

Tema 9: Conducta de Ayuda

Efecto espectador,
super interesante.
Aplicable también a
trabajo.

"Si quieres que
se haga, nombra
responsable. Si
quieres que no se haga,
no nombra responsable"

1. Introducción

Hasta los años 60, la psicología social se ha preocupado más por estudiar las conductas agresivas que las prosociales, posiblemente debido a los horrores de la segunda guerra mundial.

En 1964, tras el incidente de Kitty Genovese, se disparó el interés por las conductas de ayuda. Se han estudiado los factores situacionales y las características de la persona que necesita ayuda, y posteriormente, los motivos que impulsan a las personas a ayudar. Existe un debate entre la naturaleza egoísta o altruista del ser humano. Desde los años 90 se estudia también desde un enfoque biológico y neurológico, y también, como tiene lugar la conducta de ayuda en grupos.

No todas las conductas de ayuda son iguales, y los factores que influyen en la conducta en unas situaciones no tienen el mismo efecto en otras.

2. ¿Qué se entiende por conducta de ayuda en Psicología Social?

CONDUCTA
PROSOCIAL

CONDUCTA DE
AYUDA

CONDUCTA
ALTRUISTA

COOPERACIÓN

Conducta prosocial: toda conducta que, en el contexto de una sociedad determinada, se entiende como generalmente beneficiosa para otras personas y para el sistema social. Es importante el carácter "contextual", ya que depende de cada grupo o cultura lo que se considera prosocial o no. Conducta prosocial es un término amplio que incluye otros más específicos como conducta de ayuda y conducta altruista.

Conducta de ayuda: cualquier acción que tenga como objetivo proporcionar algún beneficio o mejorar el bienestar de otra persona. La intención ha de ser la de beneficiar a otra persona. Si se tiene intención pero la acción no consigue beneficiar a la otra persona también se considera conducta de ayuda. La conducta de ayuda implica una interacción más directa que la conducta prosocial.

Toda conducta de ayuda es conducta prosocial, porque es beneficiosa para otras personas. Lo que ocurre es que la conducta prosocial a veces no es conducta de ayuda, porque incluye comportamientos beneficiosos que no van dirigidos a nadie en concreto, sino a la sociedad en general.

Conducta altruista: no basta con que sus consecuencias sean beneficiosas y que haya intención.

Dos definiciones:

- **Factores motivacionales / psicólogos sociales:** debe ser una conducta realizada voluntaria e intencionadamente para reducir el malestar o el problema de la otra persona sin tener en cuenta las propias necesidades.
- **Relación costes-beneficios / psicólogos evolucionistas:** cualquier conducta de ayuda que proporcione más beneficios al receptor que al que la realiza (para algunos autores incluso debe suponer algún coste).

Estos tres conceptos se relacionan de menor a mayor concreción. No toda conducta prosocial es de ayuda ni toda conducta de ayuda es altruista.

Cooperación: En lugar de haber un benefactor y uno o más receptores de la ayuda, en este caso dos o más personas se unen para colaborar en la obtención de una meta común que será beneficiosa para todos los implicados. Existe una interdependencia entre ellos. Se diferencia de las demás conductas de ayuda en que no existe unidireccionalidad de la ayuda, la cual suele implicar desigualdad de poder donde el receptor contrae una obligación hacia el benefactor. En la cooperación no existe tal diferencia de poder, y, en cambio, aumenta la cohesión grupal y las relaciones interpersonales positivas.

La conducta de ayuda suele implicar una interacción, aunque sea indirecta entre el donante y el receptor de la ayuda. La investigación se centra en los factores situacionales y motivacionales que llevan al donante de ayuda a actuar en beneficio de otro (cómo, cuándo y por qué). Algunos estudios se centran en el receptor.

3. ¿Cuándo ayuda la gente?

Características de la situación

Se suele estudiar lo contrario: ¿cuándo la gente NO ayuda? Se debe al incidente de Kitty Genovese, una mujer joven brutalmente asesinada cuando volvía a su casa en un barrio de Nueva York. El incidente duró más de media hora, tiempo durante el que un solo hombre atacaba y apuñalaba a la víctima. Hubo 38 testigos que, alertados por los gritos de la víctima, presenciaron el incidente desde el principio hasta el fin sin hacer nada para evitarlo. Eran vecinos de la víctima que lo vieron y oyeron todo desde las ventanas de sus apartamentos. Tan solo uno de ellos, al cabo de media hora, llamó a la policía. Dado que todos los testigos reaccionaron igual, no parece que la causa esté en rasgos de personalidad, sino más bien en características de la situación.

Darley y Latané investigaron sobre la intervención de espectadores cuando se trata de ayudar a una persona en apuros. En uno de sus experimentos pusieron a prueba el efecto del número de espectadores sobre la conducta de ayuda. Según ellos, ése fue el factor que motivó la falta de

El p... un...
esta u...
exagera...
realidad...
persona...
vieron...
parte d...
incidente...
entero...
Se apre...
bien, mu...
no sabí...
qué pas...
realme...

intervención de los vecinos de Kitty Genovese. La hipótesis es contraintuitiva, pues pensamos que recibirá más ayuda al haber más gente presente.

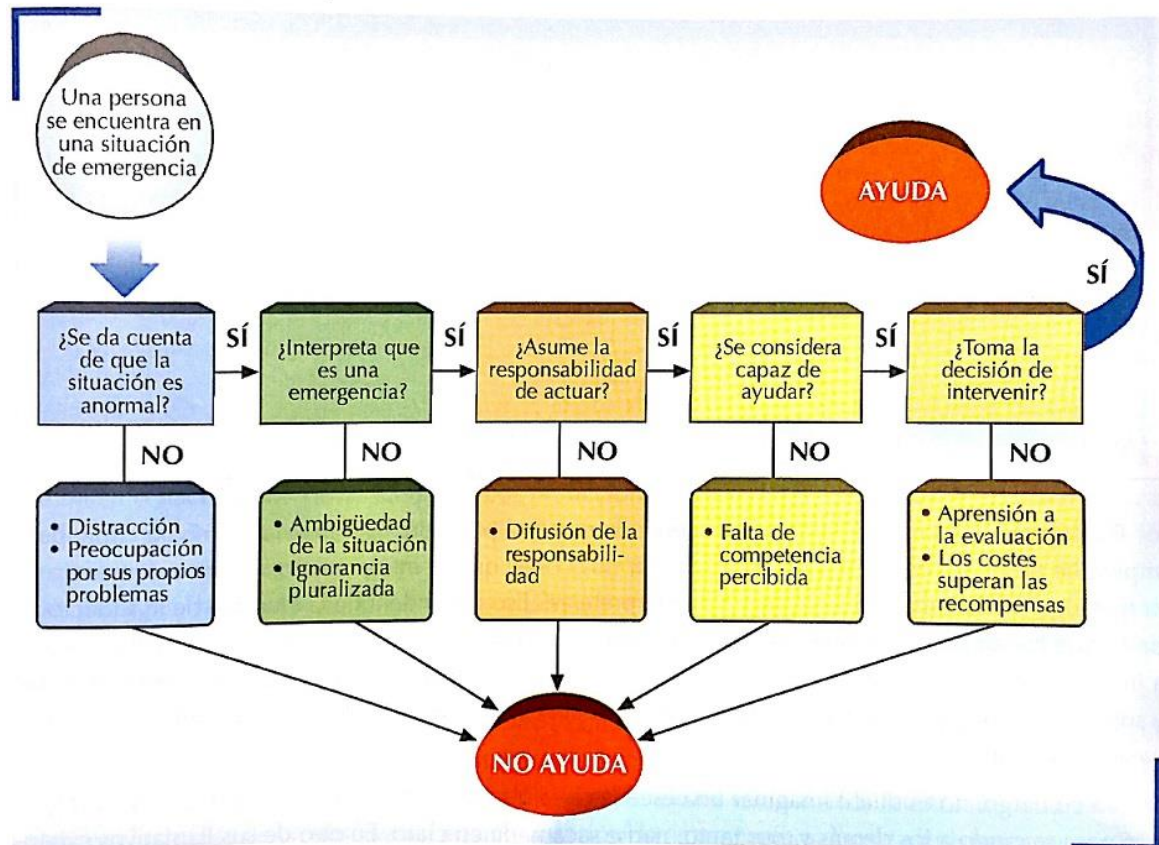
Pusieron a prueba su hipótesis convocando a un grupo de estudiantes a participar en una discusión. El sujeto estaba en una habitación, y la conversación era a través de un interfono. Hacían intervenciones de 2 minutos. La variable independiente era el número de participantes que se le decía que había (2, 3 o 5). Durante la discusión uno de los supuestos estudiantes (pues todos eran voces grabadas menos el sujeto) fingía sufrir un ataque. **Los resultados confirmaron que a menos espectadores, más probabilidad de que el sujeto reaccione, y menor tiempo de reacción.**

Número de espectadores	1	2	4
% que ayudan	85%	62%	31%
Tiempo de reacción en segundos	52"	93"	166"

Esto es lo que se conoce como **"efecto de los espectadores"** (bystander effect).

Los autores concluyeron que la intervención o no en casos de emergencia es el resultado de un proceso de decisión que tiene lugar en la mente del individuo, en el que influyen **factores situacionales**. Elaboraron un **modelo de decisión (Latané y Darley)** consistente en 5 pasos consecutivos, que desembocan cada uno de ellos en el siguiente o en la no intervención.

Figura 9.2. Representación esquemática del modelo de decisión sobre la intervención en emergencias de Latané y Darley (1970)



¿Cómo influyen las características de la situación en la decisión de ayudar o no?

1º) El sujeto se tiene que dar cuenta de que algo anómalo está ocurriendo.

Darley y Batson (1973) experimentaron con un grupo de seminaristas donde manipulaban dos variables independientes: el tipo de tarea que se les encomendaba (preparar una charla profesional, o sobre la parábola del Buen Samaritano), y la información sobre el tiempo que tenían para llegar al lugar donde darían la charla. La VD era si ayudaban o no a una persona que se encontrarían por el camino tirada en el suelo tosiendo y quejándose. Los que llegaban tarde fueron los que menos ayuda prestaron, y esta variable tuvo más fuerza que la temática del discurso.

A veces por circunstancias personales como nuestro nivel de estrés no nos damos cuenta de cosas de nuestro entorno (atención selectiva). **Si la persona no se da cuenta, no hará nada.**

2º) Debe percibir el suceso como una emergencia.

Dependerá de la claridad de la situación y de que **lo hagan otras personas que están presentes**. Si la situación es ambigua, recurrimos a indicios sociales. A veces, todos miran y nadie saca nada en claro.

Latané y Darley llenaron de humo una habitación. En una situación, el participante estaba solo en la sala; en otra, con otros dos sujetos, y en una tercera, con dos cómplices del experimentador que hacían como si no pasara nada. En la condición de individuo solo, el 75% salió de la sala para avisar del humo; en la de los dos cómplices, solo el 10%; en la de los 3 sujetos (sin cómplices) un 38% (se explicó mediante ignorancia pluralizada).

Depende mucho del contexto. En grandes ciudades donde la interacción con extraños está socialmente reprimida la inhibición a tomar la iniciativa será mayor por miedo al ridículo de malinterpretar la situación como emergencia sin serlo.

La influencia de unos observadores sobre otros aumenta con la semejanza entre ellos (**teoría de la comparación social – Festinger**). Si la situación no es ambigua, la influencia es menor.

3º) Debe sentirse responsable de prestar ayuda.

Difusión de la responsabilidad: la existencia de más observadores puede hacer que ninguno se sienta personalmente responsable de actuar (como en el caso de Kitty)

4º) Debe sentirse capaz de ayudar.

Las situaciones pueden requerir ayuda especializada. Los hombres suelen prestar más ayuda que las mujeres en estos casos (incendios, vehículos averiados), ya que se sienten más capaces (implican habilidades técnicas o físicas). Son habilidades que encajan mejor con el rol de género masculino.

En situaciones donde la ayuda implica tendencias empáticas, más acordes con el rol de género femenino, las mujeres ayudan más.

En situaciones no relacionadas con el rol de género no se aprecian diferencias.

5º) Toma la decisión de intervenir o no en función de los costes.

Puede esperar que su intervención le acarree problemas, o teme la evaluación de los demás.

Características de la persona que necesita ayuda

Es más probable que ayudemos a alguien:

- que nos resulta **atractivo** que a alguien que nos resulte aversivo.
- **Semejante** a nosotros que a personas muy diferentes.

Se actúa de manera más prosocial hacia personas del endogrupo. Es una tendencia generalizada que aparece en casi todas las culturas estudiadas, aunque hay diferencias entre ellas en función de diversas variables:

Nuestra disposición a ayudar a un desconocido depende de varios factores como por ejemplo, **variables ecológicas, indicadores socioeconómicos, rasgos de personalidad o valores culturales.**

Estudios observacionales de **Levine** han encontrado que el **clima** y la **densidad de población** (contexto ecológico) influyen en la conducta de ayuda. Hay una tendencia en las sociedades con **mayor densidad de población** a prestar **menos ayuda** a un desconocido (congruente con efecto de los espectadores y difusión de la responsabilidad).

Calcuta (muchísima densidad) presenta altas puntuaciones en conducta de ayuda a desconocidos. Luego hay más factores.

La conducta de ayuda es multicausal. De un estudio de Carrera, Caballero y Oceja, se extrae que las personas pertenecientes a países con un elevado nivel de desarrollo humano, es decir, con unas buenas condiciones económicas, sanitarias y educativas, prestan poca ayuda a un desconocido. En contextos más pobres, como Calcuta, ayudan más a un extraño. Un análisis multinivel puso de manifiesto una relación positiva entre el voluntariado altruista y el clima inhóspito y el bajo nivel de ingresos de un país. Miembros de sociedades con menos ingresos económicos y climas desagradables se implican en voluntariados por altruismo (compasión, solidaridad...) más que por intereses personales (satisfacción personal, ganar experiencia y habilidades, conocer gente).

Los resultados de investigación no muestran una asociación significativa entre la dimensión cultural individualismo-colectivismo y la conducta de ayuda, contra lo que cabría esperar. Se puede explicar por las diferencias más marcadas entre endo-exogrupo que establecen los colectivistas, que les lleva a ayudar más a los de su grupo y a ver a los otros como rivales. Los individualistas no prestan tanta atención al grupo de pertenencia de la persona necesitada.

¿Cómo se explican entonces las diferencias entre ciudades como Río de Janeiro (colectivista – alto nivel de ayuda) y Nueva York (individualista – bajo nivel de ayuda)? **Levine** propone que las culturas colectivistas latinas enfatizan la “**simpatía**” (algo que no ocurre en las asiáticas); esto explicaría la diferencia entre los índices de ayuda de Río de Janeiro (93%) y Singapur (48%).

A veces lo adaptativo puede ser no prestar ayuda. En ciudades como Tel Aviv, donde el terrorismo es habitual, no es recomendable recoger algo del suelo que se le ha caído a otra persona.

Estrategia de recategorización: es posible conseguir que la discriminación endo-exogrupo a la hora de prestar ayuda disminuya apelando a una **categoría social de orden superior** capaz de englobar a más de un grupo. En un estudio de Levine, **hinchas del M. United** ayudaron casi tanto a un hincha del Liverpool como a uno de su propio equipo, y significativamente más que a uno que no llevaba camiseta de ningún equipo. Previamente se les había hecho hincapié en los aspectos positivos de ser un buen seguidor de un equipo de fútbol (haciendo a los de otros equipos como “uno de los nuestros”).

La cuestión no es tan simple. Hay muchos factores que nos impulsan a ayudar a alguien muy distinto a nosotros, por ejemplo **si los costes de no hacerlo superan a los beneficios:**

Experimento de Gaertner y Dovidio. Se manipulan 2 variables: presencia o no de otros dos espectadores (todos blancos) y raza de la víctima (negra/blanca). Se espera más ayuda a blancos y con menos espectadores. Se encuentra que:

- los participantes “solos” ayudan más que con otros testigos, pero ayudan más a la víctima negra (94%) que a la blanca (81%).
- Con más observadores, se invierten los resultados: el 75% ayuda al blanco, y solo el 38% al negro.
- Se confirma el efecto de difusión de la responsabilidad, pero
- el de semejanza sólo aparece en un caso: cuando hay otros espectadores.

En la condición de único testigo el sujeto se siente responsable y su propia imagen se vería perjudicada si violara sus sentimientos de obligación moral. Sin embargo, al haber más espectadores, la responsabilidad es más difusa y el sujeto puede excusarse en que otro ayudará, discriminando a la víctima sin que el motivo sea claramente racista. Lo llamarán “**racismo aversivo**” por ser un prejuicio no manifiesto sino encubierto. Es una forma muy extendida de racismo: la persona se considera libre de prejuicios raciales pero inconscientemente mantiene sentimientos negativos hacia individuos de otras etnias.

Culpabilización de la víctima: la tendencia a ayudar a alguien es mayor, si se considera que su problema se debe a causas ajenas y fuera de su control que si se le atribuye a la víctima. Cuanto más semejante es a nosotros, mayor tendencia a pensar que no tiene la culpa de lo que le pasa. Se debe a que entra en funcionamiento la **atribución defensiva**, que busca reducir la amenaza de que nos pase a nosotros: si el otro se nos parece, pensar que es responsable de su problema implica reconocer que nosotros también podríamos cometer el mismo error. Ayudamos más al semejante a nosotros porque tendemos a atribuir su situación a causas ajenas a su control.

Si las consecuencias de su problema son muy graves, la atribución defensiva puede llevarnos a pensar que la otra persona es muy diferente a nosotros, distorsionando la percepción de la víctima, atribuyéndole la responsabilidad de lo que le ocurre. La consecuencia es la negación de la ayuda a esa persona.

La tendencia a culpabilizar a las víctimas en general es especialmente marcada en las personas que mantienen una “**creencia de un mundo justo**”.

4. ¿Cómo ayuda la gente?

Influyen otros factores más personales como la motivación del potencial donante, su percepción de los costes frente a los posibles beneficios, o sus rasgos de personalidad. La psicología social se interesa por la relación costes-beneficios.

Modelo de activación y coste-recompensa (Piliavin, Dovidio, Gaertner y Clark, 1981): Pretende predecir no sólo si la gente actuará o no en una situación que requiera ayuda, sino también qué tipo de conducta manifestará. Distingue entre costes y beneficios de ayudar y de no ayudar: **Si los costes de proporcionar ayuda son superiores a los beneficios, la persona se decidirá por no actuar, a menos que los costes de no ofrecer ayuda** (culpabilidad, amenaza a la propia imagen, desaprobación social...) **sean todavía mayores.**

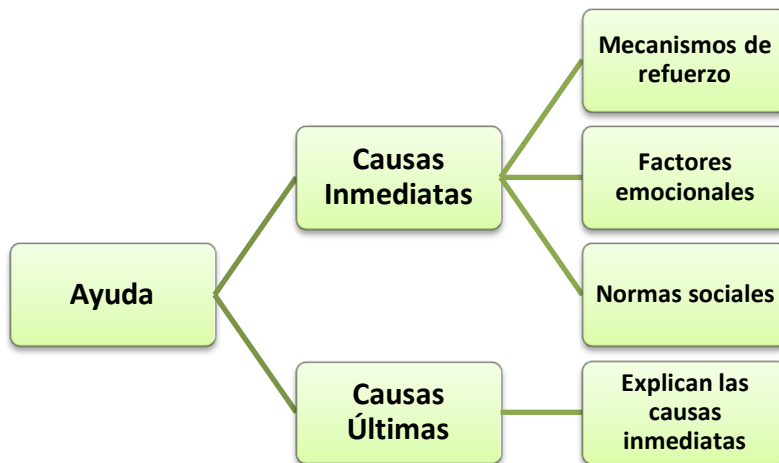
Es un **enfoque económico de la conducta humana** que supone que el individuo sopesa los pros y los contras antes de actuar y **se mueve fundamentalmente por su propio interés**. Esta idea es totalmente **contraria al concepto de conducta altruista**, pero es que altruismo y propio interés no tienen por qué ser incompatibles. Según este modelo, lo que la persona haga depende del balance de los costes de ayudar y no ayudar, más que de los beneficios.

		COSTES DE AYUDAR	
		BAJOS	ALTOS
COSTES DE NO AYUDAR	BAJOS	Depende de variables personales y situacionales, como los rasgos de personalidad del observador, sus valores morales, su relación con el que necesita ayuda o las normas que regulan la situación	Negación del problema o evitación de la situación
	ALTOS	Intervención directa	Intervención indirecta: se busca a otros que ayuden Reinterpretación de la situación para reducir los costes de no ayudar (culpabilización de la víctima, difusión de la responsabilidad...)

- Cuando los costes de no ayudar son altos y los de proporcionar ayuda son bajos, lo más probable es ayudar directamente.
- En el caso contrario el individuo se verá tentado a evadirse del problema.
- Si ambos costes son altos, el observador tiene un grave dilema. Tiene varias opciones:
 - Ayuda indirecta: buscar otra persona que ayude a la víctima.
 - Reducir cognitivamente los costes de no ayudar reinterpretando la situación.
- La situación más difícil de predecir es cuando ambos costes son bajos. Aquí tienen mucho peso otros factores como las normas sociales y personales, las diferencias de personalidad, las relaciones observador-víctima y otras variables situacionales.

5. ¿Por qué ayuda la gente?

¿La gente es altruista o egoísta? Parece que hay un poco de las dos cosas. Se plantea la cuestión desde dos niveles: **causas inmediatas** y **causas últimas**, que explican las primeras.



Causas inmediatas

¿Qué motivos tiene la gente para ayudar a otro? Se han estudiado 3 fuentes motivacionales: **los mecanismos de refuerzo** (positivo o aversivo), **los factores emocionales** y **las normas sociales y personales**.

La conducta de ayuda y el refuerzo

Condicionamiento operante (E-R)

Según las teorías del aprendizaje por refuerzo **las personas ayudan porque en el pasado se han visto reforzadas por hacerlo**, mediante resultados positivos o mediante la evitación de consecuencias negativas. También aprendemos por aprendizaje observacional. Así aprendemos las creencias de por qué ayudar a los demás.

Las personas que hayan obtenido una consecuencia negativa a raíz de un acto de ayuda mostrarán una tendencia mucho menor a ayudar a otros en el futuro que los que hayan recibido un refuerzo positivo.

Experimento de Moss y Page (1972): un gancho pide ayuda para encontrar una calle. Se manipula dar las gracias con una sonrisa, o a mitad de las indicaciones interrumpir bruscamente diciendo que no entiende nada. Después, a otro gancho se le cae una bolsa en plena calle. El 93% de los que recibieron una sonrisa (refuerzo) ayudaron, por solo el 40% de los que habían recibido una mala contestación (castigo) o el 85% de los de grupo control (ni sonrisa, ni mala contestación).

El castigo por no ayudar debería aumentar esa frecuencia. Los padres lo intentan para inculcar a sus hijos hábitos prosociales. Sin embargo no es así. **El castigo produce un estado emocional negativo (ira u hostilidad) incompatible con la tendencia a beneficiar a otros. Tampoco las recompensas materiales resultan ser un refuerzo adecuado para los niños.** Si asocian la conducta de ayuda con los premios, solo ayudaran cuando esperen recibirlo (**motivación extrínseca**).

No fere
coses ni
premi
per por
castig, s
perque é
teva obli
i au

Factores emocionales

Los factores emocionales son otra de las causas que mueven a las personas a ayudar. **El buen estado de ánimo relaciona positivamente con las conductas de ayuda**, ya que cuando nos sentimos bien, somos optimistas, vemos el lado bueno de las cosas y de las personas, lo que nos impulsa a favorecer a los demás y viceversa, **ayudar nos ayuda a mantener el estado de ánimo positivo**. Sin embargo, **cundo ayudar es demasiado costoso, la gente que está de mejor humor no es la que más ayuda.**

Con el **estado de ánimo negativo** la relación es más compleja. **Ver a alguien en dificultades nos produce emociones negativas**. Ocurre incluso en niños muy pequeños, es común a todas las culturas y tiene una base biológica. **No siempre la consecuencia de esa activación emocional es ayudar al otro. Depende de la interpretación que hagamos de ella** (no es lo mismo si sentimos rabia, que si sentimos pena).



Es importante la **atribución que hagamos sobre las causas del problema** del otro. Determina nuestra emoción. Se considera más responsable de su problema a una persona muy diferente que a otra más semejante, lo que repercute en la mayor tendencia a ayudar a ésta última.

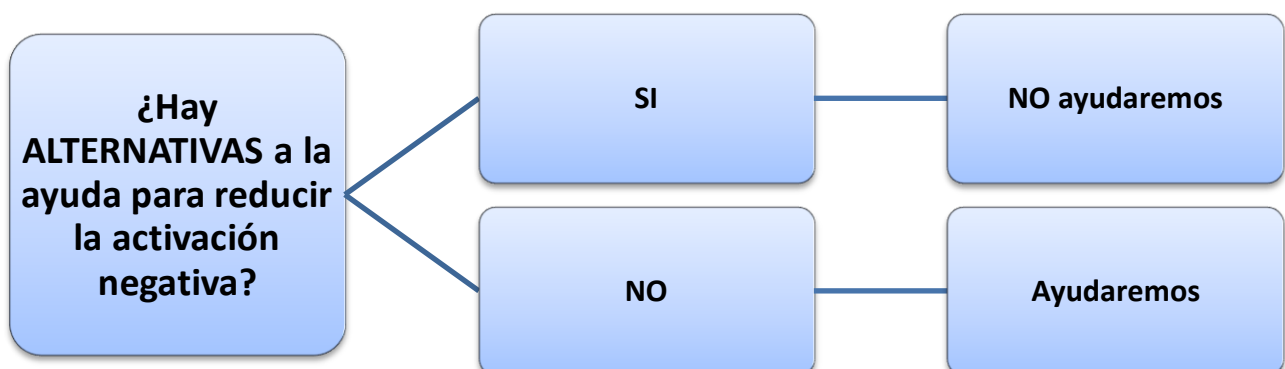
Según **Weiner**, **ayudamos menos cuando consideramos responsable al que pide ayuda** porque las atribuciones que hacemos influyen

en nuestras emociones, y éstas en la conducta. Las **causas incontrolables** (no responsable) nos provocan una emoción positiva hacia él (**preocupación empática**), que nos impulsa a ayudar, mientras que si le consideramos responsable (causas internas, controlables), la emoción será negativa (ira, desprecio), que disminuye la motivación para ayudar.

La víctima se encuentra tirada en la calle sin sentido	Causa controlable	Causa incontrolable
Causa interna	Atribución: Embriaguez ↓ Emoción: Ira, desprecio ↓ Conducta: No ayuda	Atribución: Infarto ↓ Emoción: Compasión, empatía ↓ Conducta: Ayuda
Causa externa	Atribución: Carga policial ↓ Emoción: Compasión, empatía ↓ Conducta: Ayuda	Atribución: Atropello ↓ Emoción: Compasión, empatía ↓ Conducta: Ayuda

A veces las emociones negativas nos impulsan a ayudar. Es el caso de la culpa. Si nos sentimos culpables hacia alguien tenemos más tendencia a ayudarlo tanto a él como a otros. Es un mecanismo para restaurar nuestra propia imagen. A veces, la tristeza por ver como se perjudica a otro (no sería culpa) hace que nos mostremos más proclives a ayudar.

Modelo del alivio del estado negativo (Cialdini): cuando la gente experimenta emociones negativas de culpa o tristeza se siente motivada a reducir ese estado emocional desagradable. Una forma de hacerlo es la conducta de ayuda, pero no es la única. Si encontramos otra forma, la conducta de ayuda será menos probable. Si pensamos que ayudar no va a aliviar nuestro malestar, tampoco ayudaremos. El modelo cuenta con bastante apoyo experimental. Otros autores lo critican, y sostienen que hay otros factores mediadores que explican la relación entre emociones negativas y conducta de ayuda. De todas formas es un modelo motivacional aceptado hoy día en Psicología Social.



Modelo motivacional de activación y coste-recompensa (Piliavin): la parte motivacional del modelo corresponde a la **activación**, mientras que los **términos coste y recompensa**, se refieren a la **dirección de la conducta**. Sostiene que presenciar el sufrimiento provoca en el individuo una activación empática, es decir, una reacción fisiológica consonante con el sufrimiento observado, que, se experimenta como una emoción desagradable. La cantidad de activación depende de las características personales del observador, de las de la víctima, de la relación entre ellos y de las características de la situación; pero el hecho de que se produzca esa activación parece ser universal, produciendo reacciones fisiológicas, e incluso expresiones faciales similares a las de la víctima (incluso en niños de preescolar).

La activación no es suficiente. Debe ser interpretada como debida al sufrimiento de la otra persona. Si se atribuye a otra causa (una pastilla) el individuo tenderá mucho menos a ayudar. Es posible el caso contrario, en que la causa de la activación es otra, pero la atribuimos a la presencia de alguien que necesita ayuda.

El nivel de activación influye en la percepción de los costes y las recompensas de diversas alternativas de acción para reducir esa activación. El individuo evalúa los pros y los contras de cada alternativa y se decide por la que tenga menos costes y mayor recompensa. **La activación influye en la percepción:** en una situación de emergencia, las personas acuden en ayuda de la víctima sin pararse a pensar en los posibles costes personales de la acción.



Estos dos modelos se diferencian en dos puntos:

- **La importancia concedida a la atribución** de la causa de activación:
 - el modelo del alivio del estado negativo sostiene que, independientemente de la causa a la que se atribuyan, ciertos estados emocionales negativos (especialmente culpa y tristeza) pueden motivar la conducta de ayuda,
 - el modelo de activación y coste-recompensa considera fundamental que la activación sea atribuida al sufrimiento o el problema de otra persona para que el individuo ayude.
- **La forma de reducir el estado** emocional desagradable:
 - El modelo de activación y coste-recompensa plantea que la manera de reducirlo será ayudando a la persona a que deje de sufrir,
 - Según el modelo del alivio del estado negativo, la conducta de ayuda no es más que una alternativa de acción entre varias para reducir un estado emocional negativo que no se atribuye a nada concreto.

Lo que tienen en común los dos modelos es su visión egoísta de la conducta de ayuda, característica que comparten con el enfoque del aprendizaje. Ayudamos para reducir un estado desagradable o para obtener un refuerzo o evitar un castigo.

Modelo de empatía-altruismo de Daniel Batson. Propone un enfoque distinto: ***la gente puede ayudar llevada por una motivación egoísta, pero también lo puede hacer por una motivación altruista, basada en la empatía.***

La **empatía** es una **capacidad cognitivo-emocional** que permite a las personas ponerse en el lugar de otras y entender lo que están sintiendo, además de reaccionar emocionalmente ante ese sentimiento del otro e, incluso, llegar a **sentir lo mismo que él**. Según la persona y la situación, la experiencia empática será distinta, en caso de producirse, y las consecuencias conductuales de esa experiencia también. Batson distingue entre:

- **Preocupación empática**: entender y experimentar cómo se siente otra persona. Da lugar a una motivación altruista
- **Sentimiento de malestar empático**: imaginar cómo se sentiría uno mismo en esa situación. Más centrado en uno mismo. Puede provocar una motivación egoísta de reducir ese malestar.

**Preocupación
empática**

- Entender, experimentar o imaginar lo que sentiría el otro
- Motivación altruista

Malestar empático

- Cómo nos sentiríamos en esta situación
- Motivación egoísta para reducir el malestar

El modelo de empatía-altruismo defiende que **ver una persona que necesita ayuda no solo provoca un estado de activación desagradable** (como en los dos modelos anteriores), **sino también una respuesta emocional de preocupación empática por lo que le ocurre al otro, lo que nos movería a actuar, no para reducir nuestro malestar, sino para aliviar la necesidad del otro.** Da cabida a una conducta verdaderamente altruista.

Dos rutas que puede seguir la conducta de ayuda:



Batson llevó a cabo experimentos para demostrarlo. La conclusión de sus experimentos es que **la motivación egoísta no es la única que guía nuestra conducta de ayuda**, aunque sea la más frecuente. Cabe la posibilidad de que los estudios de laboratorio hayan sesgado las motivaciones de los participantes. **El altruismo se da más entre conocidos o familiares**. Batson admite que hay numerosos obstáculos que impiden que sintamos empatía hacia otros: preocupación por nosotros mismos, concentración en la tarea que tenemos entre manos, considerar al otro como objeto y no como persona o como muy distinto a nosotros... **La mayoría de las veces la motivación altruista se ve superada por el propio interés, lo cual no es bueno ni malo, sino natural.**

¿Altruismo o egoísmo? La postura de la gente y de la psicología social ha sido que el ser humano es egoísta por naturaleza.

Batson ha intentado descartar una de las posibles explicaciones egoístas de la conducta de ayuda, para así apoyar su hipótesis de que existe una motivación altruista. Para ello diseñaban experimentos en los que a la mitad de los participantes se les inducía preocupación empática por una persona con un problema (pidiendo que imaginen como se siente), y a la otra mitad no, ofreciendo luego la posibilidad de ayudar o no.

1. Hipótesis: ***“lo que motiva la conducta de ayuda es reducir el sufrimiento propio debido al sufrimiento del otro”***. Es la hipótesis del **modelo de alivio del estado negativo**. Se permitía a la mitad de los participantes que redujeran esa emoción desagradable por otro medio más fácil y menos costoso que la ayuda (evitar/abandonar la situación), y a la otra mitad se les impedía esa vía de forma que la conducta de ayuda fuera más fácil que la evitación. **Los sujetos no motivados empáticamente elegían la alternativa que menos costes suponía** para liberarse del malestar, mientras que **los empáticamente motivados ayudaban en las dos situaciones**, prueba de que lo que les movía era reducir el malestar del otro y no el propio.
2. Hipótesis: ***“la gente ayuda para evitar una mala imagen ante los demás y ante sí mismos”***. Batson demostró que **los participantes empáticamente motivados ayudaban incluso cuando se descartaba la posibilidad de que otros conocieran o evaluaran su conducta, e incluso, cuando se les ofrecía una excusa para no hacerlo**, lo que ponía a salvo su propia imagen ante sí mismos. En ambos casos, los no motivados empáticamente ayudaban solo en la condición en que su conducta podía ser conocida por otras personas o cuando no había excusas para no hacerlo.
3. Hipótesis: ***“el individuo ayuda por un deseo de compartir la alegría del otro al recibir la ayuda”***. Las teorías del aprendizaje sostienen que la gente ayuda para obtener recompensas de la persona ayudada, de otros (reconocimiento social) o de uno mismo (orgullo). Batson demostró que **los sujetos empáticamente motivados ayudan incluso cuando creen que no podrán saber las consecuencias finales de su acción**, mientras que los demás participantes sólo lo hacían cuando se les decía que conocerían el resultado de su acción. También se ha dicho que resulta más reforzante ayudar uno mismo, que dejar que lo haga otro. Según los resultados de Batson, los sujetos empáticamente motivados se sienten bien cuando saben que la víctima ha recibido ayuda, aunque sea de otro.
4. A diferencia del alivio del estado negativo, ***la preocupación empática por otra persona no se generaliza a otras situaciones***. Los participantes empáticamente motivados ayudaban a una persona necesitada cuando su acción aliviaba el problema de esa persona, pero no cuando la ayuda se refería a otro problema que no tenía nada que ver (no vale cualquier tipo de ayuda, sino solo la refería al problema que ha provocado la preocupación empática).

Batson ha demostrado que induciendo preocupación empática es posible modificar las actitudes negativas que las personas mantienen hacia determinados individuos y hacia los grupos (estigmatizados) a los que pertenecen. Modificar las actitudes se traduce en un cambio de conducta hacia estos individuos y grupos.

La demonstración experimental de la existencia de una motivación altruista abre una brecha importante en la tradición psicológica defensora del egoísmo y el hedonismo como único móvil de la acción humana.

Las normas sociales y personales

Existen reglas en todas las culturas que prescriben actuar de forma prosocial ante los demás. Se transmiten mediante el proceso de socialización y **muchas veces son implícitas**. Leyendas, cuentos, preceptos religiosos... son vehículos para su transmisión.

La norma de reciprocidad implica que **hay que ayudar a aquéllos que nos han ayudado, y negar ayuda a los que nos la han negado**. Violar esta norma suele producirnos malestar tanto si el resultado es desventajoso como ventajoso para nosotros. Por eso tendemos a restaurar el equilibrio (cuando nos han dado más o menos).

La norma de equidad: prescribe que **debe haber un equilibrio entre lo que cada persona aporta y lo que recibe** (ej. el que más trabaja debe ser el que más cobra). También **se tiende a restaurar el desequilibrio** aportando más o cediendo parte de lo que se ha recibido (aunque es poco probable dada nuestra tendencia a sobreestimar nuestras aportaciones). Esta norma impulsaría a los que se consideran excesivamente pagados por lo que hacen a ayudar a aquéllos a los que perciben como injustamente tratados en el mismo terreno.

Norma de responsabilidad social: **la gente debe ayudar a aquéllos que no pueden valerse por sí mismos**. Aquí interviene el proceso de atribución y según la causa que atribuyamos, la ayuda será más o menos probable.

Son normas generales, aplicables a todo el mundo. Pero **también existen normas personales**, o sentimientos de obligación moral de actuar de una determinada manera. Actuar o no de acuerdo con esas normas personales puede producir una activación emocional que mueva al individuo en una determinada dirección.

6. El origen evolutivo de la conducta de ayuda

La activación fisiológica al ver sufrir a otra persona ha sido comprobada en individuos de distintas edades y culturas, por lo que se supone universal (inherente al ser humano, e incluso, a otras especies).

La paradoja del altruismo hizo revisar las teorías de la evolución de Darwin. Arriesgar la vida propia (y la capacidad reproductiva) para salvar a otros, contradecía la idea de la lucha por la supervivencia y la reproducción como fuerza de la evolución de las especies. **Hamilton** y **Trivers** (biólogos evolucionistas) resolvieron la paradoja mediante su explicación de los procesos de **selección por parentesco** y **altruismo recíproco**, respectivamente. Un individuo puede conseguir que sus genes pasen a la siguiente generación sin necesidad de reproducirse el mismo, ayudando a quien comparte su dotación genética (sus parientes). También puede serle ventajoso ayudar a otros no emparentados con él si existe una probabilidad elevada de que el favor sea devuelto a él o a sus parientes (altruismo recíproco). Ambos mecanismos mejoran la **eficacia biológica inclusiva**.

No importa que el individuo muera sin reproducirse, si a cambio varios más transmiten los genes que comparten con él.

Estas explicaciones se refieren a las **causas últimas de la conducta altruista desde un punto de vista biológico** (la razón por la que dicha conducta ha sido favorecida por la selección natural). No debe interpretarse como argumentos sobre los motivos que tiene la gente para ayudar a otros (eso serían las causas inmediatas que estudia la Psicología Social).

La definición de altruismo que manejan los enfoques evolucionistas **se refiere a la conducta manifiesta** de los individuos (sacrificarse por otros), **no a la motivación que subyace** en esa conducta. Que el sacrificio personal suponga una ventaja en términos de propagación de sus genes no anula el carácter altruista del comportamiento (entendido desde esta perspectiva).

Altruismo selectivo: ha sido ampliamente demostrado en la investigación que las personas están más dispuestas a ayudar a sus parientes que a los que no lo son. Está tan generalizado que no se considera meritorio, e incluso existen normas sociales para contrarrestar tan arraigada tendencia y evitar que dé lugar a situaciones injustas, como el caso del nepotismo en el ámbito laboral o político.

Burnstein, Crandall y Kitayama (1994) basándose en los supuestos neodarwinistas sobre la eficacia biológica inclusiva, plantearon la hipótesis de que, puestos en la coyuntura de tener que decidir a quién ayudar, los participantes de su experimento elegirían a los familiares cercanos antes que a los pariente lejanos o a los simples conocidos, pero esto sólo ocurriría en casos de vida o muerte (se trataba de salvarles de un incendio), cuando la eficacia biológica inclusiva se viera amenazada. En situaciones cotidianas menos críticas (hacer un recado), pesaban más los criterios de tipo moral y las normas sociales, como ayudar al más necesitado o al más vulnerable (con lo que el donante de ayuda mejora su reputación). Los resultados confirmaron la hipótesis sin diferencias de sexo ni nacionalidad (se estudiaron japoneses y estadounidenses).

La perspectiva de la eficacia biológica inclusiva está centrada en el nivel genético y no permite explicar fenómenos que se dan en otros niveles. Es muy probable que para nuestros ancestros, haya sido adaptativo ayudar a un pariente directo o a un miembro no emparentado del grupo, si esto suponía la supervivencia y prosperidad del grupo. Es probablemente el origen de muchos principios que regulan la conducta prosocial.

Selección de grupo: el éxito evolutivo se puede dar a nivel individual pero también a nivel grupal. Según esta teoría cuando dos grupos compiten entre sí, el grupo con más individuos dispuestos a sacrificarse por su grupo de manera altruista, o a cooperar entre sí, será capaz de quedar por encima de un grupo en el que predominen los individuos egoístas. La idea fue sugerida por Darwin, y desechada por su falta de apoyo empírico. Se ha retomado su estudio, con el nombre de **selección multinivel (Caporael)** para contrarrestar el excesivo énfasis en los genes como único nivel de selección.

El altruismo, por tanto, tiene un valor adaptativo para el individuo y el grupo. No quiere decir que sacrificarse por otros sea más rentable que la propia supervivencia o reproducción. Ambas tendencias coexisten porque ambas fueron ventajosas, según las circunstancias. **Para que el altruismo sea ventajoso se tienen que cumplir por lo menos dos condiciones:**

- 1) **Cada individuo debe ser capaz de reconocer a sus parientes** y el grado de proximidad genética que tienen con él (no es igual un hijo o un hermano, que un tío o un primo), **así como a otros individuos altruistas**, en el caso del altruismo recíproco.
- 2) Debe ser posible **detectar y castigar a los posibles “tramposos”**, que reciben el favor pero no lo devuelven.

No son procedimientos conscientes. Solo están presentes en forma de tendencias que impulsan nuestra conducta a través de mecanismos emocionales y cognitivos.

La semejanza puede haber servido de clave para distinguir la relación genética. Sería la explicación evolucionista de por qué tendemos a ayudar a los semejantes.

Según Cosmides y Tooby (ps. evolucionistas) **poseemos un mecanismo (favorecido por la selección natural) para “detectar tramposos”**, es decir, para darnos cuenta de cuando alguien viola la norma de reciprocidad. Nos ayuda a evitar a esa clase de individuos que tratan de aprovecharse de nosotros. Otros autores sugieren que las **reacciones emocionales negativas** que tenemos cuando somos víctimas de un engaño son un mecanismo evolucionado **para motivarnos a castigar a los tramposos**. La consecuencia es que el engaño no sea más ventajoso que el altruismo. El **sentimiento de culpa** es otro mecanismo que frena nuestra posible tendencia a aprovecharnos de otro. Las normas de reciprocidad, equidad y justicia son la expresión cultural de esos mecanismos.

Las emociones parecen el medio a través del cual los genes influyen en la conducta altruista. Los genes actúan sobre nuestro sistema nervioso haciéndonos más sensibles a determinados estímulos del ambiente. Aunque la **preocupación empática** parece ser una respuesta emocional bastante **involuntaria** (en su activación), **no es indiscriminada**, sino que **está sujeta al control cognitivo** (en su dirección). La empatía resultaba adaptativa por favorecer la conducta altruista, y ésta por favorecer la eficacia biológica inclusiva.

La capacidad para la **empatía** se ha encontrado en niños recién nacidos (innata). Otra **prueba de su carácter heredado sería localizarla en el cerebro**. Preston y de Wall han propuesto el modelo de “Percepción-Acción” para explicar la empatía desde el punto de vista neuroanatómico. Según ellos, si una persona presta atención al estado emocional de otra, se activa en su cerebro una representación de un estado similar. El proceso se relaciona con las llamadas **neuronas espejo**, localizadas en la corteza cerebral, que tienen la capacidad de descargar impulsos tanto cuando una persona realiza un movimiento como cuando observa a otra hacerlo. En el caso de la empatía,

ver el sufrimiento de otras personas activa las mismas áreas cerebrales que si lo sufrimos nosotros (demostrado con técnicas de neuroimagen).

El nivel más básico de este proceso sería el llamado **contagio emocional**, en el que no se distingue el sufrimiento del otro y del propio (observado en bebés humanos y de otras especies). Con el desarrollo cognitivo, esa activación vicaria evoluciona a formas más elaboradas, como la **preocupación empática**, en la que distinguimos que el origen de la emoción no está en uno mismo y buscamos aliviar el malestar del otro. El nivel más complejo sería la **toma de perspectiva empática**, que además de la preocupación por el mal del otro, nos lleva a adoptar su punto de vista y entender su situación y la razón exacta de su malestar, lo que permite ofrecer una ayuda más apropiada. **Sin la preocupación empática, la toma de perspectiva sería un proceso meramente cognitivo que podría generar tanto conducta de ayuda como actos de manipulación y tortura.**



Las neuronas espejo también han sido decisivas para favorecer la comunicación y la coordinación entre miembros del grupo (Frans de Waal, 2008).

La segunda causa última de la conducta de ayuda sería la influencia de la cultura.

En el **desarrollo del altruismo y la conducta prosocial** intervienen tres procesos: la **maduración socio-cognitiva**, la **socialización** y el **aprendizaje** (a través de la interacción con otros). Están relacionados entre sí. **Algunas cosas necesitan una maduración cognitiva para ser aprendidas**, y al mismo tiempo el progresivo conocimiento de lo valorado y rechazado socialmente, así como la experiencia propia, van modelando nuestra visión del mundo. **Socialización y aprendizaje enseñan al niño los beneficios del comportamiento prosocial** y, una vez aprendido, actuará prosocialmente sin necesidad de refuerzos externos, y hacerlo repetidamente les llevará a atribuirlo a que son altruistas y a comportarse en consecuencia con ello.

El desarrollo del comportamiento prosocial se extiende durante toda la vida. **Alcanzada la madurez cognitiva siguen influyendo el aprendizaje social y las autoatribuciones.**

En resumen la empatía no se traduce en conducta altruista de forma automática, sino que son necesarios los procesos madurativos y las experiencias.

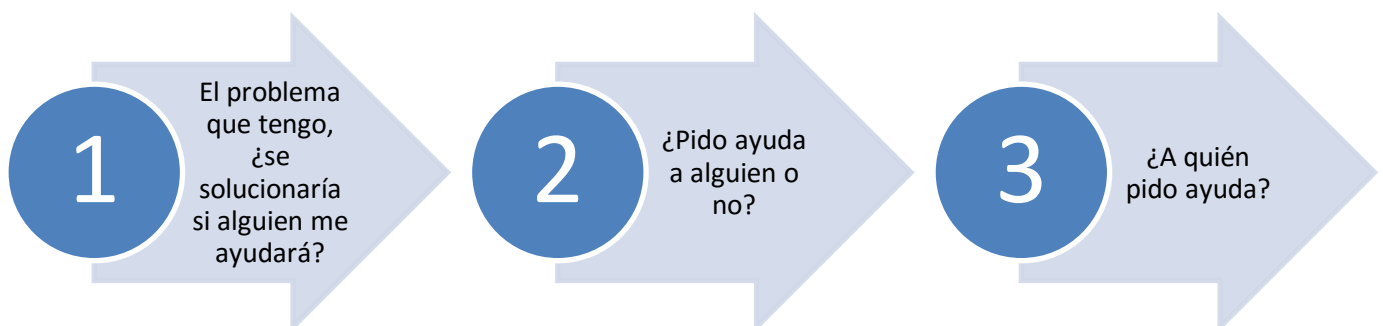


7. La conducta de ayuda desde el punto de vista del que la recibe

A veces ayudar a alguien es contraproducente. Es importante distinguir entre la ayuda que alguien pide y la que se ofrece sin haber sido solicitada.

Petición de ayuda

Modelo de Gross y McMullen (1983): la solicitud de ayuda a otra persona es el resultado de un proceso de decisión en el que el individuo se plantea tres cuestiones consecutivas:



La negativa a cualquiera de las tres preguntas conduce a la no petición de ayuda.

Reconocer un problema no es motivo suficiente para pedir ayuda. **Sopesamos dos factores: los beneficios que esperamos de la ayuda y los costes de pedir ayuda**, que pueden ser personales (pérdida de autoestima) o sociales (imagen que damos a los demás). Según **Nadler**, pedir ayuda o no, depende de:

- **Características personales**: edad, sexo, rasgos de personalidad.
- La **naturaleza del problema y el tipo de ayuda** que se necesita: si está relacionada con su imagen personal y social es menos probable pedir ayuda.
- Las **características del potencial donante** de la ayuda:
 - Pedirá si se debe a **causas externas o incontrolables**.
 - **Costes del agradecimiento – Teoría del intercambio social**: se pedirá ayuda si puede devolverse.

Influyen en la percepción de costes y beneficios de la petición de ayuda:

- **Es más costoso en términos de autoestima, pedir ayuda psicológica o apoyo social para los hombres que para las mujeres** (por la importancia para los hombres de la autocompetencia y la autonomía),
- **y para las personas de alta autoestima que para las de baja autoestima** (sobre todo si se pide a un extraño).
- **Si el problema relaciona con su imagen personal, es menos probable pedir ayuda a otros.**
- **No poder devolver el favor** a otro también es un factor disuasorio.

En cuanto **a quien se le pide la ayuda**:

- **preferimos pedírsela a alguien que pueda ayudar sin ser demasiado amenazante** para la propia autoestima, antes que a la persona más competente.
- Influye la **semejanza** con el benefactor.
- Los resultados de las **encuestas** dicen que para problemas personales o psicológicos, **tendemos a pedir ayuda a familiares o a personas cercanas o semejantes a nosotros.**
- Sin embargo **en estudios de laboratorio se obtiene el resultado opuesto**: los sujetos rara vez piden ayuda y mucho menos a otros semejantes a ellos. La razón podría ser el tipo de relaciones entre el que necesita la ayuda y el que puede darla. **En el laboratorio los resultados podrían estar sesgados** por la utilización de participantes que no se conocen entre sí, lo que alejaría los resultados de la realidad exterior. Clark y Mills llaman relación de intercambio a la relación en la que los sujetos no se conocen entre sí y en la cual, la conducta se mueve por consideraciones de estricta reciprocidad (ayudo para recibir y al recibir tengo que devolver el favor). **En una situación experimental, la posibilidad de devolver el favor en el futuro será prácticamente nula. En cambio las relaciones entre amigos y familiares son de tipo “comunal”, donde nos preocupamos menos por los costes y beneficios y más por el bienestar de los demás.**

- Otro factor en los laboratorios es la desconfianza hacia un extraño, lo cual es amenazador para nuestra imagen personal.

Si una persona que no nos agrada nos ayuda, le consideraremos como alguien poco semejante a nosotros, nos sentiremos menos obligados a devolverle el favor, tenderemos a atribuirle segundas intenciones cuando nos ofrece su ayuda, e infravaloraremos las habilidades que ha tenido que desplegar para ayudarnos. Todo ello contribuye a reducir considerablemente el grado de amenaza percibida.

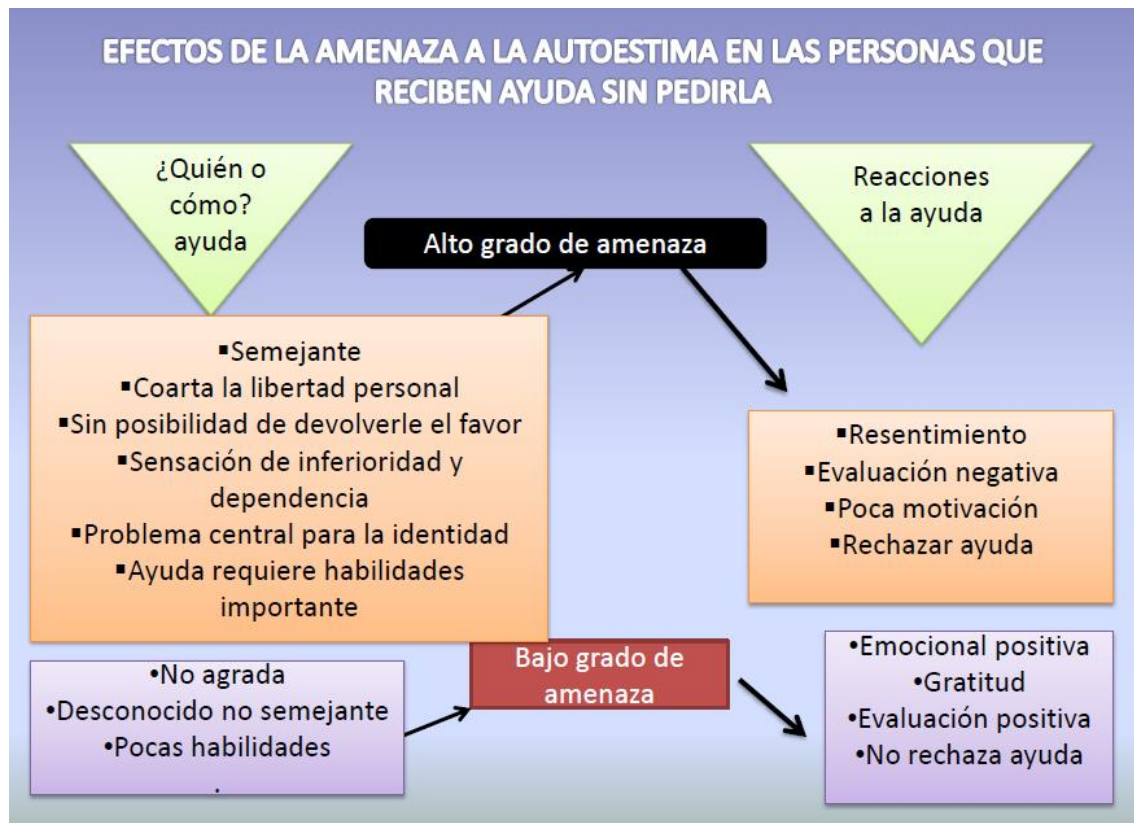
Reacción ante la ayuda recibida sin haberla solicitado

Imaginemos una escena en que una persona egoístamente motivada, que necesita ayudar a otros para sentirse bien, se empeña en hacer un favor personal a un individuo de alta autoestima y autonomía. ¿Quién saldrá peor parado?

Modelo de Nadler y Fisher (1986): se basa en el sentimiento de amenaza de la autoestima para explicar y predecir las reacciones positivas o negativas de la gente ante la ayuda ofrecida por otros. Dice que **los determinantes son la cantidad relativa de amenaza y de apoyo percibidos**. La persona **sentirá una ayuda no solicitada como amenazante para su autoestima cuando:**

- Procede de alguien socialmente comparable a ella (semejante en alguna característica relevante).
- **Amenaza la propia libertad y autonomía** (al quedar obligada a corresponder).
- Además de implicar una obligación de devolver el favor no da ninguna oportunidad para hacerlo (impidiendo al receptor cumplir las normas de reciprocidad y equidad).
- Sugiere que el que pide ayuda es inferior al que la ofrece y dependiente de ella. Frecuente en la ayuda intergrupar: los grupos de alto estatus ayudan a los de bajo estatus para mostrar su superioridad.
- Se refiere a un problema central para la identidad del receptor y esté lo atribuye a causas internas.
- No coincide con aspectos positivos del autoconcepto del receptor (recibir ayuda resulta incongruente con una autoestima elevada).
- La ayuda requiere habilidades importantes por parte del que la proporciona, como inteligencia o creatividad, que, en general, están mejor valoradas que otras como la fuerza física (aunque la valoración de cada habilidad depende de cada persona).

En estos casos la persona experimentará sentimientos negativos hacia la ayuda y hacia el donante. Pero a veces a largo plazo se convierten en positivas para el receptor. Por ejemplo cuando la persona que ayuda motiva a la persona a esforzarse más y mejora su sentimiento de control sobre su propia vida.



En las culturas **individualistas**, la autoestima se ve muy afectada por la **falta de independencia** y autonomía personal. En las **culturas colectivistas**, es más fácil pedir ayuda, ya que **se valora la interdependencia** entre los miembros del grupo, pero no sería tan bien recibida la ayuda de alguien del exogrupo.

- Si quien nos da la ayuda sin pedirla es un amigo, hermano o la ayuda requiere inteligencia o creatividad, entonces sentiremos alto grado de amenaza y nuestra reacción emocional será negativa.
- Si quien nos presta la ayuda sin pedirla es alguien que no nos agrada, un desconocido no semejante o la ayuda no requiere habilidades importantes, entonces nuestra autoestima no se verá amenazada y por tanto la reacción emocional será positiva.
- En ambas situaciones el proceso que media es la COMPARACIÓN SOCIAL.

8. La conducta de ayuda grupal

La influencia que el grupo ejerce en sus miembros solía considerarse por los psicólogos sociales contraria a cualquier tendencia prosocial. Esta tendencia está cambiando en parte gracias a las organizaciones de voluntariado.

El voluntariado es un tipo de conducta de ayuda muy frecuente que consiste en realizar algún servicio no remunerado para una organización no lucrativa dedicada a proporcionar bienes y

servicios a personas, grupos, o a una causa. Implica donar tiempo, esfuerzo y recursos y, a veces, parte de uno mismo (sangre, órganos...).

Principales diferencias entre la conducta de ayuda interpersonal y el voluntariado	
Conducta de ayuda interpersonal	Voluntariado
Esponánea	Planificada
Situaciones puntuales	Acción continuada a largo plazo
Contexto interpersonal	Desde una organización
Interacción cara a cara con el receptor (salvo ayuda anónima)	No se suele conocer personalmente a los receptores
Obligación moral de ayudar (normas personales)	No hay expectativas normativas que obliguen a ayudar
La conducta de ayuda es un episodio aislado con poca trascendencia para la identidad social del que la realiza	La conducta de ayuda forma parte de la identidad y de la vida social del voluntario

En el voluntariado las actividades suelen estar muy planificadas, como en el trabajo remunerado, existiendo unos objetivos, unos medios, un reparto de tareas y una evaluación del trabajo realizado.