



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

## “FACILITACIÓN SOCIAL”

AUTORÍA <b>ALVARO DIAZ ORTIZ</b>
TEMÁTICA <b>TRABAJO EN GRUPOS</b>
ETAPA <b>PRIMARIA</b>

### Resumen

¿Por qué nos sentimos exaltados ante la presencia de otros?

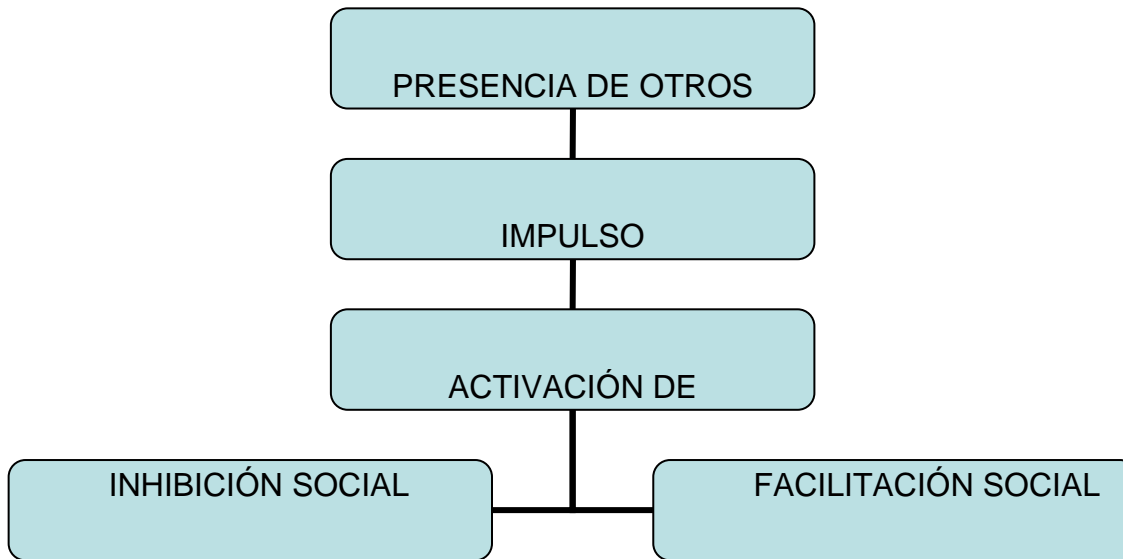
Para responder a esta pregunta, unos experimentos sugieren que la exaltación proviene en parte de la “aprensión por la evaluación” y en parte de un conflicto entre la atención que se presta a los demás y la concentración que requiere para la tarea.

Otros experimentos, incluyendo algunos con animales, sugieren que la presencia de otros puede ser estimulante, incluso cuando no estamos siendo evaluados o distraídos.

Nuestra actitud en presencia de otros cambia ya que nos importa la opinión de los demás. Esto es innato en nosotros. Necesitamos ser aceptados por la sociedad en la que vivimos por lo que tratamos de caer bien a las demás personas, esto es lo que se conoce como Técnicas de Congraciamiento.

En el siguiente esquema se observa como la presencia de otras personas nos provoca un impulso, el cual produce la activación de una respuesta. Ésta puede ser:

- Facilitación social, cuando la presencia de otros en nosotros nos estimula y trabajamos mejor.
- Inhibición social, que es el efecto contrario al anterior, nos lleva al anonimato y nos produce holgazanería.



### Palabras clave

Facilitación social, inhibición social, holgazanería social, desindividualización, sugestionabilidad, contagio.

### 1. CONCEPTO DE FACILITACIÓN SOCIAL

La facilitación social es la tendencia que tienen las personas a ejecutar mejor *tareas simples* (o tareas calificadas o las que han convertido en autónomas) cuando son observadas por otros que cuando se encuentran solas, o cuando compiten con otros (*efecto del coactor*). Sin embargo, *tareas complejas* (o tareas no calificadas) a menudo son ejecutadas a un nivel inferior en estas situaciones. Este efecto ha sido demostrado en una variedad de especies. En los humanos, es más perceptible en los que se ocupan más por las opiniones de otros, y cuando el individuo es visto por alguien que no conoce, o que no puede ver bien.

La Facilitación Social representa, las formas fundamentales de influencia interindividual.

Hace años se ha investigado mediante dos paradigmas, los Efectos de Auditorio y los Efectos de Coacción.

En el primero implica observar la conducta cuando ocurre en presencia de espectadores pasivos.

En el segundo cuando la conducta se realiza en presencia de otros individuos también dedicados a la misma actividad.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

Sabemos entonces que pedir a un alumno que realice una tarea en presencia de compañeros una tarea que no domine, la realizará con peor rendimiento que si la realizara en solitario (la elevación en su arousal le perjudicará). De lo contrario, cuando el sujeto domina una tarea, cuando la realiza en presencia de otros sujetos, rendirá más en esta tarea que si la realiza solo (esto lo podemos observar en cualquier prueba de resistencia, que realizada en grupo obtienen sierre mejor resultado si el alumno practica actividad física de forma regular que realizándola solo).

## 2. EXPLICACIONES Y CAUSAS DE LA FACILITACIÓN SOCIAL.

El *Efecto de Facilitación Social* es el efecto en el cual una persona que realiza alguna actividad de capacitación, deportiva, artística, recreativa, “rinde más, en presencia de otras personas”. Esa presencia puede implicar la:

- Simple presencia sin ningún tipo de interacción (en una conferencia frente al público por ejemplo),
- Presencia de otros realizando el mismo u otro tipo de tarea pero sin interacción (coacción - celos)
- Presencia de otras personas en un contexto competitivo (carrera competitiva deportiva o por tiempo límite).

Este tipo de investigaciones suponen un mayor compromiso de los observados, pero en ocasiones la presencia de otras personas puede causar un efecto contrario, provocando la disminución del rendimiento de los participantes. Se han planteado tres explicaciones para el fenómeno de la facilitación social:

- La primera sostiene que la simple presencia de otras personas cuando realizamos alguna actividad aumenta nuestro nivel de *arousal*. Este incremento de la activación fisiológica se traduce en un incremento en nuestra actividad y concentración. Por tanto, es más fácil obtener mejores resultados o rendir más en un esfuerzo físico.
- Otros análisis sostienen que es cierto que en presencia de otras personas aumenta nuestro nivel de arousal, pero la simple presencia no es la clave de la facilitación social, ésta hay que buscarla en el miedo a la evaluación. El aumento de arousal en presencia de otros se debe a que hemos aprendido a asociar esa presencia con recompensas y castigos. Así, la activación sólo se dará en aquellas situaciones en que existe la posibilidad de evaluación y la anticipación de la obtención de un resultado positivo o negativo en función de la ejecución. Es decir, el miedo a la evaluación que los otros pueden realizar de nuestra actividad aumenta nuestro nivel de concentración y rendimiento.
- Existe una tercera explicación que plantea que cuando realizamos alguna actividad en presencia de otras personas nuestro punto de comparación no lo situamos en nosotros sino en los demás. Esto comportaría un aumento de nuestro rendimiento ya que evaluamos lo que hacemos a partir de lo que realizan los otros.

Posibles causas de la Facilitación Social

¿Por qué nos activamos ante la presencia de otros?



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

- Por tener una aprensión por la evaluación (nos activamos porque los demás nos están evaluando).
- Por un conflicto entre otros puede ser activamente a los demás y concentrarme en la tarea. “Impulso por la Distracción”
- La presencia de otros puede ser activamente aún cuando no somos evaluados; el “yo mío” que hago bien será energizado para hacerlo mejor en presencia de otros.
- Porque las personas desempeñan mejor su cometido cuando su coactor es ligeramente superior.

### 3. TEORÍAS DE LOS AUTORES MÁS REPRESENTATIVOS

Por hacer un breve análisis histórico de cómo surge este concepto, podemos decir que teniendo como referencia en los experimentos de Triplett (1898) acuña el término de *Facilitación Social* para designar que la actividad de un individuo se ve impulsado por la presencia de otros que efectúan la misma tarea; de esta manera, Allport recupera como *mito del origen* unos experimentos que en principio no habían sido concebido como psicossociológicos (Triplett, 1898). Allport recoge este concepto y redefine la psicología social como un “intento de comprender y explicar cómo el pensamiento, sentimiento y el comportamiento de los individuos está influenciado por la presencia, imaginada o real, de otras personas” (Allport, 1968, p. 3).

Latané, a partir del efecto del observador, desarrolló la “teoría del impacto social”, la cual afirma que nuestra conducta está influenciada por la presencia de otros, incluyendo la *facilitación social* (= la presencia de otros hace que sea más fácil realizar tareas) y la *inhibición social* (= la presencia de otros hace que hagamos peor las tareas).

Por otra parte, Bib. Latané junto al psicólogo Darley, en respuesta a la pasividad de los transeúntes en el asesinato de Kitty Genovese en Nueva Cork, desarrollaron la **TEORÍA DE LA DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD** (Latané y Darley, 1970). Según esta teoría, cuanto mayor es número testigos de un suceso que exige una acción de ayuda, mayores son las probabilidades de que las personas perciban que todos comparten la responsabilidad de ayudar. Por tanto, cuanto mayor es la cantidad de testigos en una situación de emergencia, menor es la responsabilidad que siente cada persona de participar, y menor la probabilidad de que cualquiera de esas personas preste ayuda.

El concepto de *facilitación social* ha sido estudiado desde hace mucho en psicología social, y fue introducido por Triplett.

Norman Triplett (1898, pp. 507-533) comparó sistemática y experimentalmente diversas estrategias para mejorar el rendimiento del sistema motor:

- Observó que los ciclistas eran más veloces cuando entrenaban contra-reloj en equipo que cuando corrían contra-reloj en solitario, Norman Triplett (1897) examinó los registros oficiales de las carreras de bicicletas y observó que la velocidad máxima de los ciclistas



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

era aproximadamente 20 por ciento mayor cuando competían con otros que cuando corrían solos.

- Y que unos niños enrollaban más deprisa carretes de caña de pescar en compañía de otros chicos -que hacían lo mismo- que en solitario; por lo que concluyó que la presencia de personas que realizan la misma tarea tiene una influencia benéfica en nuestro comportamiento (Leyens, 1982, p. 33), influencia benéfica que Allport más tarde denomina facilitación social, como ya hemos expuesto.

#### 4. CRÍTICAS A LA FACILITACIÓN SOCIAL

La Teoría de la Facilitación Social, es una de las más paradigmáticas de la psicología Social, porque representa el carácter científico y experimentalista de esta disciplina.

Las teorías investigadas son más prácticas y productivas, omitiendo otras más humanas o cotidianas, como por ejemplo es el dialogar entre los seres humanos, y el orinar; por lo que construyeron una teoría que excluye a poblaciones con dificultades para efectuar estas tareas en situaciones sociales, como tartamudos y paruréticos.

PARAURESIS: llamado también, síndrome de la vejiga tímida, fenómenos que designa la dificultad e imposibilidad de orinar en diferentes espacios, situaciones y circunstancias.

Pero no todo en esta teoría es negativo según este punto de vista, hemos de destacar también sus benéficas aplicaciones al rendimiento deportivo, educativo y productivo.

Las ideas más importantes a destacar son tres:

1. Consideramos que tartamudos y paruréticos invalidan la teoría de la facilitación social, porque la excepción no confirma la norma- como habitualmente se firma- sino que la invalida: la compañía humana dificulta la ejecución de tareas tan sencillas como el dialogar y el orinar.
2. El nacimiento y desarrollo de la psicología social, están determinados por la *necesidad socioeconómica* de mejorar la productividad y el rendimiento, dejando de lado otras tareas humanas, precisamente las más básicas, cotidianas, humanas, gratificantes y sencillas, como es el dialogar y el evacuar.
3. La Teoría de la Facilitación Social, que ha sido el paradigma de la investigación psicosocial tradicional, está preñada de prejuicios, ocultando y silenciando realidades y voces- como las de los tartamudos y paruréticos-, silencios que identifican a esta psicología, y que por consiguiente, toda psicología que pretenda ser crítica deberá de restaurar todos estas voces silenciadas.

#### 5. CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA FACILITACIÓN SOCIAL.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

## Inhibición social

Fenómeno según el cual los individuos realizan un menor esfuerzo en el cumplimiento de una tarea cuando forman parte de un grupo que cuando deben realizarla individualmente.

La Inhibición Conductual (IC) es un rasgo temperamental definido por el miedo extremo ante la novedad y la dificultad para explorar los estímulos nuevos, ya sean personas u objetos (Kagan, Reznick y Snidman, 1987, 1988). Los niños inhibidos son aquellos que renuncian al contacto con todo aquello que no les es familiar (Kagan, 1989; Kagan, Snidman y Arcus, 1993) y por tanto, marcará el estilo del niño en el momento de enfrentarse a lo desconocido. En la literatura sobre el tema, se utilizan diferentes términos que pueden generar errores conceptuales, y se hace necesario centrar exactamente, a que nos referimos al hablar de Inhibición Conductual. Una de las confusiones más frecuentes es la de igualar timidez e Inhibición Conductual y, aunque en muchos trabajos se encuentren dichos términos utilizados como sinónimos, realmente implican algunos aspectos destacados que se deben diferenciar. La timidez se describe como ansiedad y disconformidad en las situaciones sociales, principalmente en aquellas que implican una evaluación de las figuras de autoridad (Crozier, 1979), disconformidad e inhibición en situaciones interpersonales (Henderson y Cimbrado, 1998) y miedo a la evaluación negativa por parte de los demás (Buss, 1985). La Inhibición Conductual puede darse en situaciones tanto sociales como no sociales, pero cuando el estímulo que facilita la IC es social, se presenta ante personas no familiares, se desencadena de forma pasiva y no se produce por el efecto de la anticipación de una situación de evaluación social, entonces la IC coincide con la timidez. En definitiva, se trata de rasgos conceptualmente muy similares que comparten algunas características como la estabilidad temporal y situacional, y parte del substrato biológico. Pero, el hecho fundamental diferenciador sería el componente cognitivo asociado a la timidez que la hace propia de la especie humana dado que implica la inhibición ante otras personas y habitualmente, está motivada por la inseguridad ante el juicio de los demás.

## Holgazanería social.

Es la reducción en la motivación y el esfuerzo cuando los individuos trabajan en grupo, comparado a cuando las personas trabajan individualmente o cuando trabajan como coautores (= autor con otro) independientes. Se produce en las conductas más complejas, pero también en las simples (ej: aplaudir); y se da tanto en niños como en adultos, tanto en tareas cognitivas como en las que requieren esfuerzo físico, y tanto en unas culturas como en otras. El status también influyen en la holgazanería social (a más status menos holgazanería social).

Cuando se trabaja en grupo, sobretodo en tareas aditivas (aquellas en las que el esfuerzo de cada miembro se suma en un producto común), hay personas que trabajan mucho y duramente, otras menos y otras se escaquean.

Bib Latané y sus colaboradores (1979) denominaron a la pérdida de motivación *holgazanería social*. El efecto es fácil encontrarlo en todas las situaciones (principalmente de tipo aditivo) en las que la



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

contribución de la persona al esfuerzo del grupo es *difícilmente identificable* (por lo tanto aumentaría con el tamaño del grupo), pero sobre todo en aquellas en las que la persona no puede ser evaluada por otras, que "se pierde en la masa". Junto a la holgazanería social (en ocasiones se la considera una modalidad de la misma), podemos encontrarnos con disminuciones de rendimiento en las tareas de tipo disyuntivo en las que la recompensa por la buena actuación se distribuye de una forma equitativa entre los miembros del grupo, independientemente de las contribuciones relativas. En estas situaciones se corre el riesgo de que algunos miembros del grupo no contribuyan a la consecución de los objetivos puesto que pueden seguir aprovechándose de los beneficios ("Free riders"). Además, si la persona considera que sus habilidades son inferiores a los de otros es incluso mejor que sean los más capacitados quienes se esfuercen.

Si ocurre todo lo contrario, es decir, si la tarea es *conjuntiva* y considero que no soy el componente menos habilidoso, tampoco es necesario que me esfuerce, puesto que el éxito del grupo depende del esfuerzo de la persona con menos habilidades o menos capacitada. En situaciones de este tipo, es fácil que los miembros del grupo que consideran que se están esforzando más perciban la situación como desequilibrada, como no equitativa, lo que puede llevar a su vez a una disminución de la motivación y a intentos de restablecer la equidad de diferentes formas (reducción de la propia aportación, intento de redistribución de los beneficios en función de la aportación...).

*¿Cuándo es más probable que la holgazanería social sea menor?*

Cuando el grupo es pequeño, trabajen en tareas interesantes o importantes para ellos, los miembros del grupo sean conocidos, las personas perciban que sus contribuciones son únicas y especiales, las personas perciban que los demás van a trabajar poco...

*¿Cómo reducir la holgazanería social?*

Con cualquier estrategia que haga identificable el esfuerzo individual de los miembros del grupo, incrementando el compromiso de los miembros del grupo con la organización de la tarea, incrementando la importancia de la tarea, haciendo percibir a los individuos del grupo que su contribución es única, incrementando la cohesión del grupo...La holgazanería social no es un fenómeno inevitable.

Dovidio estudió el "modelo de la identidad común intergrupala" (dentro de la recategorización), el cual menciona que las actitudes de los miembros de los antiguos del exogrupo mejoran con la cooperación, con la influencia de un amigo externo...





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

Gaertner estudió la cooperación a través de un instinto, pidiendo que escribiesen el nº de contacto que tenían unos chavales con otros, concluyendo que los que cooperaban más con otros tenían mejores actitudes hacia ellos y menos prejuicios.

Desindividuación:

La desindividualización es la pérdida de la autoconciencia y de la aprensión por la evaluación. Ocurren en situaciones de grupo que favorecen el anonimato y dirigen la atención lejos del individuo, es decir, existen ciertas situaciones grupales que hacen más probable que las personas abandonen las restricciones y pierdan su sentido de responsabilidad individual.

El término desindividualización fue originalmente acuñado por Festinger (1952) para referirse a la pérdida del sentido de individualidad que los sujetos sufren al encontrarse sumergidos en el grupo. El sujeto se hace indistinguible de su medio ambiente más inmediato (los demás miembros del grupo) y, en consecuencia, su conducta se transforma.

Sin embargo, esta noción ya fue utilizada por Le Bon (1895). Le Bon defendía que los sujetos que se juntan en masa resultan anónimos y pierden su personalidad consciente, de forma que quedan sumergidos en la masa. En esa situación aflora su inconsciente primitivo que provoca comportamientos irracionales y destructivos. El individuo queda, por tanto, extinguido en la masa.

Según Myers (1995), los factores que intervienen en la desindividualización son los siguientes:

a. Tamaño del grupo

Los grupos poseen el poder no sólo de activar a sus miembros, sino también de hacerlos identificables. De hecho, una de las características fundamentales de todo grupo es que sus miembros se identifican como miembros del grupo. Cuanto más grande sea éste, más perderán sus integrantes su autoconciencia individual y más dispuestos estarán a actuar como miembros del grupo que como individuos, de tal forma que las multitudes sirven a quienes en ellas participan con capucha para ocultar sus rostros individuales: sólo existe el rostro de la propia multitud. Con ello, los individuos que participan en grupos, y más cuanto mayor sea éste, hacen cosas que no harían si actuaran como individuos. Así, en un análisis de 21 casos en los que estuvieron presentes multitudes, cuando alguien amenazaba con saltar desde un edificio o desde un puente, Manní (1981) descubrió que si la multitud era pequeña y estaba expuesta a la luz del día, las personas por lo general no trataban de azuzar a esa persona. Pero cuando la multitud era grande o estaba al abrigo de la noche, lo que les proporcionaba anonimato, por lo general, lo azuzaban para que se tirara.

Por su parte, Mullen (1986) informa de un efecto similar en las turbas linchadoras: cuanto más grande sea la turba, sus miembros pierden más la autoconciencia y se vuelven dispuestos a cometer





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

atrocidades tales como incendiar o desmembrar a la víctima. En consonancia con los anteriores datos, Zimbardo (1970) lanzó la hipótesis de que la mera inmensidad de las ciudades superpobladas produce anonimato y, por tanto, normas que permiten el vandalismo. De hecho, llevó a cabo un curioso experimento. Compró dos coches viejos, de diez años de antigüedad ambos, y los dejó con el capó levantado y sin placas de circulación: uno, en una calle cerca del campus del Bronx de la Universidad de Nueva York y el otro cerca del campus de la Universidad de Stanford, en Palo Alto, una ciudad mucho más pequeña. Pues bien, en Nueva York, el primer desvalijador de automóviles llegó sólo en diez minutos y se llevó la batería y el radiador. Tres días después ya se habían producido veintitrés incidentes de robo y vandalismo cometidos por personas blancas, bien vestidas, con lo que el coche había quedado reducido a un montón de chatarra. En cambio, la única persona que a lo largo de una semana fue observada tocando el automóvil en Palo Alto, fue un transeúnte que le bajó el capó cuando comenzó a llover. Este experimento muestra la importancia que la desindividualización tiene el tamaño del grupo o de la multitud, e incluso, de la ciudad en que viven los individuos.

#### b. Anonimato físico

En muchas situaciones reales en las que los miembros de un grupo agresor llevan elementos físicos que aumentan su anonimato como máscaras, el anonimato incrementa muy seria y hasta dramáticamente sus conductas violentas. Diener (1970) encontró en una muestra de 1352 niños que, cuando se les invitaba a coger un dulce pero se les dejaba solos en la habitación, los niños cogían más cuando iban en grupo (21%) que cuando iban solos e identificados por su nombre (8%); en cambio, las tasas de robo eran mayores cuando iban en grupo y a la vez en anonimato (56%) que cuando iban solos pero en anonimato (22%).

#### c. Autoconciencia

Ser anónimo lo hace a uno ser menos autoconsciente y más sensible a las claves presentes en la situación, sean negativas, como en el ejemplo de los agresores, sean positivas, las personas desindividualizadas suelen dar más dinero a los mendigos que si no lo están (Spivey y Prentice-Dunn, 1990). Es decir, el anonimato desata nuestros impulsos, que no siempre son negativos ni crueles, y nos hace más sensibles a las claves sociales de la situación. De ahí que la existencia de espejos y cámaras de televisión, la existencia de luz, etc. pueden llegar a combatir la violencia en los estadios de fútbol al aumentar la autoconciencia y disminuir la desindividualización.

Zimbardo (1979) considera la desindividualización como un proceso motivado por una serie de condiciones que reducen tanto la capacidad de autoobservación como la preocupación por la evaluación social, y que conducen a un debilitamiento del control sobre la conducta y a una reducción de los niveles para exhibir conductas inhibidas. Su modelo teórico de desindividualización consta de tres componentes:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

1. Condiciones antecedentes: Anonimato, difusión de responsabilidad, presencia de un grupo grande, sobrecarga de estimulación, la dependencia respecto a las interacciones y retroalimentación no cognitiva.
2. Un estado interno de desindividualización: Se reduce la autoobservación, la autoevaluación y la aprensión a la evaluación social.
3. Un conjunto de conductas resultantes: Conductas impulsivas realizadas al margen de los controles sociales basados en la culpa o miedo, comportamientos autorreforzantes, que no responden a estímulos discriminativos externos habituales, ni a grupos de referencia distantes, etc.

#### - EXPERIMENTOS REALIZADOS

- Experimento de la Cárcel de Stanford

El experimento de la cárcel de Stanford es un conocido estudio psicológico de la respuesta humana a la cautividad, en particular a las circunstancias reales de la vida en prisión y los efectos de los roles sociales impuestos en la conducta. Fue llevado a cabo en 1971 por un equipo de investigadores liderado por Philip Zimbardo de la Universidad de Stanford. Se reclutaron voluntarios que desempeñarían los roles de guardias y prisioneros en una prisión ficticia. Sin embargo, el experimento se les fue pronto de las manos y se canceló en la primera semana.

#### *Resultados*

El experimento se descontroló rápidamente. Los prisioneros sufrieron—y aceptaron— un tratamiento sádico y humillante a manos de los guardias, y al final muchos mostraban graves trastornos emocionales.

Tras un primer día relativamente anodino, el segundo día se desató un motín. Los guardias se prestaron como voluntarios para hacer horas extras y disolver la revuelta, atacando a los prisioneros con extintores sin la supervisión directa del equipo investigador. A partir de este momento, los guardias trataron de dividir a los prisioneros y enfrentarlos situándolos en bloques de celdas "buenos" y "malos", para hacerles creer que había "informantes" entre ellos. Esta treta fue muy efectiva, pues no se volvieron a producir rebeliones a gran escala. De acuerdo con los consejeros de Zimbardo, esta táctica había sido empleada con éxito también en prisiones reales estadounidenses.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

Los "recuentos" de prisioneros, que habían sido ideados inicialmente para ayudar a los prisioneros a familiarizarse con sus números identificativos, evolucionaron hacia experiencias traumáticas en las que los guardias atormentaban a los prisioneros y les imponían castigos físicos, que incluían ejercicios forzados.

Se abandonaron rápidamente la higiene y la hospitalidad. El derecho de ir al lavabo pasó a ser un privilegio que podía (como frecuentemente ocurría) ser denegado.

Se obligó a algunos prisioneros a limpiar retretes con sus manos desnudas. Se retiraron los colchones de las celdas de los "malos" y también se forzó a los prisioneros a dormir desnudos en el suelo de hormigón. La comida también era negada frecuentemente como medida de castigo. También se les obligó a ir desnudos y a llevar a cabo actos homosexuales como humillación.

A medida que el experimento evolucionó, muchos de los guardias incrementaron su sadismo— particularmente por la noche, cuando pensaban que las cámaras estaban apagadas. Los investigadores vieron a aproximadamente un tercio de los guardias mostrando tendencias sádicas "genuinas". Muchos de los guardias se enfadaron cuando el experimento fue cancelado.

Los prisioneros empezaron a mostrar desórdenes emocionales agudos. Un prisionero desarrolló un sarpullido psicósomático en todo su cuerpo al enterarse de que su "libertad condicional" había sido rechazada (Zimbardo la rechazó porque pensaba que trataba de un ardid para que le sacaran de la prisión). Los llantos y el pensamiento desorganizado se volvieron comunes entre los prisioneros. Dos de ellos sufrieron traumas tan severos que se les retiró del experimento y fueron reemplazados.

Uno de los prisioneros de reemplazo, el Prisionero número 416, quedó horrorizado por el tratamiento de los guardias y emprendió una huelga de hambre. Se le recluyó en confinamiento solitario en un pequeño compartimento durante tres horas, en las que le obligaron a sostener las salchichas que había rechazado comer. El resto de los prisioneros lo vieron como un alborotador que buscaba causar problemas. Para explotar este aspecto los guardias les ofrecieron dos alternativas: podían o bien entregar sus mantas o dejar al Prisionero número 416 en confinamiento solitario durante toda la noche. Los prisioneros escogieron conservar sus mantas. Posteriormente Zimbardo intervino para hacer que 416 volviera a su celda.

Zimbardo decidió terminar el experimento prematuramente cuando Christina Maslach, una estudiante de posgrado no familiarizada con el experimento, objetó que la "prisión" mostraba unas pésimas condiciones, tras ser introducida para realizar entrevistas. Zimbardo se percató de que, de las más de cincuenta personas externas al experimento que habían visto la prisión, ella fue la única que cuestionó su moralidad. Tras apenas seis días, ocho antes de lo previsto, el experimento fue cancelado.

### Conclusiones

Se ha dicho que el resultado del experimento demuestra la impresionabilidad y la obediencia de la gente cuando se les proporcionan una ideología legitimadora y el apoyo institucional. También ha sido empleado para ilustrar el poder de la autoridad.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

En psicología se suele decir que el resultado del experimento apoya las teorías de la atribución situacional de la conducta en detrimento de la atribución disposicional. En otras palabras, se supone que fue la situación la que provocó la conducta de los participantes y no sus personalidades individuales. De esta forma sería compatible con los resultados del también famoso experimento de Milgram, en el que gente ordinaria cumple órdenes de administrar lo que parecen shocks eléctricos fatales a un compañero del experimentador.

Otra explicación alternativa es la teoría de la norma emergente de Tunner y Killiam (1972). Esta teoría explica las conductas extremas no por la pérdida de inhibiciones y una menor conformidad a las normas, sino debido a un mayor cumplimiento de normas específicas desarrolladas por los grupos en cada situación, de forma que lo que cambia no es el control normativo, sino las normas. En situaciones inestructuradas surgen, por tanto, normas nuevas durante el transcurso de la interacción social, y el comportamiento colectivo es el resultado de esas normas. El cumplimiento de estas normas, la conformidad a las nuevas normas emergentes, es probable que sea mayor cuando los sujetos son fácilmente identificables por los miembros de su grupo. En este sentido, el anonimato puede tener el efecto contrario: si la norma del grupo favorece la conducta agresiva, el anonimato relajaría el cumplimiento de esta norma. Los procesos grupales, por su parte, pueden reforzar la orientación normativa dominante, otorgándole valor de legítima y apropiada.

Las conductas desindividualizadas pueden ser consideradas, por otra parte, no como actos desindividualizados, sino como medios para restablecer la identidad individual o social (Dipboye, 1977).

Según este planteamiento, la desindividualización considerada como inmersión se explica de forma muy diferente a como lo han hecho otras teorías, ya que lo que ocurre no es una pérdida de identidad, sino un cambio de atención de la respuesta individual a la del grupo, de forma que aumenta la saliencia de la identidad social y la adhesión a las normas.

- Experiencia de las "Ventanas rotas"

Es un experimento que llevó a cabo el mismo psicólogo del experimento anterior, Philip Zimbardo, de la Universidad de Stanford, en 1969. Zimbardo abandonó un coche en las descuidadas calles del Bronx de Nueva York con las placas de matrícula arrancadas y las puertas abiertas, y esperó a ver qué sucedía. Pasaron tan solo diez minutos y comenzaron a robar sus componentes, mientras que tres días más tarde no quedaba nada que tenga valor. Luego de esto, lo que quedaba del vehículo empezó a ser destrozado.

La segunda parte del experimento consistió en dejar un vehículo en condiciones parecidas en un barrio rico de Palo Alto, California. Allí no pasó nada y el auto estuvo intacto durante una semana. Zimbardo decidió hacer algunos pequeños destrozos al vehículo y esa fue la "señal" para que los honrados vecinos californianos hagan lo mismo que los del Bronx: comenzaron a saquearlo.

Este experimento dio paso a la teoría de las "ventanas rotas", elaborada por James Wilson y George Kelling: si la ventana de un edificio aparece rota y no es arreglada con premura, no pasará



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

mucho tiempo para que el resto de los cristales corran la misma suerte. La explicación es que el primer cristal roto deja un mensaje: "Nadie que cuida de esto".

El ejemplo puede trasladarse a las pintadas en las paredes, ya que es muy común que cuando un grafiti permanece mucho tiempo, inmediatamente la pared se ve "decorada" con muchos más. Igual sucede con la limpieza en las calles y el cuidado de los jardines.

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", da cuenta Argandoña, profesor de Economía del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa. Según Argandoña, el análisis es factible de ser llevado a muchas otras facetas de la vida social o el ámbito empresarial. El descuido de normas éticas o irregularidades menores llevará inevitablemente a un efecto en cadena casi irreversible.

El camino para no caer en estas prácticas sería recuperar "las conductas cívicas y morales en la familia, en la empresa, en el club deportivo, en la ciudad, en los medios de comunicación, etcétera".

Argandoña cierra con citas de Kant -"Actúa siempre de modo que tu conducta pueda ser considerada una regla universal"- y de Aristóteles -"Esas conductas nos empeoran a nosotros mismos como personas"-, y deja un mensaje para reflexionar: "Si no quieres ser mentiroso, no digas la primera mentira, porque... la próxima vez será más fácil".

## Contagio

Reboloso (1994) define el contagio como "la difusión del afecto o de la conducta de un participante de una multitud a otro integrante de la misma". Le Bon habló ya del contagio de las masas. Las personas, en la masa, se convierten en seres automáticos "a los que la voluntad ya no puede guiar". La dinámica de las masas vendría dada, según estas ideas de Le Bon, por el juego de las tres características que el encuentra en las masas: su irritabilidad, su movilidad y su impulsividad. La explicación de Le Bon se encuentra hoy día superada.

Para Munné (1994), los fenómenos de masa parten del doble hecho de la interacción y de la polarización que se producen en las personas que forman una masa. La polarización es el hecho de dirigir varias personas su atención, y, en su caso, centrar su interés hacia algo o alguien al mismo tiempo, permaneciendo de este modo a la expectativa, y encontrándose, entre sí, como "sincronizadas" o en una misma "sintonía".

- En las masas disgregadas, la gente, se encuentra constantemente en interacción y sólo potencialmente está polarizada. Es decir, que de persona a persona se transfieren determinados impulsos, posibilitando alguna respuesta uniforme.

- En las masas congregadas, la interacción es más intensa y existe ya una polarización. Ambas provocan, entonces, un contagio de sentimientos que hace participar a cada uno en el fenómeno, por



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

transferirse unos a otros las conmociones afectivas por simpatía (en su sentido etimológico de “sentir con otro”).

Algunos rechazan explicar la conducta de las masas a través del contagio colectivo. Y se alega que en la masa no todos se comportan exactamente igual. Pero el que haya o pueda haber indecisos, rezagados o disidentes sólo indica que el contagio no es automático y que junto a él, también influyen otros factores en la dinámica de la masa. También se alega que este contagio no es posible en el caso de las masas difusas, puesto que falta entonces la necesaria reunión física de los participantes y, sin embargo a través de una emisión radiofónica pudo provocarse un miedo colectivo a millones de norteamericanos al describirse una supuesta invasión de marcianos.

Esta emisión fue la obra de Orson Welles La Guerra de los mundos que se emitió por la radio el día de Halloween de 1938. Esta obra fue confundida con una serie de noticias periodísticas por cerca de un millón de personas. Pero quienes alegan tal ejemplo olvidan que también en este caso operó, aunque sin interacción directa, un proceso de contagio simpático, mediante una fuerte polarización de todos los radioyentes en la persona del locutor radiofónico.

## Sugestibilidad

El contagio colectivo, originado por el doble proceso de interacción y polarización, produce un estado de sugestibilidad colectiva, es decir, una acusada tendencia a la sugestión. La atención de cada uno queda absorbida por un objeto, suceso o persona, quedando inhibidos, transitoriamente y más o menos según el tipo de fenómeno, los aspectos racionales y conscientes de la persona. La masa es así muy fácilmente impresionable. Hay casos, como en las turbas, en las que incluso puede llegarse a una “histeria colectiva” facilitada a veces con la repetición rítmica de estímulos, cosa que ocurre concretamente en las turbas orgiásticas, mediante diversas técnicas basadas en la música, las canciones o las danzas.

Esta sugestibilidad está relacionada con la heterogeneidad de la masa. Debido a las diferencias morales e intelectuales existentes entre los participantes del fenómeno, la sugestibilidad opera sobre los instintos y las pasiones, que son algo común a todos ellos. De ahí, el escaso nivel intelectual, la simpleza lógica y la tendencia irracional que, en general, peculiariza a las masas. Se minimizan así las facultades de observación y de un modo especial el sentido crítico, lo que lleva a la masa a una credulidad extrema, que puede llegar a aceptar lo más inverosímil, a través de rotundas afirmaciones o negaciones sin términos medios. A veces, esta actitud viene condicionada por el propio objeto de interés; por ejemplo, el público de un partido de fútbol acepta sólo la alternativa: un resultado a favor o en contra sin pensar ni aceptar, en principio, un empate, lo que hace que pase aquél rápidamente de la alegría a la cólera. Esta falta de sentido crítico impulsa también a obrar sin pensar.

Por el proceso que va desde la polarización hasta la irracionalidad y por ser las masas fenómenos carentes de organización, las personas que participan en una masa lo hacen, no en su





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

personalidad social específica sino como uno más, o sea anónimamente, lo que tiende a anular la responsabilidad personal, pudiendo llegarse a aceptar en esta situación lo más inmoral. Como es lógico, esto se acentúa en las macro-masas. En la masa, la gente puede llegar a comportarse de una forma que nunca haría ni aceptaría estando solo cada sujeto. Interviene en ello lo que ha sido llamado por Allport “ilusión de universalidad”, es decir, el hecho de creer uno que determinada conducta es defendible o justificable por la que ejecutan los demás.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- \* Barón, R. A. (1986). Teoría de conflicto de distracción: Progreso y problemas. En L. Berkowitz (Editor)., Avances en Psicología Experimental Social (vol. 19). El Orlando, FL: Prensa Académica.
- \* Strubbe, M. J. (2005). ¿Qué hizo Triplett realmente encuentra? Un análisis contemporáneo del primer experimento en psicología social. Diario americano de Psicología, 118, 271-286.
- \* Triplett, N. (1898). Los factores dynamogenic en pacemaking y competición. Diario americano de Psicología, 9, 507-533.
- \* Triplett, N. (1900). La psicología de engaños que hacen juegos de manos, Diario americano de Psicología, 11, 439-510.
- \* Zajonc, R. B. (1965). Facilitación social. Ciencia, 149, 269-274.

### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: ALVARO DIAZ ORTIZ
- Centro, localidad, provincia: SIN CENTRO
- E-mail: aludior@gmail.com