se trata*. España: Intervención Cultural.
- VEGA, L. y P. OLMOS. (2011). *Compendio de lógica, argumentación y retórica*. Madrid: Trotta.
- WRIGHT, S. (2009). “The Role of the Moderator: Problems and Possibilities for Government-Run Online Discussion Forums”. En T. DAVIES y S. PEÑA. (ed.), *Online Deliberation. Design, Research, and Practice*. Stanford: CSLI Publications.

