

GOBIERNO DE MÉXICO



“FENÓMENOS SOCIO - ORGANIZATIVOS”

La vulnerabilidad social previa a un evento masivo y la psicología de masas

T.U.M. Carlos Mendoza Martínez
Mtra. Araceli Oropeza Huerta

CIUDAD DE MÉXICO, 13 DE NOVIEMBRE DE 2020

Temáticas

1. Previo al evento masivo
2. Factores de vulnerabilidad social e impacto
3. **Psicología de masas**

1. Previo al evento masivo

Eventos con aglomeración de público

Concentración planeada con un número indeterminado de espectadores, reunidos en un lugar con la capacidad e infraestructura para este fin (auditorio, estadio, palenque, plaza de toros, circo, etc.) para participar en actividades reguladas en su propósito, tiempo, duración y contenido (espectáculo), bajo la responsabilidad de personas físicas o morales (empresario u organizador), con el control y soporte necesario para su realización (logística organizacional) y bajo el permiso y supervisión de organismos con jurisdicción sobre ellos (autoridades).

Eventos masivos en vez de evento con aglomeración de público.

Plan de Acción

De acuerdo al Artículo 85 de la Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, prevención y mitigación de desastres para el Estado de Querétaro el Programa o Plan de Acción Específico, es el documento que resume las tareas que deben realizar las corporaciones que participan en un evento específico y define participaciones y alcances, además de evaluar diferentes actividades.

FASES DEL EVENTO

- **Planeación**
- Desarrollo del evento



PREVIO AL EVENTO

- **ORGANIZADOR:** Solicitud y Requisitos (Clasificación del riesgo: plan de acción, ambulancia (s), bomberos (s), #seguridad privada, peritajes, apoyos del mpio o estado: tránsito, sp, mp, salubridad..)
- **Entrevista** (detalles incómodos del evento)
- Reuniones previas al evento con organizadores (pre-giras)
- **Investigación de posibles riesgos conductuales asociados**

FACTORES DE RIESGO

- **Incendios → Explosiones por fugas de gas**
- **Fallas estructurales**
- **Pirotecnia**
- **Condiciones climáticas**
- **Accidentes**
- **Vialidad y accesibilidad:** La organización del transporte público, los horarios, el acceso a las entradas y estacionamientos, la ubicación del inmueble (fuera de la ciudad y con camino de carretera) puede representar inconvenientes de tránsito y acceso.

FACTORES DE RIESGO

Riesgos conductuales (violencia, terrorismo, desórdenes → estampidas, abuso de alcohol y drogas, conductas delictivas, suicidios) **Vulnerabilidad social**

Intoxicaciones alimenticias: El expendio y consumo masivo de comestibles, incrementa la posibilidad de intoxicaciones masivas por falta de higiene, deterioro o contaminación de alimentos.

Pandemias

Plan de Acción → **Planes de emergencia**

DURANTE EL EVENTO

Puesto de Mando Unificado

Las etapas que involucran el desarrollo de los eventos

Montaje/ Preparación: Corresponde al acondicionamiento del inmueble por parte de los organizadores (colocación en barras el producto de venta, instalación de stands de patrocinadores y vallas de seguridad por parte de seguridad privada, entre otros)

Inspecciones necesarias durante todas las etapas

Pre-ingreso: Periodo de espera previo a la apertura de puertas para ingreso de los espectadores.

Ingreso: A partir de la **apertura** de los accesos, **hasta el momento que da inicio el evento**; esta fase dependerá del número de asistentes y la cantidad y capacidad de accesos al inmueble.

Presentación: Inicio del espectáculo y hasta que finaliza el mismo.

Salida: Periodo en que finaliza la actividad programada y hasta que abandona el último espectador.

Re-acondicionamiento: Espacio en que se **desmonta** la infraestructura y el inmueble queda en condiciones normales.

2. Factores de vulnerabilidad social e impacto



Factores de Vulnerabilidad Social

1. **Físico: Inmueble** (estructural → medidas pc)
2. **Económico-político:** ¿Crisis? Implicaciones políticas
3. **Interinstitucional:** Coordinación
4. **Cultural (Educativo):** Cultura PC eventos masivos y capacitación entre el personal operativo
5. **Organización del personal:** Capacidad de organización logística y ejecución de planes de emergencias
6. **Sanitario- Ecológico:** Condiciones sanitaria (**COVID-19**)
7. **Psicológico:** Masas y **Prevención conductas de riesgo**
8. **Percepción social del riesgo** (¿conductas delictivas?)

Considerando
 $R = f(p, e, v)$

Riesgo = función (peligro, exposición, vulnerabilidad)



Factores de riesgo
PLAN DE ACCIÓN

Factores de
vulnerabilidad social



Impacto

3. Psicología de masas

Para comprender la Psicología de Masas

LA MUTA

Es la unidad más antigua del mundo, son hordas conjuntas y en poco número, donde **todos se conocen**, no son impersonales que vagan en **pequeñas** jaurías compuestas por 20 ó 30 personas.

Elias Canetti

No crecen **VS** Masa

Aunque se dispersan siempre vuelven a estar juntos.

Características: Rituales y danzas



FUNCIONES

1. Muta de caza: Apresar al animal (frenesí: exaltación violenta) y repartir.

2. Muta de Guerra: Persigue a menudo una sola víctima de la que ha de tomar **venganza**.

Caza – Castigo - Enfrentamientos entre mutas – Guerra

3. Muta de Lamentación: Se constituye cuando un miembro del grupo les es arrebatado por la muerte.

Cólera - Repugnancia – Aislamiento del muerto

4. Muta de Multiplicación: Aparecen siempre que el grupo no está satisfecho con su tamaño.

**Rituales: Danza Multiplicación: Tótem
Comunión (acto incorporación del animal)**



Danza del búfalo
caterina.udlap.mx

Masa

Conjunto de personas numerosas o no pero en su mayoría lo es, con un **objetivo en común**, con una **identidad colectiva** y un **líder** que incita al contagio, impulsividad y a la acción en concreto.

Cuerpo homogéneo

DISTINTO A:

Multitud

Aglomeración de público

Características Masa

➤ Anónimas

➤ Extremas

➤ Intolerantes

➤ No admiten obstáculos

➤ Autoritarias

➤ Se ilusionan fácilmente

➤ Fanáticas

➤ Instintiva

➤ Inestables

➤ Mente Colectiva

➤ Individualidad desaparece

Psicología de las Masa

Es el estudio del comportamiento de los grupos colectivos, investiga el porqué los individuos se contagian del comportamiento de los demás y se limitan a repetirlo sin cuestionarse nada.

¿Control de masas?

PODER

Riesgos conductuales

Violencia

Acción de aplicar medios violentos a cosas o personas para **vencer** su resistencia.

- ❖ Impulsividad
- ❖ Instinto
- ❖ Retorno a lo primitivo

Muta (caza, guerra)

¿CONTROL?

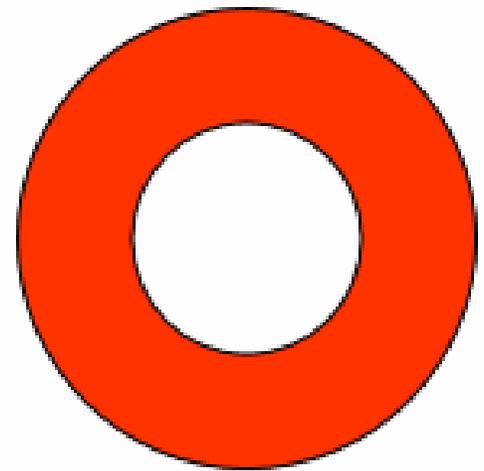


VIOLENCIA INDIVIDUAL DOMÉSTICA

Objetivo: VENCER al otro

TENSIÓN

LUNA DE MIEL



EXPLOSIÓN

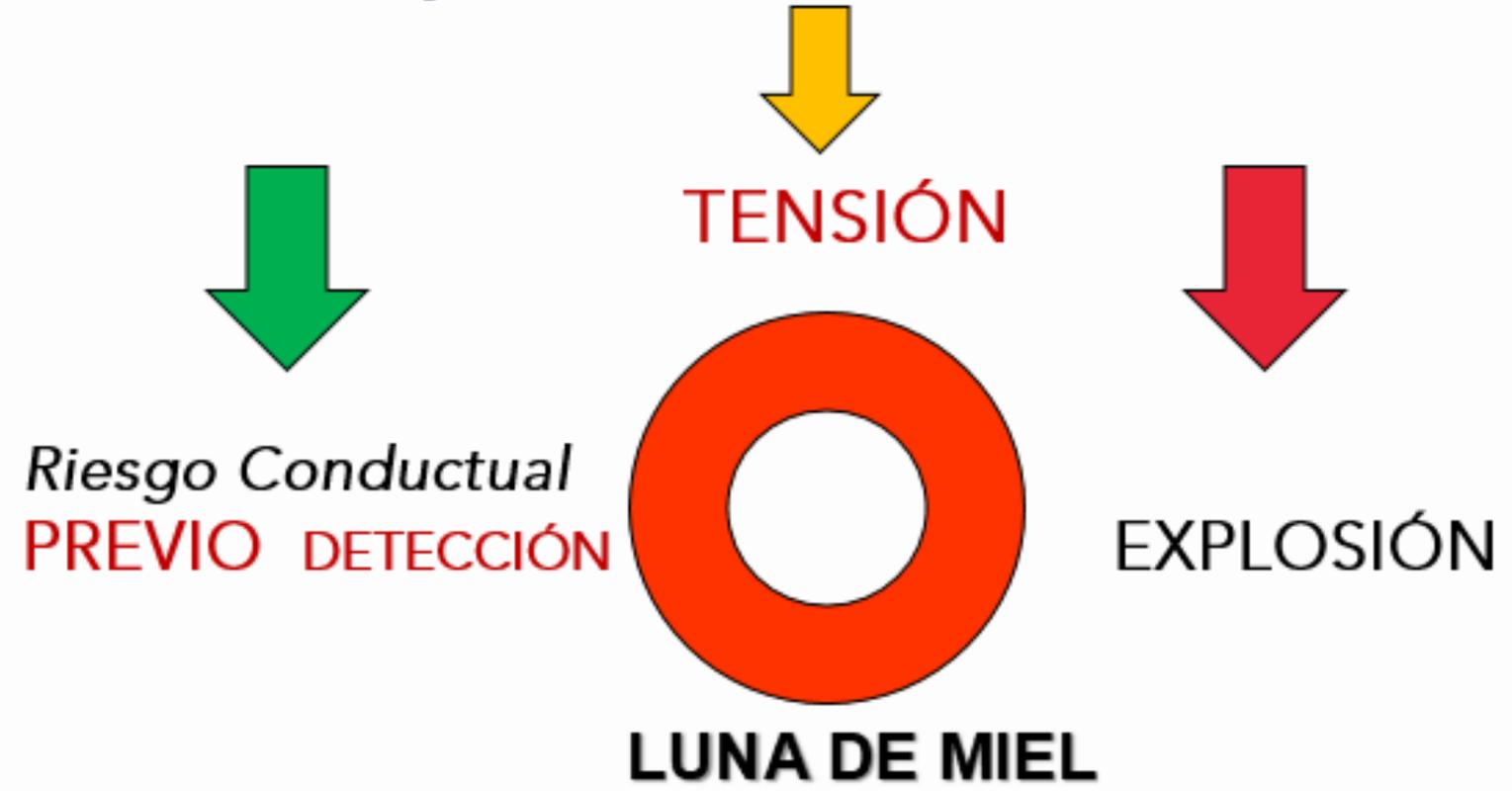




{CON} TENSION

VIOLENCIA EN MASA

Objetivo: VENCER a los otros



Terrorismo

Acto terrorista a aquel acto ofensivo dirigido a cualquier persona o grupo de personas que conlleva **violencia** y que va en contra de la seguridad ciudadana, cuya intención es causar una desestabilización emocional colectiva que tras el efecto de “**horror**” que éste produce vulnera en mayor medida.

Recordemos que el **objetivo** del que comete el atentado es la propagación del pánico (horror) para que la ciudadanía asuma una postura de temor-respeto hacia el acto y los actores.

Comportamiento de masas en Emergencias

Respuestas normales
ante evento traumático

Correr

Pelear

Congelarse

Disociarse

Psicotizar

INDIVIDUAL



CONTAGIO

Pánico

Instinto

MASA

Carácter preventivo

- **Monitoreo conductual de los posibles espectadores de acuerdo a la evaluación del riesgo del evento.**
- **Proporcionar información a los espectadores de medidas de seguridad a considerar en eventos masivos.**

**RECOMENDACIONES
DE PROTECCIÓN
EN EVENTOS
MASIVOS**

Estimado ciudadano, a continuación te presentamos una serie de recomendaciones a seguir cada vez que asistas a cualquier evento masivo, a fin de priorizar tu seguridad y la de tu familia.

Antes del evento

- Abstente de comprar boletos en expediciones no autorizadas.
- Ir bien alimentado, hidratado, con ropa cómoda y en su caso bien abrigado.
- Llevar identificación, que contenga tipo sanguíneo, alergias, número de emergencia.
- No se permite el ingreso de objetos que puedan ser utilizados como proyectiles (paraguas, latas, palos, etc.)
- No se permite el ingreso de ningún objeto que pueda funcionar como arma.
- Ciertos eventos no permiten el ingreso de niños. Infórmate antes de asistir. Se recomienda no acudir con bebés.
- Ubica el lugar al que asistirás así como los estacionamientos para agilizar el acceso al inmueble.
- Infórmate de la hora de apertura de puertas.
- Acuerda un punto de reunión interior y exterior con tu familia o amigos por si es necesario.
- Comparte esta información con tu familia.
- Ingresa de manera ordenada con tu boleto en mano.

Durante el evento

- Atiende las indicaciones del personal de seguridad ellos tienen la información y control de eventos.
- Al ingresar al inmueble ubica de inmediato las rutas de evacuación, salidas de emergencia, personal de seguridad, paramédicos y bomberos.
- En caso de requerirse notifica cualquier anomalía que pudiese implicar un riesgo durante el evento.
- Por tu seguridad no obstruyas pasillos ni salidas de emergencia.
- Observa a las señales prohibidas del lugar. (no fumar, no correr, etc)
- Evita comportamientos ofensivos y agresivos para los demás.

En caso de emergencia

- Atiende las indicaciones del sonido local y personal de seguridad.
- Da prioridad al paso de los grupos de emergencia.
- Ayuda a las personas de la 3ra edad y capacidades diferentes
- **Si se hace necesario desaloja el inmueble**, será notificado a través del sonido local o personal de seguridad.

¡Recuerda! ¡No corro, no grito, no empujo!

- En el remoto caso de ocurrir un acto de extrema violencia dentro o fuera del inmueble **"no intentes salir"**, el sitio más seguro es el lugar en el que te encuentras.
- Adopta la postura de auto protección **"pecho tierra"** o hincado, cúchilas cubriéndote la cabeza hasta nuevas indicaciones.
- No flumes por celular al menos que sea indispensable, evita saturar la comunicación telefónica. Recuerda que el personal voluntario que atiende emergencias suele activarse por este medio.

Después del evento

- Atiende las indicaciones del personal de seguridad.
- Desaloja el lugar con calma.
- No correr no jugar.
- Evita hablar con personas extrañas.
- No descuides a tus acompañantes, sobre todo menores de edad.
- En caso de que no encuentres a tus familiares o amigos inmediatamente acude al punto de reunión acordado y de ser necesario informa al personal de seguridad.
- Maneja con precaución y a una velocidad adecuada de acuerdo al caso, considera la afluencia de personas.
- **Después de emergencia:**
- *Atiende a las indicaciones del personal de seguridad y cuerpos de emergencia.*

Arte de impresionar a las masas

Gustave Le Bon

Psicología Individual

- ✓ **Razonamiento**
- ✓ **Caso por caso**



Psicología de masas

- ✓ **No razonamiento**
- ✓ **Sugestión**
- ✓ **Líder Carácter Hipnotizador**
- ✓ **Herramientas:**
 - **Música: Cánticos (estadio)**
 - **Detección “on time”**

Anécdota Gustave Le Bon

“...una multitud furiosa pretendía haber sorprendido levantando un plano de las fortificaciones para vendérselo a los prusianos. Un miembro del gobierno G.P. ..., **célebre orador, salió para arengar** a la masa, que exigía la inmediata ejecución del prisionero. Yo esperaba que el orador demostrase lo absurdo de la acusación diciendo que el mariscal acusado era, precisamente, uno de los constructores de dichas fortificaciones, cuyo plano, por otra parte, se vendía en todas las librerías.

Anécdota Gustave Le Bon

Con gran sorpresa por mi parte –yo era entonces muy joven- el discurso fue muy distinto.

<<Se hará justicia- gritó el orador avanzando hacia el prisionero- y una justicia implacable. Dejad que el gobierno de la defensa nacional concluya vuestras averiguaciones. Mientras tanto vamos a encarcelar al acusado>>.

<<La multitud se disolvió, calmada muy pronto por esta aparente satisfacción, y, al cabo de un cuarto de hora, el mariscal pudo volver a su domicilio. Seguramente habría sido linchado si su abogado hubiera expuesto a la multitud furiosa los razonamientos lógicos que mi extrema juventud me hacía estimar como convincentes.”

Le Bon (1998), *Psicología de las Masas*, Pg. 86

Arte de Impresionar a las Masas

Gustave Le Bon

Con lo cual entendemos y reafirmamos que **ni la multitud ni la masa entiende razones** y la forma más inteligente de actuar del orador fue mediante los propios recursos que su condición de líder le permitió desarrollar en este “**Arte de impresionar a las masas**”, es decir, las **afirmaciones**, **dijo a la multitud lo que quería oír** e imploró palabras e imágenes que la multitud deseaba “**ver condenado al acusado**”.

Hacer como si...

“Quien sabe ilusionarlos se convierte fácilmente en su amo, el que intente desilusionarlos es siempre su víctima”

✓ Evitar rumores

✓ Identificar : cuál es el peligro, intensidad, qué ha ocurrido, qué hacer.

✓ Brindar información tranquilizadora concreta. **(Infografía)**

✓ Dar mensajes claros, simples, con seguridad, lenguaje entendible.
(Sonido local)

Arte de Impresionar a las Masas

- ✓ Dispersar la masa en grupos. **Divídela.** Sacar a los líderes o cabecillas de la masa.
- ✓ Hacer que el anonimato quede fuera. Evidenciar los actos para eliminar el sentimiento en masa y reactivar el **individual.** (utilización de imágenes televisivas- efecto vergüenza que devuelve a lo individual)
- ✓ Cuando se requiera asignar consignas a **líderes.**
- ✓ Actuar con seguridad no con prepotencia ni miedo.

Eventos masivos

Protección Civil

Psicología de masas

Planes de acción



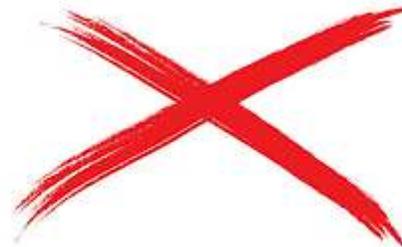
Psicología de masas



Promoción de la cultura de la Protección Civil
Eventos masivos

Conclusión

La vulnerabilidad **jamás** se elimina, pero sí se puede disminuir consolidando una estrategia que integre el factor psicosocial.



¡Gracias!

www.capacitacepcq.proteccioncivilqro.gob.mx

Tel.+52 448 2751496

escuelauepcq@queretaro.gob.mx

cmendoza@queretaro.gob.mx

aoropeza@queretaro.gob.mx



Escuela Cepcq



proteccioncivilqro