

TEMA 8: CONDUCTA DE AYUDA

Se presentarán 3 niveles de análisis:

1. **Nivel micro:** conocer el origen de las conductas prosociales
2. **Nivel meso:** conducta de las personas que dan o reciben ayuda dentro de un contexto interpersonal específico
3. **Nivel macro:** conductas prosociales que se dan en un contexto grupal y de organizaciones

2 HISTORIA DEL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

Williams Mc Dougall (1908): examina la conducta prosocial como variable social que influye en el comportamiento. Se produce como consecuencia del instinto parental. Debido a la dominancia del conductismo en esa época la idea del instinto no tuvo mucho eco.

La muerte en 1964 de Kitty Genovese disparó el interés por el estudio de la conducta de ayuda-> **Latane y Darley** empezaron a estudiar el efecto del espectador, con el objetivo de determinar cuándo ayudan las personas.

3 CONCEPTOS BÁSICOS: CONDUCTA PROSOCIAL, CONDUCTA DE AYUDA, ALTRUISMO Y COOPERACIÓN

Conducta prosocial: se refiere a todos los comportamientos que benefician a los demás, basada en una mezcla de motivos egoístas y altruistas.

Conducta de ayuda: cualquier acción que mejora el bienestar de una o varias personas.

Altruismo: la motivación de quien ayuda se caracteriza por el énfasis en las necesidades del otro, la expectativa es recibir nada a cambio. En los últimos años se ha acabado aceptando que el altruismo existe.

Cooperación: personas que trabajan conjuntamente hacia una meta común que beneficiará a todos

4 TRES NIVELES DE ANÁLISIS EN EL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA, LA CONDUCTA PROSOCIAL Y EL ALTRUÍSMO

4.1 Los orígenes de las tendencias prosociales en las personas

Las teorías de la evolución

Desde las teorías neodarwinistas de la evolución el altruismo se define en función de sus consecuencias (y no en términos motivaciones). Los mecanismos de ayuda propuestos son:

1. SELECCIÓN POR PARENTESCO: se basa en el éxito en la transmisión genética a los miembros de la generación siguiente-> **eficacia biológica inclusiva:** existe una correlación entre el porcentaje de genes que dos individuos comparten y la voluntad de ayudarse entre sí. Críticas: resultados explicables por la norma de responsabilidad social (ayudar a los que dependen de nuestra ayuda) o porque la concepción de familia no es igual en todas las culturas, perspectiva excesivamente centrada en el nivel genético.

Burstein, Crandall y Kitiyama (1994): en situaciones de vida o muerte predominan los criterios de parentesco y en situaciones cotidianas de bajo riesgo la gente se rige por criterios morales por normas sobre lo que es socialmente valorado.

2. ALTRUÍSMO RECÍPROCO (Trivers, 1971): ayudar a otro en función de la **reciprocidad** a él o sus parientes en el futuro. El carácter aparentemente universal del principio de reciprocidad es una evidencia de su naturaleza innata.

3. SELECCIÓN DE GRUPO: Aquél grupo que tenga más personas dispuestas a sacrificarse o a cooperar predominará sobre los grupos con en los que predominen las personas egoístas. Esta tendencia ha sido retomada frente a los genes como único nivel de selección. Las implicaciones de este último son: debería haber procesos fisio/ neurológicos que favorecieran la conducta altruista y que alguno de los mecanismos que facilitan la conducta prosocial sería heredado.

Bases biológicas y genéticas de la conducta prosocial

No parece que las personas realicen la conducta prosocial reflexivamente y existe un estado afectivo o emocional que antecede a dicha conducta: la **empatía** (capacidad de experimentar las mismas emociones que la persona a la que se está observando). Aparece desde la infancia.

Preston y de Waal (2002): modelo de percepción- acción: al prestar atención al estado emocional de otra persona se activa en el cerebro una representación de su estado emocional que genera una respuesta asociado a él. Pero no se ha identificado una zona concreta del cerebro para la empatía. Las **neuronas espejo** aparecen como un grupo en la corteza cerebral: la observación del otro activa en el observador las mismas regiones de la corteza motora. Crítica al modelo: la relación entre procesos neurológicos y respuesta empática es demasiado simple y no tiene en cuenta los cambios a lo largo del desarrollo del individuo.

Desarrollo de la conducta de ayuda durante la vida del individuo:

Intervienen 3 procesos relacionados entre sí: **maduración socio-cognitiva**, **socialización** y **aprendizaje**. Los 2 últimos enseñan a los niños los beneficios del comportamiento prosocial. El actuar de forma prosocial repetidas veces puede hacer que el niño llegue a atribuirlo a que es altruista.

4.2 La conducta de ayuda interpersonal

¿Por qué ayudamos a los demás?

Tres mecanismos explicativos:

1. **APRENDIZAJE:** la ayuda se aprende por los principios de **refuerzo** (simplemente diciendo *gracias*) y el **modelado** (programas de TV).
2. **VALORES MORALES SOCIALES Y PERSONALES: responsabilidad social y reciprocidad.** Hay normas que tenemos interiorizadas y nos dicen cuándo debemos ayudar. Desde este enfoque los factores sociales dominan sobre los biológicos.

Schwartz (1977) trabajó sobre la diferencia entre normas sociales y personales: las personas construyen las normas para situaciones específicas. Con **Howard** (1981) propuso el **modelo procesual de altruismo**, que consta de 5 pasos:

1. **Atención:** darse cuenta-> selección acción altruista-> autoatribuirse la competencia
2. **Motivación:** se construye una norma personal y se genera el deber moral
3. **Evaluación:** compara costes y beneficios
4. **Defensa:** puede realizar una evaluación anticipada de qué ocurriría si no ayuda
5. **Conducta:** resultado de la decisión. Puede darse el **efecto boomerang**: las personas con gran probabilidad de comportamiento altruista no ayudarán si piensan que intentan aprovecharse de ellos

Otro tipo de normas: justicia social. La equidad, p.e.: 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. La norma de responsabilidad social (debemos ayudar a quienes dependen de nuestra ayuda) no:

- *Culturas colectivistas:* personas tienen más interiorizadas las normas del propio grupo
- *Culturas individualistas:* cumplen las normas por la presión de la **deseabilidad social**

3. **ACTIVACIÓN Y EMOCIÓN:** Las personas se activan ante el malestar de los demás. Cuando las emociones se activan las personas ayudan para reducir el propio malestar (Ribert Cialdini) o por una motivación altruista (Daniel Batson).

Perspectiva de la motivación egoísta (Cialdini, 1982): **modelo del alivio del estado negativo:** las personas ayudan para obtener un premio, evitar un castigo o liberarse de un estado emocional negativo (si encuentra otra posibilidad de reducir el malestar no ayudará). Se pone el énfasis en uno mismo y no existe relación entre la conducta de ayuda y la motivación empática (que produce comportamiento de ayuda motivado altruistamente).

La **empatía** es la capacidad que consiste en inferir los pensamientos y sentimientos de otros, es una habilidad social que permite a la persona anticiparse a lo que otras piensan y sienten.

Hay dos tipos:

- **Empatía cognitiva** (empatía): tomar la perspectiva de otra persona
- **Empatía emocional** (simpatía): experimentar las mismas emociones (paralela) o reaccionar emocionalmente ante las experiencias que esa persona está viviendo (reactiva)

La empatía produce efectos positivos en contextos interpersonales (es posible mejorar la actitud hacia un individuo mediante la inducción experimental de empatía y los beneficios se extienden al grupo a que pertenece; también tiene reflejo en el comportamiento) e intergrupales (reduce el prejuicio y mejora las relaciones entre los grupos, porque reduce las diferencias intergrupales y la ansiedad ante situaciones de interacción). La empatía se puede entrenar con ejercicios de **role-playing**, aumentando la eficacia si lo visualiza o escribe.

Ayuda dependiendo del signo de las emociones:

- Emociones negativas (ira, desprecio): la motivación resultantes es **no ayudar**
- Otras negativas (inquietud, tristeza, culpabilidad): la motivación es **egoísta**
- Si la activación responde a una preocupación empática: motivación **altruista**

¿Quién es más probable que ayude a otros?

Diversos estudios muestran que las mujeres son más empáticas y los hombres más indiferentes. Sin embargo, en las medidas fisiológicas y no verbales de la empatía no se han encontrado diferencias de género. Realmente depende del **tipo de ayuda** (en situaciones peligrosas es más probable que intervengan hombres y la probabilidad de recibir ayuda es mayor para las mujeres) y del **rol social**.

Papel de la cultura y el ambiente en la conducta de ayuda: las personas tienden a no ofrecer ayuda a un extraño porque viven en un contexto ambiental hostil. Levine estudia indicadores del contexto ecológico: clima y densidad de población (más densidad, menos ayuda).

Contraejemplo: Calcuta -> la explicación es multicausal (variables socioeconómicas, culturales y psicológicas):

- Personas de países con alto desarrollo humano ayudan poco a desconocidos
- Correlación positiva entre voluntariado y clima inhóspito y bajo nivel de ingresos

En la dimensión cultural otros estudios no muestran relación entre individualismo-colectivismo y conducta de ayuda (los colectivistas establecen diferencias más marcadas con el exogrupo y el endogrupo, cooperando más con el endogrupo y son más distantes con personas desconocidas).

Las culturas colectivistas latinas enfatizan la simpatía, se hacen comentarios agradables aunque nadie se los cree realmente.

En muchos contextos lo adaptativo es no ayudar: ciudades con alta incidencia de terrorismo.

¿A quién es más probable que ayudemos?

Ayudamos más a quienes encontramos atractivos, son similares a nosotros, a personas de nuestro propio grupo y a quienes juzgamos merecedores de nuestra ayuda.

Respecto a la **semejanza**:

- Se tiende a ayudar más a un extraño que es de nuestro propio país)
- Si no podemos ayudar o el otro se nos parece demasiado, el problema del otro nos hace pensar que nos puede ocurrir: sensación de **amenaza** (atribución defensiva)
- Esto se combate con la atribución de responsabilidad a la víctima (nos distanciamos y justificamos nuestra falta de solidaridad). Centrándonos en la causa controlamos la sensación de amenaza
- Ligado a la semejanza está la convivencia de diferentes etnias y nacionalidades en grandes ciudades: sólo se confirma el efecto de semejanza cuando hay 2 observadores, situación en la que se da el efecto de **difusión de responsabilidad** (cuando hay sólo uno la norma sobre lo que hay que hacer está muy clara)

En cuanto a la **ayuda preferente a las personas del propio grupo**, la diferencia está en cómo se defina el grupo. Estrategia: resaltar identidades que sean inclusivas en lugar de exclusivas (objetivo de la **estrategia de recategorización**).

Respecto a la **ayuda a quienes consideramos merecedores** de ella, se produce porque se activa la **norma de responsabilidad social**. Es más probable que ayudemos a alguien si creemos que el problema está fuera de su control (inferencias). Las atribuciones que hacemos afectan a nuestras reacciones emocionales hacia la persona que necesita ayuda.

¿Cuándo ayudamos?

El primer modelo se desarrolló tras el incidente de Kitty Genovese-> efecto espectador: todos piensan que alguien había llamado al servicio de emergencias. Cuantas más personas haya presentes, menos probable será que alguna de ellas ayude y mayor es el tiempo de respuesta para ayudar.

Latané y Darley (1970): modelo de decisión sobre la intervención en emergencias (cada paso lleva al siguiente o a no intervenir):

1. **Darse cuenta de que algo pasa.** La falta de atención puede inhibir actos prosociales
2. **¿Es una emergencia?** La reacción de los demás nos puede afectar por 2 vías:
 - Influencia normativa: la persona se pliega a lo que hace la mayoría
 - Influencia informativa: ocurre cuando el sujeto tiende a interpretar una situación ambigua: se tiene en cuenta lo que hacen y dicen los semejantes

La ambigüedad de la situación puede influir en que una emergencia no la interpretemos como tal. Actúa el sesgo de **ignorancia pluralista** (inhibir la expresión de una actitud o emoción porque se piensa que la mayoría no la comparte)

3. **¿Se asume la responsabilidad de actuar?** Puede que la persona no ayude si no se considera responsable de ayudar: difusión de responsabilidad (pensar que alguien acudirá en ayuda de la víctima, el que tiene el rol de líder)
4. **¿Se considera la persona capaz de ayudar?**
5. **Tomar la decisión de ayudar.** Valoración de los costes de ayudar: aprensión a la evaluación (nos preocupa que otros juzguen nuestras acciones negativamente)

Modelo de activación y coste-recompensa (Dovidio, 1991): Se ayuda si los beneficios (recompensas menos costes) son mayores que los de no ayudar (no explica las situaciones que requieren una decisión rápida). Para que se produzca la ayuda:

- La persona tiene que sentirse activada al conocer el problema del otro e interpretar el desagrado como debido a eso
- Tipos de respuesta que dará el observador:

		COSTES DE AYUDAR	
		BAJOS	ALTOS
COSTES DE NO AYUDAR	BAJOS	Depende de la personalidad, normas individuales, relación entre personas	Se tiende a negar el problema o a evitarlo
	ALTOS	Ayuda directa e inmediata	Se busca la ayuda indirecta o reinterpretar la situación para reducir los costes de no ayudar

La ayuda desde el punto de vista del que la necesita

Nadler (1991): que una persona decida o no pedir ayuda depende de:

- **Características personales** (edad, género, personalidad): a los hombres les cuesta más, las personas tímidas les cuesta pedir al sexo contrario, los jóvenes piden a los mayores, las personas de clase alta piden más ayuda
- **La naturaleza del problema y el tipo de ayuda.** Si está relacionado con su imagen personal y social, es posible que no pida ayuda. El no poder devolver el favor es un factor disuasorio
- **Las características del donante de la ayuda.** Se suele acudir a personas semejantes

No todos los comportamientos de ayuda son positivos para el que los recibe. Se reacciona de forma negativa:

- Cuando se percibe amenaza a la autoestima
- Con existen costes excesivos para agradecer la ayuda
- Cuando provoca sensación de pérdida de libertad (**teoría de la reactancia**: las personas quieren maximizar su libertad personal de elección: querría pedir ayuda a otro, queda obligado a corresponder, sentimientos de hostilidad hacia quien ayuda)

De acuerdo con la teoría de la atribución:

- mantendrán una autoestima positiva si atribuyen la necesidad a causas externas o incontrolables-> alto grado de semejanza produce reacciones negativas a la ayuda y viceversa
- Aceptar la ayuda depende de si creemos que nos ayudan por buena voluntad o porque piensan que somos incompetentes

Los costes del agradecimiento se explican desde la **teoría del intercambio social**: las personas están más dispuestas a pedir ayuda cuando piensan que podrán devolver el favor (reciprocidad).

Ser dependiente de la ayuda de los demás está considerado menos favorablemente.

En el contexto intergrupar es crucial la **relación de poder entre grupos**. Nadler (2002) presentó un modelo sobre este asunto basándose en 2 premisas:

- Teoría de la identidad social: cualquier información que haga sentir inferiores a los miembros de un grupo supone una amenaza para su identidad
- Las relaciones de ayuda está influidas por las relaciones de poder

Según esto los miembros de un grupo de estatus alto ayudarían a los de estatus bajo por mantener su ventaja social. Si estos aceptan la ayuda podrían estar reconociendo su inferioridad.

4.3 La conducta de ayuda grupal

Tradicionalmente se consideraba que la influencia del grupo era contraria a las tendencias prosociales (las personas se vuelven impulsivas, irracionales y violentas en una multitud o porque inhibe la acción (difusión de responsabilidad)).

Esta tradición ha cambiado a raíz del auge de las organizaciones de voluntariado.

Características de los tipos de comportamiento que se incluyen dentro de la conducta de ayuda grupal:

- Se dan a lo largo de varios meses o años
- Se producen dentro de grupos u organizaciones
- Buscan un beneficio tanto para el que da como para el que recibe
- Las investigaciones prestan especial atención al contexto
- Raramente se utiliza la metodología experimental

La conducta de ayuda planificada: el voluntariado

El voluntariado tiene carácter no obligatorio, se lleva a cabo planificadamente y a través de la gestión de una organización. No son muchas las diferencias con el trabajo remunerado.

Los voluntarios no conocen en muchas ocasiones a las personas que se beneficiarán.

Presenta 4 características (Penner, 2002):

- Conducta a largo plazo
- Acción pensada y planificada
- Ayuda no obligatoria
- Se produce bajo un marco organizacional