

Procesos colectivos y acción social¹

Juan Muñoz Justicia y Félix Vázquez Sixto
Universitat Autònoma de Barcelona

¹ Una versión de este texto ha sido publicada en: Muñoz Justicia, J. M. y Vázquez Sixto, F. (2002). Processos col·lectius i acció social. In F. Vázquez Sixto (Ed.), *Psicologia del comportament col·lectiu* (pp. 1-63). Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Índice

Introducción	1
1. Concepto de comportamiento colectivo	2
1.1. Ambigüedad del concepto comportamiento colectivo	2
1.2. El papel de la psicología colectiva en la historia de la Psicología Social	4
1.2.1. Scipio Sighele (1868-1913)	5
1.2.2. Gabriel Tarde	6
1.2.3. Gustave Le Bon: La Psicología de las masas	7
1.2.4. José Ortega y Gasset (1833-1955)	9
1.2.5. Wilhelm Wundt: La Psicología de los pueblos	11
1.2.6. Sigmund Freud: Psicología de las masas y análisis del yo	11
2. Enfoques teóricos de los comportamientos colectivos	13
2.1. Teorías del contagio	13
2.2. Teorías de la convergencia	13
2.3. Teoría de la norma emergente	14
2.4. Teoría del valor añadido o tensión estructural	14
2.5. Teoría de la identidad social	15
3. Condicionamientos ideológicos en el estudio de los comportamientos colectivos	18
4. El rumor como comunicación colectiva	22
4.1. Definición de rumor y tipos de rumores	24
4.1.2. Definiciones	24
4.1.3. Tipos	25
4.2. Transmisión del rumor	25
4.2.1 Modelos de transmisión	27
4.3. Control de los rumores	28
5. Psicología de las multitudes en situaciones de crisis: desastres y pánico	30
6. Control social y resistencia en las redes interactivas	34
7. Bibliografía	37

Introducción

El 11 de septiembre de 2001 millones de personas asistimos entre incrédulas y aterrorizadas al desplome de dos de los principales símbolos de la economía capitalista: las Twin Towers del World Trade Center de la isla de Manhattan caían poco después de sufrir el impacto de dos aviones. Poco después, otro símbolo, en esta ocasión del poder militar, corría una suerte parecida: el Pentágono sufría también el impacto de un avión de pasajeros.

Difícilmente podremos olvidar las imágenes de las torres cayendo o las imágenes de las personas que se lanzaban al vacío para intentar en vano escapar de las llamas.

De la misma forma, difícilmente podremos olvidar las imágenes que pocos días después empiezan a aparecer en los medios de comunicación. La operación “Libertad Duradera” nos vuelve a deparar escenas de pánico, de edificios destruidos, de personas huyendo, de civiles muertos por bombas que no matan, sino que causan “daños colaterales”.

Estamos, por desgracia, ante una situación que permite ilustrar perfectamente gran parte del contenido de este tema dedicado a los procesos colectivos.

Multitudes airadas que se manifiestan clamando represalias, que se manifiestan para manifestar su odio al malvado enemigo cristiano o musulmán, oriental u occidental. Tumultos, disturbios, enfrentamientos entre manifestantes y policías o ejército.

Veremos cómo la Psicología Social ha prestado atención, prácticamente desde sus orígenes, a este tipo de acontecimientos, intentando explicar el cómo y el porqué de la conducta aparentemente irreflexiva de las personas cuando se unen en una multitud.

Multitudes atemorizadas que se desplazan y huyen de una torre en llamas, de un bombardeo aéreo, del hambre... La psicología de las multitudes en situaciones de crisis, ante los desastres, ante el pánico, será otro de los apartados de este tema.

Acontecimientos de este tipo dan paso, inmediatamente, a todo tipo de especulaciones, a todo tipo de comunicaciones que pretenden describirlos, analizarlos, explicarlos. Comunicaciones e informaciones que circulan a través de los medios de comunicación de masas y que rebotan en las personas, que continúan su difusión a través del “boca a oreja”. “Un cuarto avión, que se ha estrellado contra el



Derrumbamiento de una de las Torres Gemelas



Un grupo de afganos contempla los destrozos producidos por la bomba de EE UU lanzada por error sobre su barrio

suelo, se dirigía hacia la residencia del presidente de los Estados Unidos de América”, “los atentados contra las Torres Gemelas han sido inspirados por los servicios secretos israelíes”...

Otro de los apartados que desarrollaremos en este tema tratará de describir este tipo de fenómenos, los rumores como forma de comunicación colectiva.

Desde el día 11 esos rumores han circulado y se han difundido ampliamente a través de “la red”, de la misma forma que han circulado comunicados, reflexiones, solicitudes de firmas de apoyo a las víctimas, solicitudes de firmas de oposición a la guerra/venganza, de la misma forma que han circulado chistes... La red, anatemizada por algunos por ser vehículo de pornografía y herramienta al servicio de la delincuencia y el terrorismo internacionales, ha dejado patente su utilidad como vehículo de información, pero también, como veremos en el último apartado de este tema, como vehículo de resistencia.

1. Concepto de comportamiento colectivo

“[definimos] la conducta colectiva como una acción voluntaria, dirigida a una meta, que se produce en una situación relativamente desorganizada, en la que las normas y valores predominantes de la sociedad dejan de actuar sobre la conducta individual. La conducta colectiva consiste en la reacción de un grupo a alguna situación.” (Appelbaum y Chambliss, 1997, pág. 422)

Estas fotografías de manifestaciones antinorteamericanas en Egipto, La India y Pakistán son un ejemplo de uno de los tipos de conducta colectiva más estudiados, la conducta de masas, pero como veremos, existen otras posibilidades.



Manifestaciones en contra del ataque norteamericano a Afganistán. El Cairo, Nueva Delhi y Parhawar (Pakistán), 12 de octubre de 2001.

1.1. Ambigüedad del concepto comportamiento colectivo

Aunque hemos ofrecido una definición, hablar de conductas colectivas presenta el problema no sólo de la vaguedad de la definición del término, sino también de que en la práctica se utilizan diferentes términos para referirse a un mismo fenómeno o un mismo término para referirse a fenómenos diferentes. Masa, multitud y público son algunas de las etiquetas que en ocasiones se utilizan de forma intercambiable.

Así, por ejemplo, Ovejero (1997) plantea la necesidad de distinguir entre *masa* y *multitud* puesto que, según él son dos conceptos que suelen utilizarse como sinónimos pero que a pesar de sus similitudes se diferencian en que las masas, en relación con las multitudes, son más abstractas y difusas y con

fronteras menos definidas. Aunque otros autores, como por ejemplo Moscovici, no comparten esa diferenciación, puesto que afirma “Una multitud, una masa, es el animal social que ha roto su correa” (Moscovici, 1985, pág. 13).

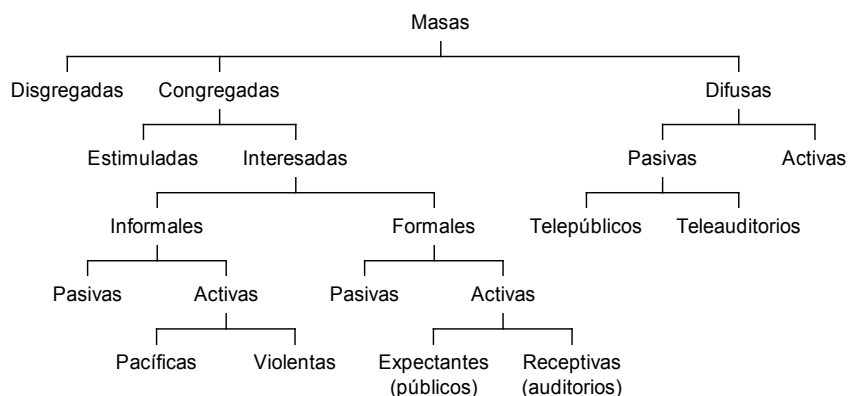
Por su parte, Jiménez Burillo (1981), distingue entre *agregados*, *públicos* y *multitudes* (sin diferenciar entre multitudes y masas). Los agregados serían conjuntos de personas con conductas semejantes pero que no comparten objetivos; los públicos, sin embargo, pueden tener intereses comunes, pero no tienen una relación directa entre sí; finalmente, las multitudes se caracterizarían por estar formadas por personas próximas entre sí con un punto o foco común de atención, pero sin necesidad de que exista organización ni objetivos propios.

El intento de acotar el concepto ha llevado a la proliferación de tipologías, de clasificaciones de diferentes modalidades de conductas colectivas, que en la práctica casi siempre han acabado siendo tipologías de las conductas o tipos de masas. Y ello a pesar de las advertencias de diferentes autores, como por ejemplo Stoetzel (1965) y Milgram y Toch (1969), que advierten de que prácticamente ninguna tipología puede recoger el amplio abanico de los diferentes fenómenos de masa. A pesar de ello, prácticamente ningún autor cede a la tentación de realizar algún tipo de clasificación, e incluso Milgram y Toch, reproducen la clasificación que realizó Brown, en la edición anterior del Handbook of Social Psychology (1951), partiendo de una diferenciación básica entre masas activas y pasivas, y que se ha convertido en una de las tipologías más utilizadas.

Asumiendo al dificultad de establecer una tipología, Frederic Munné (1970) propone establecer diferentes clasificaciones atendiendo a diferentes criterios, lo que le lleva proponer las siguientes dimensiones de clasificación:

- Características de los participantes: homogéneas y heterogéneas.
- Grado de participación: pasivas o activas.
- Grado de orden con que se produce el fenómeno: ordenadas o desordenadas
- Grado de ocasionalidad del fenómeno: esporádicas o intermitentes
- Grado de improvisación: imprevistas (espontáneas o inesperadas) o previstas (preorganizadas intencionalmente)

Naturalmente, Munné tampoco resiste a la tentación y nos ofrece “su” tipología (ver las páginas 190 a 194 de su libro para una descripción detallada de los diferentes tipos).



Tipos de masas según Munné (1970), pág. 190

De todas formas, a la hora de intentar aclarar conceptos, probablemente la mejor aclaración es la que nos ofrece Jiménez Burillo:

“Aunque es muy difícil recoger en castellano, existen unas diferencias sutiles entre masa, muchedumbre y multitud y otras, desde luego más claras, entre multitud y conceptos expresivos de acciones colectivas como motines, revoluciones, etc. Quizás podamos retener para nuestros propósitos la idea de que la multitud en el sentido antes descrito es la unidad básica de análisis del comportamiento colectivo, siendo luego otros factores los que cualifican diversamente el comportamiento de esa multitud.” (Jiménez Burillo, 1981, pág. 269)

Para finalizar este apartado, ofreceremos otra definición que, avanza parte de lo que nos encontraremos en el apartado dedicado a los condicionamientos ideológicos. Se trata de una caracterización por oposición: si la preocupación de la sociología es el orden... ¿significa eso que la conducta colectiva es el desorden?

“la expresión ‘conducta colectiva’ designa esos ‘residuos’ que una sociología preocupada especialmente por el orden social no llega a asimilar: comportamientos de masas, modas, agitaciones o problemas sociales, fenómenos de contagio, motines, histeria de masas, etc.” (Dupuy, 1991, pág. 14)

1.2. El papel de la psicología colectiva en la historia de la Psicología Social

Cada vez es más frecuente poder leer advertencias sobre la “perversidad” de determinadas historias de la Psicología Social, sobre los datos incorrectos que aparecen en los manuales y que se han ido transmitiendo de generación en generación de psicólogos sociales sin que hayan sido cuestionados hasta fechas relativamente recientes.

Cuando se realizan estas advertencias, es típico referirse a los diferentes capítulos sobre la historia de la Psicología Social publicados por Gordon W. Allport en sucesivas ediciones del “Handbook of Social Psychology”, el “relator” oficial del estado de la Psicología Social. A partir de esos textos, Allport ha conseguido reificar ciertas verdades que han pasado a ser algo asumido por gran parte de psicólogos sociales hasta la fecha.

Una de las afirmaciones sobre hipotéticas “paternidades” de teorías o líneas de investigación, es la que hace referencia al origen de la investigación sobre las multitudes o las masas, paternidad que se atribuye insistentemente al francés Gustave Le Bon a raíz de la publicación, en 1895, de su obra “La psychologie des foules”.

La afirmación no deja de tener sentido, puesto que, efectivamente, el libro de Le Bon es probablemente uno de los que ha tenido una mayor difusión en la historia de la Psicología Social, con un incontable número de reediciones y habiendo sido traducido a un gran número de idiomas, y ha sido una obra que, sin duda, ha ejercido una gran influencia en la historia de las ciencias sociales.

La influencia es cierta, la paternidad puede que lo sea menos. El mismo Allport reconoce, aunque tangencialmente, las posibles dudas sobre dicha paternidad, reconociendo las aportaciones

realizadas por el italiano Scipio Sighele, criminalista de la escuela del fisiognomista Cesare Lombroso y discípulo del asociado de Lombroso Enrico Ferri.

A falta de análisis de ADN, podemos apoyarnos en algunos datos que nos ofrece Jaap Van Ginneken (1985) para resolver la polémica. Entre ellos, este autor reproduce la afirmación que en 1895 realizaba Sighele en la revista *Cultura e Scuola* dirigiéndose a Le Bon:

“el primer capítulo de su primer libro es una completa copia de la línea de pensamiento y frecuentemente una copia literal en su forma. En las páginas 12 y 15 usted resume la introducción a mi volumen; en las páginas 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 28, 30, 38, 39, 40, 45, 46, 47 usted copia las ideas que he desarrollado en mi primer capítulo.” (Citado por Van Ginneken, 1985, pág. 375)

Sighele se refiere a su libro “*La folla delinquente*”, publicado en 1891 y traducido al francés en 1892, algo que hace difícil de creer que no fuera conocido por Le Bon, tanto más si tenemos en cuenta que Gabriel Tarde publicó una revisión del mismo. además de hacer referencia a él en dos artículos de 1892 y 1893. Todos estos datos nos dan una idea de cómo no solo es evidente que antes que Le Bon otros autores trataron el tema por el que se hizo famoso, especialmente Sighele, sino que también probablemente Le Bon hizo algo más que inspirarse en esos autores sin mencionarlos.

Por si puede quedar alguna duda sobre el “carácter” de Le Bon, no está de más mencionar lo que Jiménez Burillo (1983) indulgentemente denomina, en su introducción a la edición española del libro de Le Bon, como un “pintoresco episodio”: ¡la reivindicación por parte de Le Bon del descubrimiento de la Teoría de la Relatividad!

A pesar de todo, como comentábamos, la influencia de Le Bon es evidente, por lo que será el autor al que dedicaremos el apartado dedicado a la “*Psicología de las Masas*”. De todas formas, no sería justo no desarrollar, aunque brevemente, las aportaciones de los otros autores a que nos hemos referido.

1.2.1. Scipio Sighele (1868-1913)

En su obra “*La masa delincuente*” (1891), Sighele desarrolla algunos de los principios que también aparecerán después en la obra de Le Bon: la importancia de las masas en la vida moderna (y aunque hayamos pasado del siglo XIX al XXI sigue siendo así), la inferioridad en cuanto a inteligencia de las masas o colectividades frente a los individuos, el principio de la imitación y sugestión en la conducta de las masas, y la predisposición a la violencia por parte de las mismas.

En concreto, siguiendo a Mauro Fornaro (1996), las leyes que elabora Sighele sobre las masas podrían resumirse de la siguiente forma:

- **Ley de la unidad o uniformidad:** la masa actúa al unísono, tiene una dirección común de comportamiento, expresivo de las emociones o en reacción a las emociones. Esto implica hablar de un “alma de la multitud” o de un “individuo colectivo”
- **Ley de la no deducibilidad del carácter de la multitud a partir del de sus miembros:** el resultado de la unión de una personas en una multitud no es la “suma” de sus características, sino un producto impredecible. Aunque puede producirse un incremento

sumatorio en el plano emocional (por sugestión), en el intelectual se producirá un decremento.

- **Ley del número:** La intensidad de una emoción crece en proporción directa al número de personas.
- **Ley de la predisposición al mal (crimen):** aunque existe la posibilidad de que la masa actúe de cara al bien y no al mal, eso es rarísimo, puesto que, según la teoría de la estratificación filogenética del carácter, determinados acontecimientos externos pueden hacer aflorar a la superficie las manifestaciones primitivas del carácter, crueldad y salvajismo.
- **Ley del guía o instigador:** en toda masa siempre hay un jefe, un conductor.
- **Ley de la composición de la multitud:** esta ley recupera parcialmente las ideas innatistas de la criminalidad y afirma que el comportamiento violento o no de la masa depende del tipo de personas que la forman. La masa será violenta si en ella hay personas que tienen predisposiciones (pasionales) al crimen.

Dada su formación jurídica, uno de los intereses de Sighele consiste en llegar a poder establecer el grado de responsabilidad de las personas que, como miembros de una masa, han estado implicadas en acontecimientos violentos. Su postura implicaba tener en cuenta parcialmente la pérdida del libre albedrío que se produce en la masa, pero al mismo tiempo considera que las personas son en parte responsables de su actuación. Aún así, un elemento a destacar es su **reconocimiento de la relación entre la injusticia social y la violencia de las masas**.

1.2.2. Gabriel Tarde

Dos conceptos destacan en la fundamentación de la obra de Gabriel Tarde: la *imitación* y la *invención*. Desde su perspectiva, el comportamiento social se explica mediante estos dos conceptos complementarios. Concibe la imitación como una especie de estado hipnótico que favorece que los individuos realicen conductas de modelos previos de forma bastante automática. La imitación es el procedimiento psicológico por el cual las ideas se repiten y propagan en la sociedad y comienza con estados internos como las creencias y los deseos de los individuos. Los grupos desarrollan actitudes y sentimientos comunes que cuando se manifiestan públicamente contribuyen a que las personas adquieran confianza al comprobar que sus propios sentimientos son compartidos, lo que da origen a las tradiciones que se transmiten en las siguientes generaciones. La invención es todo aquel nuevo pensamiento o acción que surge de dos o más ideas combinadas adquiridas previamente a través de la imitación o de la *oposición* entre la imitación y las prácticas existentes.

Tarde, a diferencia de Gustave Le Bon, distingue entre las multitudes o masas y el público, a través de lo cual pone de manifiesto que además de las relaciones cara a cara es importante la creación de corrientes de opinión entre personas alejadas entre sí. Además, ese público disperso no es consciente de que está sujeto a procesos de persuasión e influencia o, como él dice, de *sugestión à distance* que contrasta con las otras formas de influencia de las que puede ser consciente o *sugestión à proximité*.

El desacuerdo con los planteamientos positivistas defendido por Gabriel Tarde queda de manifiesto en el debate que mantuvo con Durkheim.

Durkheim no admite ningún tipo de explicación psicológica para los hechos sociales. Para él, todo *hecho social* es exterior al individuo. En contraste, Tarde mantendrá que la conciencia colectiva no existe fuera y por encima de las conciencias individuales. En efecto, los procesos sociales se explican por la combinación de la interacción mental (la influencia de unas mentes sobre otras mediante la imitación) y la innovación, con lo que es posible desprender la explicación del comportamiento colectivo como derivada de unos principios idénticos (Alvaro, 1995). Desde esta perspectiva, los efectos de las masas sobre el comportamiento individual ya no se conciben como unidireccionales sino como el producto de "...*las relaciones recíprocas entre las conciencias*", (Tarde, 1904, pág. 42, citado en Alvaro, 1995, pág. 12)

Para Tarde, la Sociología o lo que él denomina *Psicología colectiva* o *intermental* debe basarse en la Psicología. La imitación, la conversación o la invención son los mecanismos que permiten la transmisión de unas mentes a otras. A pesar del individualismo radical que caracteriza sus primeras obras, acentuado por su polémica con Durkheim, posteriormente, adopta una postura más interaccionista conceptualizada como *Interpsicología* o *Psicología intermental*, menos teñida de individualismo y de determinismo social, manifiestamente evidente si lo comparamos con las posturas de Durkheim.

El habernos detenido en esta polémica entre Tarde y Durkheim va más allá de lo anecdótico, puesto que pone de manifiesto una tensión pertinaz en el seno de la Psicología Social, la tensión entre las explicaciones psicologistas y las sociologistas, la tensión entre las explicaciones individualistas y las grupales. Para la primera, los grupos no existen. Grupo es un término, nada más que un nombre, que se refine a una multiplicidad de procesos individuales, y la noción de grupo se convierte en superflua en cuanto se describen las acciones de los individuos. Nada existe en el grupo que no haya existido previamente en el individuo.

1.2.3. Gustave Le Bon: La Psicología de las masas

El siglo de Le Bon

El 19 de Julio de 1870 Francia, gobernada por Napoleón III desde 1851 (tras la derrota del levantamiento de los trabajadores en 1848), declara la guerra a Prusia tras unas disputas por la sucesión al trono de España. La guerra (guerra franco-prusiana), que se prolonga hasta 1871, termina con la victoria de Prusia y la captura de Napoleón III, que una vez liberado se exilia en Inglaterra tras ser depuesto del trono.

Los trabajadores de un París sitiado se oponen a la rendición y reivindican la declaración de una nueva república democrática. Mientras, Adolphe Thiers, jefe del gobierno provisional y posteriormente presidente de la república, negocia la paz con los prusianos. El 18 de marzo de 1871, Thiers ordena al ejército la captura de los cañones de la Guardia Nacional, pero tras su captura, los soldados se niegan a disparar y el ejército tiene que retirarse.

Como se afirma en el diario oficial de 21 de marzo de 1871, "Les prolétaires de la capitale, au milieu des défailances et des trahisons des classes gouvernantes, ont compris que l'heure était arrivée pour eux de sauver la situation en prenant en main la direction des affaires publiques." Ha nacido La Comuna.

Sin embargo, este gobierno del proletariado durará bien poco, puesto que las tropas de Thiers entran en París el 21 de mayo de 1871 y acaban sangrientamente con la breve vida de la comuna.

Thiers es elegido presidente de la III República, pero su mandato también será efímero, ya que en 1873 la mayoría monárquica lo obliga a dimitir y es elegido como nuevo presidente el monárquico

Marie Edmé Patrice de MacMahon. Tras fracasar en 1875 el intento de aprobar una constitución monárquica, el 16 de mayo de 1877 (le seize mai), obliga a dimitir al primer ministro republicano, Jules Simon, y tras las nuevas elecciones, a pesar de la mayoría republicana, nombra a un primer ministro monárquico hasta que es obligado a nombrar a uno que tuviera el apoyo de la cámara de diputados.

Esta es la época que le toca vivir a Gustave Le Bon, una época marcada por guerras, revueltas y revoluciones. Una época de cuestionamiento del orden establecido.

Como comenta Salvador Giner,

"Hacia 1890 los temores sobre los efectos nocivos de la extensión del igualitarismo y la democracia a la vida política y cívica hallaron un eco más amplio entre el público de los pensadores políticos y de los filósofos sociales de diversas tendencias que los habían estado expresando hasta entonces." (Giner, 1979, pág. 101-102)

Le Bon, ante estos cambios, se preocupa por lo que considera que puede llevar a la desaparición de la civilización europea tal y como se había conocido hasta la época, y se preocupa, especialmente, por la desaparición de los valores tradicionales, la pérdida de las creencias religiosas..., y responsabiliza de todo ello al auge de las masas, al ascenso del proletariado al poder.

"El advenimiento de las clases populares a la vida política, su progresiva transformación en clases dirigentes, es una de las más destacadas características de nuestra época de transición. (...)

En la actualidad, las reivindicaciones de las masas se hacen cada vez más definidas y tienden a destruir radicalmente la sociedad actual, para conducirla a aquel comunismo primitivo que fue el estado normal de todos los grupos humanos antes de la aurora de la civilización." (Le Bon, 1986, pág. 20-21)

Así, el único papel que se le otorga a las masas es el de generar desorden y destrucción, mientras que sus características básicas son la inconsciencia, la brutalidad, la barbarie. En definitiva, la mejor caracterización posible de la masa es la de "chusma irreflexiva y criminal"

"Por su poder exclusivamente destructivo, actúan como aquellos microbios que activan la disolución de los cuerpos debilitados o de los cadáveres. Cuando el edificio de una civilización está carcomido, las masas provocan su derrumbamiento. Se pone entonces de manifiesto su papel. Durante un instante, la fuerza ciega del número se convierte en la única filosofía de la historia." (Le Bon, 1986, pág. 22)

Pero ¿qué es una masa? ¿qué características tiene? La característica más importante es la desaparición de las individualidades, la aparición de un "alma colectiva" que presenta características diferentes a la de los individuos que componen la masa.

"En determinadas circunstancias, y tan sólo en ellas, una aglomeración de seres humanos posee características nuevas y muy diferentes de las de cada uno de los individuos que la componen. La personalidad consciente se esfuma, los sentimientos y las ideas de todas las unidades se orientan en una misma dirección. Se forma un alma colectiva, indudablemente transitoria, pero que presenta características muy definidas. La colectividad se convierte entonces en aquello que, a falta de otra expresión mejor, designaré como masa organizada o,

se prefiere, masa psicológica. Forma un solo ser y está sometida a la ley de la unidad mental de las masas." (Le Bon, 1986,pág. 27)

Aparece, por lo tanto, un nuevo ser, la masa, con características completamente diferentes a las de los individuos que la forman. Las causas de la aparición de esas características especiales de las masas son:

- **Sentimiento de potencia invencible** que adquiere el individuo en la masa, lo que le lleva (o permite) a ceder a sus instintos, viéndose esto favorecido por el anonimato y la desaparición de los sentimientos de responsabilidad individual.
- **Contagio mental**, que implica que todo sentimiento, todo acto, se contagio de un individuo a otro de una forma similar a como funciona la hipnosis.
- **Sugestibilidad**, que le lleva a realizar conductas que no realizaría de no ser miembro de la masa, desapareciendo su personalidad consciente como si se encontrara en un estado de hipnosis. El contagio no sería sino un efecto de la sugestibilidad.

"Así pues, la desaparición de la personalidad consciente, el predominio de la personalidad inconsciente, la orientación de los sentimientos y las ideas en un mismo sentido, a través de la sugestión y del contagio, la tendencia a transformar inmediatamente en actos las ideas sugeridas, son las principales características del individuo dentro de la masa. (...). El individuo que forma parte de una masa es un grano de arena inmerso entre otros muchos que el viento agita a su capricho." (Le Bon, 1986, pág.32-33)

Finalmente, la posibilidad de que las multitudes puedan conseguir algún objetivo social pasa, según Le Bon, por poseer algún mito unificador, algo que sólo pueden conseguir gracias a los líderes, que son los únicos capaces de interpretar, administrar y oficiar los mitos, puesto que la masa no es capaz de interpretar sus significados.

Dentro de este apartado dedicado a la psicología de las masas "leboniana", podríamos seguir citando a diferentes autores (Edward Ross, William McDougall...) con planteamientos muy similares al expuesto hasta el momento, pero para no eternizarnos citaremos únicamente al que algunos denominan "el filósofo español"

1.2.4. José Ortega y Gasset (1833-1955)

Ortega y Gasset, uno de los pensadores españoles más importantes del siglo XX, publica en el año 1930 una obra que continúa la línea iniciada por Sighele y Le Bon: "La rebelión de las masas", que ha gozado también de un número importante de ediciones y traducciones y que, según Giner (1979) es, dentro de esta temática, el libro que más influyó en el gran público internacional.

Para reflejar el planteamiento de Ortega nada mejor que reproducir las primeras líneas de su texto:

"Hay un hecho que, para bien o para mal, es el más importante en la vida pública europea de la hora presente. Este hecho es el advenimiento de las masas al pleno poderío social. Como las masas, por definición, no deben ni pueden dirigir su propia existencia, y menos regentar la sociedad, quiere decirse que Europa sufre ahora la más grave crisis que a pueblos, naciones, culturas, cabe padecer. Esta ha sobrevenido más de una vez en la historia. Su fisonomía y

sus consecuencias son conocidas. También se conoce su nombre. Se llama la rebelión de las masas.” (Ortega y Gasset, 1983, pág. 39)

Ortega, influenciado (igual que lo fuera treinta y cinco años antes Gustave Le Bon) por los acontecimientos políticos de su época, se plantea el papel que juegan las masas y la minoría, haciendo un planteamiento elitista, puesto que según él, mientras las masas son el conjunto de personas no especialmente cualificadas, la minoría son aquellos individuos o grupos de individuos especialmente cualificados.

El problema que se plantea es que las masas se “olvidan” que son masa por eso mismo, por su no cualificación, pero aún así pretenden imponer sus ideas cuando estas, por definición, no existen, ya que no están cualificados para tenerlas.

Esto les lleva a ser indóciles frente a las minorías que son las auténticas forjadoras de la sociedad, del progreso, ambos amenazados por las masas que pretenden alcanzar todo sin esforzarse para conseguirlo y que consideran que los logros (de unos pocos) es algo dado por naturaleza y que no hay que esforzarse para mantenerlo o mejorarlo.

Así, el hombre masa se caracteriza por “la libre expansión de sus deseos vitales” y por “la radical ingratitud hacia cuanto ha hecho posible la facilidad de su existencia”.

La conclusión es lógica, el único recurso de esas masas sin ideas y sin capacidad para defender lo que pretenden es la acción directa, la violencia.

“Cuando la masa actúa por sí misma, lo hace sólo de una manera, porque no tiene otra: lincha. (...) Ni mucho menos podrá extrañar que ahora, cuando las masas triunfan, triunfe la violencia y se haga de ella la única ratio, la única doctrina.” (Ortega y Gasset, 1983, pág. 118)

“Afortunadamente”, Ortega tiene la solución, dejar el gobierno en manos de la minoría excelente, puesto que la masa

“Ha venido al mundo para ser dirigida, influida, representada, organizada (...) Pero no ha venido al mundo para hacer todo eso por sí. Necesita referir su vida a la instancia superior, constituida por las minorías selectas. (...) [Puesto que] el hombre es, tenga ganas de ello o no, un ser constitutivamente formado a buscar una instancia superior.” (Ortega y Gasset, 1983, pág. 117)

En el “Epílogo para ingleses”, que aparece en la edición de 1938 de “La rebelión de las masas”, se incluye un texto “Sobre el pacifismo”, escrito en 1937, es decir en plena guerra civil española, en el que Ortega se queja de la “insolente intervención” de Einstein quien “se ha creído con ‘derecho’ a opinar sobre la guerra civil española y opinar ante ella.” (Ortega y Gasset, 1983, pág. 203). No es el único que queda malparado en este texto, corren la misma suerte sus destinatarios específicos, la opinión pública inglesa a la que se le acusa también de opinar de aquello que no conocen.

Por cierto, al inicio del “Prólogo para ingleses”, Ortega habla de la “nerviosidad de los últimos meses”. ¿Será necesario recurrir a los libros de historia para saber a qué se puede estar refiriendo, en abril de 1938, con este eufemismo?

Estamos casi seguros de que un número relativamente importante de psicólogos sociales españoles no está de acuerdo con el enfoque que hemos dado a este apartado sobre Ortega. El interés

renovado por su redescubrimiento ha llevado a que últimamente se le califique de antecedente importante de la psicología social histórica, de algunas psicologías sociales actuales como la etogénia, o incluso de la psicología social posmoderna (Ovejero, 1997). Pero reconocer la importancia y la influencia de la obra de Ortega, que nadie puede poner en duda, no debería ser obstáculo para poder realizar, al mismo tiempo, un planteamiento ideológicamente crítico de, por lo menos, parte de ella.

1.2.5. Wilhelm Wundt: La Psicología de los pueblos

Wilhelm Wundt (1832-1920) suele ser asociado primordialmente a la fundación de la Psicología experimental, quedando así eclipsadas, sus contribuciones a la Psicología social. Wundt concebía la Psicología experimental y la *Völkerpsychologie* (*Psicología de los Pueblos*) como complementarias. Las ciencias naturales, deberían fundamentar la Psicología experimental, mientras que las ciencias sociales fundamentarían la *Völkerpsychologie*. Sobre la Psicología experimental recaía el estudio de los procesos mentales individuales y sobre la Psicología de los Pueblos, el análisis de los aspectos sociales de los procesos individuales tal y como se manifiestan en el lenguaje, los mitos y las costumbres mediante el estudio comparativo e histórico: *“La «Völkerpsychologie» puede ser considerada como una rama de la psicología [...] Su objetivo es el estudio de los productos mentales que son creados por una comunidad humana y que son, por lo tanto, inexplicables en términos de una conciencia individual, al presuponer la acción recíproca de muchos”*. (Wundt, 1916: 3, citado en Álvaro, 1995, pág. 6).

Para Wundt, en la interpretación de los procesos mentales superiores, la Psicología de los pueblos es inseparable de la Psicología de la conciencia individual, en la medida que la segunda descansa en la primera. En efecto, no puede existir una Psicología de los pueblos al margen de los individuos que participan en las *relaciones recíprocas*, por lo que debe considerarse que la *Völkerpsychologie* presupone una psicología individual ya que provee de los elementos necesarios para la interpretación de la conciencia individual. En efecto, los procesos mentales participan de una naturaleza social e histórica por su vinculación a la cultura y al lenguaje, por lo que hacer inteligible la dimensión social del individuo pasa, necesariamente, por el estudio del lenguaje, no en su consideración individual, sino como formando parte de la historia de la comunidad. La *Völkerpsychologie* es un intento de estudio de la génesis de la mente humana como producto social e histórico, lo que hace de ella una psicología social histórica (Álvaro, 1995).

1.2.6. Sigmund Freud: Psicología de las masas y análisis del yo

Para muchos, Sigmund Freud (1856-1939) no fue solo el creador de la teoría psicoanalítica, sino también uno de los grandes psicólogos sociales de principios de siglo, puesto que en algunas de sus obras trata temas bien afines a la Psicología Social. Un ejemplo de ello es la publicación, en 1921, de *“Psicología de las masas y análisis del yo”*, donde retoma el tema planteado por Le Bon.

Como hemos comentado, Le Bon escribe su libro en 1895, en plena época de cambios y transformaciones en Europa (y con la memoria fresca de los acontecimientos de La Comuna de París), años más tarde, Ortega publica su libro en 1930, cuando España está también plenamente inmersa en toda una serie de procesos de cambio que desembocaron en la instauración de la República y posteriormente en la Guerra Civil (período durante el que escribió el prólogo y el epílogo al que antes hemos aludido). Freud, por su parte, escribe también sobre las masas en 1921, teniendo

probablemente todavía en la retina las imágenes de “la gran guerra” (I Guerra Mundial, 1914-1918) y avanzando el surgimiento de los movimientos totalitarios. Parece pues evidente que los acontecimientos históricos no son ajenos al interés por las masas.

En el libro que mencionamos, Freud recoge las aportaciones de autores clásicos como Le Bon o McDougall, con los que reconoce ciertas similitudes en sus planteamientos, pero con los que manifiesta igualmente mantener ciertas discrepancias.

“Hemos utilizado como punto de partida la exposición de Gustavo Le Bon, por coincidir considerablemente con nuestra psicología en la acentuación de la vida anímica inconsciente. Más ahora hemos de añadir que, en realidad, ninguna de las afirmaciones de este autor nos ofrece algo nuevo.” (Freud, 1974, pág. 2571)

El planteamiento de Freud asume que la persona en la masa experimenta una modificación de su “actividad anímica”, algo que otros autores han explicado basándose en la idea de “sugestión” o de “imitación”. Por su parte, Freud pretende explicar el fenómeno introduciendo el concepto de líbido, es decir la idea de que los vínculos que se establecen entre los miembros de la masa son de tipo amoroso o, como dice él “o para emplear una expresión neutra, lazos afectivos” (Freud, 1974, pág. 2577)

“Nuestra esperanza se apoya en dos ideas. Primeramente, la de que la masa tiene que hallarse mantenida en cohesión por algún poder ¿Y a qué poder resulta factible atribuir tal función si no es al Eros, que mantiene la cohesión de todo lo existente?” (Freud, 1974, pág. 2578)

Para ilustrar esta idea, Freud, en primer lugar, señala la diferencia entre diferentes tipos de masas, resaltando la diferenciación entre aquellas que tienen un director y las que no lo tienen. Los ejemplos que utilizará serán los de dos tipos de masas que cumplen ese requisito: el ejército y la iglesia, y en los que se puede apreciar la influencia de la líbido.

“En la Iglesia (...) y en el Ejército reina, cualquiera que sean sus diferencias en otros aspectos, una misma ilusión: la ilusión de la presencia visible o invisible de un jefe (...) que ama con igual amor a todos los miembros de la colectividad.” (Freud, 1974, pág. 2578)

Se produce por lo tanto, en estas masas, y en otras con estas características, una doble relación de tipo libidinoso, hacia el jefe y hacia el resto de miembros, que es la que mantiene unida a la masa. Esto es lo que hace que se observe la desaparición de las características individuales, el sentimiento de unidad.

Para explicar esto último, Freud recurre nuevamente a un concepto elaborado en otras obras, el de “identificación”, que hace que aspiremos “a conformar el propio yo análogamente al otro tomado como modelo” (Freud, 1974, pág. 2585), concluyendo que

“Tal masa primaria es una reunión de individuos que han reemplazado su ideal del ‘yo’ por un mismo objeto, a consecuencia de lo cual se ha establecido entre ellos una general y recíproca identificación del ‘yo’.” (Freud, 1974, pág. 2592)

2. Enfoques teóricos de los comportamientos colectivos

2.1. Teorías del contagio

En la práctica, las teorías del contagio, como señala Jiménez Burillo (1981) no son teorías, puesto que cuando se habla de contagio se está aludiendo a un mecanismo explicativo presente en la obra de diferentes autores, siendo el más representativo Le Bon, para quien el contagio es uno de los tres procesos implicados en la conducta colectiva.

Además de los autores clásicos, el contagio ha sido defendido, más recientemente, por M. Blumer (no confundir con Herbert Blumer, creador del Interaccionismo Simbólico), quien lo explica como una “reacción circular” en la que el contagio tiene, además, un efecto reforzador, puesto que el hecho de que una persona reaccione de la misma forma que otra ante un determinado acontecimiento, lleva a que la conducta de la primera persona se vea a su vez reforzada. Es un contagio de ida y vuelta.

Todos ellos afirman, por lo tanto, que la presencia de otras personas puede dar lugar a lo que podríamos denominar procesos de influencia interpersonal que hacen que un sentimiento, una actitud, una conducta, se vayan difundiendo de una persona a otra, contagiando así a todo el grupo como si de un virus se tratara.

La simplicidad de estas explicaciones hace que hayan recibido numerosas críticas, que Jiménez Burillo (1981, pág. 274) resume de la siguiente forma:

- Ausencia de evidencia empírica de la existencia del contagio emocional.
- Ausencia de evidencia empírica de los mecanismos supuestamente actuantes: sugestión, identificación...
- Limitado poder explicativo

2.2. Teorías de la convergencia

Otras teorías, enfatizan la necesidad de que los miembros de la masa compartan algún tipo de característica común. Milgram y Toch (1969) ponen el ejemplo de una sala de hospital en la que están ingresados pacientes con una misma enfermedad sin que se la hayan contagiado unos a otros.

La conducta homogénea de la masa obedece, por lo tanto, a que al tener sus miembros características comunes es fácil esperar que el tipo de conducta sea similar. Si la conducta es violenta, por ejemplo, eso significa que las personas de la masa comparten la característica de ser personas violentas (mientras que en el modelo anterior se podría cuestionar que lo fueran todas, pues solo sería necesario que unas cuantas personas violentas “infectaran” su violencia al resto)

Milgram y Toch (1969) mencionan algunas investigaciones en las que podría interpretarse la violencia colectiva de un grupo de personas en base a este modelo. En concreto, mencionan la observación de que no toda la población (incluso en pequeñas ciudades del sur de los Estados Unidos) participa en los actos de linchamiento, lo que llevaría a afirmar que los participantes son personas propensas a la violencia.

El 27 de octubre de 2001, entre otras muchas imágenes de “libertad duradera”, algunas televisiones mostraron imágenes de periodistas occidentales que eran apedreados por refugiados afganos en la frontera entre Afganistán y Pakistán. Los periodistas tuvieron que escapar corriendo mientras eran perseguidos por las piedras.

¿Debemos pensar que la mejor explicación de este acontecimiento puede ser la de que los periodistas tuvieron la mala suerte de encontrarse en un punto de alta densidad de refugiados violentos?

2.3. Teoría de la norma emergente

Los modelos anteriores comparten la característica de asumir la homogeneidad de conducta de los miembros de una masa, algo que contrasta con la realidad, puesto que un examen detenido de las conductas colectivas muestra que no todos los miembros actúan de la misma forma.

Por otra parte, diferentes investigaciones clásicas de la Psicología Social han mostrado que la interacción en los pequeños grupos da lugar al surgimiento de normas o estándares de conducta que ejercerán, una vez formadas, una fuerte influencia sobre su conducta.

Estos son los puntos de partida de la teoría de la norma emergente formulada originalmente por Turner y Killian (1957), quienes afirman que la actuación de la persona depende de su percepción sobre las normas que rigen en la situación que se encuentra. Esas normas no son las convencionales o institucionales, no provienen de fuera, sino que son creadas en el transcurso de la interacción en el grupo. Lo mismo que en la investigación de Sherif, la ambigüedad de la situación favorece el surgimiento de esas normas.

La conducta de la masa no es, por lo tanto, irracional o irreflexiva, sino que es normativa, por lo menos en relación a las normas generadas por el propio grupo. De hecho, gran parte de las comunicaciones que se dan en el grupo tendrán la función de definir la situación e identificar las normas existentes.

2.4. Teoría del valor añadido o tensión estructural

Smelser (1963) destaca el papel reivindicativo y propositivo de la conducta colectiva, y cómo ésta está dirigida a la obtención de unas metas que se consideran inaccesibles por otras vías.

“Según Smelser (1963), la conducta colectiva ocurre cuando las personas se preparan para actuar sobre la base de una creencia que se centra en el cambio de algunos aspectos de la sociedad, pero surge sólo cuando no hay forma de conseguir el resultado deseado mediante las instituciones normales de la sociedad. Es, por lo tanto, conducta que ocurre fuera de las instituciones, y es conducta que está propositivamente orientada hacia el cambio” (Milgram y Toch, 1969, pág. 555)

Para que finalmente llegue a realizarse, la conducta colectiva necesita que se cumplan seis determinantes en un orden determinado, teniendo en cuenta que cada uno de ellos es condición necesaria para el siguiente:

- Conductividad estructural: condiciones estructurales generales necesarias para un episodio colectivo.

- Tensión estructural: o conflictos entre elementos del sistema. Una de las posibles fuentes de tensión tiene su origen en la privación de privilegios.
- Desarrollo y expansión de creencias: sobre las causas de la tensión (fuerzas y agentes) y sobre las formas de eliminarla o disminuirla
- Factores desencadenantes: algún tipo de acontecimiento que actúa como detonante de la acción.
- Movilización para la acción: todo lo anterior lleva a la necesidad de implicar al grupo, aquí juega un papel importante la actuación de los líderes.
- Control social: Actuaciones por parte de los agentes de control social para intentar evitar (aunque en ocasiones sea para fomentar) la acción.

El modelo se ha utilizado con éxito parcial para explicar diversos casos de conducta colectiva en la que se han producido enfrentamientos, por ejemplo, Milgram y Toch (1969) se refieren a las reivindicaciones estudiantiles de 1964 en Berkeley; Lewis (1975) a los enfrentamientos que se produjeron en 1970 en la universidad de Kent (que se saldaron con la muerte de cuatro estudiantes por disparos de la policía); mientras que Reboloso (1994) se refiere al motín de la prisión de Ática (1971), en el que murieron 28 internos y 9 guardianes (todos por disparos de la policía que asaltó la prisión). A tenor de estos ejemplos, podemos concluir que, como mínimo, el modelo predice correctamente el último elemento, el control social.

2.5. Teoría de la identidad social

En 1971, Henry Tajfel, junto a otros autores, publica un artículo en el que se describe lo que posteriormente serán conocidos como “experimentos del paradigma mínimo”. No explicaremos aquí el detalle de la investigación, basta saber que los resultados obtenidos por los autores permiten observar cómo, en una situación en que se reparte una cantidad de dinero entre una persona perteneciente al propio grupo y una persona perteneciente a otro grupo, existe una tendencia a favorecer al miembro del propio grupo. Lo interesante de estos experimentos es que muestran que esa tendencia a favorecer al miembro del propio grupo no se hace en términos absolutos, sino en términos relativos, es decir, lo que define “favorecer” no es la cantidad absoluta que recibe, sino la cantidad en relación a la que recibe la persona del otro grupo. El favoritismo puede implicar, por ejemplo, dar una cantidad baja de dinero al propio grupo siempre y cuando eso implique que la persona del otro grupo obtenga una cantidad todavía inferior. Podría preferirse, por ejemplo, una distribución 7/1 a una 19/25.

La explicación a esta conducta aparentemente ilógica da pie a una de las teorías más importantes de la Psicología Social, la Teoría de la Categorización, Comparación e Identidad Social. Es la necesidad de obtener una identidad social positiva la que lleva a que procuremos diferenciar positivamente a nuestro grupo respecto a otros grupos. Si en el proceso de comparación nuestro grupo sale favorecido, nosotros salimos favorecidos, obtenemos una identidad social positiva, definida como:

“Aquella parte del autoconcepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo (o grupos) social junto al significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia” (Tajfel, 1984, pág. 292)

Basándose en esta teoría, en la década de los ochenta John C. Turner desarrolla la Teoría de la Autocategorización. Esta teoría plantea tres posibles niveles de categorización del self: el supraordenado (ser humano); un nivel intermedio de tipo grupal con categorizaciones in-group out-group; y un nivel subordinado en el que la categorización se realiza a nivel personal. Al mismo tiempo, plantea que la auto-percepción tiende a variar en un continuum que iría desde lo totalmente personal (máxima diferenciación entre el self y los miembros del propio grupo) a lo totalmente grupal (máxima similitud con el propio grupo y máxima diferenciación con otros grupos). Puesto que se trata de un continuo, también pueden darse niveles intermedios, con lo que los dos tipos de diferenciaciones no son exclusivas, podrían darse al mismo tiempo.

El haber traído hasta aquí esta teoría, obedece a que nos permite una explicación de la homogeneidad de la conducta de la masa que va más allá de las explicaciones en términos de contagio en las que se afirma que el individuo pierde su identidad, que se convierte en un miembro indiferenciado de la masa sufriendo un proceso de “desindividualización”

Turner prefiere hablar de *despersonalización*:

“La despersonalización se refiere a los procesos de ‘auto-estereotipado’ por los que las personas se perciben a sí mismas más como ejemplares intercambiables de una categoría social que como personalidades únicas definidas por sus diferencias individuales de otros.” (Turner, 1987, pág. 50)

Entendida así, la despersonalización se diferencia de la desindividualización en que no implica una pérdida de la identidad individual, sino un cambio del nivel personal al nivel social de identidad.

Partiendo de estos presupuestos, Stephen Reicher formula uno de los modelos de conducta de masas más interesantes que podemos encontrar actualmente, un modelo que ofrece explicaciones de la conducta de masas radicalmente diferentes a las clásicas (contagio) e incluso a las de apariencia más social como la teoría de la norma emergente. Reicher aplica este modelo al análisis de diversos disturbios. El más famoso de entre ellos es el análisis que realiza de los “Disturbios de St. Pauls”².

Para Reicher, los miembros de una masa comparten una misma auto-categorización, es decir, se consideran a sí mismos miembros de un grupo, y por lo tanto con unas características comunes que los diferencian de otros grupos. Aunque la teoría de la autocategorización afirma que los miembros del grupo se conforman a las normas estereotipadas asociadas con su grupo, en el caso de las masas, caracterizadas por la novedad y la ambigüedad, no parece probable que existan esas normas. En ese caso, según Reicher, esas normas, las conductas adecuadas a la situación, son inferidas a partir de la percepción de las conductas realizadas por otros miembros del grupo (aspecto inductivo de la categorización en términos de Turner). Cuanto más representativo del grupo sea considerada una persona, más influencia tendrá ésta en la definición de la conducta normativa.

Las conclusiones básicas a las que llega Reicher son las siguientes:

² Reicher, S. (1984). “The St. Paul’s riot: an explanation of the limits of crowd action in terms of a social identity model. *European Journal of Social Psychology*. 14: 1-21)

- Los miembros de la masa actúan en términos de una identidad social común, lo que se opone a las concepciones según las cuales en la masa se produce una pérdida de la identidad; ocurre más bien lo contrario, un refuerzo de la identidad, pero no en el sentido individual, sino en el social.
- El contenido de la conducta de la masa estará limitado por la naturaleza de la categoría social a que pertenecen, lo que implica que la conducta no será necesariamente destructiva o violenta, puesto que la forma que adoptará su conducta dependerá de su identidad social.

Aunque este modelo puede aparentar similitudes con la teoría de la norma emergente, Reicher (1996) señala que aunque ésta rompe con la irracionalidad de los enfoques más clásicos, también presenta algunos problemas. En primer lugar, el proceso de surgimiento de normas no es adecuado para situaciones en las que la masa actúa y cambia rápidamente; en segundo lugar, se da un carácter individualista a las normas, puesto que éstas surgen por las predisposiciones de determinados individuos (prominentes) del grupo.

Para resumir el planteamiento de Reicher, nada mejor que hacerlo con sus propias palabras:

“El argumento clave es que las personas no tienen una identidad singular y única, sino que más bien son capaces de definirse a diferentes niveles de abstracción. Pueden definirse en términos de sus diferencias personales de otras personas, pero igualmente también pueden definirse en términos de cómo su grupo se diferencia de otros grupos (identidad social). Además, cuando las personas actúan en términos de cualquier identidad social dada (un hombre, un católico, un socialista), su conducta está determinada por los significados asociados con el grupo (masculinidad, catolicismo, socialismo) más que con sus creencias y valores personales. Aplicado a la psicología de las masas, el argumento es que las personas no pierden su identidad en la masa, ni su conducta refleja una personalidad defectuosa, más bien cambian de una identidad personal a una identidad colectiva. De la misma forma, no es que la conducta de una persona esté sujeta a una pérdida de control, más bien se pasa de actuar individualmente en términos de creencias y valores individuales a actuar colectivamente en términos de creencias colectivas compartidas.” (Stott y Reicher, 1998, 511)

Aunque este modelo presenta evidentes ventajas respecto a los anteriores, recientemente el mismo Reicher (1996) ha planteado que presenta dos limitaciones importantes.

En primer lugar, el modelo (Modelo de la Identidad Social) da por asumido que la identidad social determina la acción, pero no se consideran los procesos mediante los que ésta se construye. Así, en el caso de los conflictos podría llegar a plantearse que éstos son algo inevitable dada la naturaleza de algunas masas. En segundo lugar, presta poca atención a las dinámicas intergrupales. Es decir, todo el análisis se centra en las percepciones de los miembros de la masa, sin considerar cómo las acciones de una de las partes (el grupo al que suele enfrentarse la masa) puede afectar a las conductas y percepciones de la otra.

Ante estos problemas, Reicher reformula sus planteamientos iniciales pasando a hablar del *Modelo Elaborado de Identidad Social* (ESIM), en el que se destaca cómo los acontecimientos de masa se caracterizan, principalmente, por tratarse de relaciones intergrupales y que como tales, la identidad social de los miembros de la masa, y por lo tanto sus acciones, depende de las dinámicas de dichas relaciones.

De esta forma, puede entenderse cómo una masa, independientemente de las características de sus miembros, puede redefinir el curso adecuado de acción, la conducta normativa en ese contexto, en función de las relaciones que mantenga con el otro grupo. Una ilustración interesante de este modelo la podemos encontrar en el análisis que realiza Reicher de los conflictos entre estudiantes y policías en 1988 en la conocida como “la batalla de Westminster” (Reicher, 1996) y, más recientemente, en el análisis de los conflictos entre aficionados ingleses y la policía francesa durante las finales de 1998 de la copa mundial de fútbol (Scott, Hutchinson y Drury, 2001)

“La mayoría de los estudiantes partieron con una idea de sí mismos como personas respetables ejerciendo el derecho democrático a protestar (y por lo tanto se distanciaron de los radicales que convocaban a acciones de confrontación). La policía, sin embargo, consideró a la masa de estudiantes como homogénea, como una amenaza peligrosa y actuaron de forma a impedir su progreso hacia el Parlamento. Esta acción fue vista como ilegítima por los estudiantes en su conjunto y los unificó en oposición a la policía. Incluso, esa unidad los fortaleció para enfrentarse activamente al cordón policial.” (Drury y Reicher, 2000, 582)

3. Condicionamientos ideológicos en el estudio de los comportamientos colectivos

“A comienzos del presente siglo, se estaba seguro de la victoria de las masas; a su término, nos encontramos por completo cautivos de quienes las conducen.” (Moscovici, 1985, pág. 9)

Williamson country, Illinois, 1922

Un grupo de mineros en huelga asalta una mina reabierto con mineros no sindicados. Los ‘esquirols’ son capturados y se les obliga a dirigirse hacia la ciudad. De repente los huelguistas les dicen que echen a correr, y cuando lo hacen les disparan.

Este es el relato que realiza Floyd Allport de unos acontecimientos ocurridos a principios del S.XX, unos acontecimientos que, desde su punto de vista, son un ejemplo del tipo de conducta que pueden manifestar las masas en estados de excitación. Una masacre en este caso.

Por su parte, Steve Reicher (1987) comenta cómo estos mismos acontecimientos podrían haber sido descritos de una forma diferente.

Williamson country, Illinois, 1922

“[la huelga] reivindicaba las mejoras de las condiciones descritas oficialmente como ‘peores que los esclavos antes de la guerra civil’. Después de ocho semanas la compañía trajo trabajadores para reabrir la mina. Cuando los huelguistas intentaron hablar con esos hombres, los guardias de la mina dispararon y mataron a cinco de ellos. Poco después otro minero fue disparado cuando se encontraba a media milla de la mina. Empezaron entonces escaramuzas bajo el mando de veteranos de guerra. Un avión dejó caer dinamita sobre la mina. A medida que avanzaban se encontraban bajo el fuego de ametralladoras de los guardias, pero a pesar de ello tomaron la mina y sólo después ocurrió la masacre.” (Reicher, 1987, pág. 176-177)

Aunque el resultado es el mismo, la muerte de unos trabajadores (aunque esquirols) a manos de otros, evidentemente la impresión que nos producen los dos relatos no es la misma. En el primero, se

destaca única y exclusivamente la irracionalidad y violencia de los trabajadores (¿la 'chusma irreflexiva y criminal?'), mientras que en el segundo encontramos una versión en que se contextualiza la situación como una de conflicto entre obreros-empresarios, un conflicto que, añade Reicher, tiene una duración temporal más allá de este episodio concreto, puesto que se enmarca en un período de huelgas y reivindicaciones pacíficas que se remontaban a 1919. La violencia por parte de los huelguistas sólo se produce después de que se utilice la violencia contra ellos. Es un acontecimiento único que se produce al final del proceso.

Esto significa que la conducta de la masa es contextual, que forma parte de un proceso de conflicto intergrupar que expresa una concepción colectiva de lo que es correcto en cada momento, algo que ya avanzaba Stoezel en 1965 al afirmar que "Las violencias colectivas son instituidas y no espontáneas. Tienen un sentido y una función sociológica, y no resultan de impulsos ciegos del instinto." (pág. 227)

Este ejemplo ilustra uno de los problemas con los que se enfrenta el estudio de la conducta colectiva: el efecto de la ideología.

Tanto la obra de Le Bon como la de otros autores supone un ataque a los movimientos de protesta colectiva, enfatizando los aspectos de violencia e irracionalidad. Incluso Allport, defensor de concepciones individualistas, opta por lo mismo, puesto que afirmará que en la masa se acentúan las características individuales y se eliminan o reducen las conductas aprendidas. En ambos casos se rechaza el papel de los determinantes sociales en la conducta de las masas.

Sin embargo, como ya avanzaba Carl J. Couch en 1968, los estereotipos dominantes sobre las masas resaltan su carácter emocional y su violencia, sin tener en cuenta que en realidad, según el autor, no son antisociales, aunque pueden perseguir cambios en el *estatus quo* de una sociedad, eso las puede convertir en anti-sociales, pero no antisociales, entre otras cosas porque los cambios colectivos son un fenómeno social.

Al ocultar el enfrentamiento ideológico entre la masa y sus oponentes (mineros y empresarios en el ejemplo), al ocultar el contexto de la conducta de masa, su acción se patologiza.

Las consecuencias de descontextualizar la acción de la masa de su contexto ideológico y estructural, según Reicher (1996) tiene consecuencias al nivel explicativo y a nivel político.

A nivel explicativo las consecuencias son:

- Al no interpretar la conducta de las masas en relación a su entorno social, esas conductas aparecen reificadas como características genéricas de las masas.
- De la misma forma, esas conductas aparentarán no tener sentido, con lo que la masa será caracterizada como irracional.
- Al proyectar los problemas y tensiones de la sociedad en la naturaleza misma de las masas, éstas serán tratada como un fenómeno negativo.

A nivel político nos encontramos con otras tres consecuencias de la descontextualización:

- Una denegación de la culpabilidad. Si la violencia es una característica de la masa, no puede responsabilizarse de la misma ni a las injusticias sociales ni a las acciones de agentes externos (como ejército y policía)
- Una negación de la voz, puesto que la masa es estúpida, no tiene nada que decir, no tiene nada significativo que expresar.
- Legitimación de la represión, puesto que por lo que hemos visto no es posible razonar con las masas (estúpidas, destructivas) la mejor forma de tratarlas es enfrentarse a ellas con firmeza.

“Si la responsabilidad principal de cualquier gobierno democrático es el bienestar de la sociedad, entonces cualquier distorsión del orden social pone en cuestión su protectorado. Atribuir el conflicto a la patología inherente de las masas resuelve el problema sin llamar la atención sobre áreas bajo el control gubernamental como la política económica y social o la conducta de las fuerzas del estado. La élite política tiene mucho que ganar si se acepta una explicación Le Boniana.” (Reicher, 1996, pág. 540)

Como afirman Apfelbaum y McGuire (1986), la perspectiva sobre las masas que se desprende de la obra de Le Bon y parte de sus coetáneos, excluye los aspectos políticos y sociales, reproduciendo los argumentos de la derecha anti-Comuna de la época.

Sin embargo, no es privilegio de Le Bon el producir estos entusiasmos, gran parte de los autores que, en esta época se dedican al estudio de las multitudes generan reacciones similares.

“Se debe reconocer, sin embargo, que con la ‘psicología de las multitudes’ el estudio psicosociológico de los fenómenos colectivos había tomado un rumbo desastroso. El lamentable éxito de las ideas así lanzadas al público, a finales del siglo XIX, ha deformado por largo tiempo las perspectivas, desalentado las investigaciones y producido en muchos científicos un descrédito de la psicología social de los fenómenos colectivos, que no merece ya.” (Stoetzel, 1965, pág. 221)

En su análisis de dos disturbios ocurridos en Argentina en la década de los noventa (Santiago del Estero, 1993 y Corrientes, 1999), Santiago Auyero (2001) recuerda las dos condiciones que según Walton y Rabin (1990) dan lugar a la emergencia de las protestas en los países del Tercer Mundo: la sobreurbanización, es decir, las tasas de urbanización que van más allá de las posibilidades de una población en función de su nivel de industrialización, y los efectos derivados de las intervenciones político-económicas en esos países por parte de agencias internacionales, en concreto, las actuaciones o demandas por parte del Fondo Monetario Internacional. Al análisis de estas condiciones de ámbito global, Auyero añade la necesidad de analizar los mediadores locales (lo que da pie a que hable de “Glocal Riots”) que en el caso argentino tienen su máxima expresión en la endémica corrupción económica por parte de la clase política.

Esta relación ideológica entre esas perspectivas y determinadas orientaciones políticas ha quedado reflejada por el uso dado a las ideas de Le Bon por parte de los grandes dictadores de principios del siglo XX. Benito Mussolini y Adolf Hitler son sólo dos de los políticos que se apoyan en sus doctrinas, de forma totalmente explícita el primero y algo más oculta el segundo. También para algunos, según Moscovici (1985), a Le Bon le corresponde el dudoso honor de ser considerado no sólo el padre de la

Psicología de las masas, sino también uno de los precursores de las ideas (y prácticas) racistas en la Europa de los siglos XIX y XX,

Aguirre y Quarantelli (1983) también comentan que los trabajos de conducta colectiva han sido criticados por la posible influencia de factores de tipo político e ideológico sobre los autores que los han desarrollado, lo que ha podido llevar a sesgos en sus resultados e interpretaciones. De entre las diferentes líneas de crítica que mencionan, destacamos la que se refiere a la **Protección del estatus quo**: aunque teóricamente los posibles sesgos podrían favorecer posturas políticas de diferente signo, estos se dan, básicamente, a favor del poder establecido, no sólo en cuanto a las explicaciones de los fenómenos, sino también en cuanto al rango de fenómenos a estudiar, favoreciéndose una perspectiva “administrativa” en la que los problemas a estudiar no son precisamente la de los desfavorecidos que buscan el cambio.

“Parte de las críticas ideológicas parecen basarse en una identificación de los estudios de la conducta colectiva, pasados y presentes, con un enfoque sociopsicológico que resalta los aspectos irracionales o emocionales, es decir, la patología social. Esto se opone, implícita o explícitamente, al interés sobre la racionalidad y la organización social del fenómeno de la conducta colectiva. [...] El enfoque sociopsicológico, con un enfoque sobre el individuo y la patología social lleva, según los críticos a una imagen distorsionada del fenómeno que lo aboca a una denigración por parte de los defensores del estatus quo.” (Aguirre y Quarantelli, 1983, pág. 202)

Clifford Stott y Steve Reicher (1998) añaden que otro problema o limitación, evidentemente de tipo ideológico, presente en gran parte de las investigaciones sobre masas consiste en no considerar su carácter de interacción intergrupal y, especialmente, el que hace referencia a la interacción entre la masa (manifestantes) y la policía. Si, como señalan diferentes investigaciones, el conflicto se desencadena principalmente cuando intervienen las fuerzas del orden, el análisis de los disturbios y los desórdenes debería analizar también el comportamiento de esas fuerzas.

“Reduciendo la explicación del conflicto colectivo a la patología inherente de sólo una de las partes implicadas –la masa- no sólo se elimina todo el significado de la acción de la masa, sino que también se elimina toda responsabilidad del orden social y justifica el incremento de la represión como la única forma de tratar a las masas.” (Stott, C.; Reicher, S., 1998, pág. 511)

La “batalla de Génova” (20-22 de julio de 2001) se saldó, además de con destrozos ocasionados por los manifestantes, con la muerte de uno de ellos (Carlo Giuliani) y el asalto, por parte de la policía, al centro de prensa del Foro Social de Génova

El jefe de la policía italiana, Gianni de Gennaro declaró, ante la comisión parlamentaria que investiga la violencia durante la cumbre del G-8 en Génova:



La policía italiana carga contra los manifestantes mientras Carlo Giuliani yace en el suelo

“Es posible que las condiciones de guerrilla creadas por criminales violentos hayan provocado en algunos casos excesos en el uso de la fuerza por parte de la policía, y en otros casos episodios individuales de comportamientos ilegales, los cuales serán severamente castigados”

Independientemente de que tras acontecimientos como los de Génova se lleguen a realizar investigaciones más o menos a fondo para determinar las posibles responsabilidades de las fuerzas del orden, explicaciones de este tipo, que forman parte del discurso cotidiano, sitúan a un nivel completamente diferente la explicación de un mismo tipo de conducta. Mientras la violencia de la masa es una característica intrínseca de la misma, la violencia, cuando es perpetrada por parte de la policía es un acontecimiento aislado que necesita de otro tipo de explicación.

Con esto no queremos decir, por supuesto, que las masas no puedan realizar actos violentos (tenemos demasiados ejemplos de ello como para poder obviarlos) ni que la violencia se sitúe únicamente al lado de la policía (o que ella sea la instigadora). *Simplemente* queremos resaltar los efectos ideológicos que conllevan las explicaciones en las que no se reconocen los elementos que hemos señalado.

4. El rumor como comunicación colectiva

“Mensajero del error y del mal tanto como de la verdad, el rumor, la más rápida de todas las plagas, va desencadenando el terror y se fortifica difundándose.” (Virgilio, La Eneida) Citado por Stoetzel, 1965, pág. 243

HOAXES: LOS RUMORES DE HOY EN DÍA

ALERTA.

PÁSALO A CUALQUIER PERSONA QUE TENGA TU DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO!!!

Si recibis un mensaje cuyo asunto diga: "Se necesitan agallas para decir Jesús" o en ingles: "It takes Guts to say Jesús" -

NO LO ABRAS!!!!

Borraré todo en tu disco duro. IBM, AOL sostiene que se trata de un virus muy peligroso que por el momento NO HAY REMEDIO en su contra.

Un individuo muy enfermo, logro utilizar la función de reformato de Norton Utilities causando el borrado completo de todos los documentos archivados en el disco duro. Este virus ha sido diseñado para trabajar con Netscape Navigator y con Microsoft Internet Explorer. Destruye computadores compatibles con Macintosh e IBM.

Este es un virus nuevo y muy maligno, el cual es desconocido por mucha gente. Por favor, pasa esta advertencia a todas tus direcciones y a tus amistades ASAP en línea, para parar esta amenaza. Practicá medidas de precaución y adviértele a cualquier persona que tenga acceso a tu computadora.

Casi con toda seguridad habrás recibido en alguna ocasión algún mensaje de este estilo, en el que se avisa de la aparición de un peligrosísimo nuevo virus. Prácticamente en su inmensa mayoría se trata de falsas informaciones, que se transmiten por la red a una gran velocidad y que se convierten, ellas mismas, en el virus que preconizan, “infectando” a un gran número de usuarios que, en ocasiones, pueden llegar a inutilizar sus ordenadores siguiendo los “altruistas” consejos del mensaje.

Podríamos pensar que se trata de la modalidad moderna de lo que conocemos como “leyendas urbanas”, historias que se van transmitiendo de boca a oreja, que atraviesan fronteras, y que

penetran en amplias capas de la población llegando a convertirse en parte del imaginario colectivo, a convertirse, en palabras de Allport y Postman (1967) en “rumores cristalizados”,

Pero no siempre los rumores son tan inofensivos como las leyendas que suelen circular en una comunidad. Un ejemplo dramático de la peligrosidad potencial de los rumores lo podemos encontrar en el análisis que realiza Edgar Morin (1969) de un rumor surgido ese mismo año en la ciudad de Orleáns.

EL RUMOR DE ORLEÁNS

"En mayo de 1969 nació en Orleáns un rumor según el cual una serie de muchachas, tras haber sido narcotizadas en tiendas de modas de comerciantes en su mayoría judíos, habían sido víctimas de la trata de blancas.

Morin y su equipo pudieron establecer diversas fases en la historia de este rumor. En una primera fase, el ruido parece que se había originado en el medio constituido por muchachas de diversos institutos de enseñanza media. La información relativa al rapto de las jóvenes era atribuida a fuentes reconocidas como competentes (la policía, la enfermera que había cuidado a una víctima salvada...) o próxima (un familiar, un amigo, cuya credibilidad no se ponía en tela de juicio). Por lo que respecta a los periódicos, permanecerían mudos. Luego siguió una fase de amplia propagación de la noticia, que ahora circulaba entre los adultos. Los profesores aconsejaban a sus alumnas que no acudiesen a estos lugares peligrosos solas, y ni siquiera acompañadas, y su competencia en realidad no hacía más que acentuar la credibilidad del rumor. Éste, al tiempo que se extendía, se inflaba: el número de comerciantes implicados aumentaba, así como el de víctimas. Se alcanzó entonces la metástasis, la fase culminante del rumor: la red de trata de blancas se convierte en patrimonio de la policía, corrompe al gobierno local, el silencio de los cuales no es sino la prueba evidente de su colaboración culpable. En lo más vivo del rumor, los comerciantes reciben amenazas telefónicas anónimas y se forman tumultos ante las tiendas cuyos propietarios eran incriminados. Las mujeres no entraban sino acompañadas, y salían lo antes posible, o dejaban de frecuentar los comercios en cuestión. Las autoridades, puestas fulminantemente al corriente, rehusaron intervenir un fin de semana en que había elecciones, lo que no hizo más que abonar las sospechas de connivencia que pesaban sobre ellas. Una vez pasadas las elecciones sobrevino la respuesta; las autoridades, los periódicos, los grupos antirracistas, los partidos de la oposición pasaron a la contraofensiva: se desmintió la verosimilitud de los hechos, se ridiculizó lo absurdo del rumor, se amenazó a quienes lo favorecieron, se acusó a los fascistas. Este contraataque no hizo más que contener el rumor, pero sin atacarlo en su base: no se pudo reconocer como fuente del rumor a ninguna persona ni a ningún grupo antisemita de extrema derecha. Esto no era más que un retroceso ante la amenaza, puesto que las mujeres continuaban evitando esos comercios o, si acudían a ellos otra vez, lo hacían acompañadas. Finalmente, circularon unos nuevos «minirumores»: el hermano de un comerciante sospechoso había sido detenido por la policía y se habían producido nuevos raptos. Además, frente al antimito (la denuncia del rumor) apareció un anti-antimito: que si los partidos de la oposición habían hecho de ello un caballo de batalla, que si los periódicos habían inventado un tema para llenar sus columnas, que si los comerciantes judíos habían ideado una odiosa publicidad. Sea como fuese, y pese a las amenazas, el rumor, aparentemente extinguido, había dejado sus huellas, grabadas en la historia de la ciudad."

Mugny, 1980, pág. 331-332

Probablemente, lo mismo que en el caso de los “hoaxes” o de las leyendas urbanas, también hayamos oído en alguna ocasión algún rumor de este tipo. De hecho, si en el caso del rumor de Orleáns los acusados de cometer fechorías eran miembros de la comunidad judía, una comunidad tradicionalmente perseguida, actualmente y en nuestro contexto más inmediato no es del todo extraño escuchar historias similares en las que los malvados pertenecen también a algún grupo minoritario, desde el 11 de septiembre de 2001, especialmente musulmanes.

El “Rumor de Orleáns” es un ejemplo que nos muestra la importancia que tienen esta forma de comportamiento colectivo a la que denominamos rumores. Pierre Marc (1987) sistematiza esta afirmación planteando cuatro fenómenos, vinculados con los rumores, que los hacen merecedores de estudio. En primer lugar, como en el caso del rumor descrito por Morin, los rumores pueden dar lugar a **prejuicio y difamación**, incluso sin necesidad de que haya una intencionalidad explícita o conciencia de que pueda producirlos por parte de la fuente que los difunde. En segundo lugar, los rumores pueden implicar **degradación o distorsión de la información**. El tercer fenómeno hace referencia a la aparición de **comportamientos poco racionales** derivados del contenido del rumor y que pueden dar lugar a conductas que pueden llegar a poner en peligro la propia vida. Y por último, también hay que tener en cuenta que son una fuente de **cambio de opiniones y actitudes**. (Marc, 1987, pág. 17-26)

4.1. Definición de rumor y tipos de rumores

Diversos autores destacan la omnipresencia del fenómeno de los rumores, afirmando que podemos encontrar manifestaciones de los mismos en épocas remotas (la cita con la que empezábamos este apartado es buena muestra de ello). Esto lleva a Jean-Nöel Kapferer (1989) a denominarlos “el medio de difusión más antiguo del mundo”.

Sin embargo, aunque como fenómeno de comunicación puede atribuírsele tal antigüedad, en tanto que concepto teórico el nacimiento del constructo “rumor” tiene su origen en los inicios del siglo XX. En concreto, según Froissart (2000), esos orígenes se sitúan en la obra de William Stern (1902), Frédérick Bartlett (1920) y Klifford Kirkpatrick (1932), como antecesores inmediatos de la obra que supone el punto de referencia en el estudio del rumor, la “Psicología del rumor” de Floyd Allport y Leo Postman (1947).

4.1.2. Definiciones

Como ocurre con cualquier otro concepto, podemos encontrarnos con un gran número de definiciones de lo que es un rumor. Las características más o menos compartidas por las diferentes definiciones, serían las siguientes:

Características comunes de las definiciones	
Objeto	Información
Tema	Asuntos de actualidad
Objetivo	Convencer
Medio	Comunicación interpersonal

A estas, podemos añadir las que, según Kapferer (1989), serían las características básicas del rumor:

- La esencia del rumor es el movimiento. Sin movimiento no hay rumor: el rumor es emergencia y circulación de noticias en el cuerpo social.

- Hay rumores con y sin fundamento. Lo que caracteriza un rumor no es su carácter verificado o no, sino su origen no oficial.

“Llamaremos pues rumor a la emergencia y circulación en el cuerpo social de informaciones todavía no confirmadas públicamente por las fuentes oficiales o desmentidas por éstas.” (Kapferer, 1989, pág. 630)

4.1.3. Tipos

Knapp (1944) realiza una de las clasificaciones más conocidas, en función del tipo de motivaciones que están detrás del rumor:

- Rumores que expresan **deseos** o ‘sueños imposibles’ (Pipe-dream): son aquellos en los que su contenido es el reflejo de algún deseo presente en la población.
- Rumores pesimistas o de **miedo** (Bogie rumor): En este caso, el contenido del rumor está poniendo de manifiesto los miedos existentes en el grupo, la angustia de que ocurran acontecimientos de tipo negativo.
- Con contenido **agresivo**: Tienen como misión dividir grupos o destruir lealtades y, según Knapp, suelen ir dirigidos contra la propia población o contra los propios aliados.

En la interesante página web de Barbara y David P. Mikkelson (www.snopes.com) podemos encontrar algunos ejemplos de estos tipos relacionados con el atentado del 11 de septiembre a las Torres Gemelas:

“A man caught in the explosion of one of the World Trade Center towers rode bits of the falling building down to safety”. Este rumor (evidentemente falso) expresa la esperanza de que algunas personas hayan podido sobrevivir al derrumbamiento de las torres.

Aunque puede que no tenga las características exactas de un rumor, aquellas personas que ven la cara de Satán en algunas fotografías de la explosión de las torres, probablemente estén expresando sus miedos y angustias.

Por último, evidentemente tienen un contenido agresivo todos aquellos rumores en los que se acusa a diferentes personas o colectivos de alegrarse tras el atentado. Si consideramos que se trata de personas de nacionalidad norteamericana (aunque provengan de otros países), entra dentro de la tercera categoría de Knapp el rumor según el cual los empleados de una tienda Dunkin’ Donut ‘profanaron’ una bandera americana tras los atentados.

4.2. Transmisión del rumor

Allport y Postman (1946, 1967) idearon la fórmula probablemente más extendida para explicar la difusión de los rumores. Según estos autores, la cantidad de rumor será el resultado de la multiplicación de su importancia por su ambigüedad ($R \sim i \times a$). Es decir, para que se difunda un rumor éste debe de caracterizarse no sólo por una cierta ambigüedad, sino también por tener algún tipo de relevancia para la persona (la fórmula implica una multiplicación, por lo que ninguno de los productos puede ser igual a cero).

Los autores ilustran de la siguiente forma el papel que juega la importancia del tema:

"Por ejemplo, no podría esperarse que un ciudadano de los Estados Unidos fuera a pasar rumores relativos al precio de los camellos en Afganistán, puesto que el asunto carecería de importancia para él, aunque es en verdad ambiguo. No estará tampoco dispuesto a esparcir chismes sociales de alguna aldea albanesa, porque nada le importará lo que allá hagan." (Allport y Postman, 1967, pág. 16)

El proceso de transmisión implica, en la mayoría de los casos, una transformación del mensaje original, que Allport y Postman (1947), a partir de sus trabajos experimentales de recuerdo de láminas con escenas más o menos cotidianas describen formulando sus famosas tres leyes sobre la transmisión de los rumores:

- **Nivelación o reducción:** Mecanismo según el cual, el rumor, según va circulando, se reduce, acortándose, haciéndose más conciso y por lo tanto más fácil de recordar y contar. Aunque una explicación podría estar relacionada con el poco tiempo de que disponen las personas, la pérdida de memoria no parece ser el elemento explicativo fundamental, puesto que llega un momento en el que se obtiene una estructura simple que posteriormente es repetida de forma fidedigna. Cuando se consigue una «buena forma», esta no se abandona.
- **Acentuación:** Implica la percepción, retención y narración selectiva de un limitado número de pormenores de un contexto mayor. Es el proceso complementario a la nivelación, puesto que si de un conjunto de informaciones algunas se nivelan, las otras automáticamente se ven acentuadas.
- **Asimilación:** Reducción y acentuación son dos manifestaciones complementarias de la asimilación a los marcos de referencia de la persona; por lo tanto, supone una distorsión de la información recibida por la influencia de factores emocionales y cognitivos.

Mugny (1980) plantea, en base a estas leyes, que se está hablando de tres tipos de transformaciones. 1) Transformación simplificadora, es decir, omisión de contenidos; 2) Transformación racionalizante, es decir, adaptación; y 3) Transformación acentuadora, es decir énfasis de algunos elementos.

Hablar de transformación lleva implícita la idea de economía de memoria, algo criticado por algunos autores.

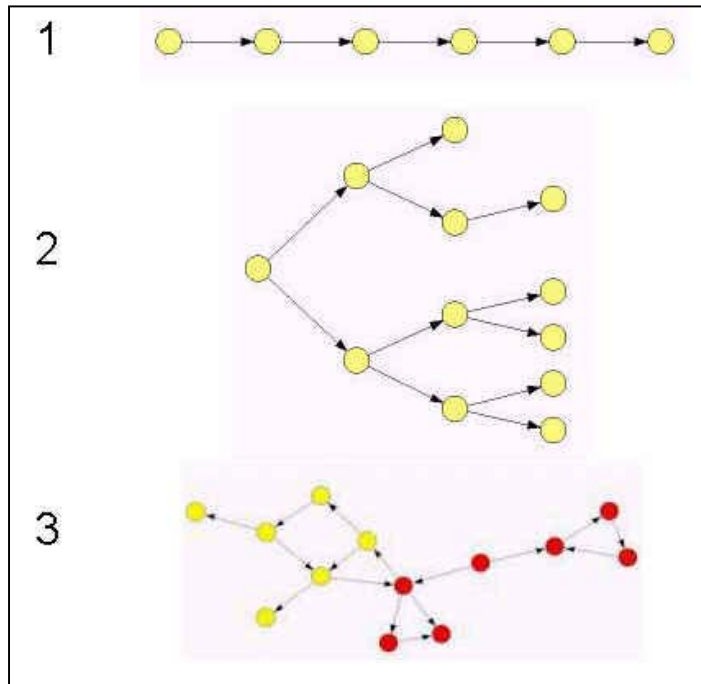
"No hay evidencia en este estudio de un 'proceso economizador de memoria'. Parece más probable que personas con poco interés olviden detalles, mientras que aquellas que están interesadas los recuerden, al menos detalles que consideren cruciales." (Peterson y Gist, 1951, pág.. 166)

Por ejemplo, en cuanto al recuerdo de nombres y lugares esos mismos autores destacan cómo diversos factores de tipo emocional pueden influir en la mayor o menor precisión en el recuerdo.

Otros elementos que pueden influir en la distorsión pueden estar relacionados con el interés de las personas implicadas, por el tipo de relaciones sociales entre ellas o por el interés del transmisor en darle apariencia de veracidad.

4.2.1 Modelos de transmisión

El modelo de Allport y Postman implica hablar de una estructura lineal de transmisión, en el que cada persona (menos los extremos de la cadena) es emisor y receptor de un único e idéntico mensaje (independientemente de que se transforme, no circula ningún otro tipo de información), sin que exista la posibilidad de auténtica interacción con su interlocutor y sin que exista la posibilidad de que reciba o envíe nuevas informaciones. Evidentemente se trata de una situación que no es típica de la vida real. (ver modelo 1 de la figura siguiente)



Modelos de transmisión del rumor.
Basado en Rouquette, 1975, pág.
24-27

Una ligera variación de ese modelo podría ser la representada por el modelo 2, en el que cada uno de los participante puede interaccionar con más de un receptor. De todas formas, ese modelo, tal y como lo hemos representado aquí, seguiría teniendo la característica de linealidad, aunque en él la transmisión del rumor quedaría prácticamente asegurada puesto que en un momento de tiempo determinado no hay una única persona responsable de su transmisión en el grupo o que tenga la capacidad para detenerla.

Finalmente, el tercer modelo, con una estructura de red, se acerca mucho más a la realidad, puesto que en él podemos apreciar cómo cualquier persona puede ser emisora y al mismo tiempo receptora de un mismo rumor, pudiendo tener, en cada momento, diferentes interlocutores.

“Y una vez que el rumor ha entrado en una determinada estructura social, comienza a circular repetidamente, transformándose y diversificándose a cada paso, hasta diluirse por completo la responsabilidad por el origen del mismo. Es decir, el rumor va transitando por entre una *red de relaciones interpersonales múltiples* que no sigue normalmente un patrón lineal, ni incluso de adaptan al patrón ramificado. Más bien ofrecen el aspecto de una red que implica múltiples conexiones en las que el mensaje se envía a distintas personas dentro del grupo, donde circula repetidamente. A medida que se envía y se recibe por distintas fuentes, los patrones de transmisión se van complicando, de tal manera que cualquier individuo no

sólo envía mensajes a más de una persona, sino que también los recibe de más de una. A lo que habría que sumar la circunstancia del traspaso de la información desde unas redes a otras a partir de posibles vínculos comunes.” (Sánchez, 1997: pág. 332)

4.3. Control de los rumores

Pascal Froisart (2000) menciona la descripción que realiza en 1911 una colaboradora de Stern, Rosa Oppenheim, de un caso de transmisión de rumor en la prensa mundial. Según esa autora, un periodista publica la información sobre la invención, por parte de un psicólogo (Hugo Münsterberg), de un increíblemente eficaz detector de mentiras. Durante semanas, la noticia circula por los diarios de Francia, Alemania, Inglaterra y Estados Unidos, llegando a publicarse cerca de 300 artículos. Todo esto a pesar de los intentos del supuesto inventor de negar la veracidad de la noticia, puesto que sus desmentidos, al contrario que la falsa información, viajan lentamente y son poco resaltados.

Es fácil encontrar ejemplos de este tipo, casos en los que una noticia se propaga a pesar de los desmentidos públicos de personas o instituciones. Hemos visto anteriormente la dificultad para desmentir el rumor sobre la trata de blancas por parte de comerciantes judíos (Rumor de Orleáns). A pesar de la oficialidad de los desmentidos y de la relevancia de las fuentes, tuvieron que pasar dos meses hasta que desapareciera y la población volviera a frecuentar aquellos comercios. Ese período, sin embargo, queda ridículo ante la permanencia temporal de otros rumores que, como en el caso de las leyendas urbanas que mencionábamos más arriba, pueden llegar a durar años.

Otro caso “paradigmático” es el que menciona Jean-Nöel Kapferer (1989). Un rumor que perdura durante años y se extiende por diferentes países. En él se acusa a diferentes marcas comerciales de alimentación de incluir aditivos tóxicos o cancerígenos entre los componentes de sus productos (Coca-Cola, Schweppes, Martini...). El rumor, conocido como “el panfleto de Villejuif” se detecta en Francia en la primavera de 1976, y en él se atribuye la fuente de la información al Hospital de Villejuif (especialista en la investigación del cáncer), que rápidamente difunde desmentidos en los que no sólo niega la autoría de la información, sino que también informa de la falsedad de las afirmaciones. Por ejemplo, el producto más peligroso que se mencionan en el panfleto es un aditivo, el E330 que, en realidad, no es más que ácido cítrico. A pesar de los desmentidos, en 1979 habían leído el panfleto un 43% de las amas de casa francesas, lo que da muestra de su “poder de convicción” (de hecho, llega a encontrarse en las salas de espera de algún hospital o a ser distribuido por algunos profesores en los colegios).

Si aplicamos a este caso la fórmula de Allport y Postman ($R = \text{Importancia} \times \text{Ambigüedad}$), podemos apreciar cómo efectivamente están presentes ambos elementos.

El “combustible” (el elemento motivacional) de difusión del rumor tiene que ver con la preocupación por la salud, por las angustias ante los desarrollos de la ciencia (hoy en día serían los productos transgénicos), la lucha de David contra Goliat, la defensa contra las grandes multinacionales que nos roban la salud.

La ambigüedad también influye. En este caso, no se menciona a los componentes por sus nombres, sino por su código, lo que contribuye a dificultar su identificación (incluso algunos médicos no identifican el E330 como ácido cítrico). Por otra parte, el hecho de que efectivamente los aditivos de los alimentos se identifiquen con códigos da cierta idea de secretismo, de intento de ocultar información que no sería muy bien recibida por el consumidor. (Kapferer, 1989)

Allport y Postman comentan que durante los años de la II Guerra Mundial, cierto alto funcionario de la Oficina de Informaciones Bélicas afirmaba que “el rumor corre por falta de noticias. Por consiguiente debemos proporcionar al pueblo noticias lo más exactas posibles, pronta y completamente.” (Allport y Postman, 1967, p. 32)

Para ellos, sin embargo, esa afirmación no es del todo correcta, puesto que en ocasiones es la existencia de noticias lo que hace que circulen todavía más rumores. Por lo tanto, dar información no es la forma de eliminarlos o controlarlos.

El control de los rumores puede, por lo tanto, orientarse en dos direcciones: dar la máxima información de la forma más precisa o combatir directamente el rumor, difundiéndolo para atacarlo y ridiculizarlo.

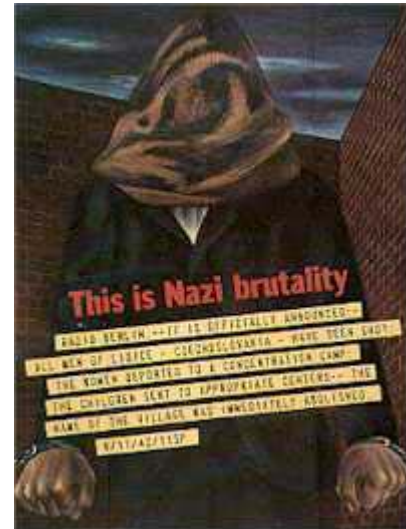
Estas dos líneas de actuación convivieron durante la II Guerra Mundial como formas de atacar lo que suponía, según el gobierno norteamericano, uno de los grandes peligros a los que se enfrentaban, puesto que la existencia de rumores no sólo podía ser una forma de facilitar el trabajo de los servicios de inteligencia extranjeros, sino también una de las modalidades utilizadas por esos mismos servicios para reducir la moral de la población norteamericana.

La primera de las estrategias fue la utilizada por la OWI (Oficina de Informaciones de Guerra), que dedicó sus esfuerzos a mejorar la calidad de las noticias y a acrecentar la confianza del público en ellas.

La segunda fue inspirada por los hermanos Allport (Gordon y Floyd), quienes crearon las “Clínicas del Rumor” (Floyd en Syracuse y Gordon en Harvard), concebidas como una forma de combatir los efectos distorsionantes de los rumores a través de su examen y posterior publicación en la prensa local de informaciones que los desmintieran. En esta labor colaboraban tanto psicólogos como periodistas y empresarios junto grupos de voluntarios que “recogían” los rumores que circulaban entre la población y los enviaban a los coordinadores que se encargaban de su crítica. La efectividad de los artículos publicados, según Allport y Lepkin (1945), es alta, puesto que quienes leían regularmente la columna de la Clínica del Rumor era menos probable que creyeran en los rumores antinorteamericanos.

Por último, Knapp menciona una serie de elementos a tener en cuenta para poder controlar los rumores:

1. Asegurar la confianza en los medios de comunicación formales
2. Desarrollar la máxima confianza en los líderes
3. Informar del máximo número de noticias tan rápidamente como sea posible
4. Hacer la información tan accesible como sea posible



Cartel propagandístico impreso por la Oficina de Información de Guerra (Ben Shahn, 1942)

5. Evitar la holagazanería, monotonía y la desorganización personal
6. Hacer campañas públicas contra los difusores de rumores.

5. Psicología de las multitudes en situaciones de crisis: desastres y pánico

“En el país de la felicidad tranquila y serena, la Arcadia, Pan guiaba tranquilamente sus rebaños. Este dios de los pastores, medio hombre medio chivo, monstruo y seductor a la vez, virtuoso de la flauta e incansable amante de las ninfas, poseía los rasgos más inquietantes: podía surgir de repente desde detrás de un arbusto e inspirar súbito terror: el pánico.” (Dupuy, 1991, pág. 11)

La Guerra de los Mundos

Hablo desde el techo del edificio de Radiotransmisiones de la ciudad de Nueva York. Las campanas que ustedes oyen advierten al pueblo que evacue la ciudad, debido al avance de los marcianos. Se estima que en las dos últimas horas tres millones de personas se han trasladado por las carreteras hacia el Norte; los automóviles pueden aún transitar por la Avenida del Río Hutchinson. Eviten los puentes para ir a Long Island; están atascados por la aglomeración del tráfico. Hace diez minutos quedó cortada toda comunicación con la ribera de Jersey. No hay más defensa. Nuestro ejército liquidado... La artillería, la fuerza aérea, todo liquidado. Quizá sea ésta la última radiotransmisión. Permaneceremos aquí hasta el final... En la catedral, debajo de nosotros, la gente se ha reunido (*Voces que cantan un himno*)

Ahora mismo miro hacia el puerto. Toda clase de embarcaciones están abarrotadas de gente que huye y se aleja de los muelles (*Sirenas de vapor*).

Las calles están atestadas de gente. La multitud hace un ruido parecido al que se oía en la ciudad cuando se festejaba el Año Nuevo... Un momento... Ahora se divisa al enemigo. Cinco grandes máquinas. La primera cruza el río. Puedo verla desde aquí vadeando el Hudson como un hombre podría vadear un arroyo (...) Esto es el final. Sale humo..., humo negro que se esparce sobre la ciudad. La gente en las calles lo ve ahora. Corren hacia East River... Miles de ellos caen como ratas. Ahora el humo se esparce más rápidamente. Ha llegado a la plaza Times. La gente intenta huir, pero inútilmente. Caen como moscas. Ahora el humo cruza la Sexta Avenida... La Quinta Avenida... Está a cien metros... Está a quince metros...

Transcripción de la emisión radiofónica de “La Guerra de los Mundos”, en Cantril, 1942, pág. 44-45

Cuando escribimos esto han pasado casi exactamente 63 años desde que, en la noche de Halloween (30 de octubre de 1938) Orson Wells aterrorizó a un gran número de estadounidenses con la emisión radiofónica de una adaptación de “La guerra de los mundos” de Herbert George Wells (1898)

“Antes de que terminara el radiograma, en todo el territorio de la Unión la gente rezaba, lloraba y huía despavorida ante el avance de los marcianos. Algunos corrían para socorrer a sus seres queridos. Otros despedían o hacían advertencias por teléfono, se apresuraban a informar a los vecinos, buscaban informes en los diarios o en las estaciones de radio, y pedían ambulancias a los hospitales y automóviles a la Policía. Se calcula que unos seis millones de personas oyeron el radiodrama y que, por lo menos, un millón de ellas se asustaron o se inquietaron.” (Cantril, 1942, pág. 63)

Las afirmaciones de Cantril y otros sobre el impacto de esa difusión han sido cuestionadas, llegándose a afirmar que en realidad no existió tal nivel de pánico y que lo que hoy en día conocemos

sobre ese acontecimiento es principalmente el resultado de una creación mediática (Miller, 1985). No obstante, haya sido de mayor o menor intensidad, hayan sido unos cientos de miles más o menos las personas que se han sentido impresionadas por una emisión que creían real, hayan sido más o menos las personas que se hayan sentido presas del pánico, lo cierto es que la emisión de Wells constituye un hito en los estudios sobre el pánico. Además, se afirma que el pánico generado por esta emisión se ha replicado en fechas y contextos diferentes. Según Bulgatz (1992), se produjeron resultados similares en las emisiones realizadas en Santiago de Chile en 1944, en Quito en 1949, o en Portugal en 1974.

A pesar de ello, algunos autores afirman que, en realidad, el pánico es un fenómeno realmente extraño, que no se produce en todas las situaciones de crisis o de catástrofes, es sobre todo extraño en las catástrofes naturales y que, como el dios Pan al que hace referencia Dupuy, aparece sólo de vez en cuando, de forma casi inesperada. Incluso, afirma Dupuy, el pánico tiene mayores probabilidades de producirse en situaciones que culturalmente son definidas como situaciones proclives al pánico, es decir, que en una situación en la que “sabemos” que es probable que se desencadene el pánico, es más probable que así sea. Si eso es así, la probabilidad de que se produzcan situaciones de pánico en un estadio de fútbol es realmente alta, entre otras cosas, porque a raíz de algunas catástrofes ocurridas y su amplia difusión en los medios de comunicación de masas, todos conocemos hoy en día el alto riesgo que se corre en espectáculos de este tipo.



Estadio de Sheffield, Hillsborough, Sheffield, UK, 15 de abril de 1989, una avalancha causa 95 muertos

Pero entonces ¿qué es el pánico? una posible definición sería la siguiente

“Miedo colectivo intenso, experimentado simultáneamente por todos los miembros de una población, caracterizado por la regresión de las conciencias a un nivel arcaico, impulsivo y gregario, y que se traduce en reacciones primitivas de huida, de agitación desordenada, de violencia o de suicidio colectivo.” (Crocq et al., 1987. Citado por Dupuy, 1991, pág. 25)

Como vemos, esta definición reproduce a la perfección el concepto de masa o multitud que hemos encontrado anteriormente en autores como Sighele o Le Bon, en los defensores de la irracionalidad de las masas, en aquellos autores que optan por defender que en estas situaciones aparece una nueva entidad colectiva, desapareciendo las individualidades, es decir, que se produce una “desindividualización”. El contagio, como hemos visto, es una de las explicaciones del porqué de esta desindividualización.

Sin embargo, la investigación realizada por Cantril, a partir de una serie de entrevistas que realiza con posterioridad a la emisión radiofónica mencionada anteriormente, muestra que no se puede hablar de contagio de sentimientos, como podría desprenderse de los trabajos clásicos sobre multitudes, sino que, más bien, existe un amplio abanico de posibilidades en cuanto al tipo de reacciones que mostrarán las personas afectadas, dependiendo éstas de factores tanto sociales como psicológicos.

- Nivel de espíritu crítico (relacionado con el nivel de instrucción de la persona)
- Vulnerabilidad psicológica (relacionada con la confianza en sí mismo)

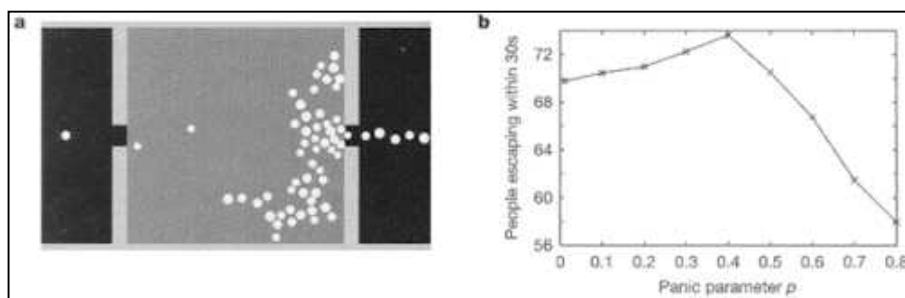
- Preocupaciones
- Sentimiento de seguridad o inseguridad
- Situación física y social (cercanía/lejanía del lugar del acontecimiento y de la familia, y posibilidad o no de comportamiento autónomo)

Frente a las explicaciones en términos de desindividualización, otra posible explicación sería aquella en que se alude precisamente a lo contrario, a lo que podríamos denominar “desocialización”, es decir, la desintegración de las normas sociales, la destrucción de los vínculos primarios que lleva a que la conducta de cada persona se rija únicamente por el deseo de huir sin tener en consideración lo que pueda ocurrirles a los demás.

Estos dos tipos de explicaciones quedan recogidos en el trabajo de Helbin, Farkas y Vicsek (2000, pág. 488), quienes describen de la siguiente forma la secuencia típica de acontecimientos en una situación de escape ante una catástrofe:

- Las personas se mueven o intentan moverse más rápido de lo normal.
- Las personas empiezan a empujarse, y sus interacciones empiezan a ser de naturaleza física.
- El movimiento y, especialmente el paso de embotellamientos, se hace descoordinado.
- Se observan atascos en las salidas.
- Se incrementan las interacciones físicas entre la masa embotellada, que producen presiones peligrosas que pueden llegar a derribar paredes u otras barreras físicas.
- La huida se ralentiza por las personas caídas que actúan como obstáculos.
- Las personas muestran una tendencia a la conducta de masa, es decir, a hacer lo que hacen los demás.

Estos autores, a partir de simulaciones por ordenador, llegan a la conclusión de que ni la conducta individualista (cada persona intenta encontrar una vía de escape por su cuenta) ni la conducta de masa (todas las personas se mueven en una misma dirección) son las mejores soluciones. Consideran que las probabilidades de escapar aumentarán si se utiliza una mezcla de ambos tipos.



a) Simulación de grupo de personas intentando escapar de una sala con humo y dos salidas no visibles. b) Número de personas que consiguen escapar en función del nivel de pánico. Helbin, Farkas y Vicsek (2000)

Por su parte, Stoetzel (1965), basándose en el trabajo de Marta Wolfenstein (Wolfenstein, M. 1957. *Dissaster: A psychological essay*. London: Routledge), resume de la siguiente forma las reacciones en las catástrofes en tres momentos temporales diferentes (no necesariamente presentes en todo tipo de catástrofes)

- **Pre crisis:** aparecen dos tipos de actitudes opuestas, tanto de rechazo de la idea de peligro como presencia de un temor exagerado al mismo.
- **Crisis:** que a su vez puede dividirse en tres fases. En la primera, denominada fase de **choque** pueden, a su vez, darse tres reacciones: una minoría conservará la sangre fría, otra mostrará reacciones extremas de ansiedad; mientras que la mayor parte “permanecerán aturdidos, atontados, sorprendidos por estupor. Es pensando en estos como los espectadores, por error e incomprensión, hablarán de calma y de valentía” (Stoetzel, 1965, pág. 233). La segunda fase, **reacción o retroceso**, implica un intento de comprensión de lo sucedido, y es en la que aparecen los comportamientos expresivos que alivian la tensión, y en la que aparecen también las reacciones prácticas de ayuda a los necesitados. Y en cuanto a la tercera fase se caracteriza por la aparición de **rumores**, surgimiento de “líderes” y conductas de ayuda mutua y sacrificio.
- **Post crisis:** en la que se tienen en consideración las (probablemente largas) secuelas de la catástrofe, tanto a nivel fisiológico como psíquico.

Las simulaciones realizadas por Helbin, Farkas y Vicsek pueden ofrecer datos interesantes, principalmente a quienes tienen que diseñar salidas de emergencia u otros sistemas de evacuación de personal, sin embargo, lo mismo que la investigación experimental de Mintz, no permiten considerar los factores sociales que entran en juego en situaciones de este tipo.

Anteriormente hemos desarrollado, como una de las interpretaciones teóricas de la conducta colectiva, la teoría de la norma emergente. Esta teoría puede utilizarse para explicar, desde un punto de vista más social, fenómenos concretos relacionados con el pánico.

Mientras que las explicaciones anteriores se sitúan en dos polos opuestos, desindividualización y desocialización, la explicación en términos de norma emergente ofrece un punto de vista que se sitúa en el polo de la desindividualización, puesto que se plantea la homogeneidad en la conducta de los miembros de un grupo, pero sin recurrir a hablar de contagio.

Mientras que en las explicaciones anteriores ante una situación de crisis se produce el pánico por contagio o por los desesperados intentos individuales de escapar, esta teoría plantea otras posibilidades en función del tipo de relaciones sociales existentes con anterioridad al desastre.

Según esta teoría, en una situación de crisis se crea un estado de incertidumbre y urgencia que obliga a las personas implicadas a la creación de nuevas estructuras normativas que guiarán la conducta, obliga a la redefinición de la situación, en la medida en que es necesario abandonar las preconcepciones previas sobre el tipo de conducta apropiada. Esta redefinición puede darse en un contexto de existencia o no de relaciones sociales previas.

En el primer caso, es altamente probable que las soluciones individuales y competitivas cedan el paso a la aparición de una norma común de tipo cooperativo pero, al mismo tiempo, la existencia de

esas relaciones puede hacer más difícil llegar a una definición conjunta (norma) sobre el tipo de conducta necesaria, lo que favorecerá que sea más difícil que se produzca el pánico y, precisamente por ello, retrasar las conductas de huida.

Tras el atentado de 1993 en las Twin Towers del World Trade Center, Aguirre, Wanger y Vigo (1998), llevaron a cabo una investigación entrevistando a personas que se encontraban en las torres en el momento de la explosión, para evaluar en qué medida estas predicciones eran correctas. Sus resultados indican, en primer lugar, que a pesar de la confusión generada por la explosión (que inutilizó el sistema eléctrico y los sistemas de comunicación) la evacuación se hizo de forma relativamente ordenada, sin que se produjeran escenas de pánico. El segundo resultado, probablemente el más relevante, indica que el tiempo de evacuación era superior en los casos de grupos de personas que se conocían entre sí.

Así, los autores concluyen que a mayor extensión en que la búsqueda de significado se focalice en la definición de la situación como una crisis grave que requiere una respuesta fuera de lo común, será mayor el tiempo necesario para movilizar e iniciar la evacuación. Igualmente, desde esta teoría se reconoce que el proceso de interacción simbólica en situaciones de conducta colectiva se centra en parte en la identificación de las habilidades, experiencias previas, y otras instrumentalidades entre los participantes. Esos elementos de la situación son los recursos que emplean las personas para responder al cambio con que se enfrentan. Su uso lleva tiempo y ralentiza el inicio de la conducta colectiva.

Como vemos, la explicación teórica parece razonable, aunque los efectos prácticos parece que vayan en contra de la lógica y, sobre todo, no sean del todo halagüeños: Si estamos en una situación de emergencia reaccionaremos con más rapidez si estamos aislados que si nos encontramos junto a otras personas, y nuestra reacción será todavía más lenta si esas personas son conocidas nuestras. El único consuelo que nos queda es que, aunque lenta, probablemente la respuesta, puesto que ha implicado una evaluación de la situación y de los recursos disponibles para afrontarla, también sea más correcta, más eficaz.

6. Control social y resistencia en las redes interactivas

Las conductas colectivas que hemos visto hasta el momento se caracterizan, como afirman algunas definiciones, por el contacto cara a cara, por la presencia conjunta de personas en un espacio físico determinado en un momento temporal concreto. No podemos, sin embargo, terminar este texto sin hacer referencia a otra forma de comportamiento colectivo que no requiere esas características. Nos estamos refiriendo, por supuesto, al comportamiento colectivo en “la red”.

A nadie, por lo menos en nuestro contexto sociocultural, le resultará extraña la referencia a las “comunidades virtuales”, un concepto que ha pasado a formar parte de nuestro lenguaje cotidiano y en algunos casos de nuestras prácticas cotidianas. Desde la aparición de Internet, las comunidades de usuarios han ido floreciendo a un ritmo imparable, adoptando las más diversas formas. No es nuestra intención, sin embargo, hablar de Internet o de las comunidades virtuales en general, sino que lo que haremos en este apartado será ofrecer unos breves “apuntes” sobre un aspecto concreto, la resistencia en la red, es decir, los movimientos (colectivos, sociales) de oposición, protesta, lucha... surgidos gracias a la Red.

Es evidente que relacionar de una forma tan directa Internet y movimientos de protesta y resistencia puede llevarnos a confundir el contenido con el medio (aunque McLuhan decía que “el medio es el mensaje”). No es privilegio de Internet el ser el medio de difusión de ese tipo de contenidos, los periódicos alternativos, las radios libres, etc. existen desde hace tiempo. ¿Qué es, por lo tanto, lo que desde nuestro punto de vista hace tan especial a Internet?

En 1998, la “Global Internet Liberty Campaign” publicaba un documento en el que se afirmaba que “Internet ya ha demostrado su capacidad para promover la democracia”:

1. Facilitando la participación en el gobierno.
2. Difundiendo el acceso a información gubernamental.
3. Ampliando el acceso a los medios tradicionales y promoviendo el pluralismo.
4. Fortaleciendo la sociedad civil a través de la creación de redes entre individuos.

Los tres primeros elementos, de entrada, no difieren excesivamente de las posibilidades que ofrecen los medios tradicionales, su implementación en la Red puede aportar alguna ventaja en cuanto a inmediatez y alcance, pero todos ellos pueden lograrse también por los medios tradicionales. De hecho, incluso el cuarto.

Los medios de comunicación de masas tradicionales permiten, por ejemplo, el acceso a la información y su difusión. Evidentemente, son muchas las críticas que se les pueden hacer a esos medios, la literatura sobre los efectos (perversos) de los mass media es impresionante, pero ya que nos encontramos en la época de la globalización no está de más recordar la tesis de Herbert Schiller (que recoge John B. Thompson, 1998) que ya en 1969 hablaba el “Imperialismo cultural”, es decir, de la globalización de la comunicación que llevaba, no a efectos liberadores, sino al control político y económico de la misma y a la pérdida de identidad cultural por parte de sus receptores. Esta afirmación es cuestionada por Thompson, para quien aunque efectivamente la difusión es global la recepción no lo es, sino que se realiza a escala local e implica procesos de interpretación y adaptación a su contexto particular por parte de los receptores.

“La apropiación de productos *mediáticos* es un fenómeno localizado, en el sentido de que implica a individuos concretos situados en contextos socio históricos particulares, y que utilizan los recursos disponibles con intención de dar sentido a los mensajes *mediáticos* e incorporarlos a sus vidas.” (Thompson, 1998, pág. 230)

Aunque las afirmaciones de Schiller pueden parecer “trasnochadas”, puedan parecer únicamente algo de una época pasada, también podemos encontrar hoy en día opiniones similares. Por ejemplo, Oiver Boyd-Barret y Terhi Rantanen (1998) plantean “el papel de las agencias de noticias en la globalización y mercantilización de las noticias” (pág. 2), prestando atención a algunos efectos ideológicos de la globalización como, por ejemplo, el hacer ver como natural e inevitable lo que es construido y frágil.

Una opinión en cierta forma parecida es la que mantiene Pierre Lévy (1998) quien, desde nuestro punto de vista, plantea una acertadísima diferenciación entre los medios de comunicación de masas tradicionales e Internet. Los primeros se caracterizan, en términos de Lévy, por la “universalidad totalizadora”, es decir, por la transmisión de mensajes en una sola dirección y que tienen la pretensión de ser acontextuales, ser interpretables de la misma forma en todo contexto y lugar, sin

tener en cuenta la singularidad del receptor, sus opiniones, cultura, etc. Por el contrario, el ciberespacio, aunque compartiría la característica de universalidad, sería una “universalidad sin totalización”, puesto que:

“el ciberespai dissol la pragmàtica la comunicació que, a partir de la invenció de l'escriptura, havia conjuminat l'universal i la totalitat. Efectivament, ens recondueix cap a la situació que hi havia abans de l'escriptura (...), en la mesura en què la interconexió i el dinamisme en temps real de les memòries en línia fa que novament es comparteixi el mateix context, el mateix immens hipertext viu amb els companys de la comunicació. Sigui quin sigui el missatge que s'abordi, està connectat a altres missatges, a comentaris, a crítiques en evolució constant, a les persones que s'hi interessin, als fòrums en què es debaten aquí i ara.” (Lévy, 1998, pág. 91)

Bidireccionalidad frente a Unidireccionalidad, heterogeneidad frente a homogeneidad, no totalización frente a totalización, eso es lo que parece que nos ofrece la Red, esa es realmente la diferencia con respecto a los medios anteriores.

Esa es, por lo menos, la promesa ¿cómo se traduce en la práctica? Veamos algunos ejemplos.

Manuel Castells (2000) defiende que frente a la privación de los derechos de los ciudadanos que conlleva la globalización existen posibilidades de resistencia frente a la dominación, y que en nuestra sociedad de la información algunos movimientos sociales (de diferente signo) basan una parte importante de su estrategia en el uso de las nuevas tecnologías de la información. De entre los ejemplos que menciona, destacaremos únicamente el del movimiento zapatista, a quienes Castell denomina la “primera guerrilla informacional”. Consideraciones políticas aparte, lo que destaca en este caso no es que se utilice Internet como medio de comunicación, sino que se utiliza también como una forma de organizar y mantener una red internacional de apoyo que dificultó la represión gubernamental sobre los zapatistas.

“Ésta fue la clave del éxito de los zapatistas. No que sabotearan deliberadamente la economía. Pero estaban protegidos de la represión abierta por su conexión permanente con los medios de comunicación y sus alianzas a escala mundial a través de Internet, forzando a la negociación y poniendo el tema de la exclusión social y la corrupción política a la vista y oídos de la opinión pública mundial.” (Castells, 2000, pág. 104)

Se trata, por lo tanto, de una forma de movilización, de conducta colectiva, que tiene lugar gracias a la Red y que sería inviable sin su existencia.

El segundo ejemplo, tiene un origen prácticamente coetáneo con la Red. Se trata en este caso de una forma de resistencia frente a las grandes compañías de software y su política comercial, iniciado en 1984 por Richard Stallman, que pretende crear un sistema operativo “libre”, es decir, de código abierto, manipulable y modificable por otros programadores. Este movimiento lleva a la fundación, en 1985 de la «*Free Software Foundation*» (Fundación para el Software Libre), y actualmente tiene un amplísimo eco con la cada vez mayor popularización del subversivo sistema operativo Linux, que aparece en 1991 de la mano del estudiante finlandés Linus Torvalds y que crece día a día gracias a la colaboración de miles de programadores. Precisamente este último aspecto es el que le da especial relevancia a este movimiento de hackers (entendidos no como piratas, sino como “alguien apasionado por la programación y que disfruta al ser hábil e ingenioso”, según definición de Richard Stallman)

La verdadera innovación del sistema GNU/Linux no reside solo en su dimensión “tecnológica” (el núcleo portable), sino en los mecanismos sociales de producción de la innovación que se ponen en juego alrededor suyo. En efecto, una de las mayores fuerzas de este sistema operativo —que puede explicar ampliamente su éxito actual— es no solamente su fuerte contenido innovador, sino sobre todo haberlo basado en el potencial creativo existente en el software libre, y después en la utilización de la red Internet como espacio en el que se elaboran nuevos proyectos y en el que se pone en marcha una cooperación masiva y abierta. (Moineau y Papathéodorou, 2000)

Evidentemente se trata de un movimiento y evidentemente tiene un carácter político y reivindicativo, pero por si os queda alguna duda, volvemos a recurrir a Stallman:

“Es un consuelo y un placer cuando veo un regimiento de hackers excavando para mantener la trinchera, y caigo en cuenta que esta ciudad sobrevivirá —por ahora. Pero los peligros son mayores cada año que pasa, y ahora Microsoft tiene a nuestra comunidad como un blanco explícito. No podemos dar por garantizado el futuro en libertad. ¡No lo dé por garantizado! Si usted desea mantener su libertad, debe estar preparado para defenderla.” (Stallman, 1998)

Quizás sea ahora el momento de volver a leer las explicaciones teóricas que hemos ofrecido sobre la conducta colectiva. Quizás después de ver estas nuevas formas sea más difícil (si no lo era ya antes) aceptar teorías como la del contagio o como la de la convergencia. Estamos hablando de comunidades, de comunidades virtuales, sin contacto físico, que son capaces de actuar, que son capaces de reaccionar frente a lo que consideran opresión. Quizás sea el momento de repasar las explicaciones en términos de identidad.

7. Bibliografía

- Aguirre, B.E.; Quarantelli, E.L. (1983). "Methodological, ideological, and conceptual-theoretical criticisms of the field of collective behavior: A critical evaluation and implications for future study". *Sociological Focus* (núm. 3, pág. 195-216).
- Aguirre, B.E.; Wenger, D.; Vigo, G. (1998). "A test of the emergent norm theory of collective behavior". *Sociological Focus* (núm. 2, pág. 301-320).
- Allport, F.H.; Lepkin, M. (1945). "Wartime minors of waste and special privilege". *Journal of Abnormal and Social Psychology* (núm. 40, pág. 3-36).
- Allport, G.W.; Postman, L.J. (1946). "An analysis of rumor". *Public Opinion Quarterly* (núm. 4, pág. 501-517).
- Allport, G.W. ; Postman, L.J. (1967). *La psicología del rumor* (ed. original 1947). Buenos Aires: Psique.
- Allport, G.W. (1968). "The historical background of modern Social Psychology". A: G. Lindzey; E. Aronson (eds.). *The handbook of Social Psychology* (pág. 1-80). Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Alvaro, J.L. (1995). *Psicología Social: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Madrid: Siglo XXI.
- Apfelbaum, E.; McGuire, G.R. (1986). "Models of suggestive influence and the disqualification of the social crowd" A C.F.Grauman y S.Moscovici (Eds.) *Changing conceptions of crowd mind and behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Appelbaum, R.P.; Chambliss, W.J. (1997). *Sociology: A brief introduction*. New York: Longman.
- Auyero, S. (2001). "Glocal Riots". *International Sociology* (núm 1, pág. 33-53)
- Boyd-Barret, O.; Rantanen, T. (1998). "The globalization of news". A: O. Boyd-Barret; T. Rantanen (eds.). *The globalization of news* (pág. 1-14). London: Sage

- Bulgatz, J. (1992). *Ponzi schemes, invaders from mars and more extraordinary popular delusions and the mandes of crowds*. New York: Harmony Books.
- Castells, M. (2000). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. El poder de la identidad* (ed. original 1997). Madrid: Alianza Editorial
- Cantril, H. (1942). *La invasión desde marte* (ed. original 1940). Madrid: Revista de Occidente.
- Cantril, H. (1943). "Causes and control of riot and panic". *Public Opinion Quarterly* (núm. 4, pág. 669-679).
- Collier, G.; Minton, H. ; Reynolds, G. (1996). *Escenarios y tendencias de la psicología social* (ed. original 1991). Madrid: Tecnos.
- Couch, C.J. (1968). "Collective behavior: an examination of some stereotypes". *Social Problems* (núm. 15, pág. 310-322).
- Drury, J.; Reicher, S. (2000). "Collective action and psychological change: The emergence of new social identities". *British Journal of Social Psychology* pág. 579-604).
- Dupuy, J.-P. (1991). *La panique*. París: Delagrangue
- Fornaro, M. (1996). "Alle origini della psicologia collettiva: il contributo scientifico di Scipio Sighele". *Cultura e Scuola* (núm. 138, pág. 183-207).
- Froissart, P. (2000). "L'invention du "plus vieux média du monde". *Médiation et Information* (núm. 12-13, pág. 181-195).
- Froissart, P. (2001). "Historicité de la rumeur. La rupture de 1902". *Hypothèses 2000. Travaux de l'école doctorale d'histoire* pág. 315-326).
- Freud, S. (1974). "Psicología de las masas y análisis del yo". A: S. Freud (ed.). *Obras completas* (ed. original 1921) (pág. 2563-2610). Madrid: Biblioteca Nueva
- Giner, S. (1979). *Sociedad masa: Crítica del pensamiento conservador*. Barcelona: Península.
- Helbin, D.; Farkas, I.; Vicsek, T. (2000). "Simulating dynamical features of escape panic". *Nature* (núm. 6803, pág. 487-490).
- Ibáñez Gracia, T. (1990). *Aproximaciones a la Psicología Social*. Barcelona: Sendai.
- Jiménez Burillo, F. (1981). *Psicología Social*. Madrid: UNED.
- Jiménez Burillo, F. (1983). "Prólogo a la edición española". A: G. Le Bon (ed.). *Psicología de las masas* (pág. 15-18).
- Johnson, B.T.; Nichols, D.R. (1998). "Social psychologists' expertise in the public interest". *Journal of Social Issues* (núm. 1, pág. 53-77).
- Kapferer, J.-N. (1989a). *Rumores. El medio de difusión más antiguo del mundo* (ed. original 1987). Barcelona: Plaza y Janés.
- Kapferer, J.-N. (1989b). "A mass poisoning rumor in Europe". *Public Opinion Quarterly* (núm. 53, pág. 467-481).
- Knapp, R.H. (1944). "A psychology of rumor". *Public Opinion Quarterly* (núm. 1, pág. 22-37).
- Le Bon, G. (1986). *Psicología de las masas* (ed. original 1895). Madrid: Morata.
- Lévy, P. (1998). *La cibercultura, el segon diluvi?* (ed. original 1997). Barcelona: EDIUOC/PROA
- Marc, P. (1987). *De la bouche... à l'oreille. Psychologie sociale de la rumeur*. Cousset, Fribourg: DelVal.
- Milgram, S.; Toch, H. (1969). "Collective behavior: Crowds and social movements". A: G. Lindzey; E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology* (pág. 507-610).
- Miller, D. (1985). *Introduction to collective behavior*. Belmont, Cal.: Wadsworth.
- Moineau, L. i Papatheodorou, A. (2000). *Cooperación y producción inmaterial en el software libre. Elementos para una lectura política del fenómeno GNU/Linux*.

- Moscovici, S. (1985). *La era de las multitudes. Un tratado histórico de psicología de las masas* (ed. original 1981). México: Fondo de Cultura Económica.
- Mugny, G. (1980). "Los rumores". A: W. Doise; J. Deschamps et al. (eds.). *Psicología Social Experimental* (ed. original 1980) (pág. 331-351). Barcelona: Hispano-Europea.
- Munné, F. (1970). *Grupos, masas y sociedades. Introducción sistemática a la sociología general y especial*. Barcelona: Hispano Europea
- Ortega y Gasset, J. (1983). *La rebelión de las masas* (ed. original 1930). Barcelona: Orbis.
- Ovejero, A. (1997). *El individuo en la masa. Psicología del comportamiento colectivo*. Oviedo: Ediciones Nobel.
- Peterson, W.A.; Gist, N.D. (1951). "Rumor and public opinion". *American Journal of Sociology* pág. 159-167).
- Reboloso, E. (1994). "Conducta colectiva y movimientos sociales". A J.F.Morales y cols. *Psicología Social* (pág. 763-800). Madrid: McGraw-Hill.
- Reicher, S. (1987). "Crowd behavior as social action". A: J.C. Turner (ed.). *Rediscovering the social group. A self-categorization theory* (pág. 171-202).
- Reicher, S. (1996). "'The Battle of Westminster': developing the social identity model of crowd behaviour in order to explain the initiation and development of collective conflict". *European Journal of Social Psychology* pág. 115-134).
- Sánchez García, F.M. (1997). "Los rumores". A: L. Gómez; J.M. Canto Ortiz (eds.). *Psicología Social* (pág. 321-338). Madrid: Pirámide
- Smelser, N.J. (1962). *Theory of collective behavior*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Stallman, R. (1999). *El proyecto GNU*. <http://www.fsf.org/gnu/thegnuproject.es.html>. Publicado originalmente en AA.VV. (1999). *Open Sources. Voices from the open source revolution*. Editions O'Reilly. (Disponible en: <http://www.oreilly.com/catalog/opensources/book/toc.html>)
- Stoetzel, J. (1965). *Psicología social* (ed. original 1963). Alcoy: Marfil.
- Stott, C.; Reicher, S. (1998). "Crowd action as intergroup process: introducing the police perspective". *European Journal of Social Psychology* pág. 509-529).
- Stott, C.; Hutchinson, P.; Drury, J. (2001). "'Hooligans' abroad? Inter-group dynamics, social identity and participation in collective 'disorder' at the 1998 World Cup Finals". *British Journal of Social Psychology* pág. 359-384).
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales* (ed. original 1981). Barcelona: Herder.
- Thompson, J.B. (1998). *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación* (ed. original 1997). Barcelona: Paidós
- Turner, J.C. (1987). *Rediscovering the social group. A self-categorization theory*. Oxford: Basil Blackwell
- Turner, R.H.; Killian, L.M. (1957). *Collective behavior*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Van Ginneken, J. (1985). "The 1895 debate on the origins of crowd psychology". *Journal of the History of the Behavioral Sciences* pág. 375-382).

Referencia

Disponible en <http://antalya.uab.es/jmunoz/mistextox/proccol.pdf>

