

CESEDEN

LA EXPERIENCIA DE LA VIDA EN LAS CIUDADES

- Por Stanley MILGRAM
- Del Libro "Readings on Psychology".
- Traducido por el Teniente Coronel de Infantería DEM. D. Francisco PLANELLS BONED.



Mayo, 1981

BOLETIN DE INFORMACION nº 145-X

Es obvio que las ciudades ejercen un gran atractivo a causa de su variedad, de la plenitud de acontecimientos que en ella se desarrollan, de las posibilidades de elección que existen y por el estímulo de un ambiente intenso en el que muchos individuos encuentran una perspectiva deseable para vivir sus vidas. Es donde los contactos directos entre personas son importantes, las ciudades ofrecen posibilidades sin posible paralelismo. Por la Asociación del Plan Regional ha sido calculado (1969) que en el Condado de Nassau, suburbio de la ciudad de Nueva York, un individuo podía reunirse con otros 11.000 dentro de un radio de acción de 10 minutos a pie o en coche, de su oficina. En Newark, ciudad de tamaño medio, se podría reunir con más de 20.000 personas ubicadas dentro del mismo radio. Sin embargo, en el centro de Manhattan, podría reunirse plenamente con 220.000 personas. Así pues, hay un orden de incremento de magnitud en las posibilidades de comunicación que ofrece una gran ciudad. Esta es una de las bases de su atractivo y realmente de su necesidad funcional. La ciudad proporciona unas opciones que no permiten ninguna otra organización social. Pero como veremos, tiene, también, su lado negativo.

Supuesto que las ciudades son indispensables en una sociedad compleja, todavía podemos preguntarnos qué contribución psicológica pueden aportar al conocimiento de la experiencia de vivir en ellas. ¿Qué teorías son pertinentes? ¿Cómo podemos extender nuestro conocimiento sobre los aspectos psicológicos de la vida en las ciudades a través de una investigación empírica? ¿Si es posible llevar a cabo la investigación empírica qué líneas deben seguirse? En resumen, ¿por dónde comenzaremos para construir una teoría urbana y trazar las líneas de la investigación?

La observación es el punto de partida indispensable. Cualquier observador situado en las calles del centro de Manhattan vería: (i) una gran cantidad de personas, (ii) una elevada densidad de población, (iii) una gran heterogeneidad de la misma. Estos tres factores tienen que estar en la raíz de cualquier teoría sociopolítica de la vida en la ciudad, pues ellos condicionan todos los aspectos de nuestra experiencia sobre las metrópolis. Louis Wirth (1938), aunque no fué el primero en señalar estos factores es, no obstante, el sociólogo que más confió en ellos en sus análisis de la ciudad. Sin embargo, para un psicólogo, hay algo que no satisface plenamente en las variables teóricas de Wirth. Las cifras, la densidad y la heterogeneidad son hechos demográficos pero no pueden considerarse todavía datos psicológicos. Dichos datos son externos a los individuos. La Psicología necesita una idea que enlace la "experiencia" del individuo con las circunstancias demográficas de la vida urbana.

Uno de los eslabones lo proporciona el concepto de sobrecarga. Esta expresión, extraída del análisis de sistemas se refiere a la incapacidad de un sistema para procesar los "inputs" del entorno porque hay un número demasiado elevado de ellos para que el sistema pueda tratarlos, o por que los sucesivos inputs vienen tan rápidamente que el input A no puede ser procesado cuando se presenta el B. Cuando se hace presente la sobrecarga aparecen las adaptaciones. El sistema debe establecer prioridades y efectuar selecciones alternativas. Primero puede procesarse A, mientras que B es mantenido a la expectativa; o puede sacrificarse por completo un determinado input. La vida en las ciudades, como la venimos experimentando, constituye una serie continua de choques con la sobrecarga y de adaptaciones resultantes. Las características de la sobrecarga deforman la vida diaria a diferentes niveles, incidiendo en el rendimiento de los cometidos a realizar, la evolución de las normas sociales, el funcionamiento cognoscitivo y el empleo de los servicios.

Este concepto ha estado implícito en diversas teorías sobre la experiencia urbana. En 1903, George Simmel señaló que puesto que los habitantes de una ciudad entran en contacto diariamente con un gran número de personas, conservan energías psíquicas por familiarizarse con una proporción mucho más pequeña de gente que lo hacen sus contrapartes rurales y por mantener unas relaciones más superficiales incluso con estas amistades. Wirth (1938) señala, específicamente, : "La superficialidad, el anonimato y el carácter transitorio de las relaciones sociales urbanas".

Una respuesta adaptable a la sobrecarga es, por tanto, la asignación de menos tiempo a cada input. Un segundo mecanismo de adaptación

es prescindir de los inputs de baja prioridad. Los principios de la selectividad se formulan de tal forma que esa inversión de tiempo y energía sea reservada a unos inputs cuidadosamente definidos (el hombre de la ciudad menosprecia al borracho que se encuentra en la calle ya que, no hace sino navegar por entre la muchedumbre). Tercero, en ciertas transacciones sociales han sido trazados nuevos límites, de manera que el sistema sobrecargado pueda traspasar la carga a la otra parte del cambio; así sucedió en otros tiempos con los acosados conductores de autobuses de la ciudad de Nueva York que tenían que dar cambio a los usuarios, pero en la actualidad esta responsabilidad ha sido transferida al cliente, quien debe tener preparado el importe exacto del billete. Cuarto, la recepción es bloqueada antes de su entrada en el sistema; los habitantes de las ciudades utilizan de forma creciente, número de teléfono que no figuran en las guías telefónicas para evitar con ello que otras personas les llamen y un pequeño número de personas pero de día en día, cada vez mayor, recurre a mantener el teléfono descolgado para impedir las llamadas del exterior. Más astutamente, el habitante de las ciudades bloquea los inputs asumiendo un aspecto poco amistoso que desanima a otras personas a iniciar contactos con él. Adicionalmente, los medios de cribados social se interponen entre el individuo y los inputs del entorno (en una ciudad de 5.000 habitantes cualquiera puede entrar a charlar con el alcalde, pero los medios de cribado orgánico de una metrópolis desvían los inputs hacia otros destinos). Quinto, la intensidad de los inputs viene disminuida por los medios de filtrado, de manera que solamente se consienten las formas débiles y relativamente superficiales de relación con terceras personas. Sexto, se han creado instituciones especializadas para absorber inputs que de otra forma agobiarían al individuo (los departamentos de bienestar manejan las necesidades financieras de un millón de individuos de la Ciudad de Nueva York, quienes, de otra forma, crearían un ejército de mendigos que molestarían continuamente a los peatones). La interposición de instituciones entre el individuo y el mundo social, una de las características de las sociedades modernas y más notablemente de las grandes metrópolis, tiene su lado negativo. Priva al individuo del sentido del contacto directo y de la espontánea integración en la vida que le rodea. Protege y aparta simultáneamente, al individuo de su entorno social.

Muchos de estos mecanismos de adaptación se aplican no sólo a los individuos, sino también a los sistemas institucionales, como ha demostrado muy brillantemente Meier (1962) en relación con las bibliotecas y la Bolsa.

En resumen, el comportamiento observado en el hombre de la ciudad, en una amplia variedad de situaciones, parece estar determinado, en

gran medida por una diversidad de adaptaciones a la sobrecarga. Ahora, se tratarán diversas consecuencias específicas de la respuesta a la sobrecarga que servirían para señalar las diferencias en el tono entre las grandes ciudades y pequeñas.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL.

El principal punto de interés para una psicología social de la ciudad es que la implicación social y moral con los individuos se ve necesariamente restringida. Esta es una función directa y necesaria del exceso de input sobre la capacidad para procesarlo. Esta restricción de las implicaciones recorre un amplio espectro que va desde la negativa a verse implicado en las necesidades de otra persona, aún cuando ésta necesite desesperadamente ayuda, hasta la repulsa a hacer favores y a la simple negativa a hacer cumplidos (tales como ofrecer el asiento a una señora, o decir "lo siento" al producirse un encontronazo con un peatón).

En cualquier intercambio se hace preciso abandonar cada vez más detalles, a medida que aumenta el número total de unidades a procesar y desborda a un instrumento que tiene una limitada capacidad de procesamiento.

La adaptación definitiva a un entorno social sobrecargado es despreocuparse totalmente de las necesidades, intereses y peticiones de aquéllos a quienes uno no define como importantes para la satisfacción de las necesidades personales, y desarrollar medios de percepción muy eficientes para determinar si un individuo "cae" en la categoría de amigo o en la de extraño. La disparidad en el tratamiento de amigos y extraños debe ser mayor en las ciudades que en los pueblos; la concesión de tiempo y la buena disposición para verse comprometido con aquéllos que no tienen ningún derecho sobre el tiempo de uno, es probable que sean menores en las ciudades que en los pueblos.

### Intervención de los mirones en las crisis.

Las deficiencias más sorprendentes de responsabilidad social en las ciudades se producen en las situaciones de crisis, tales como, el asesinato de Genovese en el Barrio de Queens. En el año 1964, cuando Cathe-

rine Genovese regresaba a su casa después de realizar un trabajo nocturno y a primeras horas de la mañana de un día de abril fue apuñalada repetidamente y durante un buen rato. Treinta y ocho residentes de un respetable vecindario admitieron haber sido espectadores de, al menos, una parte del ataque, pero ninguno de ellos fue en su ayuda o llamó a la policía hasta que ella estuvo muerta. Milgram y Hollander en su artículo de "The Nation" (1964) analizaron el hecho con estas palabras:

"Las amistades y asociaciones urbanas no se forman primordialmente sobre la base de la proximidad física. Una persona con numerosos amigos íntimos en diferentes lugares de la ciudad puede que no conozca al ocupante del apartamento contiguo. Esto nos significa que el habitante de una ciudad tenga menos amigos que el de un pueblo o que conozca menos personas que puedan ir en su ayuda; significa, sin embargo, que sus aliados no están permanentemente a mano. La Srta. Genovese pidió inmediata ayuda a los que estaban físicamente presentes. No hay ninguna evidencia de que la ciudad privara a la Srta. Genovese de asociaciones humanas, pero los amigos que pudieron haber acudido en su ayuda estaban a varias millas del lugar donde se produjo la tragedia.

Más aún, se sabe que sus gritos pidiendo socorro no iban dirigidos a ninguna persona concreta; eran indeterminados. Pero solamente los individuos pueden actuar y como los gritos no estaban específicamente dirigidos, ninguna persona concreta sintió una responsabilidad especial. El crimen y la falta de respuesta de la comunidad nos parecen totalmente absurdos. A aquella hora, puede parecer igualmente absurdo a los residentes de Kew Gardens que ninguno llamara a la policía. Pudo haberse producido una parálisis colectiva partiendo de la creencia de cada uno de los testigos de que alguien debía, seguramente haber dado este paso obvio.

Latané y Darley (1969) han dado a conocer métodos de laboratorio para el estudio de la intervención de los mirones y han establecido, de forma experimental, el siguiente principio: "cuanto mayor es el número de mirones, menor es la probabilidad de que alguno de ellos intervenga en una emergencia". Gaertner y Bickman (1968) de la Universidad del Estado de Nueva York han ampliado los estudios sobre los mirones a un examen de la ayuda a través de los perfiles étnicos. Personas de color negro y blanco, con acentos claramente identificables, hicieron llamadas a extraños (en las que el llamador simuló un error en el disco del teléfono) dándoles una versión plausi

ble de haberse quedado desamparados en una lejana autopista y no tener monedas de 10 centavos USA y pidiendo ayuda para que llamaran a un garage. Los experimentadores descubrieron que los llamadores blancos habían tenido una mucho mejor fortuna para conseguir ayuda que los negros. Esto sugiere que la pertenencia étnica puede ser muy bien otro medio para hacer frente a la sobrecarga. El habitante de una ciudad puede reducir las demandas excesivas y cribar la heterogeneidad urbana respondiendo a lo largo de líneas étnicas; la sobrecarga se hace más manejable al limitar la esfera de la simpatía".

En cualquier caracterización cuantitativa del contexto social de la vida en la ciudad, un paso necesario es la aplicación de métodos experimentales similares a los correspondientes a situaciones de campo en las grandes ciudades y en los pueblos pequeños. Los teóricos argumentan que la indiferencia mostrada en el caso Genovese no se contraría en una ciudad pequeña, pero en ausencia de una evidencia experimental sólida el tema sigue siendo una cuestión abierta.

Es algo más que una razonable insensibilidad lo que impide a los mirones el participar en los altercados entre la gente. Una regla de la vida urbana es el respeto al retiro emocional y social de la gente, quizá por que el aislamiento físico es muy difícil de conseguir. Y en aquellas situaciones en las cuales los "standards" son heterogéneos, es aún mucho más difícil saber si el asumir un papel activo es una intervención injustificable o es una respuesta adecuada a una situación crítica. Si un matrimonio está riñendo en público ¿en qué momento debe intervenir un mirón?. Por otra parte, la heterogeneidad de la ciudad produce substancialmente una mayor tolerancia en relación con el comportamiento, vestido, y códigos éticos que el que generalmente se encuentra en un pueblo pequeño, pero esta diversidad también estimula a la gente a negar ayuda por miedo a disputar con los participantes o a cruzar una línea inadecuada y difícil de definir.

Más aún, la frecuencia corriente de peticiones en la ciudad da origen a normas de no intervención. Hay limitaciones prácticas al impulso samaritano en una gran ciudad. Si un ciudadano atendiera a cada una de las personas necesitadas, si fuera sensible a todos los impulsos altruistas que se evocan en la ciudad y actuara según ellos, apenas podría mantener sus asuntos en orden.

## Buena voluntad para confiar en los extraños y ayudarles.

A continuación pasamos de las situaciones críticas a unos ejemplos menos urgentes de responsabilidad social. Pues no es solamente en situaciones de dramática necesidad sino en las ordinarias en las que la buena voluntad de cada día para ayudar al habitante de la ciudad es deficiente con respecto a la que tiene su primo ubicado en un pueblo pequeño.

Debe utilizarse el método comparativo en cualquier examen empírico relativo a esta cuestión. Una situación corriente tiene su representación en un ambiente urbano y en el de una pequeña ciudad -una situación en la que un sujeto puede responder tanto a la prestación de ayuda como a su negativa. Se comparan las respuestas de la ciudad grande con las de la pequeña.

TABLA I

Porcentaje de entradas logradas por los encuestadores en la ciudad y en los pueblos en las visitas a sus moradores. (Ver Texto).

Experimentador	Entradas logradas %	
	Ciudad (a)	Pueblo pequeño (b)
Varón:		
nº 1.....	16	40
nº 2.....	12	60
Mujer:		
nº 3.....	40	87
nº 4.....	40	100

(a). - Número de peticiones para entrar 100.

(b). - Número de peticiones para entrar 60.

Un factor a tener en cuenta en el significado de la escasa voluntad de ayudar a los extraños puede ser muy bien, su elevado sentido de vulnerabilidad física (y emocional), un sentimiento que está apoyado por las estadísticas urbanas del crimen. Una prueba clave para distinguir entre el comportamiento en un ciudad y en un pueblo es, por tanto, determinar la for



ma en que los habitantes de la ciudad se comparan con los del pueblo al ofrecer una ayuda que aumenta su vulnerabilidad personal y requiere alguna confianza en los extraños. Altman, Levine, Nadien y Villena (1969) de la Universidad de la Ciudad de Nueva York proyectaron un estudio para poder comparar los comportamientos de los habitantes de una ciudad y los de un pueblo en relación a este tema. El criterio usado en este estudio era la buena voluntad de los padres de familia para permitir a extraños la entrada en sus casas para utilizar el teléfono. Los encuestadores llamaron a las puertas y explicaron que habían equivocado la dirección de un amigo que vivía cerca y solicitaban emplear el teléfono. Dichos encuestadores (dos varones y dos mujeres) hicieron 100 peticiones para entrar en casas de la ciudad y 60 en las de los pueblos pequeños. Los resultados en las viviendas de clase media ubicadas en Manhattan fueron comparados con los datos correspondientes a pueblos pequeños (Stony Point, Spring Valley, Ramapo, Nyack, New City y West Clarkstown) en el Condado de Rockland, de las afueras de la Ciudad de Nueva York. Como puede verse en la Tabla I, en todos los casos hubo un agudo incremento en la proporción de autorizaciones de entrada conseguidas por un experimentador cuando pasó de la gran ciudad a un pueblo. En el caso más extremo el experimentador multiplicó por cinco las probabilidades de entrada en las casas de los pueblos en relación a las que había conseguido en Manhattan. Aunque las encuestadoras femeninas tuvieron un éxito notablemente mayor tanto en las ciudades como en los pueblos, respecto a los hombres, cada uno de los cuatro estudiantes consiguió por lo menos el doble de entradas en los núcleos pequeños que en las ciudades. Esto sugiere que la diferencia ciudad-pueblo domina incluso el previsible mayor miedo a extraños del sexo masculino que a las mujeres.

El nivel más bajo de ayuda ofrecido por los moradores de las ciudades parece debido, en parte, al reconocimiento de los peligros de vivir en Manhattan, más que a indiferencia o frialdad. Es significativo que el 75% de todos los encuestados recibieron y contestaron a los peticionarios a través de las puertas cerradas y observándoles a través de las mirillas; en los pueblos, por contraste, cerca del 75% de los encuestados abrieron la puerta.

El apoyo de los resultados cuantitativos obtenidos por los encuestadores se dio su observación general de que los habitantes de los pueblos eran notablemente más amistosos y menos desconfiados que los de las ciudades. Al intentar explicar las razones por un mayor sentido de vulnerabilidad psicológica que sienten los habitantes de la ciudad, por encima y más allá de las diferencias estadísticas del crimen, Villena (Altman, y otros, 1969) señala que, si se comete un crimen en un pueblo, un residente en otro

pueblo vecino puede no percibir dicho crimen como algo importante a nivel personal, aunque la distancia geográfica pueda ser pequeña, mientras que una acción criminal cometida en cualquier parte de una ciudad, aunque esté situada a varias millas del lugar en que habita un morador de la misma, se localiza verbalmente dentro de la propia ciudad; así pues Villena dice: "el habitante de una ciudad posee un espacio vulnerable mayor".

### Cortesías.

Aún al nivel más superficial de implicación -el ejercicio diario de formas de cortesía- los habitantes de ciudades son muy deficientes. La gente tropieza unos con otros y a menudo ni siquiera se disculpa. Las personas tiran los paquetes de otras y en no pocas ocasiones, siguen su camino con una áspera exclamación en vez de hacer un ofrecimiento de ayuda. Tal conducta, que muchos de los visitantes de las grandes urbes encuentran desagradable, es menos corriente en las comunidades más pequeñas en las cuales es más probable que se observen los modales tradicionales.

En algunos casos, no es simplemente que en las ciudades sea violada la cortesía tradicional; sino, más bien, que las ciudades desarrollan unos nuevos patrones de comportamiento, en el sentido de no complicarse. Estas normas están tan bien definidas y constituyen una parte tan profunda de la vida de la ciudad que constituyen patrones que las personas no se atreven a violar. Actualmente, los hombres se ven en un aprieto al tener que renunciar a su asiento en el metro para cederlo a una anciana; musitarán entre dientes "de cualquier forma, ya iba a apearme", en vez de hacer el ofrecimiento con un gesto cortés y sincero. Estas normas se desarrollan porque cada uno piensa que en situaciones con una alta densidad de población, la gente no puede implicarse en los asuntos de los demás, pues de hacerlo se crearían condiciones de continua distracción que frustrarían sus actividades principales.

Al discutir los efectos de sobrecarga, no se quiere decir que en cada instante el habitante de la ciudad esté bombardeado por un número de inputs no manejables, y que sus respuestas vengan determinadas por un exceso de inputs en un instante dado. Más bien, la adaptación tiene lugar en forma de evolución gradual de las normas de comportamiento. Estas se desarrollan como respuesta a frecuentes y discretas experiencias de sobrecarga; persisten y se convierten en modos generalizados de respuesta.

## La sobrecarga en las capacidades cognoscitivas: anonimato.

Que las personas responden a aquellos que conocen de forma diferente a como lo hacen respecto a los desconocidos es una verdad incontestable. Un espectador ansioso se colocará agresivamente delante de alguien en una larga cola para el cine, con el fin de ganar tiempo, solo si ese alguien es un amigo. Luego se comportará de un modo típido. Un hombre que se ve implicado en un accidente de automovil ocasionado por otro conductor sale de su vehículo gritando furiosamente, luego modera su comportamiento al descubrir que es un amigo el que conduce el otro coche. El habitante de una ciudad, cuando circula por las calles de la misma se halla en un estado de permanente anonimato frente a los otros peatones.

El anonimato forma parte de un espectro continuo que varía desde un total anonimato hasta un pleno conocimiento, y puede muy bien ocurrir que la medición de los grados precisos de anonimato en las ciudades y en los pueblos ayude a explicar importantes distinciones entre la calidad de vida en unas y en otros. Las condiciones de pleno conocimiento, por ejemplo, ofrecen seguridad y familiaridad, pero también pueden ser sofocantes por hallarse el individuo atrapado en una tela de araña de relaciones. Las condiciones de completo anonimato, por el contrario proporcionan libertad frente a los lazos sociales rutinarios, pero también pueden crear sentimientos de alineación y de aislamiento.

Se puede investigar empíricamente la proporción de actividades en las cuales el habitante de una ciudad o el de un pueblo son conocidos por determinadas horas de su vida cotidiana, y la proporción de actividades en el curso de las cuales se relacionan con individuos que le conocen a él. En su trabajo, por ejemplo, el habitante de una ciudad puede ser conocido por tanta gente como su contraparte rural. Sin embargo, cuando el primero no está desarrollando su rol ocupacional, por ejemplo, cuando se pasea meramente por la ciudad es indudablemente más anónimo que su contraparte rural.

Ya se han iniciado trabajos empíricos limitados en relación con el anonimato. Zimbardo (1969) ha efectuado experimentos sobre si el anonimato e impersonalidad sociales de la gran ciudad estimulan o no un vandalismo mayor que los pueblos pequeños. Para ello dispuso que un automovil fuera abandonado durante 64 horas cerca del Campus de la Universidad de Nueva York, en el Brons y como contrapartida que otro fuera abandonado durante el mismo número de horas cerca de la Universidad de Stanford en Palo Alto. Las placas de matricula de ambos coches fueron retiradas y las

capotas quedaron abiertas, para proporcionar "sugestiones liberadoras" a los vándalos en potencia. El coche abandonado en Nueva York fue despojado de todas sus partes movibles en las primeras 24 horas y al final del tercer día solamente quedaba de él un buen pedazo de chatarra. Sorprendentemente, sin embargo, la mayor parte de la destrucción tuvo lugar durante las horas diurnas, normalmente a la vista de observadores y los que dirigían el acto vandálico eran blancos, adultos e iban bien vestidos. El coche de Palo Alto no fue tocado en absoluto.

Zimbardo atribuye la diferencia de tratamiento dado a los dos coches al "sentimiento adquirido de anonimato social proporcionado por la vida de una ciudad como Nueva York" y apoya sus conclusiones con diversas anécdotas que ilustran el inusitado y desenfrenado vandalismo en la ciudad. En cualquier estudio comparativo de los efectos del anonimato en una ciudad y en un pueblo debe haber, sin embargo, un control satisfactorio para tener en cuenta algunos factores de confusión; tales como son, el gran número de adictos a las drogas en una ciudad como Nueva York; la mayor proporción de habitantes de barrios pobres de la ciudad, etc.

Otra dirección seguida en el estudio empírico es la investigación de los beneficiosos efectos del anonimato. La impersonalidad de la vida en las ciudades engendra su propia tolerancia para las vidas privadas de los individuos que viven en ellas. La individualidad e incluso la excentricidad, es de suponer, pueden florecer más fácilmente en una metrópolis que en un pueblo pequeño. Las personas marginadas pueden encontrar más facilidades para encauzar una vida confortable en la ciudad, libres del constante escudriñamiento de los vecinos.

¿En qué medida puede demostrarse empíricamente esta su-  
puesta diferencia entre la ciudad y el pueblo?. Judith Waters (1969) de la Universidad de la Ciudad de Nueva York formuló la hipótesis de que sería más probable que los homosexuales declarados fueran aceptados como inquilinos en una gran ciudad que en los pueblos pequeños, y envió cartas de homosexuales y de individuos normales a diferentes agentes de la propiedad inmobiliaria esparcidos a lo largo y ancho del país. Los resultados obtenidos de su estudio no fueron concluyentes. Pero debería continuarse esta idea general de examinar los beneficios protectores que la vida en una gran ciudad ofrece a los marginados.

## La relación entre comportamiento y rol en las ciudades y en los pueblos.

Otros productos de la sobrecarga urbana es el ajuste en los roles efectuados por los habitantes de las ciudades en las interacciones diarias. Como Wirth (1938) ha dicho:

"Los habitantes de las ciudades se encuentran entre sí en los roles o funciones altamente segmentarias. . . . son menos dependientes de de terminadas personas y su dependencia de otras se limita a aspectos altamente fraccionados del círculo de actividades del otro".

Esta tendencia es particularmente perceptible en las transacciones entre clientes e individuos que ofrecen sus servicios profesionales o sus ventas. El propietario de un almacén situado en el campo tiene tiempo sobrado para ser un buen conocedor de una docena, más o menos, de sus clientes diarios, pero la cajera de unos grandes almacenes, que tiene que atender a cientos de clientes al día escasamente tiene tiempo para echar los cupones de ahorro en la bolsa de la compra de un cliente antes de que el siguiente parroquiano le presente su montón de compras.

Meier, en un estimulante análisis de la ciudad (1962) analiza las diversas adaptaciones que un sistema puede efectuar cuando se enfrenta con unos inputs que excedan su capacidad para procesarlos. Meier argumenta que, según el principio de competencia por recursos escasos, el alcance y el tiempo de la transacción se reduce a medida que el volumen de clientes y el movimiento diario aumenta. Esto, de hecho, es lo que quiere decirse al hablar de la "brusca" calidad de vida en la ciudad. En las ciudades se han desarrollado nuevos standars relativos a los niveles de servicios que son apropiados en las transacciones de negocios.

McKenna y Morgenthau (1969), en un Seminario desarrollado en la Universidad de la Ciudad de Nueva York, proyectaron un estudio (i) para comparar la buena voluntad de los habitantes de una ciudad y los de un pueblo pequeño para hacer favores a extraños, que obligaran al empleo de una pequeña cantidad de tiempo y ligeros inconvenientes pero ninguna vulnerabilidad personal, y (ii) para determinar si cada vez más compartimenta-das relaciones transitorias de la ciudad harían a las vendedoras urbanas menos idóneas que las de los pueblos pequeños, en relación a los extraños en la ejecución de tareas no relacionadas con sus funciones habituales.

Para demostrar las diferencias entre los habitantes de la ciudad y los de un pueblo pequeño, se ideó un sencillo experimento en el cual

las personas ubicadas en ambos marcos fueron requeridas (por teléfono) para que realizaran favores cada vez más onerosos para unos extraños anónimos.

En las ciudades (Chicago, Nueva York y Filadelfia) la mitad de las llamadas se hicieron a amas de casa y la otra mitad a vendedoras de tiendas de prendas femeninas; los mismos porcentajes se aplicaron a los 37 pueblos pequeños en los que se realizó el estudio, los cuales estaban ubicados en los mismos Estados que las ciudades. Cada encargada del experimento se presentaba como si fuera un interlocutor a larga distancia que había sido conectado erróneamente por el operador de la central con la persona que respondía a la llamada. El experimentador iniciaba la conversación solicitando una sencilla información sobre el estado del tiempo con la finalidad de realizar un viaje al lugar. Seguidamente, el experimentador se excusaba con cualquier pretexto (solicitando al interlocutor que siguiera con el teléfono descolgado) colocaba el teléfono en el suelo durante casi un minuto y luego lo recogía y pedía al corresponsal que le proporcionara el teléfono de un hotel o motel situado en las inmediaciones del lugar, en el que el interlocutor pudiera alojarse en su proxima visita.

A los sujetos llamados se les asignaba una puntuación en base a lo útiles que habían sido. McKenna resume los resultados obtenidos de la siguiente manera:

"La gente de la ciudad, tanto si está empeñada en una tarea específica como si no lo está, es menos útil e informativa que la gente de los pueblos pequeños; . . . . Las personas que permanecen en sus casas, independientemente de donde vivan son menos útiles que las que trabajan en tiendas".

Sin embargo, el nivel absoluto de cooperatividad de los sujetos urbanos resultó bastante alto y no concuerda con el estereotipo que se da al que vive en una ciudad, de retraído, concentrado en sí mismo y reacio a prestar ayuda a los extraños. Las diferencias cuantitativas obtenidas por McKenna y Morgenthau son menos importantes de lo que pudiera haberse esperado. Esto resalta de nuevo la necesidad de una extensa investigación científica sobre las diferencias urbano-rurales, deducidas de los pocos estudios presentados en este trabajo. A este respecto, tenemos una evidencia objetiva muy limitada de las diferencias en la calidad de los encuentros sociales desarrollados en la ciudad y en los pueblos pequeños.

Pero se necesita orientar a la investigación unificando los conceptos teóricos. Como se ha intentado demostrar, el concepto de sobre

carga ayuda a explicar una amplia variedad de contrastes entre el comporta<sup>u</sup>miento en la ciudad y en los pueblos: (i) las diferencias en el señalamiento del rol (la tendencia de los moradores de ciudad a tratarse entre sí, en términos funcionales altamente segmentados, y del personal de ventas urbano a dedicar un tiempo y atención limitados a sus parroquianos); (ii) la evolución de las normas urbanas muy diferentes de los valores tradicionales de los pueblos (tales como, la aceptación de la no implicación, la impersonalidad y el retraimiento de la vida urbana); (iii) la adaptación del proceso cognoscitivo del habitante de la ciudad (su incapacidad para identificar a la mayoría de las personas que ve diariamente, el cribado que hace de los estímulos sensoriales, el desarrollo de actitudes de repugnancia hacia los comportamientos raros o grotescos y su selectividad en las respuestas a las demandas humanas; (IV) la competencia por las escasas facilidades o servicios de la ciudad (apreturas en el metro; la pugna por conseguir un taxi; los atascos en el tráfico; las colas para esperar servicios, etc. . . ). Se sugiere que los contrastes entre los comportamientos entre la ciudad y el campo reflejan, probablemente, las respuestas de personas muy similares ante situaciones muy diversas, más que una diferencia intrínseca entre la personalidad de los habitantes de la ciudad y del campo. La ciudad constituye una situación ante la cual los individuos responden para adaptarse a ella.

-----