



# NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA

Cristina Flesher Fominaya y Roberto Garvía Soto \*

## RESUMEN

Ante la desafección hacia las instituciones democráticas que se observa entre la ciudadanía europea, ha surgido la esperanza de que las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (ICTs) puedan revertir esta tendencia y contribuir a revitalizar el interés y la participación política. En este artículo evaluamos el impacto de los ICTs sobre dos grupos políticos españoles que comparten el deseo de fomentar la participación política democrática, pero que operan en contextos organizativos distintos: un grupo de los movimientos sociales anti-globalización, Consulta Social Europea, y el foro interno de un nuevo partido político, Ciudadanos. En ambos casos se puede observar que, si bien las ICTs pueden idealmente favorecer la participación, las organizaciones políticas tienen que aprender a emplearlas con este fin, dada la gran carga emocional con que se interpretan los mensajes electrónicos, y la dificultad de establecer compromisos y límites a la participación en lo que, teóricamente, es un espacio abierto.

## ABSTRACT

*In the face of the increasing disaffection with democratic institutions manifested by European citizens hope has been placed in the power of New Information and Communication Technologies (ICTs) to reverse this trend and revitalize political interest and participation. In this paper we evaluate the impact of ICTs on two Spanish political groups that shared a desire to increase democratic political participation but operated in different organizational contexts: an autonomous social movement group, European Social Consulta, and the internal forum of a new political party, Ciudadanos. In both cases we found that although ideally ICTs can foment participation, the fact is that political organizations need to learn to use them to this end, given the strong emotional impact of electronic communication and the difficulty in implementing effective limits and guidelines for ICT use in «open» spaces.*

## 1. Introducción

Es un tema de debate común entre los analistas e investigadores el descontento de los ciudadanos con la política. Aunque el sistema de partidos y la democracia siguen contando con el apoyo mayoritario de la ciudadanía europea, también se observa cierto nivel de desafección hacia las instituciones democráticas que se traduce en desconfianza, distanciamiento o escepticismo, cuando no cinismo hacia la clase política y los partidos políticos (Schmitter y Trechsel, 2004:26-27; véase también Kaase y Newton, 1995; Nye, Zelikov y King, 1997; y Norris, 1999). Paralelamente a este tipo de análisis no muy optimistas, ha surgido en la literatura especializada una línea de investigación orientada a evaluar la medida en que las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (ICTs, a partir de ahora) pueden revertir esta tendencia y contribuir de este modo a revitalizar el interés y la participación política.

Así, dentro de la literatura sobre los movimientos sociales, se ha señalado que las ICTs pueden aumentar su eficacia política al facilitar la transmisión de la información, la coordinación de sus miembros, la extensión transnacional de sus actividades, el desarrollo de múltiples formas de activismo alternativo y el aumento relativo de su capacidad de influencia política (Carty,

\* Universidad Carlos III de Madrid.

2002; Froehling, 1997; McCaughey y Ayers, 2003; Van de Donk *et alii*, 2004). Si bien los beneficios de las ICTs para los movimientos sociales son patentes en la comunicación y actividad externa, lo que no queda tan claro es el impacto que tienen en las dinámicas de participación interna, donde los miembros de estos colectivos se reúnen en asambleas no virtuales, sino reales. Aunque la mayoría de la literatura se muestra optimista en cuanto al «potencial» de las ICTs para fomentar la integración y participación de los activistas (Garrett, 2006; Diani, 2001 y Pickerill, 2004), la verdad es que falta evidencia empírica que indique hasta qué punto éste termina realizándose (Van de Donk *et alii*, 2004).

De la misma manera que en el caso de los ciberooptimistas especializados en el estudio de los movimientos sociales, también entre los estudiosos de los partidos políticos se ha señalado una serie de beneficios que las ICTs pueden reportar no sólo a los mismos partidos, sino a la calidad de la democracia. Se ha señalado que las ICTs pueden nivelar la competición interpartidista al ofrecer a los pequeños partidos la posibilidad de captar la atención y el apoyo de su electorado potencial, al margen de los filtros de grandes medios de comunicación. De modo similar, las ICTs pueden acercar a los votantes a sus partidos y sus líderes, así como a ayudar a militantes a ejercer un control más directo sobre el aparato del partido, favoreciendo de este modo la rendición de cuentas y la democracia interna. La evidencia disponible, sin embargo, sugiere que este potencial todavía está lejos de realizarse. Estudios comparados de las páginas de Internet de los partidos indican que antes que procurar el debate interno entre los líderes y las bases, o la comunicación horizontal entre los miembros del partido, la aplicación prioritaria de las ICTs consiste en aumentar la afiliación y los recursos económicos, así como ofrecer información, de arriba a abajo, sobre propuestas y actividades del partido, y procurarse apoyos especialmente en periodos electorales (Ward, Gibson y Nixon, 2003; véase también Trechsel, Kies, Méndez y Schmitter, 2003 sobre los partidos europeos; y Cuhna, Martín, Newell y Ramiro, 2003 sobre los partidos del Sur de Europa).

Un caso ejemplar de todo esto es el de los foros internos. Idealmente, y allí donde consiguen mantenerse, estos foros dan a los afiliados la oportunidad de contribuir a elaborar las propuestas y estrategias políticas del partido, de debatir sobre ellas, analizar su éxito o fracaso, y elaborar otras nuevas. Son muy pocos, sin embargo los partidos que llegan a abrir un foro interno, o a mantenerlo una vez que lo han puesto a disposición de los afiliados. Así, por ejemplo, el Partido Social Demócrata portugués terminó cerrando su foro, del mismo modo que Refundación Comunista de Italia, o *Synaspismos*, un partido griego de izquierdas. Un foro interno puede convertirse en una ventana abierta para uso de partidos rivales, que pueden airear las disputas que se pueden suceder dentro del partido y magnificarlas en su propio beneficio. Por otro lado, no es asunto fácil convertir el foro en una herramienta útil para el debate, una vez que los filtros de entrada son mínimos y unos pocos participantes pueden reventarlo (Cuhna, Martín, Newell y Ramiro, 2003:82; y Villalba, 2003:134). Es por estas razones que los foros internos suelen tener una corta esperanza de vida. Una vida gris, por otro lado, al verse comúnmente supervisados por un liderazgo empeñado en definir *ex ante* los temas y límites del debate (Ward, Gibson y Nixon, 2003:31).



En las siguientes páginas se van a utilizar dos casos: el grupo promotor de Madrid del movimiento Consulta Social Europea y el foro interno de Ciudadanos–Partido de la Ciudadanía, para explorar con cierto detalle el impacto real de las ICTs en estas dos organizaciones. La metodología empleada ha sido de tipo etnográfico, basada en el análisis de los mensajes electrónicos de las lista de correos de la Consulta Social durante los años 2002-2005 y la relación de entrevistas a algunos de sus participantes más activos, así como del tráfico del foro interno de Ciudadanos de enero a septiembre de 2007. Más en concreto, el análisis se centrará sobre el efecto de la lista de correo sobre la calidad del debate democrático y participación en el movimiento social, y las tácticas del *trolling* en el foro interno del partido.

## 2. Listas de correo, participación y democracia en la Consulta Social Europea

La Consulta Social Europea era un movimiento social crítico con la democracia representativa, cuyo objetivo era crear una red trans-nacional que sirviese de soporte para defender modelos de democracia participativa alternativa y experimentar con ellos (referenda populares, etc.). La Consulta surgió al calor del exitoso referendo popular RCADE (Red Ciudadana para la Abolición de la Deuda Externa) de 2000 y contó con el apoyo de diversos colectivos de los movimientos sociales en España y en otros puntos de Europa, entre ellos el AGP (Acción Global de los Pueblos). Los dos más importantes de este movimiento fueron los grupos de Barcelona y Madrid. Si bien el primero era receptivo u optimista con respecto al uso de las ICTs en la arena política, el de Madrid lo era menos. De hecho, el grupo de Madrid, sobre el que centran las siguientes páginas, se mostraba más confiado en la capacidad de regeneración democrática de las asambleas que del ciberespacio, que, a su entender, no debía servir para la deliberación y toma de decisiones, dado el acceso desigual a las nuevas tecnologías por parte de la población. Aún así, este grupo creó una lista de correo que, como se verá inmediatamente, sólo sirvió para exacerbar viejos problemas y crear otros nuevos. Se trataba de una lista cerrada y no moderada, y por tanto los problemas relacionados con el anonimato o la moderación no entraron en juego en este caso.

Aunque teóricamente se trataba de un grupo asambleario «horizontal», M\* era el líder *de facto*, tal como se manifestaba en las asambleas que el grupo celebraba periódicamente. Esta posición de liderazgo se desplazó también al ciberespacio, donde M\* pasó a dominar la lista de correo en virtud de la mayor frecuencia y amplitud de sus mensajes. Su nivel de actividad fue un desincentivo a la participación de otros. Así, tal como cuenta F\*:

«Todas las semanas veía los mensajes de la lista. Veía esos mensajes [de M\*] tan largos y densos y pensaba: ‘¡Joder! Si alguien sale con una propuesta de tres páginas, ¿qué voy a proponer yo?’».

Aunque M\* estaba convencido de que estaba haciendo una contribución importante al grupo, todo indicaba que, en realidad, estaba desincentivando la participación de otros miembros. El problema no sólo era la frecuencia y longitud de sus mensajes, sino su contenido, denso y fatigoso, alejado del estilo más informal de las asambleas, y que transmitía de forma mucho más evidente que en las asambleas el peso de su autoridad. Con ello, la participación en la lista fue decayendo al paso del tiempo, bien porque otros se sentían intimidados («Yo nunca podría escribir algo así, ¿para que voy a opinar?»; abrumados («Yo no tengo tiempo para escribir tanto»); o alienados («No creo que esos documentos representen la discusión que tuvimos»).

Otro problema asociado al uso de medios electrónicos es el de las decisiones de último minuto, comunicadas por correo electrónico de forma unilateral y burlando la soberanía de la asamblea. Un ejemplo de ello es la decisión de W\*, a quien la asamblea le había encargado la organización de una reunión internacional, de posponerla a fechas posteriores en virtud de serie de razones particulares que, en ningún caso, despejaban la duda de que W\* seguía una estrategia de hechos consumados. Esta decisión no sólo perjudicó la credibilidad de todo el grupo frente a los activistas de otros países, sino que, como cabía esperar, redujo notablemente el nivel de participación a la reunión. Como la decisión daba la falsa impresión de representar la voluntad del grupo de Madrid, también provocó tensiones con el grupo de Barcelona, que consideró que su opinión no se había tomado en cuenta.

En otra ocasión, en una reunión se decidió disolver el grupo y unirse con otro mayor. Algunos de los más veteranos del grupo no estuvieron presentes en esa reunión, y supieron de la decisión allí tomada por un correo enviado por W\*. La decisión se presentó como un hecho consumado. Así relata D\*, ausente de la reunión, su reacción al recibir ese mensaje:

«Acababa de volver de dar una charla en una asociación de vecinos sobre la Consulta. Estaba allí como miembro del grupo, y había sido invitada como tal. Al volver a casa y descubrir que el grupo que acababa de representar ya no existía, me sentí como una idiota. No sólo eso. Sentía que mi opinión no se había tomado en cuenta».

Estas palabras indican que el hecho de haber recibido noticia de esa decisión por correo electrónico tuvo un impacto más desolador. Ver la decisión por escrito le confería cierta autoridad y finalidad. Además, el hecho de estar sola al leerlo aumentó su sensación de aislamiento, y la imposibilidad de discutirlo cara a cara con nadie no hizo más que generar frustración y desengaño. Algo semejante comenta F\*, ausente también de la reunión:

«Estaba realmente sorprendida de la decisión y sentía que no se había contado conmigo, y mucha otra gente pensó lo mismo. Como si mi opinión no contara para nada después de todo ese tiempo».



Estos cambios de convocatoria de última hora comunicados a través de la lista de correo terminaron cobrándose sus víctimas. El problema es que no todos los miembros comprobaban su correo todos los días, o tenían fácil acceso a Internet. O si lo tenían necesitaban tiempo para ajustar sus horarios y poder participar en la asamblea. El resultado, en algunas ocasiones, es que algunos se presentaban a la asamblea para descubrir en ese mismo momento que había sido desconvocada. Esto tuvo un efecto destructivo sobre el grupo. Tal como cuenta C\*, una veterana del grupo:

«Hubo cuatro o cinco reuniones descoordinadas que fueron un desastre y dieron un golpe mortal a todo el proyecto. Gente como X\* y S\* dejaron de venir porque M\* convocaba asambleas y luego no aparecía... Luego hubo algunas cancelaciones a última hora comunicadas por correo electrónico y la mitad de la gente no había mirado el correo... La gente se cabreó porque era una pérdida de tiempo y tenían otras prioridades [...]. Existe este rollo que supone que todos estamos conectados a Internet todo el tiempo. Es absurdo».

Este caso muestra que si bien las ICTs en sí no son responsables de los problemas internos de los grupos de los movimientos sociales, en este caso sí sirvieron para magnificar los problemas existentes y crear algunos nuevos. Más concretamente, el uso irresponsable y no supervisado (en virtud de los principios de la democracia «horizontal») de las ICTs no sirvieron para enriquecer el debate y renovar o, al menos, poner en juicio las posiciones de liderazgo, sino al contrario, para sofocar el primero y reforzar las segundas, lo que terminó por reducir la motivación y la participación hasta agotar las energías del mismo grupo. Dado este ejemplo, es oportuno estudiar el efecto y la utilidad de las ICTs en una organización formal, donde, en principio, cabe esperar un control o supervisión de esas tecnologías.

### 3. El foro interno de Ciudadanos

Ciudadanos–Partido de la Ciudadanía, a partir de ahora C's, es un partido de reciente creación: en julio de 2006 celebró su congreso constituyente. Antes de esa fecha ya contaba con un foro interno, alojado en la asociación que dio paso al partido. Al crearse el partido, y en razón de sus orígenes y orientación política, como se verá inmediatamente, el foro interno se mantuvo.

C's es el fruto de la convergencia de varias organizaciones de la sociedad civil catalana. El núcleo duro C's es el no-nacionalismo y el laicismo identitario, esto es, la defensa de la libre elección por parte de las personas de su propia identidad frente a los proyectos de construcción nacional de los gobiernos catalanes, así como su oposición a lo que se puede llamar la política de «minorización lingüística» (Khleif, 1993) del castellano en las escuelas públicas catalanas. Desde sus orígenes (Santamaría, 1999 y Salmón, 2007), el partido agrupó a individuos de distinta procedencia ideológica: desde antiguos votantes de izquierda, hasta personas más cercanas a los principios del liberalismo político. Esta procedencia diversa, y por poner unas etiquetas siempre confusas, sitúa a C's en lo que en otros contextos se puede llamar la tradición liberal-

laborista; esto es, una corriente no anclada en ninguna de las viejas tradiciones políticas de contornos bien perfilados (como la socialdemocracia o la cristianodemócrata, por ejemplo), sino en otra más vieja, y que da sustento a todas las demás: la visión de la política como un proyecto orientado al mantenimiento y refuerzo de las sociedades abiertas, habitadas por ciudadanos racionales y celosos de su libertad.

Es este punto, precisamente, la seña de identidad de C's, tal como quedó meridianamente claro tanto en los dos manifiestos anteriores a la fundación del partido, en el que esta invocación a la libertad y a la racionalidad (por oposición a cualquier tipo de adscripción o imposición identitaria), lejos de darse por supuesta, se destaca de forma deliberada del resto de contenidos. Así, en la presentación del Primer Manifiesto, y al resumir de forma «precisa y contundente» el proyecto que luego sería C's, se mantiene que:

«De lo que se trata es de sustituir las 'obsesiones' por las 'ideas y el pensamiento', es decir, los prejuicios, las preconcepciones poco fundamentadas y las manías irreflexivas, por la serenidad que proporciona la inteligencia, por aquello que es razonable, justo, prudente y lógico. *Sentido común y razonamiento argumentado* son, precisamente, lo primero que se echa de menos en la vida política catalana» (el subrayado es nuestro).

Un proyecto político que a la hora de resumir su razón de ser apela al «sentido común y razonamiento argumentado» y la defensa de la verdad, no tiene la opción de renunciar a las posibilidades que para el debate tiene un foro interno. Otra cuestión es cómo conseguir que éste cumpla esa función de forma eficaz, y sea capaz de sortear la amenaza siempre presente del *trolling*.

El *trolling* es básicamente una estrategia de engaño (o *impersonation* –Donah, 1999 y Baker, 2001–), cuyo éxito depende de la manipulación de los sobreentendidos que se dan en la comunicación cara a cara acerca de la sinceridad y voluntad de cooperación del interlocutor (Goffman, 1981:78-87; y Brown y Levinson, 1987), con el objetivo de monopolizar la conversación, perturbar la comunicación, la confianza del grupo y, eventualmente, reventar el mismo foro, mediante mensajes insultantes, provocando debates espurios, intercalando *flames* o *banners* disruptivos, o extendiendo rumores que buscan minar la reputación de otros participantes.<sup>1</sup>

Desde sus inicios, el foro interno de C's contaba con un moderador y un protocolo cuyo objetivo era evitar posibles abusos y prácticas de *trolling*. Así, entre otras cuestiones, en este primer protocolo ya se advertía que los «insultos y descalificaciones» no serían tolerados, aunque no se explicitaban mecanismos de sanción contra aquéllos que violaran esta norma. Además, en sus inicios el foro permitía el uso de pseudónimos o *nicks*. Se esperaba que los usuarios mantuvieran un comportamiento responsable de forma espontánea, lo que no sucedió. Al poco tiempo del éxito en las elecciones autonómicas de noviembre de 2006 ya se hicieron notar

<sup>1</sup> En el lenguaje de los foros, un *flame* es un mensaje puramente hostil o insultante sin ningún propósito constructivo. Un *banner* es un mensaje gráfico que ocupa mucho espacio y que sólo busca interrumpir una discusión.



los mensajes derogatorios, agresivos o insultantes hacia otros participantes por parte de algunos usuarios, respondidos con llamadas de auxilio al moderador. Dada esta situación, a principios de 2007 el Consejo de Internet del partido tomó finalmente cartas en el asunto, y aprobó el primer Protocolo de Conducta. En este protocolo se prohibía el uso de *nicks* y se hacía obligatorio, a fin de que cada uno se hiciera responsable de sus propias palabras, que los usuarios utilizaran su nombre real. También se advertía muy específicamente contra otras prácticas típicas del *trolling* como la de reactivar un hilo mediante *banners* o textos irrelevantes. En segundo lugar, se anticipaba que los mensajes con insultos serían modificados o borrados, y se establecía un Régimen Disciplinario según el cual las denuncias darían curso a un expediente que debería examinar un instructor, miembro del Consejo.<sup>2</sup>

Todos estos esfuerzos fueron vanos. Si bien se había conseguido que algunos de los que firmaban con su *nick* abandonaran el foro, éstos crearon un foro paralelo, fuera del servidor del partido, algunos de cuyos mensajes se reproducían en el foro interno de C's. Más importante, los esfuerzos del Consejo resultaron inoperantes tratándose de un partido sin apenas cargos retribuidos, basado el trabajo voluntario y en órganos de decisión colegiados. Ante estas carencias, al Consejo de Internet no le quedó otra opción que volver a apelar al sentido común de los participantes. Así en un mensaje de febrero de 2007, el Consejo observaba:

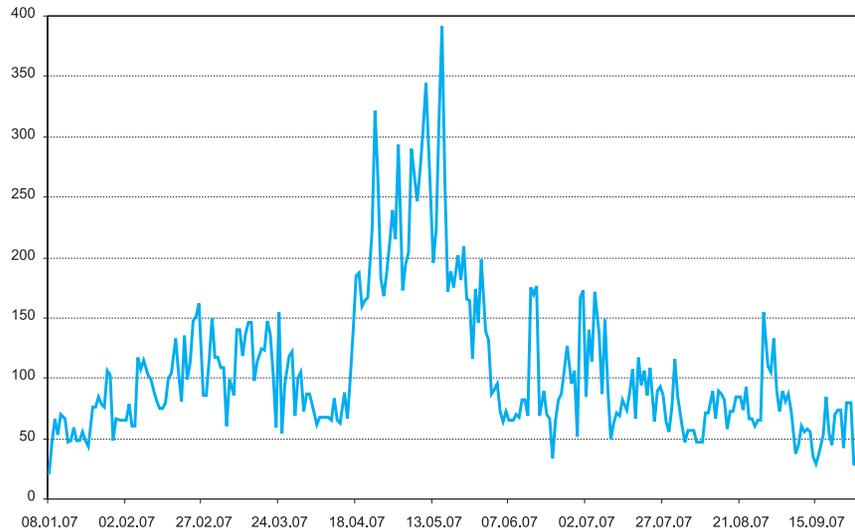
«Con preocupación cómo, en no pocas ocasiones, los legítimos debates políticos acaban convirtiéndose en ocasiones en una trifulca donde priman antes las referencias personales e incluso los insultos antes que las buenas razones y la autocrítica [...]. Por ello, conminamos a los participantes del foro [a demostrar que] somos capaces de construir un discurso crítico y autocrítico sin perder el gusto por el 'juego limpio'».

Estas recomendaciones tampoco tuvieron efecto. El Gráfico 1 muestra el número de mensajes al día colgados en la sección de «Temas Internos», a partir de los «hilos» o temas de discusión abiertos por los participantes que superaron más de 25 respuestas.<sup>3</sup> Como puede observarse, hay una meseta importante en el tráfico de mensajes entre mediados de abril y los días inmediatamente anteriores al II Congreso a principios de junio de 2007. Este aumento se debió al *trolling* dentro del foro.

<sup>2</sup> Según los Estatutos aprobados en el Primer Congreso de 2006, el Consejo de Internet es el encargado de gestionar los espacios web del partido, entre ellos el foro. Se compone de cinco miembros, nombrados por la Ejecutiva (art. 3.4).

<sup>3</sup> El foro interno está subdividido en varias secciones que contienen, a su vez, varios subforos. El Gráfico 1 recoge los mensajes de la sección de «Temas Internos». Esta la sección más visitada por los afiliados, dado que recoge el 48% del total de los mensajes. Para la elaboración del gráfico sólo se han utilizado los hilos o temas con más de 25 mensajes de respuesta, como indicador de que el hilo en cuestión es de debate y no puramente informativo.

**Gráfico 1.**  
**Mensajes al día en el subforo «Temas Internos» del foro de C's. Enero-septiembre de 2007**



Fuente: Foro interno de Ciudadanos. Elaboración propia.

Dos indicadores permiten contrastar esta afirmación. En primer lugar, el número de referencias, llamadas de auxilio o peticiones de intervención al moderador. Si desde primeros de año hasta el 15 de abril hubo 1,1 referencias o llamadas por cada 100 mensajes, en el periodo de meseta esta cifra alcanza el 7,5%. Un segundo indicador viene dado por la información cualitativa que los mismos participantes del foro ofrecen. A este respecto, existen dos listados que servirán aquí para identificar y estudiar las estrategias de quienes se implicaron de forma más activa en las prácticas del *trolling*: uno elaborado por un usuario que advertía contra este tipo de prácticas e identificaba a sus autores, y otro por aquéllos que defendían la legitimidad de las mismas, que evidentemente no identificaban como *trolling*, sino como un ejercicio legítimo de la libertad de expresión.<sup>4</sup> La primera lista incluye 48 y la segunda 35 personas. Si se comparan las dos, hay coincidencia en 21 individuos.

De estos 21 individuos, los tres con mayor nivel de participación, *Ind1*, *Ind2* e *Ind3*, cuentan con 4,92; 4,18 y 3,51 mensajes al día. El primero no es particularmente relevante, en cuanto que gran parte de sus mensajes consisten en *banners* e interjecciones gratuitas. *Ind3*, por su parte, se limitaba en la mayoría de los casos a resumir o copiar y pegar los mensajes de *Ind2*. De esta forma, el análisis siguiente se va a centrar en este último. Y a fin de estudiar la medida en que *Ind2* utilizó prácticas de *trolling* se van a utilizar los indicadores de Adams (1996) y Herring *et alii* (2002), que identifican las pautas comunes de estas prácticas: protestas de sinceridad, *flame baiting* y chantaje ideológico.

<sup>4</sup> El primer listado apareció el 6 de mayo en el hilo «¿Qué hacemos?», y el segundo el 28 del mismo mes, en el hilo «TODOS SOMOS MANUEL... GERARDO... INMA... JESÚS...».



1. El *troll* se presenta haciendo gestos exagerados de sus credenciales y su buena voluntad para debatir. Así, *Ind2* empieza presentándose como un cuasi-fundador del partido:

«Publicado: Mie Jun 14, 2006 11:35 am

»Recuerdo haber sostenido conversaciones sobre este punto en los albores de Ciudadanos, entre otros con \*\*. Barajamos muchas posibilidades...».

Y con una buena disposición a conversar siguiendo las reglas de la honestidad intelectual:

«Publicado: Jue Jun 22, 2006 10:46 am

»Nosotros no hemos llegado hasta aquí profiriendo insultos o consignas, hemos tratado de analizar y argumentar las causas de nuestra realidad política y en ello seguimos».

Los mensajes de *Ind2*, del mismo modo que los de algunas de las 23 personas señaladas más arriba, iban orientados a cambiar el rumbo del C's, a fin de transformarlo en un partido anticatalanista y defensor del nacionalismo español. Para quienes mantenían que ese tipo de posturas no encajaban ni de lejos en el ideario no nacionalista de C's, *Ind2* sólo tenía respuestas incoherentes.

«Publicado: Lun Ene 15, 2007 12:33 am

»[Vivimos] en un mundo lleno de NACIONES, con una organización mundial donde están prácticamente todas. O sea, toda la superficie terrestre está organizada nacionalmente e integrada en una ONU -que tampoco existe y es un invento-, toda la población mundial es 'nacionalista', es decir, NACIONAL, con independencia de que cada uno opine, sienta o padezca. Esto no es opinable, esto es el mundo en el que vivimos, LA REALIDAD».

Aderezadas con buenas dosis de insultos:

«Dom Ene 14, 2007 1:06 pm

»Los que aquí comentan [esto es, quienes le contradicen], unos pocos, no va a ninguna parte, no responde a la realidad [...]. No ofrecen problema ni resistencia, no dan la talla, no tienen categoría, son una anécdota, una reminiscencia, un pensamiento en claro peligro de extinción, un paupérrimo paisaje, una lástima de cerebros y un discurso suficiente, amplia y crecientemente derrotado [...]. Espero no haber ofendido a nadie, y pido excusas por si acaso, no es mi intención».

Cuando no de un reconocimiento más o menos explícito de que tampoco había que tomarsele muy en serio actuando, como estaba, como un *troll*, tal como muestra este comienzo de «argumentación»:

«Publicado: Mie Ene 17, 2007 5:27 pm

»[...] Te voy a ofrecer un ejercicio de claridad, coherencia, modestia, donde dije Diego digo digo, disminución apresurada del énfasis, *contradictio in terminis*, espera no, quise decir lo otro, no eso no vale así no es, lo has entendido mal, no me malinterpretes, si te he visto no me acuerdo y da igual que da lo mismo».

2. Una segunda fase es el *flame baiting*, que consiste en introducir mensajes incendiarios, rumores, sarcasmos, chirigotas o insultos, a fin de monopolizar la atención de la comunidad y trastornar el debate. En este caso, la especialidad de *Ind2* consistía en mantener que todo aquél que no estuviera de acuerdo con sus análisis estaba a sueldo del aparato del partido. Así, comentando los argumentos discrepantes de otro participante, *Ind2* opinaba que:

«Publicado: Sab Feb 10, 2007 2:14 am

»Más que delirante a mí me parece que M\* defiende su puesto de trabajo, si no, no se explica. ¿Está cobrando M\* del partido?, ¿lo sabe alguien? Es que los que cobran son los que hacen estas cosas, salen a manchar el debate, no aclaran nada, no definen nada, no contestan nada, PERO se meten a enmerdar...».

3. Chantaje ideológico. A inicios de marzo, se abrió expediente a *Ind2* por sus repetidos insultos a otros miembros del partido. El expediente sirvió de poco dado que durante este intervalo *Ind3* reprodujo en el foro los mensajes que recibía por correo particular de *Ind2*. Satisfecho por la atención recibida, *Ind2* también la aprovechó para presentarse como víctima y último defensor de la libertad de expresión. En sus propias palabras:

«Publicado: Sab Mar 17, 2007 9:02 pm

»F\*\*, a mí me apoyan miles de personas y yo las apoyo a ellas. El foro se utiliza para lo que cada uno quiera en función de su plena libertad de expresión [...]. Y da la sensación de que tú no sabes bien que es eso de la libertad, me parece que confundas que la libertad de todos es SÓLO lo que tú crees que es la libertad».

Dado que el engaño o impostura del *troll* no puede mantenerse de forma indefinida, a no ser que se conforme con ver cómo su protagonismo va palideciendo o rutinizándose, el *troll* debe ir añadiendo mayores dosis de dramatismo a sus intervenciones en un *crescendo* que suele terminar en su propio desenmascaramiento (Donah, 1999). Esto fue lo que ocurrió en el foro de C's, cuando diez días antes de las elecciones municipales catalanas de 2007, y a poco más de un mes de la celebración del II Congreso, *Ind2* se dirigió a los medios de comunicación denunciando la corrupción del partido. Para muchos afiliados este acto final fue revelador de la auténtica identidad de *Ind2*: si hasta ese momento algunos todavía podían albergar dudas de las intenciones de *Ind2* y seguidores, los ataques públicos al esfuerzo colectivo terminó disipándolas, de modo que ya no era posible mantener la equidistancia o salvar la cara de este usuario.

En cualquier caso, el *trolling* prácticamente desapareció después de la celebración del II Congreso. La normalización del foro y su conversión en lugar de debate civilizado se debe, en primer lugar, a que algunos de los que respaldaron y jalearon el *trolling* de *Ind2* (así como también



algunos que combatieron estas prácticas) presentaron sus candidaturas al Consejo General en el II Congreso y fueron derrotados. Tenían además una opción de salida representada por UPyD, un nuevo partido que parecía recoger, al menos según la interpretación de algunos, el espíritu fundacional de C's (aunque, paradójicamente, y a la vista de la experiencia de C's, este nuevo partido fuera absolutamente reacio a crear su propio foro interno). En segundo lugar, y a la vista de la experiencia pasada, C's se dotó de un nuevo Protocolo de Conducta en los espacios web y un también nuevo Protocolo de Moderación que otorgaba un mayor poder de intervención a los moderadores, lo que permitió que el foro pudiera de nuevo cumplir de forma más satisfactoria su misión. Tanto es así que, a pesar de la experiencia que se acaba de relatar, y en virtud de las razones ideológicas señaladas más arriba, en la reunión del Consejo General del partido de abril de 2008 sólo un consejero, de un total de 63 miembros del Consejo, solicitó seguir el ejemplo de otros partidos y cerrar el foro interno de C's.

## 4. Conclusiones

En este trabajo se ha analizado el impacto de las ICTs en la participación y cohesión en dos organizaciones políticas distintas, un movimiento social y un partido político, que comparten el propósito explícito de fomentar el debate interno y la participación. En ambos casos el impacto de las ICTs en estos dos aspectos parece estar muy lejos de las predicciones e ilusiones de los ciberoptimistas. La existencia de una tecnología potencialmente capaz de estimular el debate y la participación política no implica necesariamente que el uno y la otra terminen beneficiándose de ella. De hecho, lo contrario puede ocurrir, como es el caso de la Consulta, o el periodo estudiado del foro interno de C's. Si en la Consulta, la lista de correo reforzó la jerarquía informal, redujo los incentivos a la participación, magnificó los procesos de exclusión y los conflictos internos, en el foro interno de C's, el *trolling* prácticamente sofocó el debate interno, mermó la confianza del grupo y sus energías, orientadas a dar respuesta a un plan de acoso en que se mezclaban, en un *totum revolutum*, amenazas, rumores e insultos.

Si, idealmente, las ICTs pueden favorecer la participación política, el hecho es que pueden tener un impacto negativo. Tanto más, cuanto más ciegamente confíen las organizaciones políticas en sus virtudes potenciales, cuya realización depende, en último término, del uso que hagan de ellas sus usuarios, así como de las normas y reglas, formales o informales, que la organización se dé a sí misma.

El potencial de las ICT's depende en cualquier caso de una labor de aprendizaje por parte de sus usuarios y promotores. De la misma forma que el éxito de las interacciones cara a cara en una práctica política deliberativa depende de una metodología racional, el uso de las ICT's también requiere la suya, adaptada, en este caso, a la pérdida de información que tiene lugar en la comunicación no verbal y, así, a la ausencia de claves que en el mundo real sirven para identificar el engaño o la impostura.

El ideal de apertura de los espacios virtuales como incentivo a la participación política implica necesariamente el establecimiento de filtros de acceso a estos espacios, en ausencia de los cuales la actividad del grupo queda al albur de quienes, con mayor o menor dosis de lealtad hacia los objetivos del grupo, quieran intervenir en ellos. La facilidad con que puede distorsionarse la información, extender rumores, y amplificar su impacto es otro serio peligro. Y el empleo de moderadores o el cierre de las listas de correos tampoco son una solución definitiva, en cuanto que sus intervenciones siempre pueden dar pie a acusaciones de censura y control político.

En esta labor de aprendizaje deben tenerse en cuenta las particularidades de la comunicación virtual. Si algunas de ellas pueden beneficiar la participación, otras son potencialmente muy peligrosas. Así, McKenna y Bargh (2000), basados en una serie de estudios de las décadas de 1980 y 1990, señalan que los mensajes virtuales tienen una mayor probabilidad de ser malinterpretados y de incentivar conductas hostiles o agresivas hacia otros interlocutores. Ciertamente, la comunicación electrónica tiene aspectos positivos, como la discontinuidad de tiempo y espacio, que da oportunidad de tomarse tiempo para redactar un mensaje, o garantizar que uno no va a ser interrumpido mientras madura su intervención. Pero la verdad, tal como también han demostrado los casos aquí estudiados, es que, antes que aprovechar estas oportunidades, los usuarios interactúan en el mundo virtual siguiendo los ritos y pautas de la comunicación cara a cara (McKenna y Bargh, 2000:66-67).

En resumen, si bien las ICTs pueden idealmente favorecer la participación y el debate de ideas, el hecho es que las organizaciones políticas tienen que aprender a emplearlas con este fin, dada la gran carga emocional con que se interpretan los mensajes electrónicos, y la dificultad de establecer compromisos y límites a la participación en lo que, teóricamente, es un espacio abierto. Y en este proceso de aprendizaje deben tomarse muy en cuenta los aspectos cognitivos y emocionales de la comunicación virtual; el conocimiento, acceso y uso diferencial de estas tecnologías; así como los problemas particulares de regulación de acceso y contenido de estas nuevas herramientas de comunicación, que pueden volverse en contra de esas mismas organizaciones.

## 5. Bibliografía

- BAKER, Paul (2001): «Moral Panic and Alternative Identity Construction in Usenet»; en *Journal of Computer-Mediated Communication* (VII, 1). Disponible en <http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue1/baker.html>
- BROWN, Penelope y LEVINSON, Stephen (1987): *Politeness*. Cambridge, Cambridge University Press.
- CARTY, Victoria (2002): «Technology and Counter-hegemonic Movements: the case of Nike Corporation»; en *Social Movement Studies* (I, 2); pp. 129-146.



- CUHNA, Carlos; MARTÍN, Irene; NEWELL, James y RAMIRO, Luis (2003): «Southern European Parties and Party Systems, and the new ICTs»; en GIBSON, Rachel; NIXON, Paul y WARD, Stephen, eds.: *Political Parties and the Internet*. Londres, Routledge; pp. 70-97.
- DE AZÚA, Félix *et alii* (2007): *Ciudadanos*. Madrid, Editorial Triacastela.
- DIANI, Mario (2001): «Social movement networks: virtual and real»; en WEBSTER, Frank, ed.: *Culture and Politics in the Information Age*. Londres, Routledge; pp. 117-128.
- DONAH, Judith S. (1999): «Identity and deception in the virtual community»; en SMITH, M. A. y KOLLOCK, P., eds.: *Communities in Cyberspace*. Londres, Routledge; pp. 29-59.
- FROEHLING, Oliver (1997): «The Cyberspace 'War of Ink and Internet' in Chiapas, Mexico»; en *The Geographical Review* (LXXXVII, 2); pp. 291-307.
- GARRETT, R. Kelly (2006): «Protest in an Information Society: a review of literature on social movements and new ICTs»; en *Information, Communication and Society* (IX, 2); pp. 202-224.
- GOFFMAN, Irving (1981): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu.
- HERRING, S. C.; JOB-SLUDER, K.; SCHECKLER, R. y BARAB, S. (2002): «Searching for safety online: Managing 'trolling' in a feminist fórum»; en *The Information Society* (XVIII, 5); pp. 371-383.
- KAASE, Max y NEWTON, Kenneth, eds. (1995): *Beliefs in Government*. Oxford, Oxford University Press.
- KHLEIF, B. B. (1993): «Minoritization of Languages in Their Traditional Historical Territories: Issues of Autonomy and Identity in the Nation-State»; en *Sociologica Internationalis* (31); pp. 159-178.
- MCCAUGHEY, Martha y AYERS, Michael, eds. (2003): *Cyberactivism*. New York, Routledge.
- MCKENNA, Katelyn y BARGH., John A. (2000): «Plan 9 from Cyberspace: The Implications of the Internet for Personality and Social Psychology»; en *Personality and Social Psychology Review* (IV, 1); pp. 57-75.
- NORRIS, Pippa, ed. (1999): *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*. Oxford, Oxford University Press.

- NYE, Joseph S. Jr.; ZELIKOV, Philippe D. y KING, David C. (1997): *Why People Don't Trust Governments*. Cambridge, Cambridge University Press.
- PICKERILL, Jenny (2004): «Rethinking political participation: Experiments in internet activism in Australia and Britain»; en GIBSON, Rachel; ROEMMELE, Andrea y WARD, Steven, eds.: *Electronic Democracy: Mobilisation, Organisation and Participation via new ICTs*. Londres, Routledge; pp. 170-193.
- SALMÓN, Alex (2007): *El enigma Ciutadans*. Barcelona, La esfera de los libros.
- SANTAMARÍA, Antonio (1999): *Foro Babel. El nacionalismo y la lengua en Cataluña*. Barcelona, Altera.
- SCHMITTER, Philippe C. y TRECHSEL, Alexander H. (2004): «The Future of Democracy in Europe. Trends, Analysis, and Reforms. A Green Paper for the Council of Europe». Disponible en <http://www.coe.int/>
- TRECHSEL, Alexander; KIES, Rafael; MÉNDEZ, Fernando y SCHMITTER, Philippe C. (2003): «Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe». Disponible en <http://www.futureofeuropa.parlament.gv.at>
- VAN DE DONK, Wim; D. LOADER, Brian; NIXON Paul G. y RUCHT, Dieter (2004): «Social movements and ICTs»; en VAN DE DONK, Win; LOADER, Brian D; NIXON, Paul G. y RUCHT, Dieter, eds: *Cyberprotest: New Media, Citizens and Social Movements*. Londres, Routledge.
- VILLALBA, Bruno (2003): «Moving towards and evolution in political mediation? French political parties and the new ICTs»; en GIBSON, Rachel; NIXON, Paul y WARD, Stephen, eds.: *Political Parties and the Internet*. Londres, Routledge; pp. 120-138.
- WARD, Stephen; GIBSON, Rachel y NIXON, Paul (2003): «Parties and the Internet: an overview»; en GIBSON, Rachel; NIXON, Paul y WARD, Stephen, eds.: *Political Parties and the Internet*. Londres, Routledge; pp. 11-38.