



1. HISTORIA DEL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

1908 - William McDougall: “Manual introductorio de Psicología Social”. Examinaba el impacto de las variables sociales en el comportamiento. Una de esas variables era la **conducta prosocial**.

McDougall pensaba que el comportamiento prosocial derivaba del instinto parental, pero al ser algo no observable no tuvo demasiado peso en la época.

1964: Asesinato de Kitty Genovese: Momento en el que se dispara el interés por la conducta de ayuda.

¿Quién fue esta mujer? Neoyorkina que murió asesinada en la puerta de su apartamento y a pesar de que pidió ayuda, ninguno de los vecinos (38 testigos en total) llamó a la policía hasta pasados 30 minutos. Obviamente ella murió.

Latané y Darley : Efecto del espectador. Su principal objetivo era determinar cuándo las personas ayudaban y cuándo no lo hacían.

2. CONCEPTOS BÁSICOS: CONDUCTA PROSOCIAL, CONDUCTA DE AYUDA, ALTRUISMO Y COOPERACIÓN.

Conducta prosocial: Es más general. Se refiere a todos los comportamientos que benefician a los demás, gracias a los cuales la sociedad funciona mejor: **Reciclar la basura**.

Conducta de ayuda: Es más específica. Acción que beneficia o mejora el bienestar de una o varias personas en particular: **Ayudar a alguien que se ha caído**.

Altruismo: Es más concreto. La motivación de la persona que realiza la ayuda se caracteriza por el énfasis en las necesidades del otro. Proporciona beneficios a otro sin la expectativa de recibir nada a cambio.

Cooperación: Incluye a dos o más personas que trabajan conjuntamente hacia una meta común que beneficiará a ambos.

3. TRES NIVELES DE ANÁLISIS EN EL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA, LA CONDUCTA PROSOCIAL Y EL ALTRUISMO

Los orígenes de las tendencias prosociales en las personas

Las teorías de la evolución

El altruismo se define desde 3 mecanismos:

1. Selección por parentesco: Lo realmente importante para la supervivencia de una especie es el éxito en la transmisión de los genes a la generación siguiente. **Los padres ayudan a sus hijos**, es lo que se conoce como *eficacia biológica inclusiva*.



Sin embargo este enfoque ha tenido críticas, principalmente por la *norma de responsabilidad social* (ayudamos a los que dependen de nuestra ayuda)

2. Altruismo recíproco: (Trivers 1971). Un individuo puede tomar la decisión de ayudar a otro o no hacerlo según la previsión de que el otro le devuelva la ayuda a él o a sus parientes en el futuro. Este mecanismo se rige por la *norma de reciprocidad*.

3. Selección de grupo: Cuando dos grupos compiten entre sí, aquel que tenga más personas dispuestas a sacrificarse por su grupo, o a cooperar entre sí, será capaz de quedar por encima de un grupo en el que predominen las personas egoístas

Bases biológicas y genéticas de la conducta prosocial

Aquí es importante el concepto de empatía.

La empatía es la capacidad de experimentar las mismas emociones que otra persona a la que se está observando. La empatía antecede a muchas conductas prosociales.

Preston y Waal: "Modelo de percepción-acción": Intenta explicar la empatía desde el punto de vista de la neuroanatomía. Si una persona presta atención al estado emocional de otra, se activa en su cerebro una representación de dicho estado emocional que genera una respuesta asociada a él.

Sin embargo no se ha identificado una zona concreta del cerebro donde esté localizada la empatía. Lo que sí que se ha detectado es un grupo de neuronas con la capacidad de descargar impulsos llamadas **neuronas espejo**. Forman parte de un sistema de percepción-acción, de modo que la observación de movimientos de la mano o cualquier otro miembro, activa en el observador las mismas regiones de la corteza motora que si él mismo estuviera realizando esos movimientos.

Cuadro 8.2: Desarrollo de la conducta de ayuda durante la vida del individuo: En la conducta prosocial en general intervienen 3 procesos:

- Maduración socio-cognitiva
- Socialización
- Aprendizaje a través de la interacción con iguales

Aunque nacemos con una predisposición a sentir empatía hacia los demás, esa tendencia no se traduce en conducta altruista de forma automática, sino que son necesarios procesos madurativos y experiencia.

La conducta de ayuda interpersonal

¿Porqué ayudamos a los demás?

3 mecanismos explicativos:

- Aprendizaje
- Valores morales sociales y personales
- Activación/emoción



CAPÍTULO 8: CONDUCTA DE AYUDA

1. Aprendizaje: Las personas aprenden a ayudar por los principios del **refuerzo** y el **modelado**.
-Refuerzo: Aprenderemos a ayudar si somos recompensados por ello.
-Modelado: Los programas de TV fomentan la conducta de ayuda a través de los modelos que se comportan prosocialmente.

2. Valores morales sociales y personales: Normas como la responsabilidad social, la reciprocidad, etc. Existen normas que tenemos interiorizadas y que nos indican cuándo tenemos que ayudar a una persona. Los factores sociales son más importantes que los biológicos para explicar el comportamiento prosocial.

Schwartz (1977) – Diferencia entre normas sociales y personales. Las personas construyen las normas para situaciones específicas. Desarrolló junto a su amigo Howard el **modelo procesual de altruismo** en 5 pasos:

1. Atención: La persona se da cuenta de que alguien necesita ayuda.
2. Motivación: El individuo siente el deber de ayudar
3. Evaluación: Comparación de los costes y beneficios de ayudar
4. Defensa: Evaluación de qué sucedería si no toma la decisión de ayudar
5. Conducta: Es el resultado de la decisión final. Se puede producir un efecto boomerang, según el cual, personas con gran probabilidad de comportamiento altruista no ayudarán si piensan que intentan aprovecharse de ellos.

También son importantes las normas de justicia social , como por ejemplo la de equidad.

Equidad: Dos personas que hacen una misma contribución deberían tener una misma recompensa.

Las normas de reciprocidad y justicia social parecen comunes a todas las sociedades, en cambio la norma de responsabilidad social (**ayudar a quienes dependen de nuestra ayuda**) no es universal. En las culturas colectivistas, las personas tienen mucho más interiorizadas las normas del propio grupo, en cambio las culturas individualistas cumplen esas normas por la presión de deseabilidad social.

3. Activación y emoción: Tiene que ver con la importancia de los aspectos emocionales en el comportamiento de ayuda. Las personas se activan ante el malestar de los demás. Esto tiene dos perspectivas:

- a) La persona ayuda para reducir su propio malestar – **motivación egoísta** (Robert Cialdini)
- b) La persona ayuda porque se pone en el lugar del otro – **motivación altruista** (Daniel Batson)

Perspectiva de la motivación egoísta

“Alivio del estado negativo”: Las personas ayudan para obtener un premio, evitar un castigo o librarse de un estado emocional negativo. La motivación por la cual ayudamos es egoísta y además no existe relación entre la conducta de ayuda y la motivación empática.

Perspectiva de la motivación altruista

Empatía: Es a capacidad que consiste en inferir los pensamientos y sentimientos de los otros, lo cual genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Hay 2 tipos de empatía:



CAPÍTULO 8: CONDUCTA DE AYUDA

- **Cognitiva:** Se refiere a tomar la perspectiva de otra persona, ponerse en su lugar.
- **Emocional (también conocida como simpatía):** Tiene 2 variantes
 - Empatía paralela: Consiste en experimentar las mismas respuestas emocionales que experimenta la otra persona.
 - Empatía reactiva: Reaccionar emocionalmente ante las experiencias que esa otra persona está viviendo.

Cuadro 8.3. La empatía produce efectos positivos cuando se utiliza en un contexto interpersonal. Esto simplemente leerlo. Describen ejemplos en los cuales la opinión hacia determinados grupos (personas con SIDA, vagabundos, etc) mejoraba tras la realización de un ejercicio de inducción de empatía.

Cuadro 8.4. La empatía produce efectos positivos cuando se aplica en un contexto intergrupar. El efecto positivo de la empatía en un contexto intergrupar se debe a que podría reducir las diferencias intergrupales y la ansiedad de los miembros de cada grupo ante una posible situación de interacción.

La empatía se puede entrenar a través de ejercicios de “**role-playing**” mediante instrucciones para ponerse en el lugar de otra persona. Los resultados muestran que se ayuda más a otras personas cuando se han recibido instrucciones para empatizar con ellas.

Resumiendo: En las razones de porqué la gente ayuda a otros se combinan factores de tipo emocional y cognitivo que están muy relacionados entre sí.

¿Quién es más probable que ayude a otros?

Esta pregunta se refiere a quién ayuda más entre hombres y mujeres. Diversos estudios muestran que las mujeres son más empáticas que los hombres, sin embargo en las medidas fisiológicas y no verbales no se han encontrado diferencias de género. Depende del **tipo de ayuda** y del **rol social**.

Tipo de ayuda: Se asume que en situaciones peligrosas los hombres ayudan más.

Rol social: Una mujer policia, bombero o médico a pesar de enfrentarse a situaciones peligrosas no debería haber diferencias en su tendencia a ayudar con respecto a un hombre.

Sobre si se ayuda igual en todas las culturas, también existen diferencias culturales en este tipo de comportamiento.

Cuadro 8.5 El papel de la cultura y el ambiente en la conducta de ayuda: A mayor densidad de población se presta menos ayuda a un desconocido. Sin embargo también hay otros factores en juego, ya que en ciudades muy pobladas como Calcuta por ejemplo, presenta altas puntuaciones en conducta de ayuda. La conclusión es que no podemos suponer que una variable aislada (clima, densidad de población, etc) pueda ser determinante en nuestra conducta de ayuda ya que la explicación es **multicausal**.

Personas pertenecientes a países con buenas condiciones económicas, sanitarias y educativas se caracterizan por prestar poca ayuda a un desconocido . Por el contrario, personas con escasos ingresos económicos y que además viven en climas desagradables, se caracterizan por un comportamiento más cooperativo. Según esto, las sociedades colectivistas al ser más



CAPÍTULO 8: CONDUCTA DE AYUDA

pobres ayudaran más que las individualistas. Una posible explicación es que los colectivistas establecen diferencias más marcadas entre el endogrupo y el exogrupo que los individualistas y como consecuencia pueden cooperar más con miembros de su endogrupo, pero suelen ser más competitivos y distantes con las personas desconocidas. En cambio, los individualistas en caso de prestar ayuda, no tienen en cuenta la pertenencia grupal del que la necesita.

Sin embargo también ocurre algo curioso: Las culturas colectivistas latinas enfatizan la simpatía y esto hace que a pesar de ser colectivistas tiendan a ayudar más a desconocidos que las culturas individualistas (**esto es un poco lo contrario a lo explicado en el párrafo anterior**)

Conclusión: A través de la conducta de ayuda vemos cómo los valores culturales, las variables socioeconómicas y el ambiente se entrelazan entre sí.

¿A quién es más probable que ayudemos?

- **A quienes encontramos atractivos o nos gustan**
- **A quienes encontramos semejantes a nosotros:** Muy relacionada con la atracción interpersonal. Se tiende a ayudar más a un extraño pero que es del propio país. También el concepto de **atribución defensiva** hace que ayudemos a alguien que se parezca a nosotros porque pensamos que su situación también nos podría ocurrir a nosotros. Para contrarrestar la atribución defensiva podemos culparla de lo que le sucede, esto se conoce como **atribución de responsabilidad a la víctima**. Al hacerle responsable de lo que le sucede nos distanciamos de esa persona y justificamos nuestra falta de solidaridad-

Diversos estudios han demostrado que solemos ayudar más a una persona cuando creemos ser los únicos testigos de su problema. Si pensamos que hay más testigos no ayudamos porque creemos que otra persona ayudará. Esto se conoce como **difusión de responsabilidad**. Cuando hay más personas, no ayudar a una víctima puede justificarse porque hay otros que pueden hacerlo en lugar de por racismo, con lo que las normas personales y la propia imagen como persona no racista quedan a salvo.

- **A quienes forman parte de nuestro propio grupo:** En un experimento un cómplice con una camiseta del Liverpool simulaba tener un problema ante aficionados del Manchester (equipo rival) para ver si le ayudaban. En un primer caso no recibió ayuda. Sin embargo si se sube un nivel superior y se hacen salientes los aspectos positivos de ser un buen seguidor de un equipo de fútbol entonces sí que ayudan al considerarlo "uno de los nuestros". Por lo tanto una estrategia para conseguir que las personas estén dispuestas a ayudar a otras es resaltar identidades que sean inclusivas en lugar de exclusivas.
- **A quienes consideramos que merecen ayuda:** En estos casos se activa la norma de responsabilidad social. **Es más probable que en el metro ayudemos a una persona que parece enferma que a otra que parece drogada**. Todo esto también está relacionado con la teoría de la atribución, (**tema 4**), es más probable que ayudemos a alguien si consideramos que si situación se ha producido por circunstancias externas a él.

¿Cuándo ayudamos?

Modelo de decisión sobre la intervención en emergencias (Latané y Darley). Este modelo surgió tras el incidente de Kitty Genovese. Según los autores, en este caso los vecinos podrían haber pensado que alguien había llamado al servicio de emergencias y por eso no llamaron ellos mismos.



Cuadro 8.6. El efecto del espectador. Este cuadro ya lo hemos visto en algún tema anterior en el cual el libro nos enviaba directamente a esta página. Es un poco lo que hemos comentado antes, cuando pensamos que hay más de una persona observando un problema es menos probable que prestemos ayuda que cuando creemos ser los únicos testigos.

Como consecuencia de los resultados del efecto del espectador, Latané y Darley elaboraron un modelo que proponía que el hecho de que una persona ayude o no depende de una serie de decisiones que se resumían en 5 pasos que incluyen:

- 1- Reconocer que algo pasa
- 2- Reconocer que la situación requiere que alguien ayude
- 3- Tomar la responsabilidad de ayudar
- 4- Considerarse capaz
- 5- Decidir cómo hacerlo

Cuadro 8.7 Los 5 pasos del modelo de decisión sobre la intervención en emergencias: Aquí se describen punto por punto los 5 pasos anteriores.

Paso 1: Reconocer que algo pasa. Lo primero de lo que ha de darse cuenta una persona es de que algo extraño está sucediendo. Si estamos pendientes de otras cosas, la falta de atención puede inhibir los actos prosociales. Experimento con distintos grupos de personas a las que se les comunicaba que tenían que ir a un determinado lugar a dar una charla, dependiendo del grupo se les decía que llegaban puntuales, que llegaban con tiempo de sobra o que llegaban tarde. A mitad de camino se encontraban con alguien que necesitaba ayuda, lógicamente los que menos ayudaron fueron los miembros del grupo a los que se les había dicho que llegaban tarde a la charla.

Paso 2: Reconocer que la situación requiere que alguien ayude. Interpretar si lo que está ocurriendo es una emergencia dependerá de cómo responden otras personas a dicha situación y de que esté claro o no que es una emergencia. La reacción de los demás nos puede afectar por dos vías:

- Influencia normativa: La persona hace lo que hace la mayoría
- Influencia informativa: Cuando los individuos tienen que interpretar una situación ambigua, para lo cual tienen en cuenta lo que hacen y dicen las personas semejantes a ellos.

Experimento en una sala que se llenaba poco a poco de humo. Si la persona salía se encontraba sólo salía rápidamente de la habitación. Si por el contrario se encontraba junto a personas (cómplices) que no se alteraban ante el humo, el sujeto no salía de la habitación. Esto está relacionado con la **ignorancia pluralista**, se trata de un sesgo consistente en inhibir la expresión de una actitud o emoción porque se piensa que la mayoría no la comparte, aunque en realidad no sea así.

Paso 3: Tomar la responsabilidad de ayudar. Si pensamos que no nos consideramos responsables de ayudar no lo haremos. Esto tiene que ver con la difusión de responsabilidad comentado anteriormente.

Paso 4: Considerarse capaz de ayudar: Si no se cree capaz o no sabe cómo hacerlo, no lo hará.



Paso 5: Tomar la decisión de ayudar: Aunque se hayan dado todos los pasos anteriores, es posible que no se lleve a cabo la conducta de ayuda porque los costes de ayudar son demasiado grandes. Una de las razones por las que ocurre esto es la **aprensión a la evaluación** (nos preocupa que otros vean cómo nos comportamos o que juzguen nuestras acciones negativamente)

Hay otro modelo que trata de explicar cuándo ayudamos a los demás:

Modelo de activación y coste-recompensa

Según este modelo, las personas están motivadas para maximizar sus recompensas y minimizar sus costes. Una persona ayudará si los beneficios de ayudar son mayores que los de no ayudar.

A partir de estas premisas, *Piliavin* y *Dovidio* elaboraron su modelo sobre cómo la relación entre costes y beneficios lleva a la persona a ayudar o a no hacerlo. El objetivo de este modelo es predecir si una persona ayudará o no y cómo ayudaría en caso de hacerlo. Para que se produzca la ayuda, la persona tiene que sentirse activada al conocer el problema del otro e interpretar esa activación desagradable como debida a eso y no a otra razón.

Cuadro 8.8. Modelo de activación y coste-recompensa

COSTES DE AYUDAR BAJOS + COSTES DE NO AYUDAR BAJOS

En este caso, que la persona decida ayudar o no depende de variables de personalidad, de normas individuales, de la relación entre las personas, etc.

COSTES DE AYUDAR BAJOS + COSTES DE NO AYUDAR ALTOS

Cuando se produce esta combinación, lo más habitual es ayudar rápidamente.

COSTES DE AYUDAR ALTOS + COSTES DE NO AYUDAR BAJOS

Se tiende a negar el problema o a evitarlo

COSTES DE AYUDAR ALTOS + COSTES DE NO AYUDAR ALTOS

Se busca la ayuda indirecta (pedir a otros que lo hagan). También se puede reinterpretar la situación para reducir los costes de no ayudar (atribución de responsabilidad de la víctima, difusión de la responsabilidad, etc.)

La ayuda desde el punto de vista del que la necesita

Para saber hasta qué punto las personas desean que otros les ayuden es necesario diferenciar entre la ayuda que se pide y la que se recibe sin solicitarla.

A) Ayuda que se pide

Nadler- Que una persona decida o no pedir ayuda depende de:

1. **Características personales como edad, género, personalidad, etc.** A los hombres les cuesta más pedir ayuda que a las mujeres, etc.
2. **La naturaleza del problema y el tipo de ayuda que se necesita.** Si el problema de una persona está directamente relacionado con su imagen personal y social, será



CAPÍTULO 8: CONDUCTA DE AYUDA

menos probable que solicite ayuda a otros. Por otra parte, el no poder devolver el favor a otro cuando creemos que se espera de nosotros que lo hagamos, también es un factor disuasorio a la hora de pedir ayuda.

3. **Las características del posible donante de la ayuda.** Se suele acudir a personas semejantes en lugar de a quienes consideramos muy diferentes.

Sin embargo no todos los comportamientos de ayuda son positivos para el que los recibe. Se puede reaccionar de forma negativa cuando se percibe una amenaza a la autoestima, cuando existen unos costes excesivos para agradecer dicha ayuda y cuando la ayuda provoca una sensación de pérdida de libertad a quien la recibe. **Hay varias teorías que explican la causa de estas reacciones negativas:**

Teoría de la atribución: Las personas están motivadas para buscar una explicación de porqué necesitan ayuda y porqué otros se la ofrecen. Mantendrán una autoestima positiva si pueden atribuir su necesidad de ayuda a causas externas o incontrolables más que a deficiencias personales. También es importante la atribución que se hace sobre la conducta de las personas que ayudan, si creemos que nos ayudan por buena voluntad o que lo hacen pensando que somos incompetentes. **El efecto sobre la autoestima en la persona que recibe la ayuda fue esquematizado en: (Ver figura 8.4, página 308)**

Teoría del intercambio social: Explica los costes del agradecimiento. Las reacciones a la recepción de ayuda reflejan los beneficios de recibirla, pero también los costes de aceptarla. Por este motivo las personas están más dispuestas a pedir ayuda cuando piensan que podrán devolver el favor. Pero si no pueden o no quieren devolverlo, tratarán de evitar que les ayuden o reaccionarán de manera negativa, actuando en consonancia con la norma de reciprocidad.

B) Ayuda que se recibe sin quererlo

Puede producir pérdida de libertad y esto se explica mediante la teoría de la reactancia.

Teoría de la reactancia (también la vimos en el Tema 6 sobre las prohibiciones y la censura). De acuerdo con esta teoría, las personas quieren maximizar su libertad personal de elección. Una persona al recibir ayuda puede que sentir que está perdiendo su libertad ya que piensa que otra persona solucionaría mejor su problema, también se puede sentir obligado a devolver la ayuda recibida. Todo esto puede desencadenar hostilidad hacia la persona que ayuda.

- Además, ser dependiente de la ayuda de los demás es algo que no está considerado favorablemente en la mayoría de las sociedades. Por esta razón algunas personas pueden renunciar a la idea de buscar ayuda.

Nadler presentó un modelo de las relaciones intergrupales de ayuda como relaciones de poder basándose en dos premisas:

1. **Teoría de la identidad social:** cualquier información que hiciera sentir a los miembros de un grupo que son inferiores a los de otro supondría una amenaza para su identidad.
2. **Las relaciones de ayuda están influidas por las relaciones de poder.** Los miembros de un grupo de status alto ayudarían a los de uno de estatus bajo, no llevados por una motivación altruista sino por mantener su ventaja social.



La conducta de ayuda grupal

Tradicionalmente no ha habido mucho interés por parte de los psicólogos a tener en cuenta al grupo como potencial para promover la conducta de ayuda. Sin embargo esta tendencia está cambiando sobre todo a partir del auge de las organizaciones de voluntariado.

Cuadro 8.9 Características de los tipos de comportamientos que se incluyen dentro de la conducta de ayuda grupal.

1. Son comportamientos que se dan a lo largo de varios meses e incluso años
2. Se producen dentro de grupos u organizaciones
3. Buscan un beneficio tanto para el que da como para el que recibe
4. Las investigaciones en este nivel prestan especial atención al contexto en el que se producen los comportamientos de ayuda
5. En esas investigaciones raramente se utiliza la metodología experimental.

La conducta de ayuda planificada: el voluntariado

El voluntariado es un comportamiento de ayuda con carácter no obligatorio, que se lleva a cabo planificadamente y a través de la gestión de una organización, y que no es puntual, sino que se desarrolla por un período de tiempo relativamente extenso. Ha de estar planificado, mediante medios materiales y humanos.

Una de las diferencias con la conducta de ayuda interpersonal es que esta última suele incluir un sentimiento de obligación personal hacia el receptor, mientras que los voluntarios no conocen en muchas ocasiones a las personas que están ayudando.

4 características del voluntariado (Penner, 2002)

- Conducta a largo plazo
- Es una acción pensada y planificada
- Es una ayuda no obligatoria
- Se produce bajo un marco organizacional.