



## **A deliberação online como uma das dimensões políticas da comunicação mediada por computador: reflexões teórico-metodológicas<sup>1</sup>**

Ângela Cristina Salgueiro MARQUES<sup>2</sup>  
Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, SP

### **RESUMO**

Estudos empíricos das conversações e discussões mediadas por computador têm apresentado propostas metodológicas de análise qualitativa que focalizam elementos originais da dinâmica comunicativa e social dessas trocas. Trabalhos recentes focalizam discussões políticas online e apresentam indicadores capazes de revelar como essas trocas poderiam contribuir para um processo deliberativo mais amplo acerca de questões específicas. Apresento alguns modelos metodológicos de análise qualitativa de processos de deliberação online e, a partir de uma síntese de suas principais características, argumento que essa análise não pode ser reduzida unicamente à investigação da troca argumentativa. É preciso, sobretudo, observar as situações e os contextos de sociabilidade nos quais as interações se produzem, assim como a construção e negociação das regras às quais os interlocutores se submetem.

**PALAVRAS-CHAVE:** deliberação online, metodologia qualitativa, sociabilidade, conversação política, comunicação mediada por computador (CMC).

### **Introdução**

Os espaços da rede destinados à discussão são majoritariamente utilizados para a prática da conversação informal, para trocar opiniões, esclarecer entendimentos sobre questões de interesse comum e para reafirmar discursos e quadros simbólicos compartilhados responsáveis pela união de grupos e indivíduos que se sentem vinculados por determinadas afinidades (Doury e Marccocia, 2007). Na web (e também fora dela), os cidadãos conversam a respeito de seus interesses e necessidades, desenvolvendo assim não só laços afetivos de empatia e proximidade, mas também retomando e reformulando constantemente códigos de pertencimento e união. A conversação informal é marcada, em um primeiro momento, pelo prazer de estar junto, de compartilhar com o outro os momentos vividos, sem a preocupação de atingir metas

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Cibercultura do X Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, UCS - Caxias do Sul/RS - 2 a 6 de setembro

<sup>2</sup> Professora do Programa de Pós-graduação em Comunicação Social da Faculdade Cásper Líbero (SP), email: angelasalgueiro@gmail.com.



e objetivos a curto ou longo prazo (Marques, 2010). No entanto, acredito que não se pode isolar em pólos opostos formas de sociabilidade voltadas, de um lado, para o jogo lúdico da socialização e, de outro, para a argumentação sobre questões de interesse coletivo e sobre normas que regem as estruturas institucionalizadas dos vínculos entre os indivíduos.

No intuito de refletir sobre a necessidade de construirmos uma proposta teórico-metodológica para a análise qualitativa de processos de troca argumentativa online que combine as especificidades das interações sociais rotineiras da rede com o caráter reflexivo das interações politizadas, este texto busca, a partir da análise de alguns modelos de investigação empírica da deliberação online existentes, elaborar uma proposta metodológica de estudo ampla o suficiente para ser adequada a desenhos de pesquisa específicos.

### **A deliberação como processo comunicativo**

De maneira geral, os estudos sobre a noção de deliberação pública têm sua base conceitual marcada pelos trabalhos do filósofo alemão Jürgen Habermas (1997, 2005, 2006), que o associa aos conceitos de esfera pública e opinião pública. Uma esfera pública surge a partir do momento em que vários indivíduos e grupos consideram que uma questão merece ser discutida de maneira coletiva, de modo a buscar, reciprocamente, um entendimento recíproco do problema em causa. Nesse sentido, a esfera pública apresenta-se para Habermas como “uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões, nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos.” (1997, p.92). Segundo ele, a deliberação toma forma em uma “rede de discursos e negociações” (1997, p.47) na qual se pode discutir racionalmente acerca de problemas práticos, coletivos e individuais. É importante destacar o uso que Habermas faz da palavra “rede” para definir tanto a esfera pública, quanto o processo deliberativo, pois isso define a deliberação como o entrecruzamento de debates formais e informais que se estabelecem em “uma pluralidade de esferas autônomas, dispersas e comunicativamente articuladas” (Dean, 2003, p.103).

A deliberação não se restringe a uma troca discursiva de argumentos racionais ou a um único momento de discussões no qual decisões são tomadas. Para além disso,



ela é, sobretudo, um processo social de comunicação através do qual os indivíduos têm a oportunidade de apresentar seus pontos de vista e suas perspectivas diante dos outros, interpelando-os e demandando-lhes a validação de seus argumentos após uma discussão baseada no respeito recíproco. Sob esse viés, a deliberação pode ser compreendida como uma atividade discursiva capaz de conectar as esferas comunicativas formais e informais nas quais diferentes atores e discursos estabelecem um diálogo que tem por principal objetivo a avaliação e a compreensão de um problema coletivo ou de uma questão de interesses geral. A prática de intercompreensão exigida pela deliberação demanda um *movimento em direção ao outro*. Tal movimento valoriza tanto as dimensões afetivas do “estar junto com”, quanto as capacidades reflexivas do uso da linguagem, ou seja, o esforço de considerar a palavra do outro, de interpelá-lo, de convencê-lo e de se deixar persuadir por ele.

A deliberação requer que os indivíduos sejam capazes de dialogar através de suas diferenças. O engajamento na deliberação requer, portanto, que todos os participantes sejam capazes de formular razões próprias e passíveis de serem compreendidas e aceitas; de iniciar debates e interpretar suas necessidades de maneira reflexiva, expondo seus interesses sob uma perspectiva generalizante, sem que haja desigualdades de acesso e de poder. Os participantes da deliberação devem negociar as regras e os princípios normativos os quais são responsáveis por definir, ao mesmo tempo, a natureza do vínculo existente entre eles e a dinâmica de suas trocas argumentativas. Podemos mencionar, segundo Habermas (1997), especialmente os seguintes princípios:

Tabela 1: Princípios normativos centrais de definição das trocas argumentativas na esfera pública

<b>Princípio</b>	<b>Características</b>
Racionalidade (expressão racional da opinião)	Os pontos de vista devem ser construídos sob a forma de argumentos potencialmente aceitáveis por todos e capazes de ser desafiados e justificados.
Paridade de status, igualdade discursiva	Não deve existir coerções ligadas ao poder e ao dinheiro nas deliberações. Prevalece não o mais forte ou mais rico, mas o melhor argumento. Capacidades necessárias para se engajar na discussão como parceiro.
Transparência e publicidade	Argumentos, regras e premissas que sustentam pontos de vista devem ser acessíveis a todos.
Inclusividade	Todos os indivíduos direta ou indiretamente concernidos devem poder participar e devem ser vistos como tendo algo a contribuir para o debate.
Reciprocidade	Os parceiros de interação devem ter a capacidade de adotar o ponto de vista do outro e responder-lhe. Eles devem ouvir e reagir aos comentários formulados por outros participantes.
Reflexividade	Os participantes devem examinar criticamente seus valores, pressupostos e interesses diante de comentários e críticas feitas pelos outros.



Alguns desses princípios, como veremos mais adiante, são utilizados como base da operacionalização dos critérios que permitem identificar e avaliar a deliberação online.

### **Esferas públicas e deliberação online**

É possível perceber, em diferentes espaços da rede, uma dinâmica de negociação e contestação de pontos de vista em busca de um entendimento partilhado de determinadas questões (Dean, 2003). Contudo, não se pode afirmar que a presença de diferentes públicos e perspectivas em espaços discursivos online transformam, automaticamente, a internet em uma esfera pública (Papacharissi, 2002). Em primeiro lugar, não se pode esquecer que a natureza das trocas que constituem uma esfera pública é de natureza conflitiva, nas quais o dissenso não é sinônimo de desconhecimento ou desconsideração do outro e de sua perspectiva, mas revela que, a partir de uma reflexão sobre o ponto de vista do outro e, mesmo não concordando com ele, os interlocutores se dispõem a dar continuidade ao diálogo. Em segundo lugar, não se pode pressupor a existência online de um público ou de uma comunidade argumentativa que partilha a mesma base de pressupostos e valores desde o início de uma conversação, como se esse público já estivesse “de acordo” de antemão.

A cautela em apontar espaços online como esferas públicas deriva do fato de que os diferentes tipos de arquitetura dos espaços online possuem tanto o potencial de constranger quanto de facilitar a abertura, o uso da razão, a criatividade cultural, a auto-organização e a solidariedade. Desse modo, é extremamente necessário levar em conta o potencial da arquitetura das redes para a sociabilidade, a produção de conflito e a contestação pública de pontos de vista e argumentos. Torna-se assim muito mais proveitoso pensar que ao invés de simplesmente entrar em uma esfera pública existente, a internet torna-se uma esfera pública somente quando uma diversidade de indivíduos e públicos se engajam em uma atividade reflexiva, conflitual e cooperativa (Bohman, 2004).

Todavia, a proliferação e a diversidade de públicos e vozes no ciberespaço pode acarretar alguns problemas. Habermas (2006) destaca, por exemplo, que a formação de uma multitude de mini-espaços públicos especializados na web poderia levar a uma fragmentação maior dos públicos que, reunidos em torno de um grande número de



questões pontuais, permaneceriam isolados em “ilhas diferenciadas de comunicação” (Dahlgren, 2005, p.152), privilegiando a diversidade de opiniões entre iguais ao invés do confronto entre opiniões adversas (Lev-On e Manin, 2006). Além disso, nas conversações online pode acontecer de as pessoas falarem sem escutar, de atacarem pessoalmente os participantes ao invés de questionarem seus argumentos, de confirmarem ao invés de questionarem idéias pré-concebidas e reforçarem convicções ao invés de evidenciar as premissas que sustentam seus pontos de vista diante daqueles que deles discordam (Wright e Street, 2007).

Diante do quadro acima delineado, não se pode partir do princípio de que os espaços conversacionais da internet se estruturam da mesma forma que os espaços públicos ideais habermasianos, privilegiando o entendimento racional entre os participantes na busca da prevalência do melhor argumento, na intenção de se solucionar problemas. Como aponta Chaput (2008), as falas identificadas em fóruns de discussão, por exemplo, nem sempre se apóiam sobre argumentos logicamente válidos e um bom número de opiniões não é acompanhado das justificações necessárias. A tolerância e o respeito frente a pontos de vista diferenciados – os quais só se concretizam por meio da ação de se colocar no lugar do outro (*ideal role taking*) - são dificilmente alcançados, dada a predominância da tentativa de convencimento por meio da retórica, da desvalorização e descrédito atribuídos ao ponto de vista alheio, e da tendência ao reforço de opiniões em grupos homogêneos.

Por isso, alguns autores têm salientado que ao invés de partir de um ideal de deliberação e tentar ver como ele se reproduz online, é mais promissor evidenciar como as conversações se definem em espaços virtuais, levando em consideração os estímulos e constrangimentos impostos pela materialidade técnica dos suportes e códigos informáticos; a relação entre as práticas conversacionais online e offline (uma vez que as práticas comunicativas virtuais dos sujeitos não se dissociam de sua inserção em contextos sociais, políticos e culturais definidos); e as formas criativas de apropriação e uso dos suportes técnicos (Graham, 2008; Witschge, 2008). Nesse sentido, os princípios ideais definidos por Habermas para caracterizar processos deliberativos face a face podem ser adaptados às trocas online, desde que respeitem a especificidade dos dispositivos e dos tipos de diálogos e vínculos sociais que aí se estabelecem (Stromer-Galley, 2005).



## Os critérios normativos para o estudo da deliberação online

Estudos empíricos das conversações e discussões mediadas por computador têm apresentado propostas metodológicas de análise qualitativa que focalizam elementos originais da dinâmica comunicativa e social das trocas produzidas por participantes de fóruns, chats, listas de discussão e blogs (Monnoyer-Simith, 2007; Marques, 2009, 2010; Stromer-Galley, 2005). Trabalhos recentes focalizam, em geral, discussões políticas online e tentam elaborar indicadores capazes de revelar se essas trocas poderiam, e de que modo, trazer contribuições a um processo deliberativo mais amplo (Wilhelm, 2000; Wright e Street, 2007; Vergeer e Hermans, 2008; Maia, 2008; Janssen e Kies, 2005).

Grande parte dessas pesquisas apresenta indicadores analíticos baseados nos princípios normativos formulados por Habermas (1997). Autores como Graham (2008) e Kies (2010) buscam operacionalizar os critérios formais da deliberação, adicionando outros princípios àqueles anteriormente listados, mostrando que eles são úteis, porém limitados para avaliar as comunicações online, pois ignoram as realidades desse tipo de conversação política. Para Graham, os princípios a serem operacionalizados na deliberação online são os seguintes: o processo de entendimento (que envolve o debate crítico racional, a reciprocidade, a reflexividade e a empatia), sinceridade, igualdade discursiva e liberdade discursiva. Ele alerta que não é prudente abandonar critérios norteadores da conversação cotidiana como igualdade, liberdade, reciprocidade e sinceridade, e nem tampouco se pode focar exclusivamente na racionalidade, ignorando os interesses privados dos sujeitos que dialogam online. Kies (2010), por sua vez, emprega em seus estudos a seguinte lista de princípios: inclusão, igualdade discursiva, reciprocidade, justificação, reflexividade, empatia, sinceridade, pluralidade e impacto externo.<sup>3</sup>

Outros autores antes de Graham e Kies adaptaram os princípios habermasianos à suas propostas metodológicas de estudo da deliberação online, sobretudo em fóruns de discussão. Schneider (1997), por exemplo, utiliza em sua pesquisa os princípios da igualdade, da diversidade, da reciprocidade e da qualidade. Wilhelm (2000) adota os seguintes princípios: troca de argumentos baseados em razões, reciprocidade,

---

<sup>3</sup> Com relação ao impacto externo, Kies (2010) acredita que um processo deliberativo bem sucedido deve ter influência nas opiniões formadas e nas decisões tomadas fora do contexto de debate. Isso requer que o pesquisador se volte para sinais explícitos de repercussão da discussão analisada na agenda externa, levando em conta também se os participantes da deliberação online integram outros espaços de discussão, criando novos contatos e, assim, desdobrando a rede de trocas comunicativas.



heterogeneidade de pontos de vista, busca e troca de informações. Dahlberg (2001, 2004) utiliza os seguintes princípios: tematização e crítica racional de demandas de validade problemáticas, reflexividade, ver os problemas sob o ponto de vista do outro (*ideal role taking*), sinceridade, inclusão e igualdade discursiva, autonomia com relação ao Estado e ao poder econômico. Já para Stromer-Galley (2005), existem oito “ingredientes” essenciais para a discussão política online: expressão da opinião fundada em razões, referências à fontes externas, ausência de agressão, choque de perspectivas (desacordo deliberativo), níveis iguais de participação, coerência, reflexividade, interatividade e narratividade.

De modo a revelar como os princípios deliberativos podem ser operacionalizados para mapear a deliberação online, retomamos aqui os princípios utilizados por autores que consideram pertinente partir dos parâmetros indicados por Habermas, cuidando para não prefigurar tais princípios de modo a torná-los imunes a uma não-confirmação empírica. Afinal, os princípios guiam uma proposta metodológica sem engessá-la, o que permite aos pesquisadores refutar alguns deles ou constatar sua inexistência. Na seção que se segue, apresentarei uma proposta metodológica que sintetiza as principais características das abordagens feitas por Stromer-Galley (2005), Graham (2008) e Kies (2010), por considerar que seus desenhos metodológicos são aqueles que mais se aproximam de uma compreensão da deliberação online como processo social, político e comunicativo que se define para além dos procedimentos e princípios discursivos, focalizando uma construção discursiva do problema em pauta, as relações estabelecidas entre os diferentes interlocutores e as especificidades dos dispositivos técnicos.

### **Uma proposta de operacionalização da deliberação online**

Acredito que pesquisadores interessados em investigar qualitativamente o processo deliberativo online podem organizar seus desenhos metodológicos de pesquisa a partir da operacionalização de cinco princípios deliberativos principais:

#### *1) Discussão crítico-racional*

Esse critério dá a ver os modos como os participantes de trocas comunicativas em espaços online expressam seus pontos de vista sob a forma de argumentos



potencialmente aceitáveis por todos e capazes de ser desafiados e justificados. Kies (2010) afirma que o processo de justificação deve ser racional e acessível para que os interlocutores compreendam as razões que se encontram por trás dos argumentos sustentados por seus parceiros de debate. Para Stromer-Galley (2005), um argumento é racional se a afirmação feita promove evidências que podem ser observadas e confirmadas (apelando para uma base normativa compartilhada), ou negadas empiricamente. Essa autora chama a atenção para a importância do desacordo no processo de justificação das opiniões. O desacordo se manifesta quando há um problema que requer que os parceiros discursivos se orientem para entendimento recíproco. O desacordo, ao indicar a presença de visões opostas acerca de um problema (heterogeneidade de perspectivas), torna-se importante porque: a) revela o embate entre perspectivas que não convergem (dissolução de enclaves e da polarização em torno de uma só opinião); b) oferece perspectivas alternativas sobre o problema; c) descentra opiniões cristalizadas.

Graham (2008) afirma ainda que a discussão crítico-racional online deve ter coerência e continuidade. A coerência é alcançada quando os participantes seguem um tópico de discussão até que um entendimento mútuo, ainda que provisório, seja alcançado. E a continuidade revela o nível de extensão do debate em cada fio de discussão<sup>4</sup> identificado.

### *Operacionalização*

A discussão crítico racional é baseada no oferecimento de afirmações e respostas baseadas em razões, ou seja, acompanhadas de justificativas. Uma análise de conteúdo de todas as mensagens compreendidas pelo corpus empírico faz-se necessária (localizado temporal e espacialmente – por exemplo, um determinado fórum de discussão, cujas discussões foram capturadas em um período específico). Esta análise tem por objetivo observar se as afirmações e respostas dos participantes são baseadas em razões (apresentam justificativas) e o quão complexas elas são (Graham, 2008; Kies, 2010). É preciso definir também que tipo de evidências fundamentam as razões apresentadas: fato concreto, comparação, exemplo (real, ficcional ou hipotético), experiência pessoal ou histórias de outras fontes que podem ser verificadas (jornais,

---

<sup>4</sup> Os fios de discussão (ou *threads*) designam as diferentes discussões que se desdobram em um mesmo fórum ou espaço virtual de conversação, sendo que cada uma foi iniciada quando um participante posta uma mensagem inicial. Todo fio de discussão deve ter uma forte coerência temática (Marcozia, 2003).



sites, artigos, citações, livros ou experts). É importante chamar a atenção para as evidências baseadas na experiência pessoal. De acordo com Stromer-Galley (2005), os indivíduos envolvidos em um processo deliberativo não oferecem a seus parceiros somente argumentos racionais, mas também narrativas e testemunhos que podem valer como justificativas que auxiliam na correção de pré-entendimentos e preconceitos. Testemunhos servem, ao mesmo tempo, como forma de criar vínculos de identificação e empatia com outros participantes (a ação de colocar-se no lugar do outro e perceber um problema a partir da perspectiva alheia) e como uma razão ou evidência fornecida ao debate (Maia, 2008). Uma análise de conteúdo das mensagens postadas pode nos indicar como o uso da narrativa e do testemunho promove ou não empatia.

O desacordo pode ser avaliado a partir da identificação de refutações e opiniões contrárias, as quais também sugerem a presença de uma reflexão crítica, uma vez que não só incluem afirmações que indicam discordância, mas também promovem razões para apoiar essas afirmações, indicando a existência de uma reflexão prévia. A coerência pode ser avaliada a partir do momento em que o pesquisador ordena, em fios de discussão, as mensagens postadas. Quanto maior a extensão do debate em cada fio de discussão, ou seja, quanto mais os participantes exploram e esgotam um tema, maior tende a ser a coerência e a continuidade do embate (Graham, 2008).

## *2) Reciprocidade*

Para Stromer-Galley (2005), o que torna uma opinião deliberativa não é somente o fato de ela ser construída por meio de uma cuidadosa consideração, de evidências e argumentos de apoio, mas o fato de ela ter sido confrontada pela visão oposta dos outros. Por isso, a reciprocidade envolve respeito mútuo e uma escuta atenta do ponto de vista apresentado pelos outros. Ela nos revela em que medida os participantes trocam opiniões, pedem esclarecimentos, incorporam e/ou respondem aos pontos de vista de seus interlocutores.

### *Operacionalização*

Realizar uma análise qualitativa que associe a reciprocidade à alternância de turnos entre os participantes. Verificar se os participantes respondem somente a um interlocutor (centralização), pois uma estrutura centralizada de respostas pode implicar baixo nível de reciprocidade (Graham, 2008). Notar também se os participantes estão se engajando uns com os outros ou se estão simplesmente se dedicando a monólogos nos



quais os parceiros não respondem. Um processo recíproco implica troca de turnos e respostas às afirmações dos outros (quem responde a quem) (Stromer-Galley, 2005). Quando há a proeminência de um único participante, os participantes deixam de escutar e responder uns aos outros e passam a responder somente a um outro. Segundo Kies (2010), a análise qualitativa da reciprocidade deve avaliar em que medida uma mensagem leva em consideração argumentos e opiniões de uma mensagem precedente.

### *3) Reflexividade*

Uma das principais características do processo deliberativo é que os participantes se mantenham flexíveis para alterar suas opiniões e preferências quando confrontados com críticas ou com argumentos sustentados pelos outros, demonstrando interesse em considerar e entender perspectivas distintas.

### *Operacionalização*

Stromer-Galley (2005) afirma que essa variável parece ser melhor medida por meio de entrevistas com os participantes ao invés da observação de sua troca discursiva. Isso porque a reflexividade envolve a revisão individual (e geralmente interna) de um ponto de vista à luz das considerações dos outros. Entretanto, Graham (2008, p.29) aposta na análise de conteúdo que seleciona os exemplos e evidências acionados para justificar um argumento. Para ele, utilizar evidências para sustentar um argumento ou desafiar outros indica que o participante teve tempo de conhecer, avaliar, refletir e de contrapor a visão oposta à sua. Kies (2010) defende uma operacionalização que combina análise de conteúdo (para identificar mudanças de opinião) e entrevistas com os participantes, para saber se eles mudaram suas opiniões ou se demonstram estar mais informados depois do debate.

### *4) Igualdade discursiva*

Os participantes devem ter igual oportunidade de introduzir e questionar afirmações, além de expressar necessidades e desejos. Todo participante precisa ter condições de participar em pé de igualdade com os demais. Ninguém deve dominar a conversação ou silenciar os outros.



### *Operacionalização*

Graham (2008) sugere uma análise que tente perceber a distribuição de vozes ao longo dos fios de discussão identificados pelo pesquisador. Segundo ele, em uma vertente mais quantitativa, é importante ver se há equilíbrio entre a quantidade de mensagens de cada participantes. Isso pode revelar quem está sendo considerado, se algum participante ou tópico de discussão ganhou maior destaque, se há participantes mais “populares” do que outros (Kies, 2010). Sob esse aspecto, as sugestões de Graham se aproximam daquelas feitas por Stromer Galley (2005), que aponta para a necessidade de se identificar o número de pessoas que participam das discussões e a frequência de sua participação. Esse tipo de mensuração permitiria ver se há dominância de uns sobre os outros. Além disso, Graham considera extremamente relevante observar se há ameaças às condições de igualdade, ou seja, se existem mensagens que degradam ou negligenciam um participante e/ou os argumentos por ele apresentados. Ataques pessoais, isto é, mensagens que ofendem um participante ao invés de questionar suas opiniões, indicam que o diálogo não atende também aos requisitos da reciprocidade, da reflexividade e da discussão crítico-racional. Como destaca Stromer-Galley, frases agressivas não enaltecem o compromisso com a consideração recíproca.

### *5) Liberdade discursiva*

Os participantes não podem ter suas opiniões e afirmações suprimidas e restringidas. Impedir a livre expressão de opiniões demonstra o desrespeito à paridade participativa. Geralmente, a liberdade discursiva pode ser tanto promovida quanto ameaçada pela arquitetura, pelas formas de mediação das trocas e também pelo modo como as regras de conversação são estabelecidas e fixadas nos espaços online de diálogo. Por exemplo, a mediação ou falta dela pode influenciar a liberdade discursiva dos participantes. Um fórum não moderado permite escolher os temas a serem debatidos e faz com que os participantes sejam responsáveis pela agenda de discussão (Wright; Street, 2007). A atribuição de papéis entre os participantes (moderador, contribuinte, editor, etc.) gera privilégios e deveres que desequilibram a paridade de status dos participantes. Contudo, as restrições nem sempre prejudicam a deliberação, podendo até estimulá-la. Nesse sentido, é importante perceber como os aspectos formais determinados pelos dispositivos técnicos constroem as manifestações e interações dos participantes. Como observa Marcoccia (2003), o dispositivo técnico possui uma dupla



função: ao mesmo tempo em que é um quadro que define os sujeitos participantes, ele é também instrumento que torna possível a discussão. Mas os contrangimentos impostos são vários. O tema ou título de um fórum de discussão, por exemplo, circunscreve o domínio de interesse definindo as mensagens que serão acolhidas e excluindo outras. Quando redigimos uma mensagem online, nossa escrita deve corresponder a um formato muito específico: deve ser respeitado o espaço da janela dentro da qual a mensagem será formatada; ao responder a alguém tudo fica mais difícil se não há um mecanismo de citação que recupere as mensagens que desejamos comentar, o que também impede a percepção da sequencialidade dos fios de discussão e da alternância dos turnos de fala. Certamente, o design da interface prescreve certos comportamentos comunicacionais esperados, mas as práticas dos interagentes sempre contam com usos imprevistos que subvertem algumas dessas configurações.

### *Operacionalização*

Segundo Graham (2008), é importante mapear as principais características do dispositivo técnico e do design da interface, procurando apontar sobretudo os códigos e normas que definem, por exemplo, a proibição ou não de linguagens agressivas e abusivas, a presença da moderação, reclamações de participantes sobre edições e remoções de suas mensagens, a existência de modos de censura que os participantes estabelecem entre si (impedindo os outros de se posicionar ou forçando-os ao silêncio e/ou abandono da discussão).

Tabela 2: Síntese dos operadores analíticos

<b>Aspectos políticos da interação online</b>	<b>Princípios normativos envolvidos</b>	<b>O que observar nas ações comunicativas online</b>
<i>Tentativas de definição e compreensão da questão em causa.</i>	Discussão crítico-racional (viés da inclusão e publicização de entendimentos plurais)	Identificar uma série de possibilidades de abordar o problema. Procurar compreender as principais nuances de uma questão. Estabelecer o que é importante para os parceiros de interação. Apropriação e contestação crítica dos pontos de vista publicamente disponíveis.
<i>Negociação e dissenso de interpretações sobre a situação em causa: confronto de pontos de vista.</i>	Discussão crítico-racional, Reciprocidade, Reflexividade, Liberdade participativa	Identificar o desacordo e os argumentos em oposição. Justificar posições, oferecer razões embasadas por evidências. Conhecer a opinião oposta (compreender ainda que não haja concordância). Explicitação das premissas que sustentam pontos de vista. Disposição em alterar opiniões e preferências. Livre expressão e paridade.
Ampliar os horizontes de entendimento para além do ponto de vista subjetivo. Compreender a perspectiva alheia.	Igualdade discursiva	Ausência ou presença de dominância, de formas de degradação de participantes e/ou de seus argumentos; empatia, evidências vindas da experiência pessoal, colocar-se no lugar do outro. Dialogar para além das diferenças. Articulação da experiência pessoal com princípios mais gerais.



## Considerações finais

O modelo habermasiano de esfera pública e os princípios normativos que definem uma situação deliberativa estão na base de um conjunto de trabalhos a respeito da discussão política online. Ao recuperar um conjunto representativo de autores interessados em construir uma abordagem qualitativa dos processos deliberativos online, afirmo que não se deve transpor e aplicar cruamente esse modelo teórico ideal para o estudo das trocas políticas mediadas por computador. A melhor alternativa é partir de tal modelo para estabelecer categorias de análise e alguns parâmetros definidores das ações comunicativas delineadas pelos parceiros de interação online quando se deparam com o dissenso (Chaput, 2008; Wojcieszak e Mutz, 2009; Marques, 2010). O viés metodológico aqui explorado evidencia como princípios normativos podem ser operacionalizados de modo a construir uma abordagem que considere a natureza e a organização dinâmica das trocas comunicativas online, os vínculos de sociabilidade entre os parceiros e as características dos dispositivos técnicos. O estudo do engajamento discursivo na rede não pode ser reduzido unicamente à investigação da troca argumentativa. É preciso sobretudo observar as situações e os contextos nos quais essa troca se produz, assim como a construção, por meio do debate, das regras às quais os interlocutores se submetem.

## REFERÊNCIAS

- BOHMAN, J. Expanding dialogue: the internet, the public sphere and prospects for transnational democracy, **Sociological Review**, v. 2004, pp. 131-155.
- CHAPUT, M. Analyser la discussion politique en ligne: de l'idéal délibératif à la reconstruction des pratiques argumentatives. **Réseaux**, n.150, 2008, pp.83-106.
- DAHLBERG, L. The internet and democratic discourse: exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere, **Information, Communication & Society**, v.4, n.4, 2001, pp.615-633.
- DAHLBERG, Lincoln. "Net-public sphere research: beyond the first phase", **Javnost-the public**, v.11, n.1, 2004, pp.27-44.
- DEAN, Jodi (2003). Why the Net is not a Public Sphere. **Constellations**, 10 (1), p. 95-112.
- DOURY, M.; MARCOCCIA, M.. Forum Internet et courrier des lecteurs : l'expression publique des opinions, **Hermès**, v.47, 2007, pp.41-50.
- GRAHAM, T. Needles in a Haystack: a new approach for identifying and assessing political talk in non-political discussion forums, **Javnost-the public**, v.15, n.2, 2008, pp.17-36.



HABERMAS, Jürgen (2005). “Concluding Comments on Empirical Approaches to Deliberative Politics”. **Acta Política**, v. 40, pp. 384-392.

HABERMAS, J. Political Communication in Media Society – does democracy still enjoy an epistemic dimension? The impact of normative theory on empirical research, **Communication Theory**, v.16, 2006, pp. 411-426.

HABERMAS, J. **Direito e Democracia: entre facticidade e validade**. Vol II. Trad. Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

JANSSEN, D.; KIES, R. Online forums and deliberative democracy: hypotheses, variables and methodologies, **Acta Política**, v.40, 2005, pp.317-335.

KIES, R. **Promises and limits of web-deliberation**. New York: Palgrave Macmillan, 2010.

LEV-ON A. ; MANIN B. Internet: la main invisible de la délibération, **Esprit**, mai, 2006, pp. 195-212.

MAIA, Rousiley. (2008). Democracia e a Internet como Esfera Pública Virtual: aproximação às condições da Deliberação. In: GOMES, W. e MAIA, R. Comunicação e Democracia – Problemas e Perspectivas. São Paulo: Paulus, 2008, pp. 277-292.

MARCOCCIA, M. Parler politique dans un forum de discussion. **Langage & Société**, n.104, 2003, pp.9-55.

MARQUES, A. C. S. La conversation civique sur internet : contributions au processus délibératif, **Estudos em Comunicação/ Études en Communication**, v. 5, 2009, pp. 21-52.

MARQUES, A. C. S. A conversação informal na internet: condições interacionais e contribuições para uma análise qualitativa. In: BRAGA, J. L.; LOPES, I. V.; MARTINO, L.C. (orgs.). **Pesquisa empírica em comunicação** – livro Compós 2010. São Paulo: Paulus, 2010, pp. 315-340.

MONNOYER-SMITH, L. Le débat public en ligne: une ouverture des espaces et des acteurs de la deliberation. Texto apresentado no **Congresso da Association Française de Sciences Politiques**, Toulouse, 2007.

PAPACHARISSI, Z. The virtual sphere: The internet as a public sphere, **New media & society**, 4 (1), 2002, p. 9–27.

SCHNEIDER, S. **Expanding the public sphere through computer-mediated communication: political discussion about abortion in a Usenet newsgroup**. PhD Thesis, MIT Political Science, 1997.

STROMER-GALLEY, J. Decoding deliberation online. Paper presented at the **Second Conference on Online Deliberation**, May 2005, Palo Alto, California.

VERGEER, M.; HERMANS, L. Analyzing online political discussions: methodological considerations, **Javnost-the public**, v.15, n.2, 2008, pp.37-56.

WILHELM, A. **Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace**. London: Routledge, 2000.

WITSCHGE, T. Examining online public discourse in context: a mixed method approach, **Javnost-the public**, v.15, n.2, 2008, pp.75-92.



WITSCHGE, T. “Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy”, Paper submitted to **Euricom Colloquium Electronic Networks & Democratic Engagement**, October 2002.

WOJCIESZAK, M.; MUTZ, D. Online groups and political discourse: do online discussion spaces facilitate exposure to political disagreement?, **Journal of Communication**, v.59, 2009, pp.40-56.

WRIGHT, S.; STREET, J. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums, **New Media & Society**, v.9, n.5, 2007, pp.849-869.