

# CAPÍTULO 14-Conducta de ayuda, conducta prosocial y altruismo.

## 14.2) HISTORIA DEL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

- ✓ Muchos autores coinciden en señalar la muerte, en 1964, de Kitty Genovese como el momento a partir del cual comenzó el interés por el estudio de la conducta de ayuda, a pesar de que se empezase a estudiar a finales de los años 50. Ver cuadro 14.1 página 388. "El asesinato de Kitty Genovese".

## 14.3) CONCEPTOS BÁSICOS: CONDUCTA PROSOCIAL, CONDUCTA DE AYUDA, ALTRUISMO Y COOPERACIÓN

- **Conducta prosocial:** término general que se refiere a todos los comportamientos que benefician a los demás, como por ejemplo, reciclar basura. Incluye los actos de ayuda, y puede estar basada en una mezcla de motivos altruistas y egoístas.
- **Conducta de ayuda:** es más específica, es la realización de una acción que beneficia o mejora el bienestar de otra persona en particular.
- **Altruismo:** es mucho más concreto. La palabra como tal fue introducida en el lenguaje científico y filosófico por Comte para oponerla a la idea de egoísmo. Tendría un componente adicional a las conductas 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. Es "una atención desinteresada por el cuidado del bienestar de los demás".
- **Cooperación:** incluye a dos o más personas que trabajan conjuntamente hacia una meta común que les beneficiará a todos. Característica clave para el trabajo en equipo.

## 14.4) TRES NIVELES DE ANÁLISIS EN EL ESTUDIO DE LA CONDUCTA DE AYUDA, LA CONDUCTA PROSOCIAL Y EL ALTRUISMO

### 1.-LOS ORÍGENES DE LAS TENDENCIAS PROSOCIALES EN LAS PERSONAS: NIVEL MICRO

#### a) Teorías de la evolución.

Desde estas teorías, el altruismo se define en función de sus consecuencias. Los tres mecanismos principales propuestos coinciden en afirmar que las tendencias prosociales existen en los humanos porque estamos genéticamente predispuestos a actuar prosocialmente, los mecanismos son:

1. **Selección por parentesco:** lo realmente importante es el éxito en la transmisión genética a los miembros de la generación siguiente. Las personas están más dispuestas a ayudar a sus familiares que a quienes no lo son.
  - a. **Eficacia biológica inclusiva:** los padres que prefieren el bienestar de sus hijos antes que el propio tienen mayor probabilidad de que sus genes se conserven, ya que sus hijos se encargarían de continuar la transmisión de esos genes.
  - b. **Norma de responsabilidad social:** hay que ayudar a los que dependen de nosotros. Se critica de los trabajos anteriores sobre la eficacia biológica inclusiva que la norma no fue controlada en los estudios, también se criticó que la concepción de familia no es igual en todas las culturas.

En un estudio en el que se intentó determinar en qué condiciones influía más el parentesco o la norma de responsabilidad social, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **En situaciones de vida o muerte** predominan los criterios de parentesco, mientras que en **situaciones cotidianas de bajo riesgo** la gente se rige por la norma de responsabilidad social.

2. **Altruismo recíproco y la norma de reciprocidad:** la norma dice que deberíamos ayudar a quienes nos ayudan. Diversos autores sugieren que **el carácter casi ineludible y aparentemente universal de esta norma** es una evidencia de su naturaleza innata.

Trivers acuñó el término de **Altruismo Recíproco** desde una perspectiva evolucionista y explica como este tipo de comportamiento ha podido evolucionar a pesar de suponer cierto perjuicio para el altruista. Esta Teoría explica la conducta social entre amigos y vecinos, pero no predice una aplicación indiscriminada de dicho principio. Esta sólo aparecerá en una red de conocidos donde se hace más saliente tomar la perspectiva del otro.

*Clasificación de los niveles de reciprocidad en función de la dependencia entre el donante y el receptor según cuatro pautas:*

- **Pseudocontingencia:** la dependencia donante-receptor es mínima.
- **Contingencia asimétrica:** existe una dependencia unilateral y el receptor necesita la ayuda del donante.
- **Contingencia reactiva:** comportamiento de ayuda en las emergencias.
- **Contingencia mutua:** el intercambio de conductas de ayuda como reciprocidad: "hoy por ti, mañana por mí". *Esta es la única situación que puede implicar una reciprocidad alta.*

3. **Selección de grupo:** según esta teoría, cuando dos grupos compiten entre sí, aquel que tenga más personas dispuestas 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 las personas egoístas. **Ver cuadro 14.2.: "El origen del altruismo más allá de los genes", página 392.**

#### **b) Bases biológicas y genéticas de la conducta prosocial.**

Desde esta perspectiva se asume que en la mayoría de ocasiones no parece que las personas realicen la conducta prosocial reflexivamente, aunque sí existe un estado afectivo o emocional que antecede a dicha conducta. Los acercamientos a la conducta prosocial desde esta perspectiva se han basado en dos cuestiones:

1. **Los afectos biológicos en general:** estipula que existen afectos prosociales y afectos egoístas. Según Buck, **el hemisferio cerebral izquierdo** está más asociado con las conductas y emociones prosociales que el derecho, y dichas emociones y conductas facilitan la comunicación y la cooperación entre los miembros de una especie.
2. **La empatía:** consiste en la habilidad de ponerse en el lugar de los demás y ser capaz de experimentar sus mismas emociones.
  - **Modelo de percepción-acción (Preston y de Waal):** si una persona presta atención al estado emocional de otra, esto activa una representación de dicho estado emocional que genera una respuesta asociada a dicho estado. Sin embargo **no se ha identificado una zona concreta del cerebro donde esté localizada la empatía**, no parece que exista una zona específica, sino varias, y las "**neuronas espejo**" son fundamentales para explicar esto. Se ha localizado **en la corteza cerebral** este grupo de neuronas espejo con la capacidad de descargar impulsos tanto cuando una persona observa a otra realizar un movimiento como cuando es el propio individuo quien lo hace.

#### **c) El desarrollo de tendencias prosociales.**

**El temperamento:** consiste en estilos de reacción ante las situaciones del ambiente, que aparecen desde las primeras etapas de la vida y tienen supuestamente un **importante componente genético**. El tipo de temperamento que posea un individuo no es por sí solo el causante del comportamiento prosocial, pero sí interactúa con otras variables.

En la investigación con adultos, existe evidencia de que las personas son más proclives a ayudar cuando están de buen humor. Sin embargo, el efecto positivo del "buen humor" tiene sus limitaciones en el tiempo y ayudar puede hacer incluso que se reduzca el buen humor.

#### Cuadro 14.3.- La importancia de la comparación en el yo ideal para la atracción

-La tendencia innata a reaccionar ante el sufrimiento de otra persona va desarrollándose a lo largo de la vida del individuo, gracias a la experiencia y la maduración sociocognitiva, hasta alcanzar su expresión adulta.

- a) *Los niños pequeños, debido a su egocentrismo y su incapacidad para adoptar la perspectiva del otro, se mueven sobre todo por recompensas tangibles o por indicaciones expresas de los adultos.*
- b) *Más tarde, otras recompensas menos materiales, como elogios u otras reacciones positivas, sirven para motivar la conducta de ayuda. Cuando el individuo ya ha aprendido las normas sociales sobre lo que es correcto e incorrecto en cuanto al comportamiento con los demás, se siente motivado a ayudar por la búsqueda de aprobación social, por la creencia de que su ayuda será correspondida en un futuro, y por el miedo a ser socialmente castigado si viola las normas y lo que se espera de él.*
- c) *Por último, las personas llegan a interiorizar las fuentes de motivación, y ayudan porque eso les hace sentirse mejor o porque quieren beneficiar al otro; valoran más los derechos y las necesidades de los demás y consideran que tienen una obligación moral de ayudar a alguien cuando lo necesita. El no hacerlo provoca efectos negativos en la propia imagen y malestar emocional.*

-En el desarrollo de la conducta prosocial en general intervienen fundamentalmente tres procesos:

- 1.- La maduración socio-cognitiva.
- 2.- La socialización.
- 3.- El aprendizaje a través de la interacción con los iguales.

-Por tanto, 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 los procesos madurativos y experienciales que acabamos de mencionar, igual que lo son para otras conductas como andar, hablar o enamorarnos.

#### d) Personalidad y conducta prosocial.

**Personalidad altruista:** parecen existir ciertos rasgos de personalidad que disponen a las personas a ayudar en cierto tipo de situaciones.

En un estudio Bierhoff, Klein y Kramp compararon dos grupos de personas que habían presenciado un accidente. Controladas las variables del sexo, edad y clase social, observaron cinco diferencias entre las personas que ayudaron y las que no lo hicieron. **Las que ofrecieron ayuda:**

- o *Tenían un autoconcepto alto en empatía; creían firmemente en un mundo justo; se sentían socialmente responsables; mostraban un locus de control interno y eran menos egocéntricas.*

#### Cuadro 14.5.-La relación entre la personalidad prosocial y el juicio moral prosocial. (Eisenberg).

-En su estudio Nancy Eisenberg encontró que la disposición a realizar comportamientos prosociales estaba relacionada con la capacidad de ponerse en el lugar del otro y con las respuestas prosociales que exhibieron cuando eran más jóvenes.

**Personalidad prosocial (según Penner):** se caracterizaría por mantener una preocupación por el bienestar de los demás, sentir compasión por los otros, y actuar guiado por dichos motivos para ayudar a las personas a conseguir y mantener dicho bienestar. **Ver cuadro 14.6. "Una medida de la personalidad prosocial" página 397.**

## 2.-LA CONDUCTA INTERPERSONAL: EL NIVEL MESO

### a) ¿Por qué ayudamos a los demás?

Se proponen principalmente tres mecanismos explicativos:

1. **El aprendizaje:** aplica los principios del **condicionamiento operante y del aprendizaje social** para justificar la adquisición de las destrezas necesarias para realizar comportamientos de ayuda y la capacidad de decisión sobre cuándo utilizar dichas habilidades para ayudar a otros. Esta perspectiva propone que las personas aprenden a ayudar por los principios del:
  - **Refuerzo:** aprendemos a ayudar si somos reforzados por ello.
  - **Modelado:** los programas de televisión podrían fomentar la conducta de ayuda a través de modelos.

2. **Los valores morales sociales y personales:** normas como la **responsabilidad social** y la **reciprocidad** pueden ser motivos suficientes para ayudar. La investigación muestra que una de las **principales justificaciones que llevan a los voluntarios** a ayudar a los demás es que la ayuda se usa como un medio para mantener una autoimagen positiva, para conseguir alcanzar los propios ideales o satisfacer necesidades personales. Desde esta perspectiva los **factores sociales** son más importantes que los biológicos para explicar el altruismo.

- **Modelo procesual de altruismo de Schwartz y Howard** proponen su modelo en cinco pasos: **Atención, Motivación, Evaluación, Defensa y Conducta.**

Además de las normas sociales, las personas también desarrollan **normas de justicia social**. Una de las principales es la **de equidad**: *dos personas que hacen una misma contribución a algo deberían tener la misma recompensa.*

3. **La activación y la emoción:** las personas se activan ante el malestar de los demás, y éste es un aspecto que aparece en todas las culturas. Las teorías que se basan en estos principios defienden que, cuando las emociones se activan, las personas pueden ayudar a los demás, pero pueden hacerlo por dos motivos distintos: para reducir su propio malestar y porque se ponen en el lugar del otro.

- **Modelo del alivio del estado negativo (Cialdini):** Las personas ayudan para obtener refuerzo, evitar castigo, o librarse de un estado emocional negativo (motivación egoísta). Según este modelo, el estado emocional negativo puede producir comportamiento de ayuda independientemente de a qué se atribuya el problema de la víctima, y la conducta de ayuda sólo es una alternativa para solucionar la activación negativa.

- **Por una motivación altruista debido a la empatía (Batson):** En general se acepta que existen dos tipos de empatía:

- **Empatía cognitiva:** *tomar la perspectiva de la otra persona, ponerse en su lugar.*
- **Empatía emocional:** *con dos variantes: empatía paralela (conocida como empatía o toma de perspectiva) que consiste en tratar de experimentar las mismas respuestas emocionales que experimenta la otra persona; empatía reactiva (conocida como simpatía, respuesta emocional o toma de perspectiva afectiva), en la que se reacciona emocionalmente ante las experiencias que esa otra persona está viviendo.*

*Ver cuadro 14.7. "La empatía produce efectos positivos cuando se utiliza en un contexto interpersonal. Página 400.*

#### Cuadro 14.8.- Aplicación al contexto intergrupar.

Stephan y Finlay realizaron una revisión de los estudios que apoyaban el hecho de que utilizar la empatía en las relaciones entre grupos podía reducir el prejuicio y mejorar las relaciones intergrupales.

Una de las escalas de empatía más utilizadas es el Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) de Davis. La escala consta de 28 ítems con un formato de respuesta de 0 a 4. Consta de 4 subescalas:

1. Fantasía (F).
2. Toma de Perspectiva (TP).
3. Preocupación empática (PE).
4. Angustia Personal (AP).

#### Cuadro 14.9.- La empatía se puede entrenar

Una de las ventajas de la empatía es que se puede entrenar a las personas a que la sientan a través de ejercicios de role-playing.

Los resultados de estudios muestran que se ayuda más a otras personas cuando se han recibido instrucciones para empatizar con ellas.

## b) ¿Quién es más probable que ayude a otros?

Hay una **inconsistencia general** en la literatura sobre si los hombres ayudan más que las mujeres o es al revés.

- Diversos estudios muestran que las mujeres son más empáticas que los hombres y que los hombres son más indiferentes que las mujeres correspondiendo con el estereotipo de que las mujeres son el género prosocial.
- Estudios posteriores utilizando el IRI mostraron mayor preocupación empática en las mujeres que en los hombres. Sin embargo, en las medidas fisiológicas y no verbales de la empatía no se han encontrado diferencias de género.
- Otras investigaciones dicen que como las mujeres tienen más sensación de culpa que los hombres, esto podría hacer que fueran más tendentes a ayudar.
- Algunos estudios muestran incluso que cuando la acción altruista implica un alto coste, las mujeres son más altruistas. Sin embargo, cuando el coste es bajo, los hombres las superan.
- A pesar de toda la investigación, parece ser que **realmente depende del tipo de ayuda y de que se tenga en cuenta el rol social**:
  - ❖ **Tipo de ayuda**: se asume que es más probable que intervengan los hombres en situaciones peligrosas, que incluyen iniciativa y una intervención activa. Esto está **en línea del sexismo benevolente**.
  - ❖ **Rol social del género**: por ejemplo, siendo una **mujer bombero, policía o médico**, si se enfrenta ante una emergencia, no debería haber diferencia en su tendencia a ayudar con respecto a un hombre, porque **forma parte de su trabajo**.
- También hay **diferencias culturales en el comportamiento de ayuda**. Mientras chinos y japoneses son más tendentes a ayudar a otras personas de su propio grupo que los norteamericanos, cuando se trata de ayudar a alguien perteneciente a otro grupo, el resultado se invierte. **Ver cuadro 14.10 "Diferencias culturales en el comportamiento de ayuda". Página 402.**

## c) ¿A quién es más probable que ayudemos?

- **Ayudamos más a quienes encontramos atractivos y/o nos gustan**, a quienes son similares a nosotros, a las personas de nuestro propio grupo, y a quienes merecen que se les ayude.
- **En el caso de la semejanza, se tiende a ayudar más a un extraño pero que es del propio país** (compartimos con él la pertenencia a una categoría) que si el extraño es extranjero. Por otra parte, lo habitual es que la probabilidad de ayudar a alguien sea mayor **si el problema es debido a cuestiones ajenas a la víctima**. Sin embargo, si esa víctima es semejante a nosotros, se puede despertar la sensación de que nos podría pasar igual. Ante esto podemos utilizar dos mecanismos de defensa:
  - **La represión**: evitar o negar esa amenaza.
  - **La sensibilización**: preocuparse por la amenaza, pero controlarla centrándose en la causa de lo ocurrido.

**Si el que necesita ayuda es similar a nosotros** tenderemos a ayudar, pero si no podemos hacerlo, una forma de controlar las emociones es no percibir a la otra persona como semejante o culparla de lo que le sucede.

**En un estudio de Gaertner y Dovidio** se comprobó que las personas ayudaron más a las víctimas cuando se encontraban solos que cuando estaban en grupo (**fenómeno de la difusión de la responsabilidad**). Además ayudaron más cuando la víctima era negra que cuando era blanca, no obstante, cuando creían que había otros dos observadores, ayudaron en más ocasiones cuando la víctima era blanca que cuando era negra.

Sobre ayudar más a las personas del propio grupo que a las de otros grupos, estudios mostraron cómo los hippies era más probable que ayudasen a otros hippies que a quienes no compartían sus costumbres (**sentimiento de identidad compartida**).
- **Las personas ayudan más a quienes se cree que merecen ayuda**. En estos casos se pueden hacer **inferencias a través de la Teoría de la Atribución**: es más probable que ayudemos a alguien si creemos que el problema que tiene está fuera de su control (se ayuda más a una persona que parece enferma que cuando parece drogada).

## d) ¿Cuándo ayudamos?

1. **Modelo de decisión sobre la intervención en emergencias (Latané y Darley)**: Propone que el hecho de que una persona ayude o no depende de una serie de decisiones que incluyen reconocer que algo pasa, que la situación realmente requiera que alguien ayude, tomar la responsabilidad personal de ayudar, considerarse capaz y decidir cómo hacerlo.



#### Cuadro 14.11.- El efecto espectador

Darley y Latané realizaron un experimento para probar su hipótesis de que cuantas más personas haya, menos probable será que alguna de ellas ayude.

Los resultados que obtuvieron indican que cuantos más participantes había en el experimento, menor fue el porcentaje de sujetos que intentó ayudar. Además, cuando alguien trató de hacerlo, tardaron más tiempo aquellos que estaban en la situación en la cual había más personas.

#### Cuadro 14.12.- Los cinco pasos del Modelo de decisión sobre la intervención en emergencias

**Paso 1-¿Algo pasa?:** Lo primero de lo que ha de darse cuenta una persona es de que algo extraño está sucediendo. Si estamos pendientes de otras cosas, como por ejemplo, sentirnos preocupados por algo, esto puede inhibir los actos prosociales.

En un estudio se demostró que las personas se preocupaban más por no llegar tarde que de ayudar a alguien que necesitaba de ellos, incluso aunque hubieran estado hablando previamente sobre la conducta de ayuda y su importancia.

**Paso 2- Lo que está pasando... ¿es una emergencia?:** Interpretar si lo es o no dependerá de cómo responden otras personas a dicha situación y de que esté claro o no que es una emergencia.

-**Influencia normativa:** Cuando está claro que es una emergencia el sujeto se pliega a lo que hace la mayoría, bien por el qué dirán o por los beneficios que le puede aportar.

-**Influencia informativa:** cuando no está claro si es una emergencia y los individuos han de interpretar una situación ambigua, tienen en cuenta lo que hacen y dicen las personas semejantes a ellos.

En el caso de no tenerlo claro, el temor a interpretar como emergencia algo que no lo es, y a sentirnos ridículos, puede influir e que no lo interpretemos como tal. Si existe información entremezclada, es decir, de que todo va bien y de que algo pasa, las personas tienden a hacer más caso de la primera.

-**Ignorancia pluralista:** en un experimento de Latané y Darley, a pesar de que ante una aparente emergencia todos los participantes querían saber lo qué pasaba, no deseaban parecer nerviosos ante los demás y se mostraban aparentemente tranquilos. La presencia de otras personas en una situación puede ejercer una función inhibitoria de la acción que se conoce como *la difusión de responsabilidad*.

**Paso 3- ¿Se asume la responsabilidad de actuar?:** Si hay más personas en una situación tendemos a pensar que el que tiene el rol de líder será el que asumirá la responsabilidad.

**Paso 4- ¿Se considera la persona capaz de ayudar?:** Es viable que un individuo llegue hasta aquí y crea que debe ayudar. Sin embargo, si no se cree capaz o no sabe cómo hacerlo, tampoco ayudará.

**Paso 5- Tomar la decisión de ayudar:** Aunque se hayan producido 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 por la evaluación*. Nos preocupa que otros vean cómo nos comportamos o que juzguen nuestras reacciones negativamente.

2. **Modelo de activación y coste-recompensa (Piliavin y Dovidio):** Las personas están motivadas para maximizar sus recompensas y minimizar sus costes. Primaría el propio interés y, ante una situación de ayuda, analizarían el contexto antes de decidir, sopesarían los costes y las recompensas y tomarían la decisión que mejor satisficiera sus intereses personales.

El objetivo de este modelo es predecir si una persona ayudará o no y cómo ayudaría en caso de hacerlo.

Cuadro 14.13.- Modelo de activación y coste-recompensa.

		Costes de ayudar	
		Bajos	Altos
Costes de no ayudar	Bajos	En este caso, que la persona decida ayudar o no, depende de variables de personalidad, de normas individuales, de la relación entre las personas, etc.	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 que lo hagan). También se puede reinterpretar la situación para reducir los costes de no ayudar.

**e) ¿Todo el mundo quiere que se le ayude?**

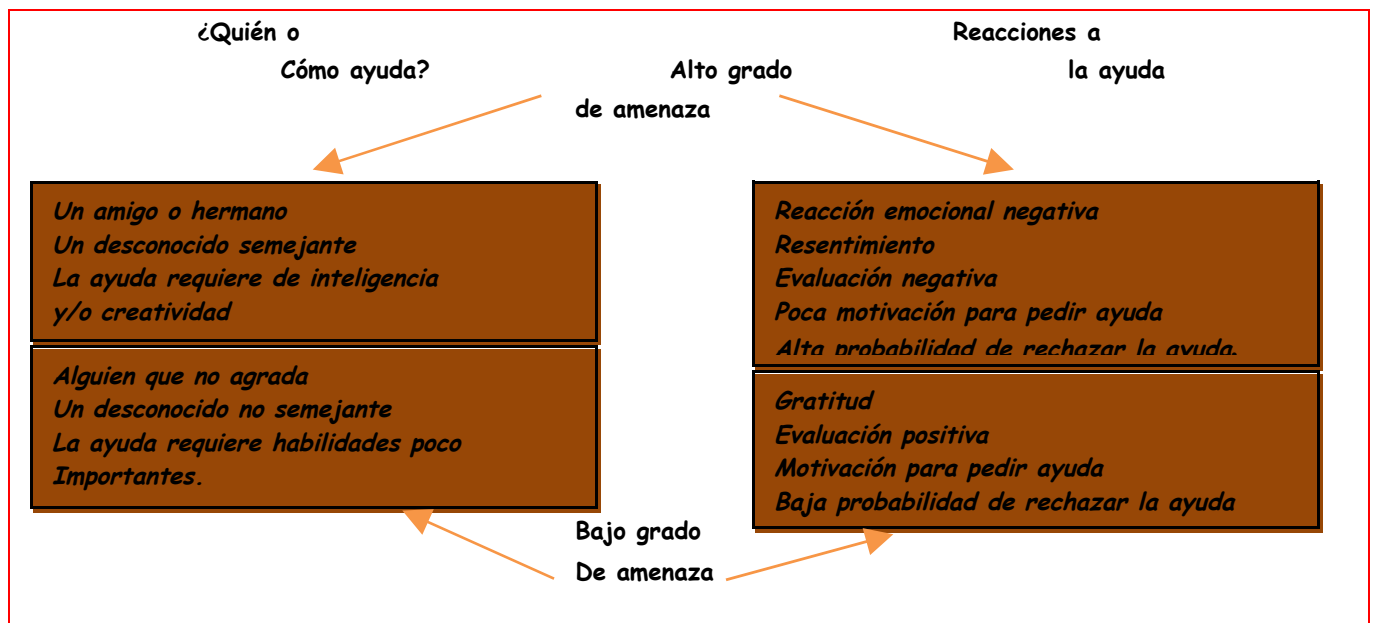
**Ayuda que se pide.** según Nadler que una persona decida o no pedir ayuda depende de:

1. **De características como edad, sexo, personalidad, etc.** A los hombres les cuesta más pedir ayuda que a las mujeres, las personas tímidas se resisten a pedir ayuda a las del sexo contrario, los jóvenes piden ayuda a los mayores, y las personas de clase alta piden ayuda más que los de clase baja.
2. **De la naturaleza del problema y el tipo de ayuda que se necesita.**
3. **De las características del posible donante de la ayuda.** Se suele acudir a personas semejantes en lugar de a quien consideramos muy diferente.
4. **Otras dos formas de pedir ayuda: los grupos de autoayuda y la ayuda proporcionada por los ordenadores.**

**Ayuda que se ofrece sin solicitarla** hay personas que necesitan ayudar a otros para sentirse bien. Pero no todos los comportamientos de ayuda son positivos para el que los recibe. En ocasiones se puede reaccionar de forma negativa.

- o **Teoría de la atribución:** desde esta teoría se dice que al recibir este tipo de ayuda hay una amenaza a la autoestima, ésta se reduce sobre todo si quien te ayuda es alguien semejante. Las personas receptoras mantendrán una autoestima positiva si son capaces de atribuir la necesidad de ayuda a causas externas o incontrolables más que a deficiencias personales.

Figura 14.2.- Efectos de la amenaza a la autoestima en las personas que reciben ayuda sin pedirla, desde la Teoría de atribución.



- **Teoría del intercambio social:** justifica los costes del agradecimiento. Las reacciones a la recepción de ayuda reflejan los beneficios de recibirla, pero también los costes de aceptarla. Cuando la ayuda es en una sola dirección puede crear un sentido de diferencia de poder. Por este motivo, las personas están más dispuestas a pedir ayuda cuando piensan que podrán devolver el favor.
- **Teoría de la reactancia:** explica la pérdida de libertad que puede producir recibir ayuda sin quererlo. El hecho de quedar obligado a corresponder a la ayuda recibida puede provocar un sentimiento de pérdida de libertad. Como consecuencia se pueden producir sentimientos de hostilidad hacia los que proporcionan la ayuda.
- **Modelo de las relaciones intergrupales de ayuda como relaciones de poder (Nadler) basándose en dos premisas:**
  - a. **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.
  - b. **Las relaciones de ayuda están influidas por las relaciones de poder.** Los miembros de un grupo de estatus alto ayudarían a los de uno de estatus bajo no sólo por el hecho de ayudarles, sino por mantener su ventaja social.

### 3.-LA CONDUCTA PROSOCIAL GRUPAL: NIVEL MACRO

Son las conductas prosociales que se dan a nivel grupal y en el contexto de organizaciones de cualquier tipo. El mejor ejemplo es el voluntariado.

**Cuadro 14.14.- Características de los tipos de comportamientos que se incluyen dentro de la conducta prosocial grupal.**

- Son comportamientos que se dan a lo largo de varios meses e incluso años.
- Se producen dentro de grupos u organizaciones.
- Buscan un beneficio tanto para el que da como para el que recibe.
- Prestan una atención especial al contexto en el que se producen los comportamientos de ayuda.
- Raramente se utiliza la metodología experimental.

#### **a) La conducta de ayuda planificada: el voluntariado**

Entre el voluntariado y la conducta de ayuda interpersonal hay sobre todo una diferencia que es que esta última suele incluir un sentimiento de obligación personal hacia el receptor. Sin embargo, los voluntarios no conocen en muchas ocasiones a las personas que se beneficiarán de su comportamiento. El voluntariado tiene cuatro características:

1. *Es una conducta a largo plazo.*
2. *Es una acción pensada y planificada.*
3. *Es una ayuda no obligatoria.*
4. *Se produce bajo un marco organizacional.*