

# Darle voz a la gente

Los gobiernos están ensayando un nuevo tipo de investigación deliberativa para darles a los ciudadanos voz y más participación en el proceso de elaboración de políticas.

**P**ara los políticos forma parte de sus rutinas hacer consultas formales por escrito cuando están en el proceso de formular una política. Sin embargo, estas consultas atraen una muy baja respuesta del público general, por lo que ha surgido un movimiento para encontrar métodos que faciliten una mayor participación.

Es la investigación deliberativa. Con ella, los investigadores reclutan ciudadanos para que participen en foros acerca de temas específicos, y su tarea después consiste en administrar y facilitar el proceso, y por supuesto analizar lo que sale de éste. Mientras que con la investigación tradicional el investigador diseña y coordina la interacción, con el enfoque deliberativo el investigador funge como otro participante más. En el proceso, los participantes se convierten en ciudadanos más informados y comprometidos con el tema abordado.

Con este método, las personas encargadas de hacer las políticas tienen la

→ **Mientras que con la investigación** tradicional el investigador diseña y coordina la interacción, con el enfoque deliberativo el investigador funge como otro participante más

oportunidad de comprender cuáles son los temas centrales para los ciudadanos, y pueden entonces desarrollar políticas acordes a estos temas.

Cada vez aumenta la evidencia que permite ilustrar cómo estos enfoques han ayudado a informar y configurar políticas, diseñar mejores modelos y reconfigurar servicios. El rápido crecimiento de esta manera de trabajar es un testimonio del impacto y valor agregado que provee.

Al comienzo, quienes toman decisiones políticas a menudo son escépticos sobre la capacidad que pueden tener personas no expertas para analizar información compleja, realizar sacrificios difíciles de hacer y llegar a unas recomendaciones bien articuladas y alcanzables. Sin embargo, al participar y observar en funcionamiento estos métodos deliberativos se termina por superar el escepticismo. Se advierte rápidamente

Por **Viki Cooke** Jefe ejecutiva adjunta de Opinion Leader.  
Traducción de **Andrés Gordillo**

que los participantes se entusiasman y se comprometen con el trabajo en problemas difíciles y que desarrollan con determinación propuestas reflexivas.

La investigación deliberativa es posible gracias a los cambios que han ocurrido en la sociedad. Últimamente, al referirse a estos cambios, abundan los escritos que cifran su comprensión en la 'pérdida de la confianza' –en el gobierno, en las empresas, en los medios de comunicación, en la 'autoridad'–. Pero se trata

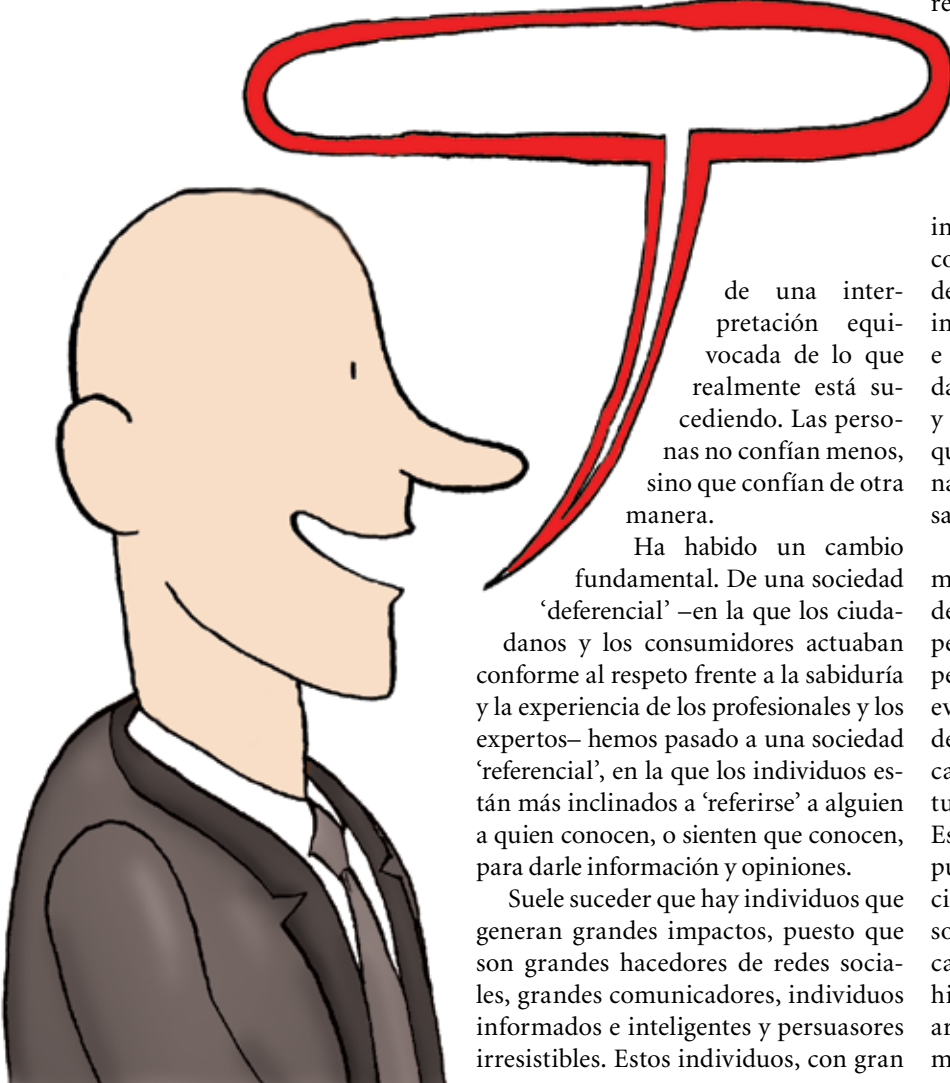
influencia social, son personas a las que sus pares observan y en quienes confían.

### Sociedad de 'descarga'

El crecimiento de la comunicación digital le permite hoy a todas las personas estar bien informadas, e investigar acerca de temas de su interés personal o de importancia colectiva al recoger información y puntos de vista diversos. El rápido crecimiento de las redes sociales nos permite tener acceso directo y personal a miles de individuos que no conocemos, pero con quienes tenemos vínculos indirectos a través de amigos de confianza y pares.

Fácilmente podemos formar redes de interés –por ejemplo alrededor de una condición médica compartida–, a través de las cuales podemos compartir, como individuos, información, experiencias e ideas. Podemos convertirnos en ciudadanos o consumidores informados y 'expertos' 'descargando' perspectivas que nos permiten desafiar a los profesionales, cuestionar su conocimiento y su sabiduría.

La rápida aclimatación al pensamiento de acceso abierto, nos permite desarrollar y refinar argumentos –la experiencia de herramientas como Wikipedia muestra cómo las ideas pueden evolucionar y ser mejoradas a través de la inteligencia colectiva–. Todo esto cambia la manera en que nosotros actuamos y pensamos como individuos. Estamos más abiertos a que nuestros puntos de vista personales sean influenciados y moldeados por los de otras personas, estamos permanentemente intercambiando información, experiencias e historias para llegar a una creencia bien articulada, fundamentada, y personalmente relevante.



de una interpretación equivocada de lo que realmente está sucediendo. Las personas no confían menos, sino que confían de otra manera.

Ha habido un cambio fundamental. De una sociedad 'deferencial' –en la que los ciudadanos y los consumidores actuaban conforme al respeto frente a la sabiduría y la experiencia de los profesionales y los expertos– hemos pasado a una sociedad 'referencial', en la que los individuos están más inclinados a 'referirse' a alguien a quien conocen, o sienten que conocen, para darle información y opiniones.

Suele suceder que hay individuos que generan grandes impactos, puesto que son grandes hacedores de redes sociales, grandes comunicadores, individuos informados e inteligentes y persuasores irresistibles. Estos individuos, con gran

→ **Uno de los principales beneficios** de los métodos deliberativos es que hacen posible que las personas pasen de contribuir como consumidores a participar como ciudadanos

## Creciente autoconfianza

El activismo de base está creciendo y se ha demostrado que es efectivo. Este activismo puede ser físico: por ejemplo, ha habido movimientos de base efectivos en las comunidades locales, los cuales han llevado adelante propuestas de desarrollo. También puede haber activismo digital: una reciente petición hecha en línea en el sitio *web* de *Downing Street* que recogió más de 1.8 millones de firmas, se regocija de haber ayudado a detener planes de cobro de peajes.

En este campo, el éxito genera éxito. En la medida en que las personas observan el impacto de su actuar, adquieren confianza y pueden empezar a promover el activismo en otros ámbitos cualesquiera de sus vidas.

Estos y otros muchos factores han producido ciudadanos y consumidores más asertivos y seguros de sí mismos, que no se contentan con ser tratados como receptores pasivos de información y que, de contera, están empezando a hacer obsoleta la noción del ‘informante’ pasivo para la investigación.



¿Cuáles son las implicaciones que esto tiene en el mundo del mercado y de la investigación social?

¿Cómo podemos, desde nuestra profesión, subir a esta ola de nueva *asertividad* para ayudar a crear mejor información, entendimiento y colaboración?

## Participantes, no informantes

Para el éxito de estos nuevos abordajes es fundamental una relación diferente entre la organización que encarga el estudio, los consultores y los participantes. Esta relación se construye desde un ‘contrato’ diferente que puede sintetizarse en algunos principios fundamentales:

**Tiempo:** los participantes necesitan el tiempo suficiente para comprender la información, escuchar diferentes perspectivas y deliberar para obtener resultados de calidad.

**Transparencia:** uno de los principios centrales de esta manera de trabajar es la transparencia. Sobre esta base es posible construir confianza entre los diferentes enfoques.

**Información:** los métodos deliberativos necesitan diseminar, de una manera accesible, información compleja y diferentes perspectivas. Por medio del conocimiento y la deliberación, los ciudadanos pueden llegar a hacer recomendaciones de alta calidad.

**Respeto mutuo:** estos métodos requieren una gran suma de confianza interpersonal y respeto entre todas las partes.

**Seguimiento:** una vez que las recomendaciones han sido hechas por los participantes, es esencial que los organizadores expliquen y justifiquen las decisiones que han tomado a partir de la deliberación y las que no.

¿Cuándo conviene usar estos enfoques? En cualquier punto en el ciclo de la política, desde la formulación de la política hasta la mejora de los servicios que ésta ofrece. La clave para el éxito es ser transparentes acerca de lo que está siendo consultado y lo que ya está decidido.

También es importante buscar que las personas se comprometan cuando todavía hay espacio para hacer una contribución significativa y antes de que las posiciones se hayan vuelto muy rígidas.

Definir quién debe ser convocado, el método preciso que se va a emplear, la agenda y los ejercicios, son cosas que pueden variar enormemente, pero los principios centrales son los mismos.

## De consumidores a ciudadanos

Uno de los principales beneficios de los métodos deliberativos es que hacen posible que las personas pasen de contribuir como consumidores a participar como ciudadanos. Con frecuencia, los eventos llevan a que un amplio sector de la sociedad se vea comprometido, y

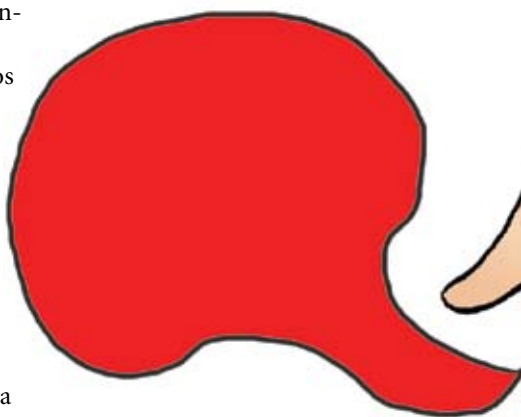
que las personas encuentren la necesidad de trabajar juntas como iguales. Así se consigue pasar del 'yo' al 'nosotros' —comprometiéndose en una discusión madura acerca de las conflictivas demandas de diferentes ciudadanos y comunidades que deben hacer arreglos y sacrificios— para llegar a unas recomendaciones justas y apropiadas.

Esto no significa que no estamos interesados en las experiencias y las miradas que las personas tienen como consumidores. En lugar de esto, les pedimos a los participantes que compartan sus experiencias al respecto con personas de muy diferentes orígenes, que tienen puntos de vista y experiencias muy disímiles, para luego solicitarles a todos que piensen cómo se puede manejar esta diversidad.

Hay todo un rango evolutivo de enfoques, desde aquellos pequeños, muy intensivos, con la forma de 'jurados ciudadanos', hasta las 'cumbres o congresos de ciudadanos', en las que miles de ciudadanos se encuentran (físicamente y/o por medio de conexiones satelitales) por uno o más días. Así mismo, hay varios abordajes digitales que emplean muchas de las características de los métodos deliberativos y colaborativos.

A modo de ejemplo, la primera cumbre de ciudadanos en el Reino Unido fue conducida por el Departamento de Salud en 2005, con el título 'Su salud, su cuidado, su voz'. Esta cumbre reunió a mil ciudadanos que ayudaron a dar

forma a la política social de salud. Una evaluación independiente demostró el impacto positivo que tuvo este programa en la política, en los políticos, en quienes elaboran las políticas públicas y, sobre todo, en los ciudadanos participantes.

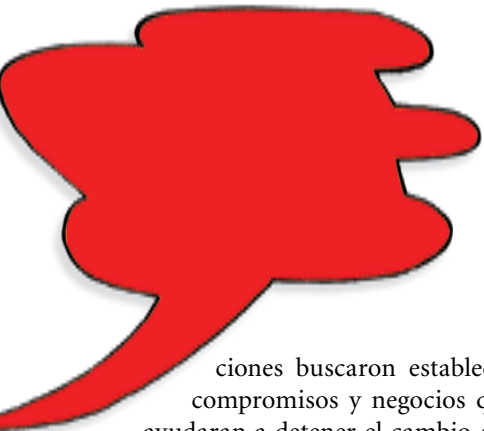


### ¿Solamente en el sector público?

La gran cantidad de innovaciones y experimentaciones que se han llevado a cabo en el sector público, rápidamente están siendo llevadas al mundo corporativo. Un gran ejemplo al respecto es el *Price of Wales' May Day Business Summit* acerca del cambio climático. Esta cumbre atrajo a más de mil líderes de negocios, que en un día de delibera-

➔ **Uno de los principales beneficios** de los métodos deliberativos es que hacen posible que las personas pasen de contribuir como consumidores a participar como ciudadanos

➔ **Entre los investigadores** y quienes han contratado los estudios se ha creado un consenso respecto a que estas metodologías van a ser en el fondo responsables del reavivamiento democrático



...ciones buscaron establecer compromisos y negocios que ayudaran a detener el cambio climático.

### Campo innovador

Esta manera de trabajar está evolucionando rápidamente. Es vigorizante y apasionante. Entre los investigadores y quienes han contratado los estudios se ha creado un consenso respecto a que estas metodologías van a ser en el fondo responsables del reavivamiento democrático. Y queda todavía mucho campo para la innovación. Por nuestra parte, estamos orgullosos de haber terminado recientemente de conducir la deliberación sobre *Second Life*. Este estudio es la piedra angular de nuestro camino hacia el desarrollo de mejores enfoques digitales deliberativos que nos permitan entablar una relación efectiva y a costos razonables con cientos de miles de personas.

En la actualidad, hay un debate sobre en qué medida estos nuevos métodos son en realidad ‘investigación’, o si pueden mejor describirse con el lenguaje de consulta/compromiso/participación. Este es un debate válido, que va a continuar.

## ➔ La rueda del compromiso

El diagrama ilustra la ‘Rueda del compromiso’. Ella incorpora métodos de investigación cuantitativa y cualitativa, pero expande la caja de herramientas para incluir enfoques deliberativos, colaborativos y de coproducción y explicar algunas de las diferencias clave e ilustrar cómo estos enfoques son efectivos para los proveedores de servicios públicos.

