



Las conductas incivilizadas se contagian

¿Han oído hablar alguna vez de la teoría de las ventanas rotas? Es una teoría sobre el contagio de las conductas inmorales o incívicas. Tiene su origen en un experimento que llevó a cabo un psicólogo de la Universidad de Stanford, **Philip Zimbardo**, en 1969. Abandonó un coche en las descuidadas calles del Bronx de Nueva York, con las placas de matrícula arrancadas y las puertas abiertas. Su objetivo era ver qué ocurría.

Y ocurrió algo. A los 10 minutos, empezaron a robar sus componentes. A los tres días no quedaba nada de valor. Luego empezaron a destruirlo.

El experimento tenía una segunda parte: abandonó otro coche, en parecidas condiciones, en un barrio rico de Palo Alto, California. No pasó nada. Durante una semana, el coche siguió intacto. Entonces, Zimbardo dio un paso más, y machacó algunas partes de la carrocería con un martillo. Debió de ser la señal que los honrados ciudadanos de Palo Alto esperaban, porque al cabo de pocas horas el coche estaba tan destrozado como el del Bronx.

Este experimento es el que dio lugar a la teoría de las ventanas rotas, elaborada por **James Wilson** y **George Kelling**: si en un edificio aparece una ventana rota, y no se arregla pronto, inmediatamente el resto de ventanas acaban siendo destrozadas por los vándalos. ¿Por qué? Porque es divertido romper cristales, desde luego. Pero, sobre todo, porque la ventana rota envía un mensaje: aquí no hay nadie que cuide de esto.

Nuestros ayuntamientos conocen bien esta teoría. Cuando aparece un grafito en una pared, si no se borra pronto, toda la pared -y las de las casas próximas- aparece llena de pintadas. De ahí la importancia de mantener siempre la ciudad limpia, las calles en orden, los jardines en buen estado... También la policía lo sabe, y por eso considera importante atajar no sólo los grandes crímenes, sino también las pequeñas transgresiones.

El mensaje es claro: una vez que se empiezan a desobedecer las normas que mantienen el orden en una comunidad, tanto el orden como la comunidad empiezan a deteriorarse, a menudo a una velocidad sorprendente. Las conductas incivilizadas se contagian.

Y las personas civilizadas se retraen. Wilson y Kelling lo explicaban así: "Muchos ciudadanos pensarán que el crimen, sobre todo el crimen violento, se multiplica, y consiguientemente modificarán su conducta. Usarán las calles con menos frecuencia y, cuando lo hagan, se mantendrán alejados de los otros, moviéndose rápidamente, sin mirarles ni hablarles. No querrán implicarse con ellos. Para algunos, esa atomización creciente no será relevante, pero lo será para otros, que obtienen satisfacciones de esa relación con los demás. Para ellos, el barrio dejará de existir, excepto en lo que se refiere a algunos amigos fiables con los que estarán dispuestos a reunirse".

Y esto vale no sólo para el orden público, sino para otras muchas facetas de la vida social. Si en una empresa se descuidan algunas normas éticas, el ambiente se deteriora. Si se falsea la contabilidad para pagar menos impuestos, mentir a los empleados es más fácil -y también a los directivos, y a los propietarios-. Si lo que cuenta es la rentabilidad a corto plazo, se descuidan las normas de seguridad e higiene en el trabajo y las de seguridad del producto o del servicio, se trata a las personas con menos respeto, el cliente es cada vez más un objeto y no una persona cuyas necesidades hay que satisfacer...

En estos casos, ni la policía ni los servicios de limpieza del Ayuntamiento pueden hacer nada, como ocurría en el caso del coche abandonado, de los grafitos o de la suciedad en las calles. La solución corresponde a los ciudadanos mismos, sin machacar el coche abandonado y contribuyendo a mantener la ciudad limpia. Y recuperando

las conductas cívicas y morales en la familia, en la empresa, en el club deportivo, en la ciudad, en los medios de comunicación, etcétera.

El filósofo **Kant** dio hace muchos años una regla muy útil: actúa siempre de modo que tu conducta pueda ser considerada una regla universal. ¿Te gustaría que todos rompiesen los coches, pintasen las paredes, mintiesen, robasen o defraudasen? ¿No? Entonces esas conductas no deben ser llevadas a cabo, aunque sean muy agradables -ya hemos dicho que romper cristales es un placer, aunque algo salvaje- y muy beneficiosas para uno mismo.

Entre otras razones porque adoptar esas conductas nos empeora a nosotros mismos como personas, como ya dijo otro filósofo, **Aristóteles**, hace aún más años. Si no quieres ser mentiroso, no digas la primera mentira, porque... la próxima vez será más fácil.

Antonio Argandoña es profesor de Economía del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE).

Fuente: elpais.com.