

Tele-protestas y teleaudiencias: Cuatro formas de posicionarse frente a la pantalla¹

Silvina Berti y Ariadna Cantú²

Resumen

El estudio de la recepción de la protesta social televisada constituye un marco interesante para comprender los mecanismos que se ponen en juego cuando los públicos se enfrentan a los programas informativos.

Desde hace varios años estudiamos las estrategias discursivas que los noticieros utilizan para construir sus representaciones de las manifestaciones de disconformidad que grupos sociales de diversa índole y grado de organización llevan adelante en el espacio público, así como las diversas lecturas que las audiencias realizan de estos discursos audiovisuales desde una perspectiva cualitativa.

En este pasaje desde la “realidad” a los medios y de éstos a las audiencias, la protesta social se resignifica repetidamente. Los noticieros la someten a sus propias reglas de producción y en el momento del consumo los marcos socioculturales desde los que ésta es interpretada le atribuyen un nuevo sentido.

El análisis de la instancia de recepción de la protesta televisada nos permite dar cuenta de diferentes posiciones que asumen los televidentes frente a las noticias. Posiciones que surgen de la intersección entre las características sociales y los bagajes culturales de quienes se enfrentan a la protesta televisada y el vínculo que establecen con el noticiero televisivo y el rol que le es asignado al mismo. Así, proponemos una tipología con cuatro categorías: el lector crédulo, el crítico social(izado), el alerta (o analítico de forma) y finalmente, el crítico opositor.

Palabras clave: protesta social, mediatización, recepción, lectores

Abstract:

The study of the way televised social protest is received offers an interesting perspective to help understand the mechanisms at play when audiences consume news programs.

For quite some time now, we have been studying the discursive strategies used by the news to represent the manifestation of disconformity expressed in the social space by varied groups with different degrees of organization, as well as audiences' readings of those discourses.

In the transition from reality to the media, and from them to the audiences, the social protest is constantly resignified. The news programs impose their rules of production upon them, and at the moment of consumption socio-cultural frameworks shape the new meanings attributed to them by the readers.

Readers might be grouped and classified regarding their relationship with and the role they assign to newscasts. In this paper we present a typology of four basic categories of readers: the credulous, the social(ized) critic, the alert (analytic of forms), and the oppositional critic.

Key words: social protest, mediatization, reception, readers.

1 Este trabajo se enmarca en la investigación aprobada y subsidiada por SECYT – UNRC, “La protesta social mediatizada por noticieros televisivos locales y nacionales. Las significaciones construidas en los discursos y en las lecturas de las audiencias”, dirigida por Mgter. Adriana Rizzo. Esta investigación es parte del programa *Mediatización de prácticas políticas, medios locales y trayectorias de comunicación*; directora: Dra. Mabel Grillo.

2 Departamento de Ciencias de la Comunicación, FCH, UNRC. sberti@hum.unrc.edu.ar; acantu@hum.unrc.edu.ar

Introducción

Los medios de comunicación tienen un rol central en la forma que asume nuestra experiencia y en el conocimiento que tenemos acerca del mundo en el que vivimos. Mucho de lo que sabemos, de las cosas en las que creemos o descreemos, de las causas que apoyamos o las que ignoramos, han pasado por el filtro moldeador de los medios. Sin embargo, también es dable afirmar que el poder de los discursos mediáticos de producir efectos (sea que los pensemos en términos de placeres que incitan, ideas que estimulan o desaniman, o tipos de prácticas que provocan) no puede ser anticipado. En el caso particular que nos ocupa el cómo se presenta la noticia sobre protesta social sugiere o guía lecturas que se producen en el momento de la recepción; pero, tal como sostuviera Hall (1972, 1993), no hay una correspondencia transparente o simple entre el significado del mensaje producido -en este caso por el noticiero televisivo- y la manera en que es finalmente cerrado por las audiencias. En suma, el significado no puede considerarse como fijado o establecido de antemano. No importa cuán poderoso sea el productor nunca lo será lo suficiente para determinar una única lectura ni garantizar lo que podríamos considerar una “mera” reproducción del sentido (Berti, 2002).

En este trabajo nos centramos en la recepción de la protesta televisada. A partir de los datos obtenidos en entrevistas focalizadas y su posterior análisis, proponemos una serie de categorías de lectores. Estas categorías sintetizan las diversas maneras en que los receptores se posicionan frente a las noticias y los grados de distancia que los separa de la forma en que los noticieros construyen el acontecimiento-protesta. En las páginas siguientes presentaremos algunas consideraciones metodológicas sobre el estudio realizado con los receptores. Seguidamente explicitaremos la manera en que entendemos a la protesta social en su pasaje por los medios y su transformación en noticia hasta su encuentro con las audiencias. Finalmente nos centraremos en el encuentro de los receptores con las noticias de protesta social y su vínculo con los noticieros, encuentro que nos abre paso al desarrollo de la clasificación de los tipos de lectores que hemos denominado el lector crédulo, el crítico social(izado), el analítico de forma y el crítico opositor.

El abordaje de la recepción: notas sobre el trabajo de campo

El análisis que presentamos aquí se enmarca en una investigación mayor cuyo objetivo es estudiar la mediatización de la protesta social en noticieros televisivos, tanto en su producción discursiva como en su recepción³. En este artículo nos centramos en la etapa de la recepción. Para comprender el momento del consumo del noticiero y las maneras en que las personas interpretan lo que ven realizamos un abordaje cualitativo a partir de entrevistas focalizadas grupales. Este dispositivo conversacional resulta sumamente útil para la construcción de discursos que se generan a partir del diálogo entre los participantes (Taylor y Bogdan, 1986; Valles, 1997). Esta técnica permitió que los grupos produjeran discursos acerca de la protesta televisada, lo que a su vez posibilitó el acceso a nuestro principal interés: su opinión y la manera en que leen, interpretan y se posicionan frente a los textos de protesta a los que son expuestos.

Para las entrevistas grupales se elaboró un video clip con una selección de noticias sobre protestas emitidas por los noticieros en estudio (Telediario, canal 13 de Río Cuarto y Telenoche, canal 13 de Buenos Aires). La selección se realizó adoptando los siguientes criterios: a. diversidad de demandantes (ONGs, empleados estatales, empleados del sector privado, grupos de vecinos, etc.); b. diversidad de demandados (Estado, sector privado); c. diversidad de métodos empleados (paro, manifestación en espacios públicos, manifestación pacífica/ con disturbios, etc.); d. resolución o no del conflicto; y e. aparición de voces múltiples o sólo de algunos de los sectores involucrados. Con este video iniciamos la conversación con cada grupo y de esta manera estuvimos en condiciones de poner en diálogo dos tipos de discursos: aquellos producidos por los noticieros sobre la protesta y aquellos otros producidos en la situación de entrevista grupal⁴.

3 El proyecto trabaja con los dos noticieros de mayor consumo en la ciudad de Río Cuarto: el local *Telediario* (Canal 13, Río Cuarto) y *Telenoche* (Canal 13, Buenos Aires), con el propósito de comparar tanto la forma en que los noticieros construyen y presentan las noticias de protesta como las lecturas que se desprenden de uno y de otro.

4 Para más sobre el tema, ver Cantú y Berti (2010); Berti, Cantú y Brandolín (2011)

Para la conformación de los grupos se tuvieron en cuenta la edad, el sexo y el nivel educativo. Así, trabajamos con cuatro grupos integrados por hombres y mujeres, entre 30 y 50 años; dos de ellos formados por personas con estudios universitarios y los otros dos, con nivel educativo medio. La selección de estas variables se asentó en el supuesto de que el sentido de un texto es construido de manera diferente acorde con los discursos (conocimientos, prejuicios, resistencias) de los que dispone el lector y que pone en juego al momento de exponerse al mismo (Morley, 1996). En tal sentido, consideramos que esos factores sociodemográficos incidirían en el acceso diferenciado a textos y experiencias y en los patrones de lectura. Es decir, que estas posiciones sociales seleccionadas favorecerían el acceso a repertorios de discursos y prácticas diferenciados y nos permitirían observar configuraciones de lectura diversas con relación a las noticias sobre protestas sociales.

Tal como sospechábamos, entrelazados a estos factores iniciales surgieron otros que incidieron significativamente en las maneras en que los entrevistados se posicionaron frente a los textos televisivos sobre protesta social. Nos referimos en primer lugar a la profesión y la ocupación y luego a prácticas sociales particulares asociadas a ellas. Por ejemplo, prácticas vinculadas con distintos grados de participación en ciertas estructuras (gremiales, sindicales, ONG, etc.) y/o formas alternativas de resolución de conflictos (grupales o individuales). Como se podrá observar más adelante, es diferente el posicionamiento frente a la protesta social televisada de las amas de casa, de quienes tienen profesiones liberales o de quienes trabajan en relación de dependencia. Y todo esto se articula, también, con las prácticas de consumos mediáticos por parte de los entrevistados.

De manera compleja, se van estableciendo diversos marcos que dan lugar a configuraciones de interpretación de los discursos televisivos. Tales configuraciones permiten organizar las lecturas en patrones de decodificación. El desentrañamiento de las configuraciones nos permitió la organización de los miembros de los grupos en cuatro tipos de lectores que sintetizan las maneras en que estos receptores se posicionan frente a las noticias y los grados de distancia que los separa de la construcción que la televisión hace del acontecimiento-protesta.

La Protesta social en el encuentro con la noticia televisiva y las audiencias

Como hemos manifestado en trabajos anteriores, la protesta social es la manifestación pública de problemáticas que afectan a grupos que pueden tener diversos grados de organización (Cantú-Berti, 2010, Berti-Cantú, 2011a y 2011b). Así, puede que surja de movimientos sociales ya afianzados o que sea el resultado de focos espontáneos de insatisfacción llevados adelante por grupos que no logran una identidad estable a través del tiempo. Las protestas son, entonces, “acciones colectivas”; esta noción propuesta por Schuster resulta práctica en la medida en que permite su aplicación a manifestaciones esporádicas, que surgen de la nada y se agotan en sí mismas, y para las cuales el concepto de movimiento social “termin[a] por mostrarse demasiado rígido para la variedad creciente de acciones colectivas” (Schuster, 2005: 45).

En toda protesta social se reconocen tres dimensiones que les son intrínsecas: el motivo, los actores y el método⁵. El motivo refiere a la razón que lleva a manifestarse públicamente. Los actores involucrados en la protesta se pueden diferenciar entre aquellos que demandan y quienes son demandados. Distinguimos un tercer actor al que denominamos terceros: personas que se ven involuntariamente involucradas como consecuencia de la acción de protesta. Finalmente, encontramos el método o formato, es decir, los repertorios o los modos en que la protesta aparece en la escena pública (Schuster, 2005).

Sin embargo, vista la protesta desde un punto de vista comunicacional debemos incorporar a los medios como una cuarta dimensión pues ellos juegan un papel central para alcanzar una visibilidad mayor del conflicto. Los mismos grupos que protestan hace tiempo que han aprendido que necesitan formar parte de la agenda de

5 Para más sobre el tema ver Scribano y Schuster, 2001; Svampa, 2002; 2008; Scribano, 2005; Naishtat, 2005; Schuster, 2005, Giarraca, 2002, entre otros.

los medios para “existir” y que sus reclamos tengan algún destino; consideran que tener a la prensa de aliada es crucial e incluso algunos líderes de movimientos sociales reivindican la reutilización del mensaje mediático y la “coproducción” con los medios (Mayer, 2007). Los medios tienen la capacidad de expresar más ágilmente las demandas sociales, dada su capacidad técnica y su poder de amplificación. Mayer (2007) resalta el hecho de que los medios no sólo se constituyen en aliados insustituibles de los movimientos sociales sino que, a través de otorgarles visibilidad, favorecen la conexión entre los ciudadanos que protestan y los sectores de poder.

La amplificación del conflicto por parte de los medios es, no obstante, un arma de doble filo; se hace público el conflicto para el conjunto de la población pero puede contener un cierto costo para los grupos que protestan. Una vez que el noticiero televisivo se apropia del hecho y lo transforma en la noticia/protesta -imprimiéndole su impronta a través del enfoque que le da, el lugar que le otorga, los co-textos en los que la enmarca, las modalizaciones y el corte ideológico a la que se la somete-, los manifestantes pierden cualquier pretensión de control sobre la definición de “sus” motivos y de “sus” prioridades. Es decir, los manifestantes pierden la ilusión de poder definir su propia acción, que queda en manos de la producción mediática/televisiva. De esta manera, quienes protestan están atrapados entre la necesidad de que los medios hagan visible el conflicto ante el conjunto de la población y la manera en que el mismo es construido como relato televisivo. Visto de manera rápida y superficial, y a mero título de ejemplo, el noticiero puede operar un sistema de clasificación particular y reducir un conflicto laboral en un problema de tránsito. Es muy frecuente que esto ocurra en noticieros emitidos en horarios clave en grandes urbes donde la función de vigilancia del entorno es particularmente clara y en la que se prioriza el acceso a o el egreso de la ciudad por sobre otras cuestiones. Ahí el motivo de la protesta, los actores que la protagonizan y a quienes se demanda tienden a perderse; el foco se pone en la modalidad que asume la manifestación y en quienes sufren las consecuencias de la “falta de consideración” de grupos calificados como “minoritarios, irresponsables, etc.”. En casos como esos, lo que se tiende a desprestigiar es la protesta en general y no el caso particular del que se trate. En las antípodas, el noticiero puede tomar partido a favor de quienes reclaman modalizando positivamente a los actores sociales que protestan, ofreciendo imágenes sensibilizadoras y/o posicionándose en contra del demandado (generalmente el Estado en cualquiera de sus instancias). Por supuesto que no parece necesario detenerse a explicar que entre esos extremos hay maneras diversas de construir las protestas, a las que los medios les asignan grados variados de legitimación.

Al mismo tiempo no podemos dejar de afirmar que la presentación que la protesta-noticia encuentra en el informativo televisivo no garantiza cómo será leída en el momento del consumo. Hay dos aspectos relacionados, pero diferenciables entre sí, que entran en juego y en su interacción delimitan los parámetros de sentido de los textos-noticia; a saber, los aspectos estructurales e internos de los textos que favorecen o inhiben ciertas lecturas y las posiciones socio-culturales en las que se ubican los lectores/receptores (Morley, 1996). En palabras de Katz y Liebes, “los programas no se imponen de manera unívoca sobre audiencias pasivas... la lectura de un programa es un proceso de negociación entre la historia en la pantalla y la cultura de los televidentes...” (1985:187).

A la hora de la recepción, operan multiplicidad de variables que producen el sentido final que le es otorgado al discurso televisivo. 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. Como sostiene Hall, “[las] lecturas emergen de la familia en la que uno crece, de los lugares de trabajo, de las instituciones a las que uno pertenece, de las otras prácticas de las que uno participa” (1994:270). Estos distintos ámbitos culturales en los que los individuos actúan y a los cuales pertenecen, brindan a los miembros de las audiencias diversas y particulares competencias culturales, diferentes y propios marcos conceptuales que salen al encuentro del texto-mensaje en el momento de la relación con los medios. Y, a riesgo de ser reiterativas, nos parece oportuno reforzar la idea de que no estamos hablando de Diferencias Individuales (De Fleur y Ball-Rokeach, 1982); no nos referimos al individuo de Usos y Gratificaciones (Katz, Blumler y Gurevitch, 1986) que

supuestamente elige la manera en que satisfará sus propias necesidades a partir de un espectro amplio y variado de ofertas mediáticas. Después de todo, parafraseando a Hall, las percepciones selectivas nunca son ni tan azarosas ni tan privadas como sugieren esas teorías. En síntesis, no estamos pensando en lecturas en un sentido estrictamente individual sino en lecturas compartidas, orientadas por esas subculturas a las que los sujetos pertenecen. (Hall, 1993; Morley, 1989, 1996).

Las protestas: de la pantalla a los públicos

Las imágenes del noticiero muestran a un grupo de gente caminando por las calles de la ciudad, son padres de niños discapacitados que reclaman por una vivienda para ser utilizada como centro de rehabilitación. Las calles de la ciudad están vacías, la gente se agolpa a la espera de algún colectivo que no se haya sumado al paro. El humo negro de las cubiertas quemadas atrapa la pantalla. Estos son solo algunos ejemplos de imágenes de protestas que cotidianamente encontramos en los noticieros televisivos.

Durante las entrevistas, los grupos son expuestos a éstas y otras imágenes similares. Consultados acerca de la manera en que valoran a la protesta en abstracto, podemos afirmar que en general todos los entrevistados manifiestan una tendencia a valorarla de manera positiva. Ellos consideran que todas las personas tienen derecho a manifestarse públicamente y demandar y exigir solución a sus problemas. Como tal, ven en la protesta incluso una revalorización del estado de derecho (Berti-Cantú, 2011a).

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 (Claudio, empleado público, 50 años, Grupo 2)

De manera similar, Ana 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. (Ana, docente nivel medio, 47 años, Grupo 1)

En otras palabras, ven a la protesta como una manifestación de libertad y de ejercicio de la ciudadanía en el marco de un estado de pleno derecho. No obstante, esa valoración inicial positiva encuentra límites cuando la protesta es analizada a partir de casos particulares. Nos referimos al momento en que los entrevistados comparan los diferentes métodos, motivos y actores que se plasman en la protesta televisada. Y esas protestas, recordamos, han pasado por el filtro de la producción televisiva donde se hace hincapié en unos aspectos y se soslayan otros.

Sin embargo, para poder entender los límites interpretativos que afectan las lecturas y las valoraciones de las protestas televisadas debemos tener en cuenta una serie de aspectos que se entrecruzan de manera compleja cuando nos centramos en el momento de recepción. Nos referimos a las posiciones sociales de nuestros entrevistados, a los grados de acuerdo con los motivos de la protesta, a los procesos de identificación con demandantes y demandados, a sus experiencias de recepción y al lugar desde el cual se sitúan al momento de ver. Y es a partir de la confluencia de estos elementos que podemos comenzar a dar forma a la caracterización de los lectores de la protesta.

Ahora bien, ese entrecruzamiento de los aspectos antes señalados se ve atravesado por otras dos cuestiones centrales que ayudan a organizar las categorías de lectores; a saber, el grado de implicación que los entrevistados asumen con el noticiero y el rol que le asignan al mismo. Por implicación entendemos, en este contexto particular, la relación que establecen los entrevistados con el noticiero dependiendo del nivel de

⁶ El entrevistado hace referencia a la última dictadura cívico-militar-eclesiástica en Argentina (1976-1983)

consumo y del grado de percepción que tienen acerca del proceso de producción de la noticia-protesta. En cuanto al rol del noticiero, se reconocen en los discursos de los entrevistados distintas funciones: social, de entretenimiento, de empresa y de propagación. Dentro de la función social se pueden distinguir, a su vez, los roles de intermediario y de defensor del pueblo. Algunos de los entrevistados consideran que el noticiero tiene el poder, por un lado, de acercar las partes en conflicto al otorgarles la palabra y por el otro, el de provocar la búsqueda de soluciones a los problemas que visibiliza. La función de entretenimiento implica que, además de informar, el noticiero también supone una cuota de distensión. De esta forma el noticiero se convierte en una suerte de magazín que mezcla información con espectáculo y entretenimiento. La función de empresa se evidencia cuando los entrevistados asocian la emisión de noticias con el ofrecimiento de una mercancía en un mercado particular. Así, uno de nuestros entrevistados, con un sentido pragmático (quizá típico de quien ejerce una profesión liberal) argumentaba acerca de la forma de presentar algunas noticias: "... pero en realidad esto se hace porque vende. Es una empresa, es una sociedad y tiene fines de lucro y yo lo entiendo. O sea, desde mi punto de vista yo les diría que hagan lo mismo [ría]". Finalmente encontramos la función de mera propagación, que refiere al reconocimiento de la función central del informativo; es decir, que los noticieros simplemente dan a conocer los hechos que acontecen en la realidad y sin los cuales no sería posible saber lo que sucede (Cantú, 2012; Berti, 2015). Esta función se percibe cuando los entrevistados no reconocen el acontecimiento (retomando la idea de Verón, 2009) sino que pasan directamente al registro de la noticia como mero hecho. No hay construcción sino una cámara que acerca los sucesos. Hay una mirada puramente referencial sobre lo que sucede en la pantalla (Liebes y Katz, 1993). Es importante señalar que estas funciones no son mutuamente excluyentes y que los mismos entrevistados dan cuenta de unas y otras de maneras a veces contradictorias y otras fácilmente integrables. En síntesis, de la articulación de los diferentes factores que hemos expuesto, proponemos el sistema de clasificación de lectores que desarrollaremos a continuación y a los que denominamos crédulo, crítico social(izado), alerta (o analítico de forma) y crítico opositor.

Crédulo:

En este tipo de lector se conjugan la gran implicación con el noticiero y las funciones social y de propagación. Este receptor no registra los filtros puestos por el noticiero; la pantalla es una prolongación de la realidad. Esta ventana abierta al mundo tiene la amplia capacidad de propagar los hechos que se suceden. Además, para él el informativo cumple un rol de intermediario entre partes en conflicto o incluso, por momentos, el de defensor del pueblo.

Como consecuencia lógica éste es un receptor al que caracterizamos como crédulo. Dicha credulidad se asienta, en parte, en la visión de que el noticiero puede ser "su aliado". Por ejemplo, en referencia a situaciones de su experiencia personal, nuestras entrevistadas amas de casa parecen ser más propensas a encontrar en los medios, y particularmente en la televisión, un lugar potencial de ejercer presión para la resolución de problemas que son ignorados por los canales institucionales adecuados. Así, esperan que algunos conflictos asociados al ámbito doméstico o de la cotidianeidad como el alumbrado de su cuadra o la deficiencia en el servicio de recolección de residuos puedan ser resueltos con la intervención de la televisión que le dará visibilidad pública.

El crédulo es un consumidor asiduo de noticieros televisivos y en particular, de noticieros locales, lo que lleva a que se establezca entre este televidente y el noticiero un vínculo estrecho y de familiaridad. Así, en el caso del crédulo, el borramiento de la pantalla al momento de recepción es más frecuente que en el resto de los tipos de lectores e implica una menor resistencia al enfoque que el medio le propone. De esta manera, sus lecturas tienden a estar en consonancia con la forma en que el noticiero construye la noticia y a aceptar el ángulo desde el que se muestra la protesta así como las valoraciones que se le asignan. En estos casos como no hay razón para no creer lo que el noticiero dice, la protesta televisada es la protesta.

Crítico social(izado):

Este es un claro exponente que responde a un discurso social que es crítico del rol de los medios. Es un tipo de receptor que se percibe a sí mismo como crítico, avezado, atento a la manera en que los medios le presentan la realidad. Tiene o ha tenido cierto grado de participación en estructuras de tipo político (partidario/sindical). El noticiero es parte de su rutina cotidiana y ese consumo de la noticia conjuga el aspecto de entretenimiento y compañía. Podríamos pensarlo como aquel que ve el efecto negativo de los medios sobre los otros, lo que se da en llamar: el efecto a la tercera persona. El piensa que la televisión es dañina y que afecta a la gente. Este es un discurso al estilo Bala Mágica: los medios todopoderosos afectan a las personas y las manipulan (pero por supuesto, no a él). Sin embargo, cuando salimos del plano del discurso explícito acerca de los medios, esa crítica se desvanece, se borra y el lector, ya cómodo después de haber hecho su descargo y haberse presentado como lúcido y perspicaz, entra directo a la protesta televisada y la analiza como si fuera “la protesta” (la actual, la que recorre las calles, corta puentes, levanta pancartas, etc.). Superada la presentación inicial, se conjugan las funciones de entretenimiento y la de propagación, y todo lo dicho acerca de la televisión se desvanece y da paso al sillón desde el que se mira al mundo a través de la ventana/pantalla televisiva.

Alerta (analítico de forma):

En este tipo de lector se manifiesta un mayor grado de distancia y un vínculo de menor empatía con el informativo. No se lo puede clasificar como un televidente asiduo de noticieros, lo que resulta coherente con su tendencia a consumirlo en forma selectiva. Hace un uso focalizado y pragmático de las noticias que le interesan y descarta las que no. Se ubican en este tipo, por lo general, personas cuya ocupación no guarda relación de dependencia (pueden ser profesionales o cuentapropistas). A su vez, este lector tampoco manifiesta un alto interés por la política ni por la participación ciudadana. Puesto en el lugar de espectador, percibe claramente la intervención del medio en tanto amplificador de los eventos, selector del enfoque y magnificador de ciertos aspectos de los fenómenos por sobre otros. Lo expresa claramente, lo señala y manifiesta a veces su acuerdo y otras su desacuerdo con esta forma de presentación de la protesta. Sin embargo, al mismo tiempo, acepta esa manera de narrar los acontecimientos pues la pone en el marco de la manera habitual de contar que llevan a cabo los noticieros. Al igual que el lector anterior (crítico social/izado), éste también ha sido socializado pero dentro de un marco diferente; si aquél retomaba un discurso crítico de los medios, éste ha aprendido -de los mismos medios- una forma de lógica narrativa que lo convoca. Y justifica esa lógica a partir de un discurso al que estamos habituados: “es lo que vende”. De esta manera, decimos que para este receptor la noticia sobre protesta, como cualquier otra, se somete a la ley de la oferta y la demanda; el noticiero le da al público lo que el público espera o quiere del noticiero. De igual manera, siente la libertad de tomar o dejar lo que el medio le ofrece de acuerdo a su interés. Esto nos permite afirmar que este lector acepta el rol del medio; una aceptación no sin tensiones entre una construcción del acontecimiento que no necesariamente considera correcta pero que percibe, a la misma vez, como inevitable.

Crítico opositor:

Una de las cuestiones que diferencia a este lector del resto es el alto consumo de noticieros televisivos y de otros medios con el foco puesto en el valor informativo. Acá el entretenimiento y el espectáculo son dimensiones no deseadas de la noticia. A este lector lo podemos identificar como situado a partir de su propia práctica política (por su participación en instituciones que incluyen reivindicaciones sectoriales) o por su actividad laboral (que se vincula de manera más o menos directa con dichas instituciones). La experiencia directa en la organización de o la participación en protestas lo lleva a estar más sensibilizado acerca del rol del noticiero en la construcción de la protesta y tiende a posicionarse en contra de dicha construcción.

En términos de niveles de implicación éste es, sin dudas, el más bajo. Ve en el noticiero una herramienta potencial de uso para poder visibilizar el conflicto y al mismo tiempo “sabe” lo que los medios buscan y hacen. De manera similar al lector alerta al que nos refiriéramos anteriormente, este tipo de lector ve en los medios una empresa que ofrece una mercancía pero da un paso más y a esa mercancía le añade un valor ideológico que no se percibe en los otros tipos. En general tiende a cuestionar y oponerse a los sentidos construidos en las noticias y a descreer y desconfiar de los noticieros. Y si bien por momentos su lectura es llevada al extremo de concebir a los medios desde lo que denominaríamos como teoría conspirativa, al mismo tiempo confía en que eventualmente podrá “usarlos” en su propio beneficio.

Algunas consideraciones finales

La distinción entre protesta social y protesta social mediatizada no puede ser ignorada. Sería un error conceptual importante confundir una y la otra. El pasaje del hecho-protesta al acontecimiento-protesta implica un proceso de construcción de la noticia en el que operan numerosos factores y estrategias que inciden en el sentido que el medio (en este caso, televisivo) le imprime. Reconociendo la importancia que este proceso de significación reviste, unos de los objetivos generales del proyecto de investigación del que se desprende este trabajo se centra, justamente, en el análisis semiótico de las noticias-protesta. Sin embargo, como hemos señalado siguiendo a numerosos autores, no es posible anticipar la manera en que las audiencias efectivamente dan sentido a los contenidos de los medios. Hemos afirmado y seguimos sosteniéndolo, que sin el estudio sistemático del momento de recepción en relación con la instancia discursiva (con los discursos que efectivamente circulan por los medios) no podemos avanzar en la comprensión del proceso de clausura de sentido. Aspecto que consideramos central si queremos entender la compleja relación entre los medios y las audiencias y el poder que entre ellas se dirime. Los públicos participan desde una configuración de sentidos que nunca le son totalmente propios; sus lecturas son el resultado de la confluencia de experiencias, conocimientos, consumos culturales, etc., que interactúan de maneras que todavía no conocemos en profundidad. Las lecturas que ellos llevan adelante están inherente e inextricablemente llenadas y atravesadas por las experiencias de su vida cotidiana (en toda su densidad), que incluyen, sin duda, sus experiencias en tanto consumidores de medios.

Más arriba nos referimos a lo que dimos en llamar los límites interpretativos de la protesta televisada, límites que se van haciendo evidentes a medida que avanza la conversación en los grupos de discusión y cuando analizamos esas entrevistas. Nos hemos referido y hemos expuesto las diversas dimensiones que ayudan a dar forma a las categorías de lectores. Esas dimensiones se pueden condensar bajo el paraguas que remite a las posiciones en la estructura social -lo que supone accesos diferenciales de experiencias, vivencias y conocimientos- así como a las experiencias de consumo de medios y de noticieros. De las diferentes dimensiones que conforman las categorías de lectores de la protesta social, tres tienen una mayor gravitación en referencia a este tema: las formas de situarse ante el noticiero (grados de implicación), la función que se le atribuye y el nivel de compromiso político. Así la manera en que estos aspectos se combinan incide en el encuentro de los televidentes con los noticieros y en los grados de distancia que estos lectores toman en relación con los significados que los medios les proponen.

Desde el punto de vista teórico, esto nos permite problematizar el momento de recepción y acercarnos a los mecanismos que entran en juego en la relación medios-públicos dando forma a maneras diferentes de interpretar lo que los medios les ofrecen. Y esta problematización es, más que un cierre, un llamado de atención a la necesidad de seguir profundizando e indagando en un momento crucial del proceso de comunicación como es el de la recepción.

Referencias

- Berti, S. (2015) Entre la credulidad y las críticas. Las audiencias y la protesta social televisada. XIII Encuentro Nacional de Carreras de Comunicación, ENACOM. 18 de septiembre.
- Berti, S. (2002) Clausuras de sentido de una noticia melodramática: el caso Elián González. En *Temas y Problemas de Comunicación*. Año 10, Vol. 12, UNRC: Río Cuarto.
- Berti, S. y A. Cantú, (2011a.) Protestar por los derechos, el derecho a protestar. Una lectura desde las audiencias. En *Campos de Ciencias Sociales*. Vol. 1 Número 1. – USTA – Bogotá, Colombia. Pp. 125-148
- Berti, S. y A. Cantú, (2011b.) (Lo que las voces dicen de) las voces de la protesta televisiva. En *A Contracorriente*, Vol. 9 No 1 (Fall 2011) Department of Foreign Languages & Literatures de la North Carolina State University, USA. Pp. 38-68 (ISSN: 1548-7083)
- http://tools.chass.ncsu.edu/open_journal/index.php/contracorriente/article/view/90/72
- Berti, S; Cantú, A. y A. Brandolín (2011) El descontento televisado: lecturas de la protesta social. En *Mediálogos*, 01, Universidad Católica del Uruguay, Uruguay. Pp.64-80.
- Cantú, A. (2012) ¿Qué ves cuando me ves? El noticiero televisivo desde la mirada de los televidentes. Ponencia presentada en VI Encuentro Panamericano de Comunicación, ECI-UNC. Córdoba.
- Cantú, A. y S. Berti (2010) La protesta social. Del noticiero a las audiencias. En *Perspectivas de la Comunicación*. Vol. 3 Nro 2. Universidad de la Frontera Temuco, Chile.
- De Fleur, M. y S. Ball-Rokeach (1982) *Teorías de la comunicación de masas*. Buenos Aires: Paidós.
- Giarraca, N. (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.socilaes.uba.ar/index.php/argumentos/issue/view/2
- Hall, S. (1993) Encoding/Decoding, En During, S. (ed.) *The Cultural Studies Reader*. Pp. 90-103
- Hall, S. (1972) La determinación de las fotografías periodísticas. En Cohen, S. y J. Young (eds) *The manufacture of news*. London: Constable. Pp 176-190
- Katz, E. y T. Liebes (1985) Mutual Aid in the Decoding of Dallas: Preliminary Notes from a Cross-Cultural Study. En Drummond, P. y R. Patterson (eds.) *Television in Transition*. London: British Film Institute.
- Katz, E., J. Blumler y M. Gurevitch (1986) Usos y gratificaciones de la comunicación de masas, en Moragas, M de (ed.). *Sociología de la comunicación de masas (T2)*. Barcelona, España: Gustavo Gili.
- Mayer, M. (2007) No hay protestas si no hay cámaras. *Revista Ñ-Clarín*, Buenos Aires, 6-8. Marzo.
- Morley, D. (1996) *Televisión, audiencias y estudios culturales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Morley, D. (1989) Changing Paradigms in Audience Studies. En Seiter, E. et al. (ed.) *Remote control. Television, Audiences & Cultural Power*. Routledge: London. Pp. 16-43
- Naishtat, F. (2005) Ética pública de la protesta colectiva. En Schuster, F. F. Naishtat, G. Nardacchione y S.

- Pereyra (comp) Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea. (pp. 43-82). Buenos Aires: Prometeo
- Schuster, F. (2005) Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. En Schuster, F. F. Naishtat, G. Nardacchione y S. Pereyra (comp) Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea. (pp. 43-82). Buenos Aires: Prometeo
- Scribano, A. y F. Schuster (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, A. (2005) Itinerarios de la protesta y del conflicto social. Editorial CEA- Villa María, Córdoba.
- Svampa, M. (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 de www.maristellasvampa.net/publicaciones-ensayos.shtml
- Svampa, M. (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.maristellasvampa.net/archivos/ensayo42.pdf
- Taylor, S. y R. Bogdan (1986) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (1997) Técnicas cualitativas de Investigación social. Madrid: Síntesis.
- Verón, E. (2009) Construir el acontecimiento. Buenos Aires: Gedisa