

Tema 8: Conducta de ayuda

1. Introducción

En el estudio de la conducta de ayuda se distinguen tres niveles; *nivel micro*, centrado en conocer el origen de las tendencias prosociales (teorías de la evolución, neurociencia, genética, etc.). El segundo es el *nivel meso*, centrado en la conducta de las personas que dan o reciben ayuda (por qué y cuando ayudamos, a quien, etc.). Y el tercero es el *nivel macro*, que incluye las conductas prosociales que se da en un contexto grupal y de organizaciones de cualquier tipo.

2. Historia del estudio de la conducta de ayuda desde la psicología social

En 1908, William McDougall escribió un manual introductorio de Psicología Social donde examinaba el impacto ejercido por las variables sociales en el comportamiento. Según McDougall la conducta prosocial se produce como consecuencia del instinto parental. La muerte de Kitty Genovese disparó el interés por el estudio de la conducta de ayuda.

3. Conceptos básicos: conducta prosocial, conducta de ayuda, altruismo y cooperación

Los términos **conducta prosocial**, **conducta de ayuda** y **altruismo** se distinguen de la siguiente manera:

- Conducta prosocial: se refiere a todos los comportamientos que benefician a los demás y que permiten que la sociedad funcione mejor (puede estar basada en motivos altruistas o egoístas). Por ejemplo, reciclar la basura.
- Conducta de ayuda: es cualquier acción que beneficia o mejora el bienestar de una o varias personas en particular (ayudar a alguien que se ha caído).
- Altruismo: Tendría un componente adicional a la conducta prosocial y de ayuda y es que la motivación de la persona que realiza la ayuda se caracteriza por el énfasis en las necesidades del otro (sin expectativa de recibir nada a cambio y con el fin de mejorar el bienestar de quien recibe la ayuda).
- Cooperación: incluye a dos o más personas que trabajan conjuntamente hacia una meta común que les beneficiará a todos.

4. Tres niveles de análisis en el estudio de la conducta de ayuda, la conducta pro social y el altruismo

- Los orígenes de las tendencias prosociales en las personas

Las teorías de la evolución

Desde las teorías neodarwinistas de la evolución, el altruismo no se define en término motivacionales, sino en función de sus consecuencias, siendo tres los mecanismos

propuestos: *la selección por parentesco, el altruismo recíproco y la selección de grupo*. En todas se afirma que estamos genéticamente predispuestos a actuar prosocialmente, y por el éxito que ha acompañado a las personas o grupos que han realizado este tipo de comportamientos.

Según la selección por parentesco, ayudamos más los familiares que a los desconocidos, ya que lo que es realmente importante es el éxito en la transmisión genética a los miembros de la siguiente generación (eficacia biológica inclusiva). Algunas críticas justifican que estos comportamientos pueden explicarse por la **norma de responsabilidad social** (hay que ayudar a los que depende de nuestra ayuda) o a que la concepción de familia no es igual en todas las culturas así como que se centra a nivel genético y no en otros niveles.

Los resultados de estudios en diferentes culturas (semejante resultados) muestran que en situaciones de vida o muerte (reducción de la eficacia biológica inclusiva) predominan los criterios de parentesco, mientras que en situaciones cotidianas de bajo riesgo la gente se rige por criterios de tipo moral (ayudando más al pobre que al rico).

Trivers acuñó el término **altruismo recíproco** para referirse a que un individuo puede tomar la decisión de ayudar a otro (no emparentado) o no hacerlo bajo la previsión de que el otro le devuelva a él o a sus parientes la ayuda en un futuro (norma de reciprocidad= debemos ayudar a quienes nos ayudan). Por otro lado ayudar a otro incrementa el estatus de una persona dentro de su comunidad.

El éxito evolutivo se puede dar a nivel individual pero también a nivel grupal. 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 (**selección de grupo**, propuesta por Darwin). Considerar que las tendencias prosociales pasan de generación a generación por medio de los genes implicaría que existen procesos fisiológicos o neurológicos que favorecen la conducta altruista y que los mecanismos que facilitan la conducta prosocial son heredados.

Bases biológicas y genéticas de la conducta prosocial

Se asume que en la mayoría de las ocasiones no parece que las personas realicen la conducta prosocial reflexivamente, aunque sí existe un estado afectivo o emocional que antecede dicha conducta (empatía). La empatía como estado afectivo es la capacidad de experimentar las mismas emociones que otra persona a la que se está observando. Preston y de Waal (2002) elaboraron el modelo de *percepción-acción* para explicar la empatía desde el punto de vista de la neuroanatomía. Según este modelo 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 (neuronas espejo). Este modelo ha sido criticado por considerar una relación demasiado simple y no tener en cuenta los cambios a lo largo del desarrollo del individuo.

En el desarrollo de la conducta prosocial intervienen tres procesos: la maduración socio-cognitiva, la socialización y el aprendizaje a través de la interacción con los iguales. La socialización y el aprendizaje enseñan al niño los beneficios del comportamiento prosocial, y una vez aprendido actuará prosocialmente sin necesidad de recompensas o indicaciones de los adultos. 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

¿Por qué ayudamos a los demás?

Se han propuesto tres mecanismos para explicar por qué ayudamos; el **aprendizaje**, los **valores morales y sociales**, y la **activación o la emoción**. La explicación basada en el aprendizaje propone que las personas aprenden a ayudar por los principios del refuerzo y el modelado (recompensa=gracias, programas de televisión=fomento de ayuda). Con respecto a los valores morales y sociales, normas tales como la *responsabilidad social* y la *reciprocidad* o ayudar como medio para mantener una imagen positiva pueden ser motivos suficientes para ayudar. Esta perspectiva postula que hay unas normas que tenemos interiorizadas y que nos dictan cuando deberíamos ayudar a una persona (factores sociales más importantes que biológicos para explicar la conducta prosocial).

Schwartz (1977) sugiere que las personas construyen las normas para situaciones específicas, por lo que podrían ser diferentes en el mismo individuo en distintas situaciones. Schwartz y Howard proponen su *modelo procesual de altruismo*:

- *Atención*: la persona se da cuenta de que alguien necesita ayuda, se selecciona una acción altruista y el individuo se autoatribuye la competencia necesaria para llevarla a cabo.
- *Motivación*: el individuo se construye una norma personal y se genera el deber moral de ayudar.
- *Evaluación*: la persona compara los costes y los beneficios de ayudar.
- *Defensa*: la persona puede hacer una evaluación anticipada de que sucedería si no toma la decisión de ayudar, lo cual reduce la probabilidad de hacerlo.
- *Conducta*: es el resultado de la decisión final, en la cual puede influir el **efecto boomerang**, por el cual las personas con gran probabilidad de comportamiento altruista no ayudaran si piensan que intentan aprovecharse de ellos.

La gente también se guía por *normas de justicia social*, siendo una de las principales la *equidad*: dos personas que hacen una misma contribución deberían tener la misma recompensa.

Las normas de reciprocidad y justicia social parecen comunes a todas las sociedades, pero según algunos autores la norma de responsabilidad social (ayudar a quienes dependen de nuestra ayuda) no es universal. Entre individualistas y colectivistas no existen diferencias a la hora de ayudar cuando deben responder públicamente, pero en privado los individualistas están menos dispuestos que los colectivistas. Los colectivistas tienen más interiorizadas las normas del grupo, en cambio los individualistas cumplen las normas por la presión de la deseabilidad social.

La activación y la emoción tienen que ver con la importancia de los aspectos emocionales en el comportamiento de ayuda. Cuando las emociones se activan, la persona puede ayudar a los demás por dos razones: para reducir su propio malestar (motivación egoísta, Cialdini) o porque se pone en el lugar del otro (motivación altruista, Batson).

El equipo de Cialdini propuso el *modelo del alivio del estado negativo*, según este modelo las personas ayudan para obtener un premio, evitar un castigo o librarse de un estado emocional negativo. Si el individuo encuentra otra posibilidad para reducir dicho malestar no ayudaran. Según el modelo el comportamiento de ayuda es independiente de a qué se atribuya el problema de la víctima (se pone énfasis en uno mismo). Este modelo también sugiere que no existe relación entre la conducta de

ayuda y la motivación empática (se ha probado que la preocupación empática produce un comportamiento de ayuda motivado altruistamente).

Empatía (habilidad social) es la capacidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo cual genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Existen dos tipos de empatía: *empatía cognitiva* (tomar la perspectiva de la otra persona) y *empatía emocional*. La empatía emocional tiene dos variantes y consiste en experimentar la mismas respuestas emocionales que experimenta la otra persona (*empatía paralela*) o reaccionar emocionalmente ante las experiencias que esa otra persona está viviendo (*empatía reactiva*). La empatía cognitiva es la empatía clásica, y la empatía emocional se conoce como simpatía, respuesta emocional o toma de perspectiva afectiva.

La empatía produce efectos positivos tanto cuando se utiliza en un contexto interpersonal como cuando se aplica en un contexto intergrupales. Bastón ha demostrado que es posible mejorar la actitud hacia un individuo mediante la inducción experimental de empatía, y que los beneficios se extienden al grupo al que ese individuo pertenece (aunque las actitudes no siempre se convierten posteriormente en comportamientos). Stephan y Finlay argumentan que el efecto positivo de la empatía en un contexto intergrupales se puede deber a que podría reducir las diferencias intergrupales y la ansiedad de los miembros de cada grupo ante una posible situación de interacción, ya que al tener que ponerse en la piel del otro grupo este se vería como más cercano.

Se puede entrenar a las personas para que sientan empatía a través de ejercicios de *role-playing*. Lo que se hace es utilizar instrucciones para que el sujeto empatice con alguna persona (instrucciones como "ponerse en el lugar del otro").

El aprendizaje de las normas sociales nos hace esperar determinadas recompensas o castigos sociales por actuar de manera prosocial o dejar de hacerlo. Las normas personales nos hacen experimentar una activación emocional desagradable cuando no actuamos de acuerdo con nuestros criterios de responsabilidad y obligación de ayudar a otros. En cuanto a los factores emocionales, su efecto motivador depende de cómo se interprete su activación fisiológica, si son emociones negativas (ira desprecio) la motivación es la de no ayudar. Si son emociones negativas de otro tipo (tristeza o culpabilidad) la motivación es egoísta y la conducta de ayuda tiene como fin reducir ese malestar emocional en quien la realiza. Si la activación se interpreta como preocupación empática, la motivación es altruista.

¿Quién es más probable que ayude a otros?

Diversos estudios muestran que las mujeres son más empáticas que los hombres y que los hombres son más indiferentes que las mujeres, sin embargo en las medidas fisiológicas y no verbales de la empatía no se han encontrado diferencias de género. La conclusión es que depende del *tipo de ayuda* y del *rol social*. Respecto al tipo de ayuda, se asume que en situaciones peligrosas que requieren iniciativa y una intervención activa, es más probable que intervengan los hombres. La probabilidad de recibir ayuda en estos casos es mayor para las mujeres que para los hombres. Con respecto al rol social, en una mujer bombero o policía no debería haber diferencias con un hombre ya que forma parte de su trabajo.

La disposición a prestar ayuda a un desconocido depende de un conjunto de factores como las variables ecológicas, los indicadores socioeconómicos, los rasgos de personalidad o los valores culturales. En una ciudad con altas criminalidad, alta densidad de población y contaminación ambiental las personas tienden a no ofrecer su ayuda a un extraño (ambiente hostil). Así a mayor densidad de población se presta

menos ayuda a un desconocido (congruente con el efecto del espectador y de la difusión de responsabilidad). La conclusión de los estudios de Levine es que no podemos suponer que una variable aislada (clima) pueda ser determinante en nuestra conducta de ayuda, ya que la explicación es multicausal.

Las personas pertenecientes a países con un elevado índice de desarrollo humano (ricos) se caracterizan por prestar poca ayuda a un desconocido y a la inversa. Es decir, las personas que viven en climas desagradables y con escasos ingresos económicos se caracterizan por un comportamiento más cooperativo.

En definitiva, el individualismo-colectivismo no presenta una influencia simple sobre la conducta de ayuda, ya que las variables como la pertenencia grupal y la simpatía pueden estar mediando entre los valores culturales y los comportamientos prosociales.

¿A quien es más probable que ayudemos?

En general ayudamos más a quienes encontramos atractivos, a quienes son similares a nosotros, a las personas de nuestro propio grupo y a quienes juzgamos merecedores de nuestra ayuda. Si el que necesita ayuda es similar a nosotros tenderemos a ayudar, pero si no podemos ayudar o el otro se nos parece mucho, su problema nos puede recordar que eso nos podría pasar a nosotros (sensación de amenaza=> *atribución defensiva*). Para defendernos de ella podemos distorsionar nuestra percepción de la otra persona, viéndola como diferente a nosotros o bien culparla de lo que le sucede (*atribución de responsabilidad a la víctima*). Puesto que la probabilidad de ayudar a alguien suele ser mayor si su problema es debido a causas ajenas a él, al hacerle responsable nos distanciamos de esa persona y justificamos nuestra falta de solidaridad, y al centrarnos en la causa de lo ocurrido controlamos la amenaza.

Experimentos con grupos étnicos demostró que según el efecto de la **difusión de responsabilidad** (inhibición del comportamiento de ayuda ante la presencia de otras personas porque todos piensan que otro ayudará), las personas ayudan más a la víctima cuando creen estar solos, y además ayudan más cuando la víctima es negra que cuando es blanca (el que presta la ayuda es blanco). Pero si no están solos ayudan más a la víctima blanca que a la negra. Sólo se confirma el efecto de semejanza cuando hay observadores.

En cuanto a la *ayuda preferente a las personas del propio grupo* frente a las que se presta a las de otros grupos, se ha mostrado que es posible conseguir que este tipo de discriminación disminuyese apelando a una categoría social de orden superior que fuese capaz de englobar a más de un grupo.

Es más probable que las personas ayuden a *quienes se considera que merecen ayuda* porque se activa la norma de responsabilidad social.

¿Cuándo ayudamos?

El *modelo de decisión sobre la intervención en emergencias* desarrollada por Latané y Darley explica cuando ayudamos a los demás. En experimentos, Darley y Latané comprobaron que cuantas más personas están presentes en una situación de ayuda, es menor la probabilidad de que alguien se decida a ayudar y tardará más tiempo en hacerlo (**efecto del espectador**). En base a estos resultados los autores elaboraron un modelo que proponía que el hecho de una persona ayude o no depende de una serie de decisiones, que incluyen reconocer que algo pasa y que la situación requiere que alguien ayude, tomar la responsabilidad personal de ayudar, considerarse capaz y decidir cómo hacerlo. El modelo consta de cinco pasos, cada uno de los cuales lleva a no intervenir en la situación, o bien al paso siguiente. Sólo se da la conducta de ayuda si se dan todos los pasos.

— Paso 1: ¿Algo pasa?

Lo primero es darse cuenta de que algo extraño está sucediendo. Si estamos pendientes de otras cosas, la falta de atención puede inhibir los actos prosociales.

— Paso 2: Lo que está pasando... ¿Es una emergencia?

Interpretar si lo es o no dependerá de cómo responde 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: la **influencia normativa** (la persona se pliega a lo que hace la mayoría por el que dirán o por los beneficios que conlleva), y la **influencia informativa** (se produce cuando los individuos tienen que interpretar una situación ambigua, y tienen en cuenta lo que hacen y dicen las personas semejantes a ellos).

Cuando la situación no está muy clara, el temor a interpretar como emergencia algo que no lo es, puede influir en que no lo interpretemos como tal. Si hay indicios de que todo va bien y de que algo va mal, se hace más caso a los primeros. La **ignorancia pluralista** es un sesgo que consiste 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: ¿Se asume la responsabilidad de actuar?

A pesar de darse cuenta de que algo sucede (paso 1), y de reconocer que lo que ocurre es una emergencia (paso 2), es posible que la persona no intervenga si no se considera responsable de ayudar. La presencia de otras personas puede ejercer un efecto inhibitorio de la acción que se conoce como *difusión de responsabilidad* (alguien acudirá en ayuda de la víctima).

— Paso 4: ¿Se considera la persona capaz de ayudar?

Si el individuo no se cree capaz de ayudar o no sabe como hacerlo, tampoco ayudará.

— Paso 5: Tomar la decisión de ayudar.

Aun dando todos los pasos anteriores, es posible que no se lleve a cabo la conducta de ayuda porque los costes de ayudar sean demasiado grandes. ¿Por qué ocurre esto? Una de las explicaciones es la *aprensión a la evaluación*. Nos preocupa que otros vean como nos comportamos o que juzguen nuestras reacciones negativas.

El segundo modelo que trata de explicar cuando ayudamos a los demás (o no) es el de **activación y coste recompensa**. Según el modelo, las personas están motivadas para maximizar sus recompensas y minimizar sus costes (primaría el propio interés). Ayudarían si los beneficios (recompensas menos costes) de ayudar son mayores que los de no ayudar, aunque esto no explica todas las situaciones, por ejemplo, las ocasiones que requieren una decisión rápida. Cuando pensemos que nuestra capacidad para realizar la ayuda es alta, consideraremos que los costes de ayudar son bajos y será más probable que ayudemos.

		Costes de ayudar	
		Bajos	Altos
Costes de no ayudar	Bajos	Que la persona decida ayudar o no depende de variables de personalidad, de normas individuales, etc..	En esta situación se tiende a negar el problema o a evitarlo.
	Altos	Cuando se produce esta combinación, lo más habitual es ayudar directa e inmediatamente.	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 a la víctima, difusión de responsabilidad, etc..)

La ayuda desde el punto de vista del que la necesita

Para saber hasta que punto las personas desean que otros les ayuden es necesario diferenciar entre la ayuda que se pide y la que se recibe sin solicitarla. Respecto a la ayuda que se pide, según Nadler, que una persona decida o no pedir ayuda depende de:

- Características personales como edad, género, personalidad, etc.
- 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 menos probable que solicite ayuda a otros (al igual que si no puedes devolver el favor).
- Las características del posible donante de la ayuda.

En ocasiones se puede reaccionar de forma negativa a la ayuda prestada, especialmente 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 en quien la recibe.

Según la **teoría de la atribución**, las personas están motivadas para buscar una explicación de por qué necesitan ayuda y por qué otros se la ofrecen. Mantendrán una autoestima positiva si son capaces de atribuir su necesidad de ayuda a causas externas o incontrolables más que a deficiencias personales.

¿Quién o como ayuda?	Reacciones a la ayuda
Alto grado de amenaza	
- Un amigo o hermano - Un desconocido semejante - La ayuda requiere inteligencia y/o creatividad	Reacción emocional negativa Resentimiento Evaluación negativa Poca motivación para pedir ayuda Alta probabilidad de rechazar la ayuda
Bajo grado de amenaza	
- Alguien que no agrada - Un desconocido no semejante - La ayuda requiere habilidades poco importantes	Reacción emocional positiva Gratitud Evaluación positiva Motivación para pedir ayuda Baja probabilidad de rechazar la ayuda

Los costes del agradecimiento pueden explicarse desde la teoría del **intercambio social**. Cuando la ayuda es en una sola dirección puede crear una sensación de diferencia de poder. Por ello, las personas están más predispuestas a pedir ayuda cuando creen que pueden devolver el favor. Recibir ayuda sin quererlo también puede producir pérdida de libertad, y esto se ve explicado por la **teoría de la reactancia** (las personas quieren maximizar su libertad personal de elección (elección de la persona que la ayuda impuesta)).

Ayudar a otros es una conducta positivamente valorada en la mayoría de las sociedades. Sin embargo ser dependiente de la ayuda de los demás está considerado menos favorable. En el contexto intergrupal, la relación de poder entre los grupos es una variable crucial. Nadler presentó un modelo de las relaciones intergrupales de ayuda como relaciones de poder basándose en dos premisas. La primera es la 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). La segunda premisa es que las relaciones de ayuda están influidas por las relaciones de poder. Los miembros de un grupo de estatus alto ayudarían a los de estatus bajo, no llevados por una motivación altruista, sino por mantener su ventaja social.

▪ **La conducta de ayuda grupal**

La influencia que el grupo ejerce en sus miembros solía considerarse contraria a cualquier tendencia prosocial, ya sea porque hace que estos se vuelvan impulsivos, irracional e incluso violentos (multitud) o porque inhibe la acción (difusión de responsabilidad). Algunas características de los comportamientos de ayuda que se suelen dar en contextos grupales y de organizaciones de cualquier tipo son:

- Son comportamientos que se dan a lo largo de varios meses e incluso años.
- Se producen dentro de grupo y organizaciones.
- Buscan un beneficio tanto para el que da como para el que recibe.
- Las investigaciones en este nivel prestan especial atención al contexto en el que se producen los comportamientos de ayuda.
- 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 a través de la gestión de una organización, y que no es puntual, sino que se desarrolla por un periodo de tiempo relativamente extenso (ha de estar planificado). Una de las diferencias con la conducta de ayuda interpersonal es que esta última suele incluir un sentimiento de obligación personal hacia el receptor.

El voluntariado presenta cuatro características: es una conducta a largo plazo, es una acción pensada y planificada, es una ayuda no obligatoria y se produce bajo un marco organizacional.