

“O Comportamento Humano nas Multidões e seus reflexos na gestão de Segurança e Operações do sistema Metroferroviário.”

PAULO DALLEV. BARBOSA

20ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA

A E A M E S P



Pesquisas e teorias sobre o comportamento coletivo

- O comportamento humano em multidões, também conhecido por comportamento coletivo.



Pesquisas e teorias sobre o comportamento coletivo

- Primeiros registros feitos pela ciência no final do século XIX.



- **Gustave LeBon**

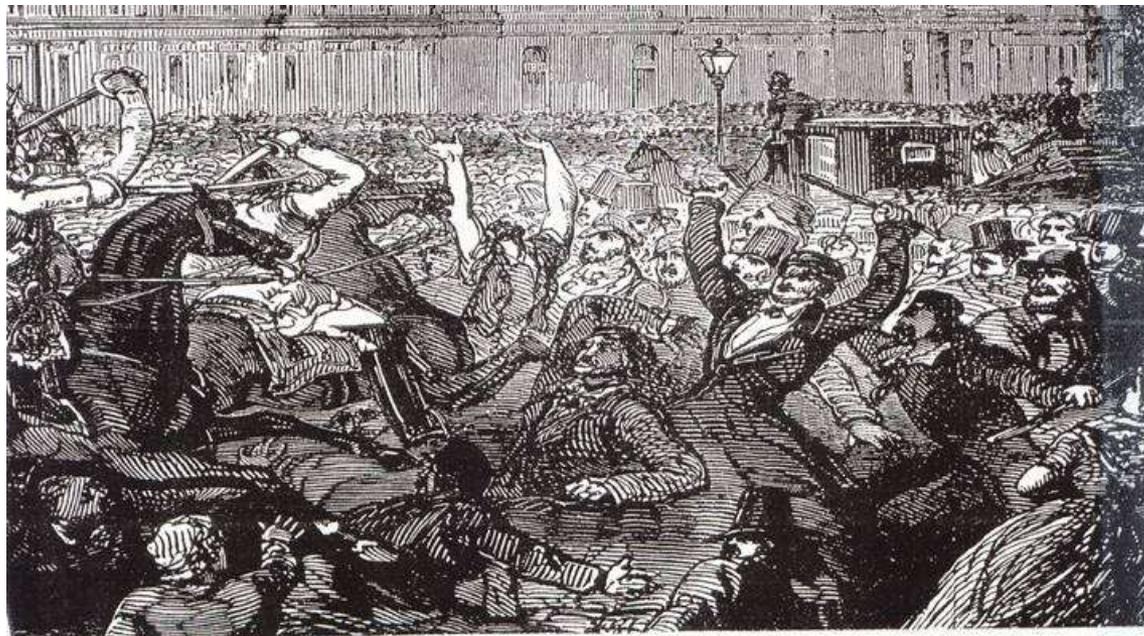
“The Crowd: a study of the popular mind” (1895)



“Sejam quais forem os indivíduos que a compõe, com modos de vida semelhantes ou não, suas ocupações, caráter ou inteligência, o fato de terem sido transformados em uma multidão os coloca em posse de uma espécie de mente coletiva que os faz sentir, pensar e agir de uma maneira bem diferente daquela que cada indivíduo sentiria, pensaria ou agiria caso estivesse em estado isolado.” (LeBon, 1895)

- **Robert Ezra Park, Herbert Blumer** (Universidade de Chicago, 1916 - 1933)
Sigmund Freud “Psicologia das Massas e Análise do Ego” (1921)

- A multidão transforma o indivíduo, diminuindo ou eliminando suas habilidades para controlar o seu comportamento de forma racional.



- **Teoria da Predisposição** (Floyd Allport, 1924)

- Allport atacou vigorosamente as ideias de LeBon.



“... o indivíduo é a razão da multidão e suas respostas proveem os motivos de seu comportamento coletivo e limitam sua direção. A ação é intensificada e facilitada pela presença da multidão, mas originada nos desejos natos do indivíduo” (Allport, 1924).

- **Teoria da Norma Emergente** (Turner & Killian, 1957)

- O comportamento coletivo ocorre sob o comando de normas emergentes.
- Rumores e movimentos entre as multidões promovem o surgimento de novas normas (normas emergentes) que são modificações de normas existentes.

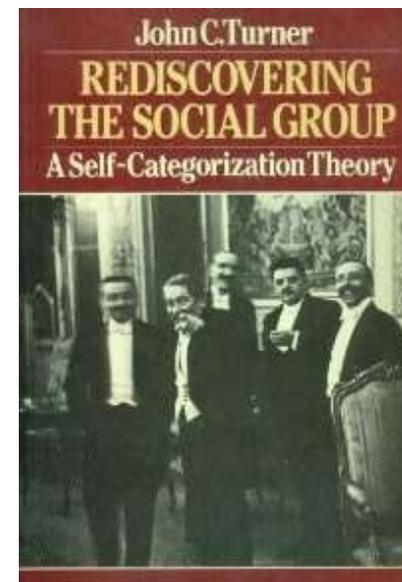


- **Teoria da Identidade Social** (Tajfel & Turner, 1986)
 - A definição de um indivíduo em relação a outro produz a sua definição como ser único.
 - A sua definição como membro de um grupo em comparação a membros de outros grupos corresponde a sua identidade social.
 - A partir do momento em que o indivíduo se distingue como um membro de um grupo em distinção a outros grupos, ele passa a ter uma identidade social.



- **Teoria da Auto Categorização**

- A pessoa é capaz de variar o seu comportamento em função do contexto e do grupo social em que ela está inserida.
- Ao se auto categorizar como membro de um determinado grupo, a pessoa é identificada pelas características daquele grupo.



Espaço Pessoal

- Espaço pessoal é "um limite de área invisível ao redor do corpo de uma pessoa, na qual intrusos não podem adentrar".
- Tentativas de intrusão a esse espaço são associadas a comportamentos defensivos e de estresse psicológico.



Espaço Pessoal

- Por que uma mesma pessoa possui diferentes espaços sociais em diferentes contextos?



- A Teoria da Auto Categorização passa a dar sentido às variabilidades de espaço social e sugere que a mera categorização do indivíduo como membro de um grupo, faz com que ele se sinta mais confortável em relação à proximidade de membros do próprio grupo do que em relação a membros de outros grupos (Novelli, Drury & Reicher, 2010).

Gestão de Multidões e Controle de Multidões

“Gestão de Multidões é definida como o planejamento sistemático, e supervisão, do movimento ordenado e reunião de pessoas. O controle da multidão é a restrição ou limitação do comportamento de grupo” (Fruin, 1993).

- O controle de uma multidão deve fazer parte de um plano de gestão de multidões.



Gestão de Multidões e Controle de Multidões

- Eventos que envolvem multidões são caracteristicamente encontros intergrupos.

“As visões distorcidas e negativistas a respeito da multidão podem racionalizar medidas de controle capazes de produzir hostilidade, através dos processos de assimetria de representação e assimetria de poder” (Drury, 2013).



O conceito de Pânico

- O pânico é geralmente definido como um estado de medo e insegurança, durante o qual as pessoas tendem a fugir e buscar pela própria salvação a qualquer custo.

"Susto ou pavor repentino, que provoca nas pessoas, reação desordenada, individual ou coletiva, de propagação rápida" (Instrução Técnica 02, "Terminologia de Proteção Contra Incêndio e Pânico", do Corpo de Bombeiros do estado de Minas Gerais).

"uma disfunção comportamental de fuga da realidade, gerada por motivo fortuito, mas envolvendo perigo eminente" (E. Quarantelli, 2001).

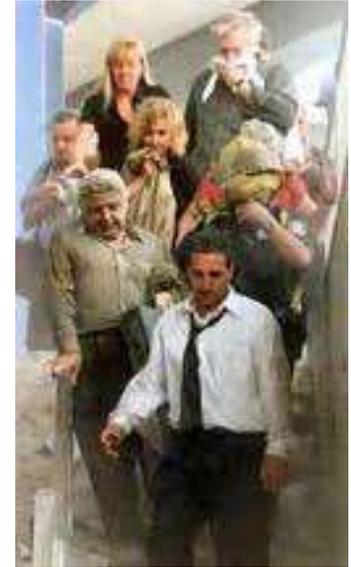
"um delírio coletivo baseado em uma crença histórica" (Smelser, 1962).



O conceito de Pânico

- Evidências encontradas em mais de meio século de observação de casos de emergência mostram que o estado de pânico é raro (Proulx & Sime, 1991).

“O pânico em massa não é um conceito científico útil para referenciar as reações disfuncionais da multidão em face de uma emergência” (Sime, 1990).



CONCLUSÃO

- A dinâmica dos fatos e situações cotidianas, relativas às grandes aglomerações humanas em meios de transporte, faz com que suas infinitas variações e possibilidades dificultem o entendimento sobre o que pode acontecer em um ambiente densamente ocupado.
- Essa avaliação é facilitada quando há um entendimento sobre o comportamento coletivo dos seres humanos.
- Através da reflexão a partir desses conceitos e teorias, o gestor consegue ter uma fundamentada orientação para suas próprias decisões e ações no cotidiano do sistema.



“O Comportamento Humano nas Multidões e seus reflexos na gestão de Segurança e Operações do sistema Metroferroviário.”

PAULO DALLEV. BARBOSA

dll2000@terra.com.br

Obrigado

