

PSICOLOGÍA DE LA MULTITUD O COMPORTAMIENTO COLECTIVO

Carmen Elena Balbás

RESUMEN

Desde que Le Bon escribiera su famoso libro *Psychologie de la Foule* (1895), el comportamiento de la muchedumbre ha sido y es objeto de estudio en la psicología social. Sin embargo, aun hoy en día se mantiene el misterio de las multitudes. Es por ello que el objeto de este breve trabajo es esclarecer el comportamiento de las multitudes, o de masas, mediante la comparación de los enfoques psicosociales europeo y norteamericano, finalizando con una relación teórica entre conflicto social y comportamiento.

INTRODUCCIÓN

Se han cumplido cien años, cuando un médico francés de provincia, edita el libro *Psychologie de la Foule* (1895) y al que se le considera un *best-seller*, para su momento.

En esta obra, LeBon anuncia la entrada de un nuevo personaje al escenario de la historia: LA MULTITUD, y con ella el inicio de una nueva época: LA ERA DE LAS MUCHEDUMBRES.

Aunque, éstas habían estado siempre presentes, lo que le otorga un carácter relevante y distinto en el siglo XIX, es que, esta vez, su presencia es no sólo para quedarse y permanecer, sino también para mandar. LeBon, augura el ascenso de las clases populares, quienes gobernarán en forma progresiva el destino y la vida de las naciones: *el derecho divino de las muchedumbres reemplazará al derecho divino de los reyes* (1958;18).

Las ideas de los Rousseaus, los Condorcets, que guiaron el clima pre-revolucionario de Francia, y que culminaron políticamente en la Revolución Francesa, se asentaron y cristalizaron en el ascenso de la clase obrera al poder en el siglo XIX. Sin embargo, el arribo de *la muchedumbre* para el positivista LeBon (1958) va a traer consigo no la civilización y el orden, sino la barbarie y la violencia.

Con Gustav LeBon (1841-1931) las multitudes se convierten en un tema de estudio y objeto de una ciencia en particular: la Psicología; sin embargo, aun hoy en día se mantiene *el misterio de las multitudes*.

En 1981, otro francés, Serge Moscovici, edita un libro al que identifica con la *profecía* declarada por su correligionario: LA ERA DE LAS MULTITUDES: UN TRATADO HISTORICO DE PSICOLOGIA DE LAS MASAS. El autor inicia así un análisis histórico-psicológico para verificar la hipótesis leboniana.

¿Estamos realmente gobernados por las multitudes? Según Moscovici la evidencia de un hecho es que, si al inicio del siglo XX se estaba seguro de la victoria de las masas, casi ya en su final parece que estamos completamente cautivos por quienes las conducen, y así emerge y se acrecienta la figura del Líder Máximo, el Presidente o Caudillo, el Duce o Führer.

Es esta evidencia que lo lleva a continuar el estudio histórico-psicológico del fenómeno develado por su compatriota y buscar nuevas explicaciones en base a las teorías de LeBon, de Tarde y Freud, culminando su estudio con el vaticinio de la *Era Planetaria de las*

Multitudes, ante la cual tendremos que *mantener abiertos los ojos, descifrar algunos de los rasgos del futuro. Un futuro que ha comenzado ya.* (Moscovici, 1985:479).

El estudio del comportamiento de las multitudes, o masas, en psicología social aparentemente se ha realizado siguiendo dos enfoques¹. En primer lugar el europeo, que desde su inicio lo ha considerado como el objeto de una ciencia en particular: *La Psicología de las Masas* (LeBon, 1985; Moscovici, 1981); y así diferenciarla de la Psicología propiamente dicha, que investiga la conducta o la conciencia individual. Su fuente de pensamiento se remonta y se nutre de las concepciones teóricas de LeBon, Tarde, Freud y Reich.

En segundo lugar, el enfoque norteamericano que lo concibe como una rama de la psicología social o de la Sociología, que trata de las multitudes o de los tumultos en cuanto agentes, unidades de conductas o fenómenos; y al que se categoriza con el término de CONDUCTA COLECTIVA (Brown, 1974; Sheriff, 1965; Vander Zanden, 1986). Sus fuentes de pensamiento, aunque también tienen su origen en los europeos, sobretodo de LeBon, ha sido reformulada en búsqueda de modelos teóricos propios (Ross, 1908; Smelser, 1963; Turner, 1964; Turner y Killian, 1972).

Lo importante de ambas vertientes teóricas es que ponen énfasis en un fenómeno que, sí bien pudo ser producto de contextos históricos determinados (siglo XVIII y siglo XIX), hoy en día presupone una determinada forma de interacción social que diverge y se aparta de las formas *típicas* o *normales* del comportamiento individual o grupal; las cuales se rigen por pautas prescritas, normalizadas y aprobadas por la mayoría de la sociedad. Ambos enfoques comparten que, en el repertorio conductual del ser humano, se manifiestan conductas que sobrepasan los standares normativos establecidos por la sociedad o el grupo, y que pueden calificarse como violentas o heroicas.

En lo que respecta a la funcionalidad de los comportamientos colectivos, los teóricos europeos tienden a caracterizarlos como etapas o estados primitivos (LeBon) regresivas (Freud) o represivas (Reich)

¹ Esta suposición no la damos con carácter de permanencia, la inferimos en base a los autores y bibliografía revisada, lo que bien podría modificarse si se hiciera una revisión más exhaustiva.

que se manifiestan en las multitudes donde el individuo se *desdibuja y despersonaliza* exhibiendo conductas irracionales y disruptivas. Esto lleva a considerar que existen dos psicologías, la del individuo y la de las masas. En el ámbito privado el sujeto se conduce y orienta su conducta por procesos racionales, controlados y conscientes; pero que *se pierden o se modifican* en el ámbito público, cuando interactúa en un conjunto organizado o se pliega a la multitud. En estas situaciones se transforma y aparecen *residuos primitivos* que le llevan a conductas de niveles inferiores, irracionales, inconscientes y desordenados; en síntesis *el individuo es civilización, la masa es la barbarie*.

La tradición europea parte, para la descripción y explicación del comportamiento de las masas, de estructuras subyacentes del inconsciente (Freud, 1968; LeBon, 1957; Moscovici, 1985; Reich, 1980); mientras que el enfoque conductual norteamericano prefiere hacer uso de variables socio-psicológicas, derivadas del contexto o situación, de los procesos perceptivos e interactivos de los protagonistas o de variables socio-estructurales. Propiedades o atributos que se consideran como factores próximos y recientes y que acompañan a los comportamientos colectivos observados.

Igualmente, la conceptualización teórica sobre las formas de comportarse de las multitudes, presentan niveles diferentes de generalización. Así, la europea pretende establecer descripciones o explicaciones que abarquen en su totalidad y universalidad al fenómeno de las masas; mientras que la concepción experimentalista anglosajona se limita a plantear teorías de alcance medio, ya sea en su vertiente sociológica o psicológica.

CONFLICTO Y COMPORTAMIENTO COLECTIVO:

Todo sistema social implica una distribución de poder así como de riqueza y posiciones de status, entre los actores individuales y los sub-grupos componentes. Sin embargo, nunca hay una completa concordancia entre lo que los individuos y los grupos dentro de un sistema consideran su justo derecho y el sistema de distribución.

El conflicto² sobreviene cuando diversos grupos e individuos frustrados se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación. Sus demandas encontrarán la resistencia de aquellos que establecieron previamente *un interés creado* en una forma dada de distribución del prestigio de la riqueza y el poder (*El Síndrome de la Duquesa -Alicia en el País de las Maravillas: Si hay mucho para ti, hay poco para mí*).

Los intereses creados necesariamente ven, en el ataque a su posición, un ataque al orden social. Aquellos a quienes un sistema dado de distribución de status, riqueza y poder les otorga privilegios, percibirán el ataque a estas prerrogativas como un ataque al sistema mismo.

Con todo, la mera *frustración* no llevará a cuestionar la legitimidad de la posición de los intereses creados y por lo tanto al conflicto. Tanto los niveles de aspiración como los sentimientos de privación son relativos a las expectativas institucionalizadas y se establecen por comparación (Merton, 1964; Coser, 1970).

Cuando los sistemas sociales tienen metas y valores institucionalizados para gobernar la conducta de los actores componentes, pero limitan el acceso a estas metas a ciertos miembros o grupos de la sociedad, pueden esperarse *desviaciones de los requisitos institucionales*.

Cuando ciertos grupos sociales comparan su participación en *el poder, la riqueza y el prestigio* con la de otros grupos (lo que se denomina *Privación Relativa*) y cuestionan la legitimidad de esa distribución, es posible que sobrevenga el *descontento*. Si no existen medios institucionalizados para la expresión de tales sentimientos, pueden darse desviaciones de lo que requieren las normas del sistema social.

² Tanto LeBon como Sorel hacen referencia a la idea del conflicto -y ambos llaman violencia, usando el término en un sentido muy especial- lo que va a diferenciarlos es el papel o función que le van a asignar.

Sorel considera que el conflicto evita la cosificación del sistema social forzando a la innovación y a la creatividad, así su percepción de la "muchedumbre" no es tan negativa como la de LeBon, que aunque considera que el conflicto precede a todo cambio social de importancia, estos cambios civilizatorios no emergen de la muchedumbre, sino de una vanguardia aristocrática-intelectual.

Esas desviaciones pueden limitarse a la *innovación* o consistir en el rechazo de las metas institucionales: *rebelión*.

Investigar cuáles son los factores que llevan a grupos e individuos, a cuestionar en un momento dado la legitimidad del sistema de distribución de recompensas, no es objeto de esta disertación; los factores intervinientes pueden buscarse en el campo ideológico, tecnológico, económico o en cualquier otro. Lo que sí es pertinente es que tales trastornos en el equilibrio del sistema dan lugar a condiciones, en las que los grupos o actores individuales ya no hacen espontáneamente lo que tienen que hacer, y sí hacen espontáneamente lo que no se espera que hagan.

Existen tipos de comportamientos que se apartan de las conductas esperadas a nivel individual o grupal. Estos comportamientos han aparecido en distintas épocas, sus manifestaciones son semejantes y se les ha dado diversos rótulos: *epidemias psíquicas, ataques colectivos, estallidos grupales, delirios masivos y patología colectiva* (Vander Zanden, 1986).

En la actualidad los psicólogos sociales denominan a tales fenómenos CONDUCTA COLECTIVA entendiendo por tal:

Maneras de pensar, sentir y actuar relativamente, espontáneas y destructoras, que surgen dentro de un grupo o población como consecuencia de la estimulación mutua de los participantes, son comportamientos no gobernados por las normas establecidas tradicionales y que por ende, no están institucionalizados.

(Vander Zanden, 1986:578).

Por consenso general, el término comportamiento colectivo designa el estudio de situaciones sociales relativamente inestructuradas y sus productos tales como: turba, multitudes, rumores, modas, opinión pública y movimientos sociales (LeBon, 1957; Broom-Selznick, 1968; Brown, 1974; Sheriff y Sheriff, 1974 y Vander Zanden, 1986).

¿Qué es lo que diferencia estos comportamientos de otras formas de interacción social interpersonal o grupales?

La mayoría de los autores consideran que estos fenómenos no están totalmente controlados por las normas culturales y el orden de las relaciones sociales.

En tales situaciones, hay frecuentemente el libre juego de emociones, un alto grado de interacción personal, influencia y competencia, así como la expresión de opiniones y alianzas transitorias.

Ahora ¿por qué son importantes estos tipos de comportamientos?. No sólo porque son comportamientos cuya *dosis de dramaticidad* hacen posible que encabecen los titulares (valor informativo y noticioso) y que algunas veces han cambiado la historia, sino que esas conductas espontáneas pueden ser fuentes de nuevas normas y valores.

Las primeras fases de cambio social están normalmente marcadas por formas de acción inestructuradas.

Se observa entonces, que el estudio del comportamiento colectivo, permite *iluminar* la dinámica del cambio social y el modo como nuevas costumbres e instituciones se estabilizan (Broom y Selznick, 1968; LeBon, 1957; Lewis Coser, 1970; Sorel, 1907); a través del comportamiento colectivo nuevas formas de acción y nuevos grupos son creados en respuesta a: necesidades sentidas, presiones y excitaciones, más bien que como resultado de actividades conscientemente coordinadas. Las acciones espontáneas fundamentalmente ocurren en conjunción con conductas concertadas y organizadas, aún en episodios dramáticos como: protestas masivas e insurrecciones o revueltas.

Sin embargo, el comportamiento colectivo, también es parte del quehacer diario de la sociedad y no siempre toma un curso dramático (Ej.: la moda, procesos de opinión pública, el rumor).

¿Qué es lo que caracteriza, entonces a la conducta colectiva?

1. El número de personas que intervienen (no es individual, ni reducido en número).
2. La no existencia de organización sistemática
3. Su impredecibilidad
4. Su antinormatividad.

Estas características hacen que su análisis científico contemple diversos enfoques y conceptualizaciones. A pesar de que la psicología social se inició por la curiosidad acerca de la conducta colectiva (LeBon,

Freud, Reich, etc.) esta área permanece poco desarrollada. Existen pocas teorías sobre la conducta colectiva e incluso los intentos para relacionarlas con otras teorías y modelos psicológicos, han tenido sólo un éxito limitado. Sin embargo, según la bibliografía revisada, se puede llegar a las siguientes propuestas.

Según Brown y Selznick (1968), pueden darse tres condiciones para su aparición y manifestación:

1. En situaciones de emergencia *Crisis, situación de desastre físico, revolución, invasión*, etc.

En las situaciones identificadas se da un denominador, existe una ausencia o debilitamiento de las normas sociales; pues el sistema social no prescribe qué es lo apropiado o lo aceptado; de ahí que los actores sociales se ven entonces *obligados* a improvisar.

Igualmente se observa que el proceso formal de comunicación se rompe y rumores exagerados y atemorizados toman su lugar.

Pueden surgir el pánico o conductas nerviosas.

2. *Toma de decisiones importantes para la colectividad*: como políticas gubernamentales, las cuales no se consideran lo suficientemente esclarecidas; pueden ser situaciones detonantes para el surgimiento de procesos de opinión pública y conductas disruptivas como turbas, motines, estallidos sociales.

3. *Ante perspectivas de cambios y valores*: cuando los viejos modos de *hacer y sentir* se cuestionan y se presiona sobre las costumbres y tradiciones, un período de fluidez toma curso. Cuando los patrones prevalecientes no pueden ser rápidamente transformados en medios prescritos, los individuos se organizan o se reúnen fuera del orden o ámbito oficial. Tales condiciones generan movimientos sociales, frecuentemente con ideologías *radicales* o un alto grado de involucración emocional. Si el movimiento tiene éxito y un nuevo ordenamiento normativo y valorativo (ideológico) es aceptado, ocurre la institucionalización.

Para explicar cómo se producen los comportamientos colectivos, hasta ahora sigue atrayendo el enfoque de Neil Smelser (1963), que si

bien algunos críticos han impugnado algunos aspectos de la teoría (Marx y Wood, 1974), ella sigue ofreciendo un conveniente marco de referencia para el examen de la conducta colectiva. Smelser (ob. cit.) tomando la idea de "valor agregado" de los economistas, identificó seis factores determinantes de dicha conducta, y que son, en orden de aparición los siguientes: 1) proclividad estructural, 2) tensión estructural, 3) surgimiento y difusión de una creencia generalizada, 4) factores desencadenantes, 5) movilización de los participantes para la acción y 6) funcionamiento del control social.

De acuerdo a como cada uno de estos factores se van añadiendo y conjugando, se puede formular diferenciaciones adicionales de los distintos tipos de comportamientos colectivo, por ejemplo:

MOTIN: describe una situación en donde la acción de los sujetos esta básicamente impelida hacia fines adquisitivos; como tratar de apoderarse de algún objeto (incursiones) o personas (secuestro o linchamiento).

PANICO: describe una acción de los participantes que es defensiva y trata de escapar o evitar una lesión o una amenaza (pánico de escape) o la de adquirir un bien en competencia (pánico por adquisición).

Una nueva palabra MANIFESTACIÓN, ha entrado recientemente en uso para definir otro tipo de conducta colectiva cuyo propósito es tan sólo expresivo: manifestar en público una actitud o creencia. Las manifestaciones por lo general son intencionales y en tales casos tienen grados limitados de organización y orden. Sin embargo, otras manifestaciones son espontáneas (e incluso algunas de las organizadas se escapan de las manos y se vuelven incontrolables) y unas parecen la conducta típica de una turbamulta.

Para concluir, la pregunta final sería ¿Qué utilidad tienen para el sistema social estos comportamientos colectivos?

¿Son ellos procesos desintegradores del sistema social o sólo conductas *patológicas*?

Sería muy simplista si nos redujéramos a verlos como acciones desestabilizadoras no sólo del orden social, sino también del sujeto que lo lleva a cabo. ¿Por qué no considerar que estos comportamientos

atípicos y desestructurados pueden constituir recursos señalizadores verdaderamente efectivos, tal vez *gritos desesperados* en demanda de ayuda, ya que otros llamamientos resultaron infructuosos?. Pues bien, así como pueden indicar una *enfermedad* o *síntoma* en el cuerpo social que exige remedio inmediato, también puede verse como un respuesta al fracaso de las normas o valores establecidos y que demandan se generen cambios que permitan a los diversos grupos estructurar con equidad los bienes distributivos de la sociedad en que viven.

Como bien acotamos en nuestra introducción, hay que estar ojo avizor para poder descifrar las señales de las multitudes y así tomar las previsiones necesarias. Según Ortega y Gasset (1985) la historia es previsible y el futuro puede ser profetizado. Ya desde hace más de cien años, el apocalíptico Hegel decía *Las masas avanzan*. Hoy diríamos que las masas crecen y que, al igual que Lázaro, quizás sólo estén esperando que alguien les diga "*Levántate.....*"

BIBLIOGRAFÍA

- Broom, L. y Selznick, Philip, (1968), *Sociology: A Text With Adapted Reading*. Harper y Row. New York.
- Brown, R., (1974), *Psicología Social*. Edit. Siglo XXI. México.
- Coser, L., (1967), *Nuevos Aportes a la Teoría del Conflicto Social*. Amorrortu Buenos Aires.
- Lebon, Gustavo, (1957), *Psicología de las Muchedumbres*. Albatros. Buenos Aires.
- Marx, G. y Wood, (1975) *Strands of Theory and Research in Collective Behavior. Annual Review of Sociology*. 1, 363-428.
- Merton, Robert, (1965), *Teoría y Estructuras Sociales*. Fondo de Cultura Económica. México.
- Moscovici, Serge, (1985), *La Era de las Multitudes: Un Tratado Histórico de Psicología de las Masas*. Fondo de Cultura Económica. México.

- Ortega y Gasset, J., (1985), *La Rebelión de las Masas*. Barcelona.
- Reich, Wilhelm, (1980), *Psicología de Masas del Fascismo*. Bruguera. España.
- Sheriff, M. y Sheriff, C., (1965), *Psicología Social*. Harla México.
- Smelser, N., (1963), *Theory of Collective Behavior*. Free Press. Nueva York.
- Sorel, Georges, (sin fecha) *Reflexiones sobre la Violencia*. La Pleyade. Buenos Aires.
- Vander, Z.J., (1986), *Manual de Psicología Social*. Paidós Estudio. Buenos Aires.