

Protestar por los derechos, el derecho a protestar

Una lectura desde las audiencias

Toda protesta social puede ser concebida como una instancia en que se ponen en juego ciertos derechos. Estas acciones colectivas suelen encontrar su amplificación en los medios de comunicación. Sin embargo, para que sus mensajes sean vehiculizados, deben someterse a las reglas de los medios. Asimismo, a la hora de la recepción operan multiplicidad de variables que producen el sentido final otorgado al discurso televisado. En este trabajo nos centramos en el momento del consumo de la protesta mediatizada. Intentamos dar cuenta de los significados que ella adquiere particularmente en torno al complejo interjuego entre los derechos en jaque, los derechos mediatizados y las interpretaciones que de esto surgen en la audiencia.

Any social protest can be interpreted as a moment in which some rights are exposed. Such collective actions are often amplified by the media, who subordinate protests messages to their rules of production. At the same time, at the moment of consumption, multiple variables are set to play and give closure to the televised discourse in different ways. This paper focuses on the moment of consumption of televised social protests, particularly in relation to the Rights at stake, the mediatized Rights and the way audiences read them.

■ SILVINA BERTI Y ARIADNA CANTÚ

Introducción

Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: de trabajar y ejercer toda industria lícita; de navegar y comerciar; de peticionar a las autoridades; de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio argentino; de publicar sus ideas por la prensa sin censura previa; de usar y disponer de su propiedad; de asociarse con fines útiles; de profesar libremente su culto; de enseñar y aprender.

Así versa el artículo 14 de nuestra Constitución nacional. A esta declaración de principios sobre los derechos de todos quienes habitan el suelo de la nación Argentina, se suman el artículo 14 bis –que detalla los derechos vinculados al trabajo– y otros artículos referidos a la igualdad de todos los habitantes ante la ley, el derecho a la salud, etcétera. Muchas veces, algunos de estos derechos se encuentran o se perciben vulnerados. Así, las personas utilizan diversidad de acciones colectivas para demandar su cumplimiento; acciones que son llevadas adelante tanto por movimientos sociales organizados como por grupos que surgen frente a alguna injusticia.



La protesta social puede definirse como una demanda que se expresa, de modo visible, en el espacio público y como tal requiere de una puesta en escena que facilite su reconocimiento. Es entendida por diversos autores como un tipo particular de *acción colectiva*. Schuster (2005) sostiene que esta noción se presenta como un concepto dúctil, pues permite su aplicación no solo para el análisis de la manifestación del descontento por parte de movimientos sociales organizados, sino también para el caso de aquellas acciones colectivas de tipo más esporádicas, que surgen de la nada y se agotan en sí mismas, como una acción instantánea, y para las cuales el concepto de movimiento social “terminó por mostrarse demasiado rígido para la variedad creciente de acciones colectivas” (p. 45). En otras palabras, la protesta social no necesariamente es una manifestación que surge desde el seno de organizaciones sociales preexistentes.

De manera similar, se puede pensar que la protesta, tal como sugiere Scribano (2005), es síntoma, ausencia y mensaje a la vez. Es un síntoma desde el momento que revela que algo está sucediendo en la sociedad. Y como todo síntoma arrastra tras de sí una ausencia; la protesta es índice de los vacíos, las falencias y los lugares “donde la sociedad no tiene cemento, donde no se puede unir, donde no se sutura, donde no hay un punto de apoyo”. Y de eso *habla* la protesta, he ahí su mensaje, ella dice dónde se producen esos quiebres, dónde están esos espacios donde la contención del sistema no alcanza: manifiesta “los puntos hasta donde llegan los mecanismos institucionales de resolución” (p. 83). En definitiva, el mensaje de la protesta pone en circulación los síntomas y con ellos, hace evidentes las ausencias.

Lo que la protesta social dice suele encontrar su amplificación en los medios de comunicación. Pero para que este mensaje sea vehiculado, debe someterse a las reglas de éstos. Y en ello muchas veces gana en circulación pero pierde en esencia: el mensaje que esa acción colectiva intenta transmitir se transfigura, se diluye, se disuelve en su paso por los medios. Así, las ausencias que son señaladas en la (re)construcción/(re)significación mediática no son necesariamente las que la protesta quería expresar.

Al mismo tiempo, el momento de consumo implica una nueva significación de estos mensajes. Los medios construyen un discurso sobre la protesta, señalan ca-

(...) el mensaje que esa acción colectiva intenta transmitir se transfigura, se diluye, se disuelve en su paso por los medios. Así, las ausencias que son señaladas en la (re)construcción/(re)significación mediática no son necesariamente las que la protesta quería expresar.

minos para su comprensión, pero en la experiencia cotidiana de la recepción los miembros de las audiencias –a partir de un conjunto de representaciones con los que ya cuentan– asignan sentidos a los sentidos que les son ofrecidos. Así, el discurso sobre la protesta de los medios se entrelaza con otros discursos de otras instituciones, de personas conocidas, de fuentes de información en las que se confía, con las experiencias propias o cercanas. Y a partir de esos encuentros, las audiencias construyen el sentido final que darán al mensaje mediático y, consecuentemente, al mensaje de la protesta. El momento de consumo, así entendido, es un momento más de producción de sentido ya que desde este otro lado de la pantalla hay un receptor activo, histórica, social y culturalmente situado.

En este trabajo nos centramos en este último momento: el de la recepción de la protesta mediatizada¹. Intentaremos dar cuenta de los significados que ella adquiere particularmente en torno a los derechos que se ponen en juego. Como se podrá observar a lo largo del desarrollo de este artículo, los derechos a los que nos referimos dan lugar a diferentes miradas y posicionamientos. Nos encontramos en principio con el propio derecho a protestar; pero también, y fundamentalmente, están los derechos *vulnerados*, aquellos que justamente le dan la razón de ser al reclamo y que muchas veces son desestimados u olvidados ya sea por el mensaje televisivo o por las propias audiencias, incidiendo así en la valoración que se le da a la acción colectiva. En síntesis, lo que procuramos es dar cuenta del complejo interjuego entre los derechos en jaque, los

derechos mediatizados y las interpretaciones que de esto surgen en la audiencia.

Cuando la protesta encuentra al medio

Demanda, demandantes, demandados, formato: elementos fundantes de una protesta social. Pero se podría pensar que los medios de comunicación constituyen un elemento central cuando se trata de que esa protesta adquiera visibilidad. Scribano (2005) sostiene que desde hace un tiempo éstos “se presentan como primera instancia de vehiculización, de visibilidad del conflicto y de la protesta, es decir, posibilitan o potencian lo que las acciones colectivas demandan” (p.178).

Sin embargo, ellos no operan como una ventana abierta al mundo, ni se constituyen en reflejo de la realidad. La protesta mediatizada, por lo tanto, no refleja necesariamente a la protesta *real*. Los medios la (re)construyen y en esa (re)construcción operan sistemas de clasificación, se le otorga o niega la palabra a los propios actores, se resaltan algunos planos y se recortan otros. La protesta-noticia se presenta de manera fragmentada, en forma de *información cápsula* –en palabras de Lozano Rendón (2004)– y no en toda su complejidad, se ignoran o minimizan ciertos hechos, se sobredimensionan otros. Desde los medios –para quienes los informativos son un bien más de consumo, un dispositivo más en la fórmula económica que apunta a la rentabilidad de la programación (Luzón y Ferrer, 2008)– ciertas protestas, pasadas por el tamiz de las reglas del espectáculo, se convierten en un producto-noticia más, en una mercancía más dentro de la industria del noticiero televisivo (Cantú y Berti, 2010).

Más allá de la (re)construcción que realizan los medios, éstos se constituyen en un elemento importante a la hora de potenciar la acción colectiva. Los mismos grupos de protesta han comprendido esta unión estratégica con ellos como forma de alcanzar la existencia pública y que sus reclamos tengan mayores posibilidades de ser escuchados y tenidos en cuenta. Frente a esto, han aprendido las convenciones, utilizan estrategias para acaparar la atención de las cámaras; esto es, quienes protestan “se someten a las restricciones del género” (Pisarro, 2007). Miguel Wiñazki llega incluso a hablar de *co-producción*: “los medios y los piqueteros configuran una asociación indeleble y generan espectáculos convenientes y atractivos para grandes audiencias. ¿De qué sirve una demanda

no televisada? ¿Quién se entera? Y si pasa desapercibida no será tenida en cuenta. Vana como una sombra final” (2007:9).

Lo cierto es que más allá de la presentación que la protesta-noticia encuentra en el informativo televisivo, no necesariamente garantiza cómo será leída en el momento del consumo. A la hora de la recepción operan multiplicidad de variables que producen el sentido final que le es otorgado al discurso televisado. Si bien éste señala los caminos para una lectura preferencial, sugiere o demarca un sentido dominante, la audiencia pone en juego sus conocimientos, sus ideas, sus prejuicios, realiza lecturas situadas en contextos culturales diversos que llevan finalmente al cierre del sentido. Así, no basta solo con analizar el modo en que la protesta social se construye en los discursos de la televisión sino que resulta necesario indagar también acerca de las diferentes maneras en que los consumidores le asignan sentido. En los próximos apartados daremos cuenta de las lecturas particulares que distintos grupos² de la ciudad de Río Cuarto³ realizan frente a las protestas transmitidas por el noticiero del canal de aire de la ciudad (*Telediario*, canal 13)⁴.

Protesta mediática: ¿qué ven cuando la ven?

Un video de unos minutos muestra un compilado con noticias sobre protestas ocurridas en la ciudad⁵. Los entrevistados ven allí demandas, problemas, disconformidad, descontento, necesidades que no reciben respuesta.

Problemas... (risas) ¿Por qué surgen los problemas? Porque se hacen mal las cosas. Si se hicieran bien las cosas o se cumpliera en un 50% lo que prometen los políticos no habría tantos problemas.

Dice Claudio, y Gladys (ambos integrantes del Grupo 2) añade: “Falta de atención a las demandas de la comunidad. Más que nada los reclamos son a la clase política”.

Yo por ahí, lo asocio también, la palabra protesta, sin tratar de darle un significado, a un descontento, a una expresión del ciudadano o de la sociedad en sí con algún descontento hacia alguna medida, hacia algún acto, hacia algo en particular. (Norberto, G1)

...la manifestación de la disconformidad de la sociedad para lo que sea, casos pun-



Ahora bien, cuando los integrantes de ambos grupos afinan sus definiciones de estas acciones colectivas, las asocian al estado democrático y lo que está en juego es el derecho que todo ciudadano tiene: el derecho a la libre expresión y manifestación de sus ideas, derecho que no siempre ha sido respetado ni garantizado a lo largo de la historia argentina (y mundial).

tuales como asfalto o falta de atención médica, como organizadas a través de un conjunto de trabajadores. (Silvia, G1)

Estas son las primeras definiciones de la protesta que brindan nuestros entrevistados, definiciones que se irán especificando, caracterizando y valorando a medida que evoluciona la discusión en cada grupo. En ellas podemos vislumbrar también los actores que son reconocidos como protagonistas principales de estas manifestaciones públicas. En el caso del G2 (estudios secundarios), los entrevistados identifican a los grupos antagónicos –demandantes y demandados– como *la gente y los políticos*. En el grupo 1 (universitarios), en tanto, el acento está puesto en los actores centrales que expresan su disconformidad: los ciudadanos, los trabajadores, la sociedad, mientras que no se especifica quién o quiénes son objeto de dichas demandas.

Ahora bien, cuando los integrantes de ambos grupos afinan sus definiciones de estas acciones colectivas, las asocian al estado democrático y lo que está en juego es el derecho que todo ciudadano tiene: el derecho a la libre expresión y manifestación de sus ideas, derecho que no siempre ha sido respetado ni garantizado a lo largo de la historia argentina (y mundial). Es sabido que la posibilidad de reclamar y exigir públicamente por algún tipo de injusticia o falencia no siempre encuentra los

canales necesarios de expresión; pero cuando se abre el acceso institucional, cuando disminuye la capacidad (o voluntad) represora del Estado, distintos sectores de la sociedad comienzan a hacer uso de la oportunidad que se presenta y consecuentemente aumentan los niveles de conflictividad/protesta. Es en este marco en el que podemos ubicar al discurso de Claudio (G2), quien nos comenta:

Yo digo que eso es producto de la democracia [que la gente salga y reclame]. En el Proceso⁶ minga que ibas a salir a decir algo en contra o a pedir algo, ¿eh? Porque nosotros vivíamos en el miedo; el miedo ese que teníamos estaba ahí latente. En cambio ahora hay posibilidad...

De manera similar, pero dando todavía un paso más, Ana (G1) considera a la protesta social como:

... un acto de ciudadanía, primeramente y después, según la forma en que se genere, puede adoptar distintas modalidades... es decir, puede adoptar distintas formas pero en principio es un ejercicio de ciudadanía.

Abordar la protesta como un acto de ciudadanía es valorarla como ejercicio de derechos. Sea que se entienda a la ciudadanía como el estatus que se concede a las personas con pleno derecho en una sociedad, esto es, ciudadanos que se igualan en cuanto beneficiarios de derechos y obligaciones; o como un conjunto de (nuevas) prácticas donde los ciudadanos ejercen su derecho a participar (Svampa, 2005), aquí la clave de lectura está focalizada justamente en esta palabra que se reitera: los derechos. Y desde esta lectura de la protesta y a partir de los discursos de los entrevistados se reconocen una diversidad de derechos que se ponen en juego: los civiles, los sociales, los derechos laborales, y obviamente los políticos, algunos de ellos ejercidos y otros reclamados. En los dichos de Norberto (G1) se hacen evidentes al menos dos derechos: el de expresarse –la manifestación pública que diversos actores sociales llevan adelante– y otro, planteado en sentido amplio, el motor que moviliza a los manifestantes:

Yo creo que el derecho lo tienen todas las personas a protestar... es una sociedad que cada uno tiene voz, tiene voto y tiene su derecho a protestar... creo que cada uno que va y protesta es porque

creo que sus derechos no son tenidos en cuenta, que son avasallados o porque tiene la posibilidad de hacerse oír.

Esta lectura de la protesta asociada al reclamo de derechos vulnerados es más evidente en el grupo 1 que en el grupo 2 donde se habla más de necesidades insatisfechas o reclamos por promesas incumplidas:

Gladys: “Reclamos de necesidades. Los reclamos son siempre de necesidades; por ejemplo, la Fundación Desafío, bueno ahí podríamos repasar...”

Claudio: “Son promesas incumplidas”. (Diálogo en el G2)

Esto marca la diferencia en los niveles de abstracción en los que operan ambos grupos. Pero, ¿por qué resulta interesante esta distinción? ¿Qué implica hablar o no en términos de derechos? El derecho es el reconocimiento de un acuerdo social que ha sido determinado y estatuido por medio de las leyes. También, hablar en términos de derechos implica apartarse de las coyunturas gubernamentales pues el derecho de los ciudadanos antecede y excede a quien eventualmente ejerza el poder/la conducción de un país. En consecuencia, cuando uno se manifiesta amparado por un derecho significa que está exigiendo aquello que la ley establece en su favor. En cambio, hablar de necesidades y sobre todo de promesas incumplidas supone un marco de discrecionalidad, al antojo o voluntad de alguien –los políticos en este caso. Aquí presenciamos una manera particular de ver la relación entre el político y los ciudadanos: el político que promete, que ofrece dar algo a cambio del voto. La promesa incumplida suena más a dádiva que a reconocimiento de la injusticia... lo que en todo caso no se establece claramente es el hecho de que detrás de las promesas hay derechos que debieran hacerse valer. Así, detrás de la promesa de *barrios clase media* está el derecho a la vivienda digna; detrás de la promesa de mejora del equipamiento hospitalario está el derecho a la salud para todos los ciudadanos del país; en tal sentido, la promesa no debiera ser vista como una dádiva, como un acto de generosidad sino como un acto de justicia, de cumplimiento de las normas que nos rigen.

La protesta como derecho

Podemos afirmar entonces que, en principio, los entrevistados reconocen que todo



Podemos afirmar entonces que, en principio, los entrevistados reconocen que todo ciudadano tiene derecho a manifestarse públicamente independientemente del motivo. En este sentido, valoran a la protesta, al menos desde lo que podríamos considerar el deber ser, como algo positivo.

ciudadano tiene derecho a manifestarse públicamente independientemente del motivo. En este sentido, valoran a la protesta, al menos desde lo que podríamos considerar el *deber ser*, como algo positivo. Uno puede preguntarse, sin embargo, si no será que el *deber ser* impide que, de manera explícita, se expresen valoraciones negativas, pues, a medida que avanza la discusión, se percibe que ciertos tipos de demandas, ciertos actores, ciertos métodos inciden en el grado de legitimidad que les asignan a estas manifestaciones. Surge entonces la duda acerca de estos dos niveles: la protesta en abstracto y la protesta *real*, concreta, ¿podemos pensarlos independientemente uno de otro? Pero además, ¿no será que se impone algún tipo de jerarquía entre las protestas que efectivamente se producen, lo que a su vez da cuenta de valoraciones diferentes?

Escudándose detrás de su subjetividad, los entrevistados comienzan a esbozar jerarquías entre las protestas. Si el deber ser indica que el derecho puede ser ejercido por todos, la propia posición en el espacio social los lleva a diferenciar entre la variedad de acciones/manifestaciones a las que se ven expuestos. Así, de manera general, lo expresan nuestros entrevistados:

Yo creo que el derecho lo tienen todas las personas a protestar, que vos por ahí de afuera puedas verlo como que hay algunas que tienen más sentido que otras, está bien. ... Por ahí sí es cierto que la subjetividad de cada uno te va a ir diciendo, mirá por la tontera que éste protesta y mirá estos pobres tipos como la están remando y cómo están protestando, digo,

pero es ya muy subjetivo (Norberto, G1).

“Claro, lo que pasa que también juegan las representaciones de cada uno”. (Ana, G1).

En este mismo marco podemos diferenciar algunos aspectos que resaltan nuestros grupos y que inciden en la valoración de las protestas: a) el sentido de oportunidad; b) los motivos; y c) los actores. Así, para algunos entrevistados, las protestas son válidas cuando perciben que se llega a ellas como último recurso, después de haber intentado otras vías y de no haber logrado una negociación exitosa.

Claudio: “Está bien porque son gente necesitada...”

Sandra: “Se supone que golpearon otras puertas antes, o sea, trataron las vías normales de hablar, de conseguir, y golpearon puertas y se te cierran...”

Gladys: “Sí, no creo que nadie llegue a una manifestación como primera medida.” (Diálogo en el G2)

Considerando los motivos de las demandas, hay algunas que sensibilizan más a los miembros de los grupos estudiados, ya sea por quienes son los afectados o porque ese motivo los toca de manera más próxima.

Lo que pasa es que se prioriza a veces cuando vos estás luchando, por ejemplo chicos, por alguna razón de niños, es como que se le da la prioridad, la gente se sensibiliza (Martín, G1)

Las que te llegan más son las que te tocan, las que te tocan de cerca te llegan siempre más. A ver, hablando bien individualista y demás, si yo tuviese chicos con habilidades especiales por supuesto que esa protesta me hubiese llegado mucho más. (Norberto, G1)

La proximidad, la capacidad de establecer un cierto grado de empatía con el reclamo de aquéllos que se adueñan temporalmente de las calles y que ellos ven por la pantalla hace que, consecuentemente, algunas protestas sean más *entendidas*, más justificadas, más aceptadas que otras. Esto nos llevaría a suponer que también hay ciertos derechos que prevalecen sobre otros.



Algunos entrevistados hacen observaciones aún más explícitas y, al comparar entre distintas protestas, marcan grados de legitimidad (aunque, insistimos, siguen sosteniendo una mirada políticamente correcta acerca del derecho de todos a manifestarse). En estos casos, los motivos que refieren a necesidades básicas insatisfechas son considerados prioritarios.

A mí me parece que los reclamos que tienen a que se les solucione las cuestiones más básicas son los que deberían ser más atendidos. De todos modos, todos los reclamos tienen un lugar. (Gladys, G2)

Para mí es relativo. Más legítimo serían estos chicos necesitados. ¿Qué piden? Una casa ¿Pero estos qué piden? Que le den más plata. (Claudio, G2)

En cuanto a los actores que las protagonizan, las protestas que llevan adelante grupos o colectivos por sus derechos vulnerados, se posicionan por sobre aquéllas que enarbolan personas individuales, por problemas particulares que las afectan solo a ellas.

Me parece que lo que tiene que ver más con lo personal es menos importante, cuando es un reclamo medio único, personal; ahora ya cuando el reclamo involucra mucha gente, hasta la sociedad en general, entonces ahí es como que sería más importante. (Gladys, G2)

Un punto que resulta interesante en cuanto a los actores colectivos es la forma en que es interpretado su nivel de organización. Éste puede ser leído de diferentes maneras en función de los campos asociativos con los cuales se lo relaciona. Así por ejemplo, cuando la organización se vincula con la noción de *profesionalismo*, la protesta es valorada positivamente pues se considera que tendrá mayor visibilidad, será más efectiva y tendrá un mayor control. En contraposición, el carecer de este *saber hacer protestas* en muchas ocasiones se considera que juega en contra del propósito que moviliza a los manifestantes ya que se estima que frecuentemente lleva al descontrol, a los disturbios y, consecuentemente, a una desviación del foco de atención; en otras palabras, en estos casos suele tomar mayor relevancia el disturbio que el motivo de la protesta y a perder la legitimidad que podría haber alcanzado. Claudio (G2) es quien más clara-

Ahora bien, cuando la organización de una protesta lleva a que se considere a sus actores como sujetos políticos se le otorga menos legitimidad que a aquellas llevadas adelante por quienes se concibe como sujetos sociales, sin vínculos partidarios, tipo ONG, quienes se estima que no persiguen fines interesados sino que lo que los mueve es el bien común.

mente asume esta posición cuando en diversas oportunidades manifiesta:

Yo digo que son más profesionales en Buenos Aires, también muy bien hechas. Tienen sus redoblantes adelante, los bombos, carteles bien prolijos, bien agujereados, cánticos, van muy organizados...

Para mí pasó a un segundo plano la solicitud de mejoras salariales. El problema ahí es que hicieron mal las cosas, hay detenidos. [En relación a una protesta llevada a cabo en la ciudad de Río Cuarto en la que hubo quema de cubiertas]

Ahora bien, cuando la organización de una protesta lleva a que se considere a sus actores como *sujetos políticos* (adjetivo con el cual algunos entrevistados se refieren a gremios y/o a movimientos relacionados con grupos o partidos políticos) se le otorga menos legitimidad que a aquellas llevadas adelante por quienes se concibe como *sujetos sociales*, sin vínculos partidarios, tipo ONG, quienes se estima que no persiguen *fines interesados* sino que lo que los mueve es el *bien común*.

Siempre tratando de ... dejando de lado lo que es política, ahí es como que ya se engloba ahí en otro sentido, ya va para otro lado, como que protesta social es lo de la gente común sin que haya ninguna... ningún manejo de ideas a favor de alguien. (Martín, G1)

Porque convengamos que en la cuestión social, puramente, no hay intereses, por eso hay menos manifestaciones. Hay también, yo recuerdo una de la sociedad protectora de animales, que bueno se consiguieron los objetivos, pero son las menos. Y me parece que tendría que haber más manifestaciones que tengan que ver con lo social, con el bien común, sin tener en cuenta de qué color político es. (Gladys, G2)

Así, lo político se desvirtúa y deja de ser una actividad del ciudadano cuando interviene en los asuntos públicos con su opinión, con su voto o de cualquier otro modo; abandona su sentido de acción dirigida hacia la toma de decisiones en la búsqueda del bien del conjunto de la sociedad y se asocia a actividades que llevan adelante algunos grupos con intereses particulares más preocupados por ganar para sí mismos y menos por lo *social* o por la sociedad en su conjunto. A tal punto que una de las entrevistadas, al comparar las protestas locales con aquellas de la ciudad de Buenos Aires que se ven en noticieros nacionales, comenta: “Las protestas acá son más auténticas, más politizadas allá.” (Sandra, G2)

Si bien en esto posiblemente incida una visión más bien romántica del interior, ciudad/pueblo en la que todos se conocen y que no da lugar o margen a lo inauténtico, sin duda lo que también está en juego aquí es una mirada muy particular acerca de lo político. Lo político, entonces, es concebido como no genuino, en definitiva, como algo que produce desconfianza. En el marco del juego opositivo que se cristaliza en el discurso de Sandra, lo político se presenta como falso, dudoso, aparente, ilusorio. Consecuentemente, caracterizar a una protesta como política, es entenderla como un simulacro de protesta, como algo armado, ficticio, artificial. Estas son lecturas de lo político que hablan de una herencia que ha sido construida por el descrédito hacia los dirigentes y representantes. Desprestigio que se fue acumulando por años y que fuera fuertemente revivido en las jornadas de protesta de los días posteriores a la crisis de diciembre de 2001 cuando se aclamaba a viva voz: “que se vayan todos”⁷.

Frente a estos reparos sostenidos por algunos de los integrantes de ambos grupos, frente a estas distinciones que reconocen gradaciones en la legitimidad de las protestas y otorgan mayores derechos a ciertos actores y demandas; otras entrevistadas siguen sosteniendo la validez de

cualquier reclamo, sin importar quién lo lleva adelante o los derechos por los que se peticionan; sin considerar cuánto las afecten de manera particular.

Yo disiento en esto [Ana le responde a Martín quien diferencia entre protestas políticas y protestas sociales]: creo que todas son protestas sociales porque todos somos la sociedad, es decir, si vamos a hablar de protesta social todos somos integrantes de la sociedad. (Ana, G1)

Antes me parece que yo era así, cuando yo veía el tema vivienda... lo llevaba a lo personal. Ahora no, por ahí me pueden... algo que es novedad me puede indignar, siempre que vea que es injusto lo que está pasando, más allá que me afecte o no me afecte en forma directa me afecta en forma indirecta de alguna forma... (Silvia, G1)

No, yo por una actitud de vida, es decir, toda protesta para mí es válida siempre que sea un derecho vulnerado, una injusticia, un ser agredido o una instancia de injusticia, en general. Y me conmueve tanto y si pudiera me tomaría un avión al Congo y me iría a protestar con los del Congo, iría a Brasil, iría a México o donde haya una protesta. (Ana, G1)

Con esta intervención de Ana nos retrotraemos a la pregunta de la cual partiéramos en este apartado. Podemos ver a través de los discursos de la mayoría de los miembros de los grupos que la valoración positiva de la protesta en abstracto (desde el *deber ser*), como un derecho, encuentra su límite en la protesta real (a partir de los tres aspectos mencionados). Sin embargo, podemos observar cómo Ana logra, a lo largo de toda la entrevista, mantener la coherencia entre el *deber ser* y el *ser* de la protesta. Consideramos que uno de los factores primordiales para que esto suceda tiene que ver con la posición social que ella ocupa: miembro activo del gremio docente de la provincia y, en sus propios términos, “*organizadora de protesta permanente*”. Esta entrevistada mantiene una imagen idealizada (en términos de Goffman, 1981) y, en algún sentido, se erige como abanderada de las causas justas, protectora de los pobres, de los débiles, en definitiva de todos aquéllos a quienes se priva de sus derechos.

Telediario, entonces, acerca a sus audiencias demandas, expresiones de descontento de personas o grupos que se apropian del espacio público ejerciendo



Podemos ver a través de los discursos de la mayoría de los miembros de los grupos que la valoración positiva de la protesta en abstracto (desde el deber ser), como un derecho, encuentra su límite en la protesta real (a partir de los tres aspectos mencionados)

su derecho de exigir que se respete aquel o aquellos otros derechos que creen vulnerados. Pero, al mismo tiempo, el noticiero local les *permite* ver o les *hace* ver otros costados de la protesta social.

Cuando el método vela al derecho (el fin no justifica los medios)

El mensaje de la protesta, ese derecho vulnerado por el que se reclama, muchas veces se desvirtúa, se ve opacado, distorsionado. Para algunos entrevistados esto es producido por la forma que los demandantes eligen para hacerse ver; para otros, por la manera en que los medios reconstruyen el acontecimiento.

El último bloque de noticias que se les muestra a los entrevistados presenta una protesta de los trabajadores de distribución de gas envasado. La información se brinda dos días seguidos. Primer día: es de noche y las cámaras se detienen en los charcos que han quedado luego de que los bomberos apagasen las cubiertas encendidas para evitar la salida de los camiones distribuidores. De fondo, la planta de gas envasado iluminada. Mientras, el periodista ubicado en el lugar explica que una veintena de trabajadores reclamaron frente a la empresa, que los bomberos debieron intervenir para apagar el fuego y que la policía llevó detenidos a algunos gremialistas. Aparece luego una entrevista al comisario que narra su versión de lo sucedido. Concluye el primer informe. Segundo día: los trabajadores se han reunido nuevamente frente a la empresa, ahora las imágenes los muestran. El periodista de turno habla con su representante. Éste explica el conflicto.

En el grupo 2 la noticia genera un rechazo claro e inmediato hacia los métodos utilizados por los manifestantes y se asume que esta elección equivocada de la estrategia o formato de la protesta incide en una pérdida de peso de la demanda de esta acción colectiva.

Claudio: Es de locos hacer fuego cerca del gas. ¿Vos hacen la protesta y caes preso? Y cayó preso porque es un peligro lo que estaban haciendo. Bueno, ellos obedecen de arriba.

Sandra: Prender gomas para mí no es necesario. Esas violencias que rompen vidrios y tiran, para mí no es la forma.

Claudio: Para mí pasó a un segundo plano la solicitud de mejoras salariales. El problema ahí es que hicieron mal las cosas, hay detenidos.

Gladys: Eso deja una enseñanza: la próxima vez no hagamos las cosas así porque se desvirtúa el motivo por el cual se hace la protesta y se pone la atención en otra cosa. A lo mejor los que manifiestan van aprendiendo distintas formas más efectivas.

Resulta claro, en este caso, que el noticiero se invisibiliza y la pantalla opera como una ventana a ese mundo próximo pero que no se puede asir de manera directa. El desdibujamiento de la demanda se debe al tipo de formato elegido por los manifestantes —quema de gomas frente a la planta de gas— y no a la forma en que *Telediario* presenta la protesta. Parecería así producirse un borramiento de la mediación y las lecturas van directamente hacia la forma de la protesta y la actuación de quienes la llevan a cabo; si lo que se pide pasa a un segundo plano es responsabilidad de los demandantes. Así, lo que subyace en estos planteos es tanto la desaprobación del método elegido para llevar adelante el reclamo —cuyo motivo finalmente se desdibuja—, como una valoración acerca de los límites que se marcan al derecho a protestar o expresar una demanda. Desde esta mirada, entonces, no es tan solo el motivo de la demanda el que se desvanece sino también el propio derecho a protestar: los demandantes *no tienen el derecho* (los entrevistados de este grupo no parecen otorgárselo) de llevar adelante una acción de protesta a partir de ciertos formatos, en otras palabras, el fin no justifica los medios.



En el grupo 1, en cambio, todos los miembros coinciden en que el noticiero construye la noticia haciendo un fuerte hincapié en la metodología utilizada y de esa forma es el propio *Telediario* el que desdibuja el motivo de la demanda. De todas maneras, los interactuantes mantienen visiones e interpretaciones diferentes entre sí; el conflicto que se suscita en esta noticia lleva a que cada uno de ellos asuma un lugar particular desde el cual efectuar su lectura. Podríamos decir que en esta instancia se diferencian claramente las diversas posturas que asumen los miembros de este grupo en un rango que va de la aceptación a la oposición de la manera en que *Telediario* construye la noticia. En el primer caso, se observa una lectura más afín a la definición dada por el noticiero que se plasma en el discurso de Martín:

Es bastante natural que si vos hacés un reclamo y eso crea un conflicto: quema de gomas, llevan gente presa, van a mostrar eso, no van a mostrar la protesta que están haciendo. Es bastante lógico y natural, y es natural que después al otro día cuando estaban todos calmados y hacían la protesta como... no como se debe pero de otra forma, los entrevistaron y dijeron todo lo que tenían que decir... Al otro día o no sé cuándo habrá sido. Pero me parece bastante natural...

Al aceptar el modo en que el noticiero local presenta esta protesta, Martín está también aceptando la definición que *Telediario* le ofrece. En tal sentido, a pesar de reconocer que el noticiero opera un recorte particular de la realidad, al mismo tiempo lo justifica y aprueba. Si *Telediario* jerarquiza la forma sobre el contenido, si pondera a través de sus imágenes y el otorgamiento de la palabra la quema de gomas por sobre la demanda de mejoras salariales, Martín también lo hace. Al igual que en el caso del grupo 2, pero reconociendo la intervención que efectúa el noticiero, este entrevistado también considera que si el derecho por el que se reclama se desdibuja es porque la protesta “no se hizo como se debía”; aquí también se aplica el aforismo: el fin no justifica los medios. En cierto sentido, entonces, la legitimidad que pueda tener el demandar por un derecho —como el salario digno— se ve afectada por la forma que adquiere la demanda.

Norberto representa otra mirada. Él se sitúa en un punto de tensión con relación a lo que le ofrece el noticiero. A continuación presentamos diversos párrafos de la entrevista en la que se expone sobre la

(...) el derecho a un salario digno no es menor. Y una metodología errada no puede hacer perder de vista la legitimidad de la protesta, o al menos poner en discusión dicha legitimidad. Si el fin no justifica los medios, por otra parte, los medios (de comunicación) no pueden borrar el fin.

nota de la protesta del gas pues es solo siguiendo su línea discursiva que podemos apreciar los nudos de su razonamiento:

En principio salieron dando toda la información del peligro del no peligro y nunca dijeron el tema del reclamo social (...) no digo que no sea importante, el peligro estaba y fue una locura haber incendiado la puerta, punto aparte.

De última creo que también el tema de la primera parte y de cómo lo presentan te predispone a verlo de una forma, porque vos decís, si te empiezan hablando de 20 loquitos que incendiaron cerca de las garrafas y al último te dicen ‘che, loco, estamos cobrando dos mangos’, pero te lo dicen al último cuando cerró la nota, hace 20 minutos que te están hablando la estupidez que cometieron al incendiar en frente de las garrafas, lo veo por ahí...

... te genera opinión, o sea, te minimiza la protesta, la ningunea por decirlo de alguna forma; te muestran todo lo que pudo haber pasado y de última todo eso cerró el bloque, y dejó a una cantidad de gente, en definitiva, con una idea de decir —y perdonando la palabrota— estos boludos lo que fueron a hacer, sin ni siquiera haber analizado si estaba bien o estaba mal, si era legítimo o no, porque de última la primera nota la cierran y ni siquiera te dicen el por qué fueron a hacerlo ...

La tensión a la que aludimos contrapone el método adoptado por los manifestantes y la forma adoptada por el noticiero para mostrar los hechos. Es claro que Nor-

berto desapruueba la quema de gomas frente a la planta de gas, lo ve como un riesgo, como una *estupidez*; pero es aún más claro que desapruueba la forma en que *Telediario* acentúa los acontecimientos *olvidando* dar cuenta de aquello que provoca este accionar por parte de los manifestantes. Para este entrevistado el noticiero es responsable de borrar el motivo de la protesta, el que termina por *ningunear* el derecho reclamado. Para él, entonces, el derecho a un salario digno no es menor. Y una metodología errada no puede hacer perder de vista la legitimidad de la protesta, o al menos poner en discusión dicha legitimidad. Si el fin no justifica los medios, por otra parte, los medios (de comunicación) no pueden borrar el fin.

En contraposición con esa mirada crítica hacia el formato de la protesta que asumen Martín y Norberto, Ana alaba la metodología empleada al considerarla una buena manera de alcanzar la visibilidad. En cierto sentido o con algunos reparos, el fin, a veces sí, justifica los medios.

... si yo me pongo a pensar como gremialista los chicos estuvieron geniales, cómo se podía hacer enterar toda la sociedad que estaban de paro 20 vagos ahí perdidos en la planta, y prendí las gomas, vienen los bomberos en el acto, se enteraron por los bomberos, los chicos estuvieron espectacular. Ellos saben donde prender las gomas, no las van a prender al lado de un tubo, es obvio. Entonces como estrategia de movilización de protesta fueron sumamente inteligentes los chicos.

Pero a diferencia de Martín y al igual que Norberto, considera que el noticiero es responsable de diluir el motivo de la protesta.

... a mí me parece terrorífica. De todas las presentaciones es la más terrorífica. Te muestran las consecuencias, no muestran los actores, las gomas quemadas en la oscuridad, lo nefasto, la planta iluminada que podría haber... como sinónimo de la explosión, ni les interesó un carajo qué era lo que querían hacer esos pobres 20 tipos que estaban ahí. Lo único que les interesó presentar es que hubo una situación de peligro, Río Cuarto podría haber estallado por esas gomas prendidas... [en tono irónico]

Como podemos apreciar, no necesariamente quienes critican la forma de construcción del noticiero legitiman el método empleado en las protestas. De hecho, la mayoría de los entrevistados,

tanto del G1 cuanto del 2, se manifiestan en contra de la violencia que muchas veces se produce durante las movilizaciones. Pero es también cierto que hay posturas que o bien entienden (sin justificar) o bien aceptan la metodología en pos de hacer visible el reclamo y consecuentemente el derecho vulnerado, a pesar de que el noticiero proponga lo contrario a partir de la forma en que pone en discurso algunas protestas. Así, la utilización de imágenes que se centran en los disturbios y sus consecuencias no siempre consigue borrar/desdibujar los motivos de quienes se manifiestan, aún más, esto puede jugar de manera tal que lo que se deslegitima –desde la perspectiva de algunos entrevistados– es la misma imagen del noticiero como contador de historias creíbles.

Algunas consideraciones finales

La Argentina es un país rico en protestas sociales, las que tienden a manifestarse con mayor vigor en períodos donde el ejercicio de la ciudadanía encuentra plena vigencia⁸. Analizada desde determinado punto de vista, toda protesta puede ser concebida como una instancia en que se ponen en juego ciertos derechos; principalmente está aquel por el que se reclama, ya sea en términos de su restitución ya sea en términos de su instauración, pero al mismo tiempo se ejercitan otros garantizados por la Constitución como el derecho a la libre expresión, el derecho a la huelga, etcétera. Los medios de comunicación se transforman en ecos –no precisamente fieles al sonido que reflejan– de esas manifestaciones de descontento que actores sociales de procedencias variadas y con reclamos heterogéneos instalan en el espacio público; condición necesaria para que tales acciones logren visibilidad y las voces, además, puedan romper con el silencio al que de otra manera estarían condenadas. En su paso por la televisión la protesta es resignificada por la instancia de producción: los derechos por los que se reclaman no siempre resultan evidentes, el derecho a la protesta no siempre es legitimado o no toda protesta es construida como legítima, a veces se sobredimensionan determinadas cuestiones (como por ejemplo, el método o las consecuencias) en detrimento de los motivos, etcétera. Estos aspectos dan cuenta de la forma en que el noticiero configura distintas significaciones y consecuentemente atribuye valoraciones diferentes a diferentes expresiones de disconformidad.



Lo mismo acontece en el momento en que la protesta –ahora televisada– se encuentra con las audiencias. Uno puede sospechar que el lugar que ocupan las personas en el espacio social lleva a que se sitúen de manera diferente ante las noticias que los medios les proponen.

Lo mismo acontece en el momento en que la protesta –ahora televisada– se encuentra con las audiencias. Uno puede sospechar que el lugar que ocupan las personas en el espacio social lleva a que se sitúen de manera diferente ante las noticias que los medios les proponen. De manera general, y amparados en el deber ser, podemos afirmar que todos los entrevistados de ambos grupos valoran como positiva la protesta en tanto mensaje que da cuenta de algún tipo de carencia o derecho vulnerado. Esta valoración en abstracto, sin embargo, encuentra sus límites ante las protestas específicas a las que se exponen al mirar las noticias. Un primer límite que resulta interesante señalar es cuando la política entra como una variable central. Los entrevistados establecen la diferencia entre lo que consideran una protesta social y una política, valorando de manera positiva y negativa a una y a otra respectivamente. Los casos que se apartan de dicha valoración son justamente aquellos que tienen, por cuestiones laborales, un mayor grado de participación en distintas estructuras, organizaciones o instituciones; en otras palabras, la diferencia parece surgir a partir del campo ocupacional, oponiendo entre aquellos que son empleados en relación de dependencia y los profesionales independientes y las amas de casa.

Otro límite surge a partir del método que emplea la protesta o de la forma en que el noticiero televisivo resalta su formato. En la mayoría de los casos la tendencia es a reprobar cualquier tipo de violencia, excepto cuando por la propia ubicación social algún entrevistado acepta la metodología como única herramienta que tienen

los manifestantes para hacerse ver. De esta manera se puede sugerir que la mayoría de los entrevistados no otorgan el derecho a la protesta a todas las manifestaciones por igual; consideran que hay formas aceptables de protestar y que los manifestantes deben adecuarse e incluso aprender a peticionar, en palabras de los entrevistados, *haciendo las cosas bien*. En estas lecturas opera, sin duda, la forma en que el noticiero televisivo encuadra la noticia; algunos entrevistados (tal el caso del grupo 2) no perciben la construcción televisiva y el noticiero se abre como ventana al mundo. De esta manera, la pantalla muestra una *realidad objetiva* con la que los entrevistados parecen no poder no acordar. Pero para otros (grupo 1), la lente con la cual se enfoca sí resulta evidente y aquí el espectro de lecturas se amplía: desde la aceptación del marco propuesto por *Telediario* hasta su rechazo total.

Mirar a la protesta social televisada desde los derechos y las lecturas que a partir de ellas emergen es tan solo una de las maneras posibles de abordar esta problemática. Pero además de ser un acceso para comprender la protesta, permite también introducirse en la complejidad que implica el momento de recepción. Ya sea que se trate de protestas o de noticias de cualquier otra índole, la televisión le ofrece al espectador una manera particular de concebir la realidad; sin embargo, a partir de diferentes mecanismos éste puede responder –y de hecho lo hace– de diversas formas. Sin lugar a dudas, resulta necesario continuar realizando estudios de audiencias que nos permitan afinar las sutilezas con que las personas se sitúan frente a los medios y atribuyen significado a los acontecimientos.

SILVINA BERTI

Magíster en Sociosemiótica. Docente e investigadora del Departamento de Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Río Cuarto. Argentina.

ARIADNA CANTÚ

Magíster en Comunicación y Cultura Contemporánea. Docente e investigadora del Departamento de Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Río Cuarto. Argentina.

Referencias

- CANTÚ, Ariadna y BERTI, Silvina (2010): “La protesta social. Del noticiero a las audiencias”. En: revista *Perspectivas de la Comunicación*. Volumen 3. Nro 2. Chile: Universidad de la Frontera Temuco. pp. 64-83.
- GIARRACA, Norma (2002): “Argentina 1991-2001: Una década de protesta que finaliza en un comienzo. La mirada desde el país interior”. En: *Argumentos*, 1 (1). Extraído el 10 de Agosto de 2010 de www.argumentos.sociales.uba.ar/index.php/argumentos/issue/view/2
- GOFFMAN, Ervin (1981): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- LOZANO RENDÓN, J. C. (2004): “Espectacularización de la información en noticieros televisivos de Canadá, Estados Unidos y México”. *Dialogo político*, Año XXI, 1, pp. 100-116. Extraído el 15 de Julio de 2010 desde http://www.kas.de/wf/doc/kas_5227-544-4-30.pdf
- LUZÓN, Virginia y FERRER, Iliana (2008): “Espectáculo informativo en noticias de sociedad: el caso de Madelaine McCann”. En: *Tripodos*, 22, pp. 137-148. Extraído el 15 de Julio de 2010 desde <http://www.raco.cat/index.php/tripodos/article/view/76531/97284>
- PISARRO, Marcelo (2007): “Cómo se hace una buena protesta”. En: revista *Ñ-Clarín*. pp. 8-9.
- SCHUSTER, Federico (2005): “Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva”. En: Federico Schuster, Francisco Naishtat, Gabriel Nardacchione y Sebastián Pereyra (comp): *Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Prometeo, pp. 43-82.
- SCRIBANO, Adrián y SCHUSTER, Federico (2001): “Protesta social en la Argentina de 2001: entre la normalidad y la ruptura”. En: *Osal. Revista del Observatorio Social de América Latina*. Año 2, N° 5, Clacso, pp. 17-22. Extraído el 26 de Agosto de 2010 <http://www.accioncolectiva.com.ar/documentos/ascribano2001b.pdf>
- SCRIBANO, Adrián (2005): *Itinerarios de la protesta y del conflicto social*. Córdoba: Editorial CEA-Villa María.
- SVAMPA, Maristella (2002): “Las dimensiones de las nuevas protestas sociales”. En: revista *El Rodaballo*. Buenos Aires, invierno de 2002, N° 14. Extraído el 10 de Agosto de 2010 desde www.maristellavampa.net/publicaciones-ensayos.shtml
- _____ (2005): “Ciudadanía, estado y globalización. Una mirada desde la Argentina contemporánea”. Extraído el 28 de agosto de 2010 de www.maristellavampa.net/archivos/ensayo14.pdf
- _____ (2008): “Argentina: una cartografía de las resistencias (2003-2008). Entre las luchas por la inclusión y las discusiones sobre el modelo de desarrollo”. Extraído el 28 de agosto de 2010 de www.maristellavampa.net/archivos/ensayo42.pdf
- TARROW, Sidney (2004): *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza editorial.
- WIÑAZKI, Miguel (2007): “De la revolución a la televisión”. En: revista *Ñ-Clarín*. pp. 9.
- ZIBECCHI, Raúl (2003): “Agitaciones sociales y cambios electorales”. En: *Página Abierta*, n° 139. Extraído el 26 de Agosto de 2010 <http://www.pensamientocritico.org/rauzib0703.htm>
- vicios de una región agrícola-ganadera emplazada en la pampa húmeda argentina.
- 4 El corpus de noticias con las que trabajamos estuvo comprendido entre los meses de junio y agosto de 2009.
 - 5 A partir de los dos meses de grabación del informativo local, identificamos las noticias donde aparecían protestas sociales. De allí seleccionamos algunas adoptando los siguientes criterios: a. diversidad de demandantes (ONG, empleados estatales, empleados del sector privado, grupos de vecinos, etcétera); b. diversidad de demandados (Estado, sector privado); c. diversidad de métodos empleados; es decir, el formato de la protesta (paro, manifestación en espacios públicos, manifestación pacífica/con disturbios, etcétera); d. resolución o no del conflicto; y e. aparición de voces múltiples o solo de algunos sectores involucrados. A partir de ellas realizamos dos videos, uno inicial en el que se editó un mix con resúmenes de las diversas protestas que actuó como disparador de la discusión, y un segundo video, con fragmentos completos de cada una de las protestas seleccionadas y que fueron objeto de análisis y discusión más detallado con los entrevistados.
 - 6 El entrevistado hace referencia a la última dictadura militar en Argentina (1976-1983).
 - 7 En el año 2001 se produce una fuerte crisis económica, política y social que termina con la renuncia del entonces presidente Fernando de la Rúa (1999-2001). En este contexto se originan y multiplican gran cantidad de manifestaciones encabezadas principalmente por los cacerolazos de ahorristas a quienes se confiscan sus depósitos bancarios y por las asambleas barriales, a quienes se suman los grupos piqueteros que surgieron en la década del 90. Aunque con diferentes reclamos, el pedido unificante era por un cambio en las conducciones políticas bajo la consigna: “que se vayan todos”. (Autores e intelectuales como Scribano, Schuster, Lozano, Svampa, Dinerstein, Auyero, Iñigo Carrera, entre muchos otros, han estudiado y dado cuenta de la situación social y económica de aquel período de nuestra historia reciente en un sinnúmero de artículos).
 - 8 Numerosos autores han tratado el tema de las protestas y los movimientos sociales en Argentina, para más sobre el tema se sugiere Giarraca (2002), Scribano y Schuster (2001), Svampa (2002 y 2008), Zibechi (2003), entre otros autores.

Notas

- 1 Los datos surgen de una investigación —de la cual las autoras de este trabajo son miembros del equipo— titulada: *La protesta social en noticieros televisivos locales y nacionales. Los sentidos construidos en los discursos y en las lecturas de las audiencias*, aprobado y subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de Río Cuarto, Argentina.
- 2 Para llevar adelante este estudio se trabajó con grupos focales conformados teniendo en cuenta la edad, el sexo y el nivel educativo. Los dos grupos iniciales, y a partir de los cuales hemos de brindar un análisis de las lecturas, contaron entonces con hombres y mujeres de entre 30 y 50 años; en uno de ellos los integrantes poseían estudios universitarios (Grupo 1 – G1) y en el otro, nivel de educación media (Grupo 2 – G2).
- 3 Río Cuarto es una ciudad mediana ubicada en el sur de la provincia de Córdoba (en el centro de Argentina), con una población de 144 mil habitantes. Es centro comercial y de ser-

