

# FUERZAS DEL ORDEN Y PSICOLOGIA DE MASAS

## VICENTE GARRIDO GENOVES

Director de la Revista Delincuencia  
Profesor Titular de Psicología,  
Universidad de Valencia

## RAFAEL DE LUQUE DELGADO

Psicólogo  
Jefatura Superior de Policía de Valencia

### Concepto

No es tarea fácil distinguir y establecer, sociológicamente hablando, los límites conceptuales del término *masa*, pues a veces se emplea como sinónimo de multitud, muchedumbre, público, etc. Todos estos términos hacen referencia a colectividad; sin embargo, existen sutiles diferencias entre ellos tanto desde el punto de vista semántico como del paradigma científico en que se encuadre la definición. No es de extrañar, por tanto, que no sean muchos los autores que se han arriesgado a proponer definiciones formales de estos términos.

Para Jiménez Burillo (1985) "La multitud es la unidad básica de análisis del comportamiento colectivo, siendo luego otros factores los que cualifican diversamente el comportamiento de la multitud".

La multitud es definida por Allport como "una colección de individuos que atienden y reaccionan de la misma manera frente a un objetivo común y su conducta va acompañada de fuertes connotaciones emocionales".

Esta definición nos acerca a la idea que tenemos de *masa*, *multitud* o *muchedumbre* pero no nos ofrece ningún carácter distintivo entre estos u otros términos similares.

Por su parte Peiró y Tortosa (1985) aportan una serie de definiciones para otros tantos tipos de agrupaciones:

*Grupo*: Es todo agregado de individuos que exhibe propiedades de organización sistemática y en el que existen relaciones definidas entre los diversos individuos que lo componen.

*Masa*: Es todo agregado de individuos que carece de organización sistemática o está organizado tan sólo vagamente.

*Público*: Es todo conjunto de individuos, estén reunidos o no, que sin tener relación directa entre sí poseen intereses comunes y mantienen su atención polarizada hacia una persona o suceso, frente al cual reaccionan en forma pasiva o reactiva a pesar de estar distantes entre sí.

**Multitud:** Es un conjunto de individuos próximos entre sí, es decir, congregados en un sitio que responden pasivamente con su atención polarizada hacia una persona o suceso.

**Muchedumbre:** Es un agregado activo y polarizado de individuos, cuyos rasgos sobresalientes son la homogeneidad de pensamiento y acción entre sus participantes, así como, en algunos casos, los actos impulsivos e irracionales por parte de éstos.

**Los movimientos sociales:** Implican formas de conducta colectiva no congregadas y desorganizadas que son polarizadas y activas y que se constituyen en apoyo de un conjunto de propósitos o creencias que son compartidas por los miembros. Psicológicamente representa un esfuerzo de un gran número de personas por resolver colectivamente un problema experimentado como común; incluye cultos (acción protagonista o de apoyo a una masa) y de movimientos de protesta (acción de la masa que rechaza o protesta contra la amenaza o la frustración).

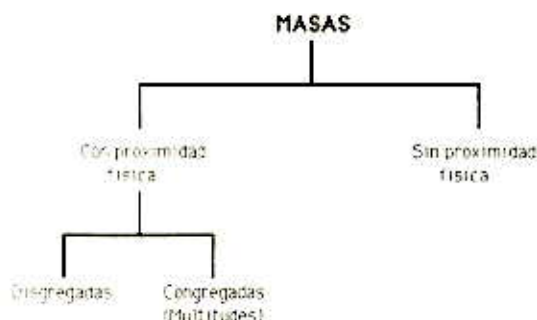
**Comunidades:** Son sistemas sociales parcialmente organizadas que constituyen la transición de la conducta colectiva desorganizada a la conducta organizada en grupos y sociedades.

A través de esta clasificación podemos observar que los límites conceptuales entre masa, multitud y muchedumbre, que son los que nos interesan en este momento, están bastante difusos y que cualquier agregación de personas, con pequeñas variabilidades pueden estar, comprendidas conceptualmente hablando, ora en uno, ora en otro.

Desde este punto de vista el término más amplio sería el de masa, pero estamos de acuerdo con Jiménez Burillo de que la unidad básica de comportamiento colectivo es la multitud, pues para que exista este tipo de conducta se exige que exista congregación en un determinado espacio.

## Tipos de masas

Un primer criterio que podemos adoptar podría ser la dimensión de la proximidad física, según la cual las masas se podrían dividir en masas con proximidad física y masas sin proximidad física. Las primeras, a su vez, dependiendo de su concentración, pueden dividirse en disgregadas y congregadas, a estas últimas las denominaremos multitudes. El esquema clasificatorio quedaría así:



Las masas con proximidad física están constituidas por personas que tienen un contacto directo entre sí y ocupan un espacio físico localizable y observable. Dentro de esta categoría, y dependiendo de la dispersión de los participantes, como hemos citado anteriormente, están las disgregadas, formadas por la coincidencia de personas en un determinado lugar, por ejemplo, en un parque público o en una calle. En este tipo de masas no se puede hablar de comportamientos colectivos. Las conductas que se observan son individuales y las interacciones sociales son escasas.

En las masas congregadas la agrupación física es más compacta y la interacción social es más compleja ya que sus componentes están polarizados hacia algo que atrae sus intereses, con lo que sus conductas son más homogéneas. Dependiendo de qué es lo que polariza a los participantes, la dinámica de las masas congregadas es diferente. Una masa congregada es tanto la agrupación de gente que se forma al ocurrir un accidente de circulación como en los grandes almacenes en época de rebajas. Enseguida retomaremos este tema.

Las masas sin proximidad física aparecen con el desarrollo de los *mass media* (medios de comunicación). Los componentes de estas masas no ocupan un espacio físico común, no se conocen, pero están polarizados hacia determinados elementos, por ejemplo, los locutores de radio o televisión.

Su interacción es indirecta, pero puede producir comportamientos colectivos de gran intensidad. El ejemplo más repetido en estos casos es el que originó la transmisión de "La guerra de los mundos" por una emisora de radio de New Jersey en la madrugada del 31 de octubre de 1938 en la que el dramatismo que Orson Wells dio a su narración hizo que la mayoría de los habitantes de la localidad se lanzaran a la calle presos del pánico ante la creencia de que los marcianos invadían la tierra.

Volviendo a las masas congregadas, vamos

a aceptar la clasificación de Brown (1954), de la que se han hecho eco muchos manuales de psicología social, y que utiliza como criterio el tipo de comportamiento de los participantes.

Según este esquema la primera gran división se hace a tenor de que el comportamiento de los individuos sea activo o pasivo. En este segundo caso se trata de públicos o auditorios que se pueden constituir de forma casual (un espectáculo en la vía pública) o de forma intencionada, ya con fines recreativos (teatro, cine), ya con fines informativos (conferencia).

Las multitudes activas se dividen en:

**Expresivas:** Son agrupaciones de personas polarizadas por la diversión o el fervor (los carnavales de Río, la Semana Santa de Sevilla).

**Adquisitivas:** El interés común de los componentes de este tipo de multitudes es la adquisición de algo que es valioso para ellos. Pueden ser unas rebajas, la adquisición de una localidad para un espectáculo, etc.

**Evasivas:** Su característica es la huida de los componentes de la multitud ante algo que consideran como peligroso. Esta huida producida por el pánico puede ser organizada o desorganizada. Como ejemplo de la primera tenemos las evacuaciones controladas de una población ante la posibilidad de un terremoto o una inundación. Las segundas se dan cuando el peligro es más inminente, como sucede en los incendios en lugares públicos repletos de personas. En estos casos, las masas se convierten en agresivas de manera absolutamente irracional.

**Agresivas:** Su acción va dirigida contra algo o contra alguien y los resultados de esta acción suelen ser motines, linchamientos o actos de terrorismo.

En el gráfico anterior se puede observar con mayor claridad cada una de las categorías de multitudes.

El funcionamiento interno o movimiento de los componentes de cada uno de estos tipos de masas congregadas es dispar, pues mientras la primera es estacionaria o procesional, las adquisitivas y las agresivas se mueven centripetamente hacia el elemento de atracción, y las evasivas se mueven centrífugamente, es decir, alejándose del polo que, en este caso, es de repulsión.

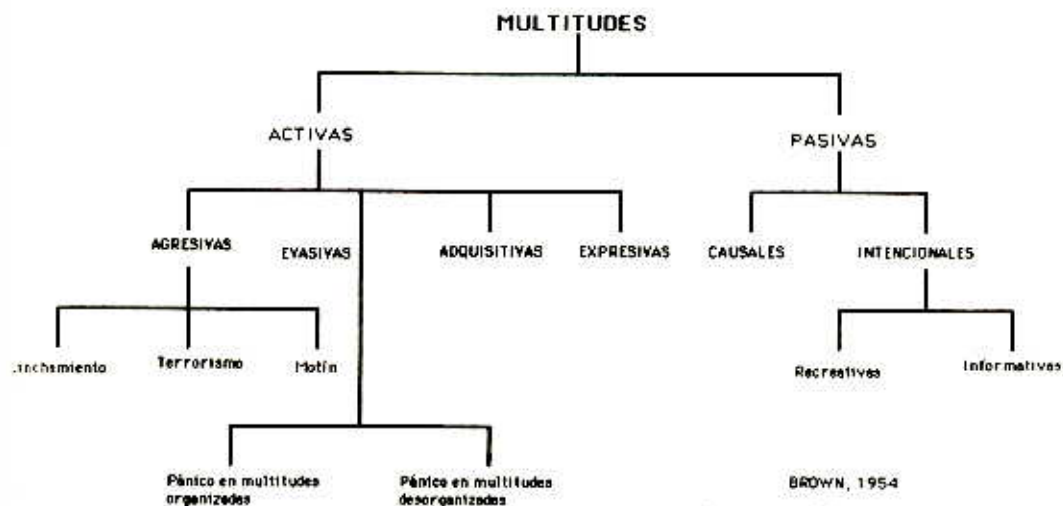
Hemos repetido que una clasificación siempre es útil a efectos didácticos para el análisis de los elementos de cada una de las categorías, pero en los fenómenos sociales no existen departamentos cerrados y cualquier tipo de masa puede convertirse en otro, por una leve alteración de sus características.

### Características de las masas

En cualquier tipo de masa se producen una serie de fenómenos que favorece el comportamiento colectivo. Algunos de estos mecanismos son los siguientes:

#### *La disminución del control social*

Cuando el individuo actúa dentro de una multitud, no siente sobre él el control informal que ejercen los demás miembros del grupo social en que se desenvuelve diariamente. Esta percepción del anonimato favorece la transgresión de las normas sociales, bien porque la falta de control se percibe como falta de



BROWN, 1954

(Tomado de Perró y Tortosa, 1985)

sanción, bien porque el individuo considera que su autoestima no queda dañada al cometer en tales situaciones infracciones a la norma.

La anomia es una situación en la que el individuo se ve a sí mismo sin ningún control normativo o bajo un conflicto por la confluencia de reglas de conducta contradictorias. Pues bien, algo parecido ocurre cuando el sujeto está inmerso dentro de una masa. En ocasiones no sabe cómo actuar por falta de referentes y en otras observa que conductas que son sancionadas individualmente son permitidas e incluso reforzadas por la masa. Este conflicto puede llevarle a desarrollar conductas desviadas que en solitario nunca realizaría.

#### *La ilusión de la universalidad*

Este es un concepto aportado por Allport, quiere indicar que los integrantes de una masa se creen que "todos hacen lo mismo y si todos lo hacen es bueno". Es, evidentemente, un mecanismo de defensa del yo a fin de hacer congruente el sistema de valores del individuo con sus acciones dentro de la masa, donde los comportamientos de los demás se convierten en una fuente normativa que regula y justifica las conductas propias.

#### *La influencia de los mecanismos de imitación*

Estos mecanismos que actúan en nuestro aprendizaje, sobre todo en las primeras etapas, en la que no hemos completado el conjunto de las normas que regularán nuestra conducta, ven incrementada su importancia en las masas, por la disminución de las normas habituales que regulan el comportamiento de los sujetos. Una forma de poner en marcha los mecanismos de imitación, es aumentar la estimulación sensorial mediante gritos, eslóganes, cantos, etc., que absorben la actitud crítica del individuo y queda a merced (la ilusión de la universalidad) de las acciones de la masa o de sus dirigentes.

Uno de los comportamientos más imitado es el violento con independencia de cómo se origine, pues éste hace que aumente el nivel emocional y desencadena la agresividad, sobre todo si en la masa se va elevando el número de individuos con conductas violentas.

#### *El liderazgo en la masa*

En todo tipo de masa puede existir un líder (persona o grupo) determinado según planteamientos estratégicos previos; puede aparecer espontáneamente (la gente puede seguir al que más grita o al más violento) o puede no existir

esta figura. Tanto unos casos como otros presentan ventajas e inconvenientes. Si existe líder es más fácil predecir las futuras conductas de la masa, pero sus acciones son más compactas, pues la masa está focalizada en la persona o grupo que ostenta el liderazgo.

La otra cara de la moneda de estos mismos problemas se nos presenta en caso de inexistencia de líder, la conducta de la masa permite una disgregación más fácil, sin embargo son más difíciles de prever y por tanto de controlar.

## **Las masas deportivas**

Por su especial trascendencia y actualidad vamos a dedicar un extenso apartado a las masas deportivas, con mención de algunos acontecimientos relativamente recientes que ponen de manifiesto la incidencia social y la importancia policial de este tipo de multitudes.

Comenta Pearson (1983) que existe en el Reino Unido la tendencia a calificar de actos "no ingleses" a aquellos cometidos de modo vandálico en la vía pública. Remontándonos en la historia, hay que mencionar cómo los londinenses de la época victoriana eligieron un nombre irlandés para designar a los jóvenes alborotadores: fueron denominados "hooligans" (gamberros).

En la actualidad este término viene a significar en la mayoría de las ocasiones al sujeto que comete actos vandálicos o realiza agresiones en los espectáculos deportivos y, singularmente, en el fútbol europeo.

Existe cierta investigación certificando que los gamberros tienen una edad que oscila entre los años de la preadolescencia hasta mediados los 20, son varones, y procedentes de clases sociales bajas (Trivizas, 1980; Hooker, 1977).

Esta es la visión que comparte también la opinión pública, conformada a través de los medios de comunicación social. Una opinión pública que parece estar cada vez más aterrizada por la violencia desplegada por los "fans" de los equipos en países tales como Reino Unido, Argentina, Brasil, y si consideramos otros deportes (como el hockey, boxeo o rugby) también en Estados Unidos y Canadá (Goldstein, 1982).

Ahora bien, a pesar de esa creciente preocupación social, los estudios objetivos del problema son más bien escasos. Una excepción importante la constituye Trivizas, quien viene dedicándose en los últimos años a la investigación de la violencia deportiva en los campos de fútbol

ingleses. En su trabajo de 1980, este autor obtuvo datos sobre 652 delitos cometidos durante la celebración de partidos de fútbol en el área policial metropolitana (Reino Unido) durante los años 1974-1976. Estos delitos fueron comparados con una muestra control compuesta de 410 casos no relacionados con el fútbol en el mismo período y área.

Trivizas halló que, en el caso de la muestra de delitos recogida durante la celebración de partidos de fútbol, el delito más abundante fue el "uso de palabras o actos amenazantes, abusivos o insultos, con intento de producir escándalo público y perturbación de la paz", que comprendía el 67 por 100 del total. Los insultos más frecuentes intercambiados entre los fans rivales eran de índole sexual, acompañados con gestos obscenos. Los policías, sin embargo, nunca fueron objeto de tales expresiones. A ellos les correspondía la expresión "bastardos". El resto de los delitos no llegaba a contabilizar el 8 por 100.

En un estudio posterior (Trivizas, 1984) se propuso, mediante el análisis de los archivos policiales, delimitar los tipos de incidentes principales causados por los gamberros. En efecto, pudo constatar la existencia de 14 patrones de interacción. Esos 14 tipos de incidentes fueron reagrupados en cuatro grandes categorías de acuerdo con el objetivo del delito, es decir, en función de a quién se dirige la conducta amenazadora, la agresión, etc. Estas grandes categorías fueron:

1. Actos de una masa o de un miembro de ésta contra otra masa o miembro de ésta perteneciente al equipo rival.
2. Actos de una masa o de uno de sus miembros hacia los jugadores, árbitro o propiedades del club.
3. Actos de una masa o de uno de sus miembros contra los espectadores o público en general.
4. Actos de una masa o de uno de sus miembros contra la policía.

Por lo que respecta a las características de los gamberros, Trivizas (1980) encontró lo siguiente:

a) El 99,2 por 100 de los delitos fue cometido por varones. En los delitos que formaba la muestra control, la mayoría también correspondió a los varones, pero el porcentaje de mujeres era superior.

b) La edad media de los gamberros fue de 19 años, con un rango de 10-55 años. En el grupo control la media fue de 30 años.

c) La clase social de los agresores en los campos de fútbol correspondió, en el 68 por 100 de los casos, a trabajadores manuales; el 12 por 100 a desempleados, y el 10 por 100 a estudiantes. En el grupo control hubo una tasa menor de trabajadores manuales y una proporción mayor de desempleados.

d) Finalmente, el 36 por 100 de los delitos deportivos correspondió a gente que disponía de antecedentes, siendo la proporción más elevada en el grupo control.

Así pues, el perfil típico de los gamberros del fútbol incluye a varones jóvenes, de clase social baja, y en su mayoría sin antecedentes penales. Los actos más comunes responden a la amenaza y a la agresión verbal.

### **Estructura psicosocial de los agresores en campos de fútbol**

Uno de los estudios más completos con que contamos hasta la fecha es el llevado a cabo por Marsh (1982). Este autor investigó de modo exhaustivo a los fans del Oxford United, a través de:

- 1.º Las explicaciones dadas por los propios fans.
- 2.º La observación sistemática de la conducta de la masa de seguidores mediante grabaciones en video y observación participativa.

Su investigación llevó a la distinción de tres grandes tipos de seguidores:

- 1.º Los "novicios" se constituían de chicos de 9 a 13 años, los cuales se encuentran en un proceso de aprendizaje social, donde adquieren las habilidades esenciales para convertirse en un hooligan.
- 2.º El grupo modelo lo comprende el calificado normalmente de "grupo de gamberros", quienes despliegan la actividad principal. Así, son responsables de la instigación para los cantos, ritmos de palmas, y otras demostraciones simbólicas de apoyo a su equipo e intimidación a los fans del equipo rival. Este grupo se denomina el de los "bravucones" (*rowdies*).
- 3.º El grupo de los "graduados". Son los sujetos que tiempo atrás fueron seguidores de éxito en su papel de bravucones, y que con más de 20 años forman un grupo de élite que no precisa ya demostrar coraje o liderazgo. Los graduados son indistinguibles para el observador

externo, pero son ampliamente conocidos por los ocupantes conocidos de los graderíos, y son objeto de gran consideración. "Su papel —dice Marsh— es similar al de los viejos en las tribus cuya experiencia y cualidades personales sirvan de modelo para aquellos situados más abajo en la jerarquía social" (252).

Centrándonos en el grupo de bravucones, que son los responsables básicos de las acciones aquí comentadas, hay que decir que la "carrera" como fan exige el desempeño de un rol particular donde poder demostrar su valía personal. Esta carrera la entiende Marsh como alternativa a la existente en el mundo laboral o en la escuela, donde el sujeto ha fracasado; implicándose en la "cultura" del fan, la autoestima del individuo será aumentada y se habrá hallado una nueva identidad social.

Hemos dicho que la carrera del bravucón exige el desempeño de un rol con éxito. ¿Qué roles están disponibles? Marsh distingue los siguientes:

1.º El líder agresivo (*aggro lider*) se encarga de llevar a cabo la agresión, si bien ésta es de marcado carácter simbólico, ya que "está constreñida dentro de la estructura de un ritual social con reglas tácitas que dirigen la conducta en situaciones conflictivas" (250). Así, la tarea del líder agresivo es "orquestrar una ilusión de violencia". Con ello se quiere indicar que la agresión real o violenta es muy escasa, aunque de hecho puede existir.

2.º El cantarín es responsable de la instigación y mantenimiento de los cantos, etc. Es una tarea importante, ya que contribuye a la cohesión y refuerzo de la actividad grupal.

3.º Los organizadores se encargan de todo lo concerniente a la preparación de los viajes para asistir a los partidos.

4.º Los locos (*nutters*) comprenden a los desviados dentro del propio grupo, al ser los perpetradores de actos de agresión gratuitos, si bien normalmente están "sujetados" por las sanciones de sus compañeros. Su valor social descansa en que su conducta recuerda al grupo qué límites no deben ser traspasados. Estos sujetos no tienen por que ser especialmente robustos, sino lo suficientemente inconscientes para enfrentarse a quien sea, no importa que salga malparado. Por otra parte es previsible que su carrera sea corta, al ser muy visibles para la acción policial.

Concluye su trabajo Marsh argumentando que, "contrariamente a los estereotipos populares de una conducta gratuitamente violenta y caótica

(por parte de los fans), la acción social en los campos de fútbol es extremadamente ordenada, y está constreñida dentro de una estructura de reglas sociales, convencionales y rituales" (248). En apoyo de su teoría aduce cifras extraídas de distintos estudios policiales sobre la incidencia de delitos en los campos de fútbol, que muestran tasas de 0,28 por mil espectadores en Escocia para el período 1974-76; 0,61 arrestos por mil espectadores entre los fans del Manchester United, y de 0,48 arrestos por mil espectadores en el campo del Oxford United. Trivizas indica (1984) que un promedio de 620 personas son arrestadas en el Reino Unido debido a los incidentes producidos dentro o fuera de los once estadios más importantes de aquel país.

Ahora bien, en un trabajo anterior, Marsh (1977) ya nos avanzaba la idea de que la poca violencia exhibida por los fans pudiera tornarse más frecuente debido a la erosión del sistema de control interno por él comentado. Las razones serían dos. Primero, la propia intervención de la policía, que produciría un "efecto de rebote". Segundo, el proceso de "etiquetado" social de los fans como "salvajes" produciría expectativas en los propios seguidores para conformarse a ese estereotipo, a modo de "profecía autocumplida".

### Explicaciones teóricas

Hay muy pocos trabajos académicos al respecto del problema que nos ocupa. Uno de ellos es el de Taylor (1971), quien vio el fenómeno de la violencia entre los espectadores como una manifestación de la alienación de la clase trabajadora; en concreto, como una reacción de los fans hacia la absorción consumista (como espectáculo) de un deporte que antes "pertenece" al pueblo. Se trata de una explicación macrosocial.

Una teoría más psicológica (aunque quizá igualmente desafortunada) se debe a Harrington (1968), el cual asumió que la conducta de los fans indicaba una personalidad anormal, inestable e inmadura.

Desde el punto de vista de la consideración del individuo dentro de la masa, muchos teóricos asumen que la gente tiene una gran probabilidad de actuar de forma distinta a como lo harían si las personas estuvieran aisladas, y a cometer delitos que, de otro modo, nunca cometerían. Ello sería el resultado de la intensificación de sentimientos, del sentido de anonimato y poder, la impresión de universalidad, y otros efectos derivados de la pertenencia a una masa

(Mannheim, 1965: 647). Esta teoría recibe cierto apoyo de los trabajos de Trivizas, ya que pudimos ver que sólo un porcentaje relativamente pequeño de delitos fue cometido por personas con antecedentes criminales.

Ahora bien, el hallazgo de que la mayoría de los delitos de los fans no implican violencia, sino actos de provocación, también da cierto apoyo a los autores que, como Marsh, propugnan la idea de que la conducta colectiva de los fans obedece a un orden interno. En un sentido semejante se han expresado Turner y Killian (1957), cuando comentan que se establece en la masa un consenso sobre la conducta apropiada a través de la interacción de sus miembros. Para estos autores, la conducta de unos pocos líderes se convierte en el principal curso de acción para la emergencia de las normas a las que se conforma la masa. De acuerdo a estas normas consensuadas, la espontaneidad, disminución de inhibiciones, excitación, abandono del autocontrol, etc., son permitidos, pero al mismo tiempo se establecen los límites temporales estrictos a la expresión de dichas conductas. De esta forma, lo que permite la disminución de las inhibiciones normales es, precisamente, la confianza compartida de que la conducta expresiva y agresiva no llevará a rebasar cierto punto, ya que "existe un acuerdo tácito con respecto hasta donde se puede llegar" (Turner y Killian, 1957).

Una explicación distinta deriva de la obra freudiana o neofreudiana. Esta visión sugiere que la participación en la violencia deportiva es un medio de contener la agresión humana. Así, la energía agresiva almacenada en el "ello" requiere su expresión en la realidad o en la fantasía. La violencia en el deporte proporciona la salida vicaria para esta energía. En suma, en estas perspectivas (por ejemplo, Lorenz, Storr) la violencia en el deporte es vista como un canal saludable e indirecto para la expresión de una agresión que, de otro modo, se dirigiría a formas más peligrosas (dicho sea de paso, esta es la explicación que gustan dar los productores de películas violentas cuando son acusados de incitar a la violencia a los espectadores).

Goldstein (1978; 1982) es muy crítico con esta teoría, en base a los trabajos experimentales disponibles y a los efectuados por él mismo. El problema básico para este autor es: ¿los deportes violentos tienden a atraer a los fans violentos, o son aquéllos los que crean actitudes agresivas en espectadores que, de por sí, no lo son?

En un estudio llevado a cabo en 1969 se observó que los espectadores eran más agresivos después de presenciar un partido de rugby que antes de que éste diera comienzo. Y esto era verdad tanto para los que tenían preferencia por uno de los equipos, como para los espectadores neutrales (Goldstein y Arms, 1971).

Posteriormente, en una replicación del mismo estudio en Canadá, se investigó a espectadores de lucha grecorromana, hockey y natación. Se observó que la agresividad de los espectadores de lucha y hockey aumentó significativamente después del espectáculo, no así en el caso de los asistentes a la confrontación de natación (Arms y col. 1979). Por supuesto, la agresividad fue medida de modo inmediato a la terminación del juego, y no hay pruebas de que ésta permaneciera incrementada horas, días o meses después. Sin embargo, cabe pensar que aquellos sujetos que asisten de modo regular a estos eventos deportivos generen una agresividad incrementada de modo estable (Goldstein, 1978).

Por otra parte, Smith (1974) ha informado que casi las tres cuartas partes de los actos violentos de los fans son precedidos de agresiones entre los jugadores. Por consiguiente, parece que ser testigos de actos de violencia es suficiente para incrementar la violencia entre los espectadores. Así pues, podemos inferir que no es la competición en sí misma lo que produce un incremento en la agresividad, sino la naturaleza agresiva de dicha competición.

No obstante, también hay que considerar que las actitudes de los espectadores es un factor a tener en cuenta en la determinación de los actos agresivos de aquéllos. Con esto queremos decir que cuando los fans creen que los jugadores obran agresivamente de modo intencionado, probablemente disfrutan más del espectáculo, pero sus conductas también son más agresivas (Berkowitz y Alioto, 1973).

Goldstein, de esta forma, está apoyando la tesis del aprendizaje social de Bandura (1973), quien asegura que la gente aprende lo que observa, siempre y cuando de lo observado se deriven más satisfacciones que perjuicios. Así, los fans aprenden acciones agresivas observando a los jugadores, quienes muchas veces actúan de modo violento sin recibir castigo alguno. Cuando más tarde los espectadores se encuentren en un evento similar, como un acontecimiento deportivo, imitarán algunas de esas conductas agresivas.

El problema básico, para Goldstein, radica en que los deportes violentos suscitan agresión porque dichos deportes no son sino un fiel

reflejo de la cultura en la que están inmersos. La mayoría de los deportes populares en nuestra sociedad implican confrontación física, lo cual refleja de algún modo búsqueda del logro social.

### Un apunte Integrador

Hemos visto distintas explicaciones del porqué surgen acciones violentas entre los asistentes a espectáculos deportivos, especialmente en el fútbol y otros deportes que implican un fuerte contacto físico. Descartadas las teorías que entienden dicha violencia como el resultado de personalidades anormales o la salida catártica de la agresión innata del inconsciente, a nuestro modo de ver debemos considerar tres teorías.

Podemos considerar interesante la idea de Marsh de que los fans son personas comúnmente fracasadas en la vida social o escolar, quienes buscan un sentido de nuevo orgullo e identidad en la pertenencia a la masa de fanáticos de un equipo determinado. Esta explicación no difiere especialmente de las teorías subculturales en criminología, para las cuales los delinquentes serían el producto del fracaso en el sistema de vida convencional.

Estos sujetos serían los agentes especialmente predisuestos a realizar agresiones en los campos de fútbol. Dicha acción se vería muy favorecida por la condición de colectividad y anonimato que rodea la propia existencia de la masa de fans; una agresión que puede estar bajo control de la propia estructura del colectivo de fans, como Marsh sugiere. Además el recurso a la violencia, y la propia existencia de una atmósfera continua de agresión por parte de los fans, podría sustentarse en un proceso continuado de imitación de la agresión derivada del espectáculo deportivo, donde en no pocas ocasiones los mismos jugadores parecen buscar una respuesta de "cólera" por parte del público.

Como marco genérico, entenderíamos que la propia existencia de grupos organizados de gamberros responde a la misma naturaleza de la sociedad que los contiene, donde se prima un juego agresivo, violento.

¿Qué podemos hacer para intentar solucionar este problema? Somos bastante pesimistas por lo que respecta a soluciones eficaces al cien por cien. La razón estriba en que, como antes hemos comentado, los espectadores son violentos porque el juego es violento, y el juego es violento por vivimos en una sociedad violenta. Sin embargo, si creemos que se puede hacer algo para paliar la situación. La cuantía de esa atenuación depende de la intensidad de los

esfuerzos de toda la sociedad en lograr esa meta.

Un primer paquete de medidas podría consistir en acciones de tipo físico. Buena parte de éstas han sido puestas ya en marcha en el Reino Unido como consecuencia de lo sucedido en Heyssel. Estas medidas incluyen la prohibición de bebidas alcohólicas en el estadio, de envases susceptibles de ser armas arrojadas, separación adecuada de los fans de equipos rivales, ubicación estratégica y acción contundente por parte de las Fuerzas del Orden, dispositivos de inspección audiovisuales, aumento de asientos para evitar que los fans estén de pie, etc.

Además del aumento de esta actividad de control, deberían hacerse esfuerzos para eliminar toda violencia en los campos de juego, ya que el comportamiento correcto de los jugadores daría poco pie a la imitación por parte de los espectadores.

En tercer lugar, y no por ello de menor importancia, habría que redefinir la propia esencia del espíritu de competición. Goldstein (1982) dice al respecto:

"Es probable que los deportes de contacto físico incrementen violencia de los propios deportistas y fans en función del espíritu que promueve a tales deportes. Si los deportistas, promotores y fans pusieran más interés en los aspectos no brutales de los deportes de competición, si el hecho de la victoria se ubicara en su justo lugar, si la violencia en el deporte fuera severamente condenada sin excepción, entonces los deportes tendrán un escaso efecto estimulador de la agresión. No es la competición en sí misma lo que incrementa la agresión entre los deportistas o los espectadores, sino la naturaleza y el espíritu de esa competición."

### ¿Qué pasó en Heyssel?

A nuestro modo de ver, los prolegómenos del partido valedero para la Copa de Europa de Fútbol entre el Liverpool y la Juventus, que culminaron con más de treinta personas muertas, han marcado un punto de inflexión en el estudio del fenómeno que aquí nos ocupa.

Las estadísticas reflejan que la violencia "real" es una excepción, y esto parece ser cierto. Pero la "realidad" nos ha demostrado que, en determinados casos (y Heyssel no es el único; recuérdese que en 1964 perecieron 300 personas en Lima como consecuencia de un tumulto organizado con ocasión de un partido entre las selecciones de El Salvador y Honduras),



la olla puede alcanzar un punto de ebullición ciertamente demoledor.

¿Qué ocurrió en Heyssel? ¿Quizá los "locos" de los que nos habla Marsh no pudieron ser controlados? ¿Hubo mucha bebida? ¿No actuó a tiempo y con contundencia la policía? ¿No estaban adecuadamente separados los espectadores?

Posiblemente, la tragedia de Heyssel fuera un cúmulo terrible de todos estos infortunios. Lo cierto es que no fue necesario siquiera que hubiera un juego comenzado para que se enervaran los ánimos. La violencia explotó transgrediendo todas las reglas explícitas e implícitas.

Estamos de acuerdo con los autores que aseguran que el fenómeno de la violencia en los espectadores resulta "hinchada" por los medios de comunicación. Pero por esta vez, la realidad superó a la propaganda. Y la posibilidad de que puedan volver a repetirse acciones como ésta nos implica en el deber de intentar minimizar lo más posible este problema.

Antes hemos comentado que Heyssel ha supuesto un punto de inflexión. Y es verdad. Diríamos más; ha introducido un cambio cualitativo de este fenómeno. Queremos decir, que ante los ojos del público (el cual presencié en directo la muerte de los fans de la Juventus) de muchos países del mundo, y ante los mismos, y ante los mismos especialistas quizá, el "gamberro" ha pasado a convertirse en un delincuente. Después de Heyssel, el espectador es sospechoso de actuar como agresor, como delincuente. Esto es malo, porque supone un golpe a nuestra estima de "sociedad civilizada". Pero es bueno, si consigue nuestra atención para evitar que vuelva a suceder.

## El control de masas y la acción policial

Siempre que se tiene conocimiento de que una multitud se está formando, o se sabe que se va a formar, se crea una situación de alerta en las Fuerzas del Orden, en Protección Civil o en los servicios privados de seguridad, según el tipo de comportamiento colectivo previsto, por el peligro potencial que supone la posibilidad de que tales comportamientos sean violentos para los propios componentes de la masa o para personas o bienes ajenos a ella. Y es que, con independencia de los fines primarios que originen la formación de la multitud, las consecuencias no son nunca, del todo, previsibles, por lo que es aconsejable, y así se suele hacer normalmente, tomar una serie de medidas preventivas

en función del tipo de masa, de los individuos que participan en ella y del espacio físico en que se desarrolla o va a desarrollarse.

Así los servicios de seguridad privados de grandes almacenes en épocas de rebajas tienen previstas determinadas medidas para que las masas adquisitivas no se desvíen de sus fines. Accidentalmente (incendio o derrumbe del edificio) estas masas se convierten en evasivas violentas y desorganizadas como consecuencia del pánico.

Para evitar que los resultados del accidente se vean multiplicados por los efectos de la huida de la multitud, estos servicios tienen, o deben tener, elaborados planes de evacuación del local que incluyen los elementos estáticos, como luces de emergencia, detectores de humo, extintores, señalizaciones de salida, etc. y personal debidamente entrenado, para que sepa cuál es su función dentro del plan general de evacuación.

Protección Civil, por su parte, suele actuar en multitudes evasivas de otra índole. Por ejemplo, en los casos de abandono de una localidad ante una inundación, terremoto, etc. Estas suelen ser multitudes evasivas más organizadas, si el peligro se ha anunciado con suficiente antelación, en caso contrario, una de las tareas de este organismo es organizarlas según planes previamente elaborados que incluyen medios de transporte, itinerarios, lugares de acampada, viveres, etc.

Por lo que respecta a las Fuerzas del Orden, se puede decir que actúa en todo tipo de multitudes, dentro de sus competencias territoriales, incluyendo las ya citadas e incluso aquellas en que se trata de públicos tradicionalmente pacíficos. Sin embargo, no hay que olvidar que las salidas de espectáculos multitudinarios no son otra cosa que masas evasivas, normalmente organizadas.

De cualquier modo, las Fuerzas del Orden son las únicas que actúan en multitudes que, sea cual sea la forma en que se iniciaron, acaban siendo violentas. Respecto a ellas vamos a detenernos en algunos puntos que consideramos que son de interés, dejando claro que no se trata del análisis de técnicas policiales de actuación ante las multitudes, ya que este tema no entra en los objetivos de este artículo.

Un primer aspecto a tener en cuenta lo constituyen las condiciones físicas de los espacios utilizados ya que éstas pueden tener efectos inhibidores o facilitadores de la violencia. Espacios reducidos, poca distancia entre individuos, gran nivel de sonido, gritos, consignas, etc.,

son elementos que provocan fácilmente la violencia.

Un segundo aspecto son las variables físicas de la masa, entre las que destacan (Peiró y Tortosa, 1985):

*La forma y la estructura:* Las multitudes que se constituyen de manera espontánea, lo hacen de forma circular alrededor del foco de interés, salvo que obstáculos materiales o artificiales lo impidan. Las agregaciones de nuevos miembros se realizan en la periferia. Se puede decir, por tanto, que una multitud rectilínea responde a un cierto grado de organización.

*Los límites:* Deben ser entendidos tanto físicos como ideológicos. Estos últimos pueden ser más o menos nitidos en ambos sentidos, pero es obligación de la policía intentar descubrirlos en evitación de ulteriores problemas. Los límites físicos señalan las diferencias entre los que forman parte de la masa y los que accidentalmente están en ese lugar y además la posición relativa, dentro de la masa, de los líderes y organizadores. Los límites ideológicos permiten detectar diferentes posturas dentro de la masa cuando ésta está compuesta por grupos de ideología política o religiosa diferentes que protestan unidos contra algo que les afecta a todos, pero en cualquier momento se puede romper esa unión y aparecer actitudes hostiles.

*La subestructura interna:* Una masa relativamente organizada siempre tiene una subestructura difícilmente identificable pero perfectamente planificada de acuerdo con los objetivos deseados. Así, colocar a individuos más implicados en forma de M o de W y todos los huecos ocupados por los demás integrantes permite controlar el movimiento de la multitud e incluso las conductas individuales. Otras subestructuras pretenden implicar a los individuos colocando a cada participante junto a otros conocidos, vecinos, compañeros de trabajo, al objeto de homogeneizar sus conductas a través de un líder de grupo previamente determinado, que ejerce de centro de polarización.

*Tamaño:* Esta variable por sí sola ya presenta un problema para el control policial de la multitud, pero sus efectos están mediatizados por el tipo de actividad que presenten los manifestantes. Para la estimación del tamaño no existen técnicas absolutamente confiables y las cifras suelen estar en función a la fuente de datos.

Un tercer aspecto sería el análisis del grado de implicación de los individuos en los objetivos de la multitud. Rodríguez Casares (1988) distingue

los siguientes tipos de individuos, según esta variable:

*Los predisuestos:* Son los directamente implicados, bien porque se trate de los perjudicados en las acciones contra las que se protestan o porque, en caso de una planificación previa, son los organizadores o estrategas, que más que intervenir personalmente en acciones violentas, su misión es implicar a los otros componentes de la masa. Su identificación es objetivo básico de la acción policial preventiva, aunque no siempre resulta fácil.

*Los accesibles:* A éstos no les interesa ni poco ni mucho los objetivos de la masa. Les gusta implicarse y participar activamente en actos de violencia. Es fácil ver a grupos de marginados e incluso delincuentes comunes participando activamente con gritos y consignas en manifestaciones estudiantiles, cuando en realidad están bastante alejados de este tipo de reivindicaciones.

El número de individuos accesibles en una multitud está en función de conflictividad social anterior y de los lugares por la que se desarrolla la marcha ya que suelen frecuentar zonas urbanas muy específicas. La acción policial se debe centrar en evitar que estos grupos se unan a la multitud, pues cuando lo hacen involucran a toda la masa en acciones violentas. La identificación de estos individuos es mucho más fácil por la vestimenta, adornos y por los peculiares peinados que exhiben.

*Los implicados sin intención:* Son los que se ven envueltos en el conflicto violento y terminan teniendo una participación activa. Su implicación viene determinada por una agresión previa por parte de los componentes de la masa o de la Fuerza Pública. Una buena actuación policial reduce considerablemente el número de esta categoría de individuos.

*Los despegados con intención:* Son los espectadores que coinciden en el espacio y en el tiempo con los participantes en la masa violenta. Aunque su número suele ser relativamente importante, no tienen intención de participar activamente ni aun en el caso de que sufran alguna agresión; a pesar de que su actitud es básicamente pasiva, su papel es importante desde el punto de vista policial. No es casual que una multitud violenta discurra por las zonas más concurridas de una ciudad. Se programa de esa manera para que se vean implicados el mayor número de curiosos con una doble finalidad. La primera es entorpecer la acción policial y la segunda con intenciones propagandísticas en caso de que los agentes

antidisturbios hayan utilizado la fuerza. Esto ha de ser tenido en cuenta por las connotaciones negativas que para la imagen de las Fuerzas del Orden representa una intervención indiscriminada.

*Los no dispuestos:* Podíamos llamarlos espectadores no curiosos, es decir, aquellos que han coincidido accidentalmente con una masa violenta, pero que su interés prioritario es alejarse del lugar. Este tipo de personas no representa ningún problema desde el punto de vista policial.

El conocimiento y manejo adecuados de las variables analizadas nos permite afirmar que la acción policial preventiva es siempre posible, pues hay que tener presente que el número de masas agresivas es mínimo en relación al de expresivas que terminan por ser violentas.

La policía o la Guardia Civil no puede controlar las consignas internas previas a una manifestación o a un concierto de rock que los organizadores o grupos implicados comuniquen a los participantes, pero sí puede y debe controlar la actitud y conducta de los propios agentes. Esta conducta, cuando la acción policial sea represiva, debe de ser rápida, justa, neutral y técnicamente correcta (Rodríguez Casares, 1988).

Rapidez no implica precipitación, sino que una vez iniciado el conflicto no conduce a nada positivo que los elementos violentos y los agentes antidisturbios estén frente a frente durante un largo período de tiempo. Es un hecho que la propia presencia policial excita los ánimos de los manifestantes, quizá por la connotación agresiva de la uniformidad y las armas que portan. Se suele, por ello, tomar la medida de mantener a las unidades de intervención prudentemente apartadas del camino de la multitud sin que con ello se sacrifique excesivamente la operatividad.

Además de este efecto, siempre hay agresiones verbales, vejaciones, etc., que aumentan la carga emocional del agente, de tal manera que si no tiene la preparación psicológica adecuada puede implicarse personalmente en el conflicto.

## BIBLIOGRAFIA

- ALLPORT, G. W. (1967) *Attitudes*. En C. Murchison (Ed): A handbook of Social Psychology. New York: Russell and Russell.
- ARMS, R. L.; RUSSELL, G. W.; SANDILANDS, M. L. (1979): Effects on the hostility of spectators of viewing aggressive sports. *Social Psychology Quarterly*, 42: 275-279.
- BANDURA, A. (1973): *Aggressive behavior: A social learning analysis*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- BERKOWITZ, L.; ALIOTO, J. (1973): The meaning of an observed event as a determinant of its aggressive consequences. *J. Of P. and Psychology*, 28: 206-217.
- GOLDSTEIN, H. J. (1978): *Agresión y delitos violentos*. México: El Manual Moderno.
- GOLDSTEIN, H. J. (1982): Sports Violence. *National Forum*, 62: 9-11.
- GOLDSTEIN, H. J.; ARMS, R. L. (1971): Effects of observing athletic contest on hostility. *Sociometry*, 34: 83-90.
- HARRINGTON, J. (1968): *Soccer hooliganism: A preliminary report*. Bristol: John Wright & Sons.
- HOOVER, P. (1977): The boover boys: An analysis of soccer hooliganism. *Police Rev.*, 85: 1563-1567.
- JIMENEZ BURILLO F. (1985). *Psicología Social*. Madrid: UNED.
- MANNHEIM, H. (1965): *Comparative criminology*. Vol. 2. London: Routledge & Kegan Paul.
- MARSH, P. (1977): Football hooliganism: fact o fiction? *Brit. J. Law Society*, 4: 256-259.
- MARSH, P. (1982): Social order on the British soccer terraces. *Int. Soc. Science J.* 34: 247-256.
- PEARSON, G. (1983): From hooliganism to heroes. *New Society*, 64: 502-504.
- PEIRO, J. M.; TORTOSA, F. (1985): Métodos de estudio en la conducta colectiva. I Seminario de Psicología de Masas. Octubre. Valencia.
- RODRIGUEZ CASARES, G. (1988). Los comportamientos violentos en los fenómenos de masas. *Policia*. Vol. monográfico núm. 33, páginas 22-23.
- SMITH, M. D. (1974): Significant others' influence on the assaultive behavior of young hockey players. *Int. Rev. of Sports Sociol.* 3/4: 45-56.
- TAYLOR, I. (1971): Soccer consciousness and soccer hooliganism. En: S Cohen (Ed): *Images of deviance*. Harmondsworth: Penguin.
- TRIVIZAS, E. (1980): Offences and Offenders in football crowd disorders. *B. J. of Criminology*, 20: 276-288.
- TRIVIZAS, E. (1984): Disturbances associated with football matches. *B. J. of Criminology*, 24: 361-383.
- TURNER, R. H.; KILLAN, L. (1957): *Collective behavior*. Englewood cliffs: Prentice Hall.