

# El trabajador social y la ayuda psicosocial

Francisco Lara Sánchez



EDICIONES  
ALJIBE





EL TRABAJADOR SOCIAL Y  
LA AYUDA PSICOSOCIAL

## COLECCIÓN TEMAS DE PSICOLOGÍA

© Francisco Lara Sánchez.  
© Ediciones Aljibe, S.L., 2005  
Tlf.: 952 71 43 95  
Fax: 952 71 43 42  
Pavia, 8 - 29300-Archidona (Málaga)  
e-mail: [aljibe@edicionesaljibe.com](mailto:aljibe@edicionesaljibe.com)  
[www.edicionesaljibe.com](http://www.edicionesaljibe.com)

I.S.B.N.: 84-9700-251-2  
Depósito legal: MA-134-2005

Cubierta y Maquetación: Equipo de Ediciones Aljibe.

Imprime: Imagraf. Málaga.

---

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sgts. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

Francisco Lara Sánchez

EL TRABAJADOR SOCIAL Y  
LA AYUDA PSICOSOCIAL

EDICIONES  
A L J I B E



A todas las personas que han sufrido la agresividad y la violencia que se expone en este trabajo.

A los profesionales del trabajo social que he conocido y a los que espero conocer por su demostrado altruismo.





## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>CAPÍTULO I: EL TRABAJADOR SOCIAL, EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO Y SISTEMAS DE AYUDAS</b> .....	19
1. ¿Qué es ayudar? .....	19
1.1. Motivación y tipología de ayudas .....	21
2. Comportamiento individual y colectivo .....	21
2.1. La conducta individual .....	27
2.2. La conducta social .....	28
2.3. ¿Qué es la sociedad? .....	31
2.4. Algunas teorías sobre la formación de la sociedad .....	33
3. Las relaciones interpersonales .....	34
3.1. Algunas teorías sobre la atracción personal .....	37
3.2. La amistad .....	38
3.3. El amor .....	39
4. Las conductas colectivas .....	42
4.1. Los grupos y las conductas grupales .....	43
4.2. El líder .....	48
4.3. Tipo de liderazgo y grupo .....	52
4.4. Las conductas de masas .....	52
4.5. Algunos autores básicos para iniciar el estudio de la psicología de las masas .....	53
4.6. Las masas: definición y tipología .....	58
4.7. Las conductas de multitudes .....	61
4.8. Los movimientos sociales .....	62

5. Tipos de ayuda .....	63
5.1. Ayuda individual .....	63
5.2. Ayuda grupal y tipología .....	65
5.2.1. El Sociodrama y Psicodrama de J. L. Moreno .....	66
5.2.2. El Grupo Maratón .....	68
5.2.3. El Grupo de Sensibilización .....	68
5.2.4. El Grupo T .....	68
5.2.5. El Grupo de Encuentro .....	69
5.2.6. El Rol <i>Playing</i> .....	69
5.2.7. Los Grupos No Directivos de C. Rogers .....	69
5.2.8. El Grupo Bioenergético .....	69
5.2.9. El Grupo <i>Gestáltico</i> .....	70
5.2.10. El voluntariado individual/grupal .....	70
5.2.11. La actuación con las masas .....	71
6. Ayudar ayudándose: los grupos de autoayuda .....	72
7. El trabajador social y su proyección en los sistemas de ayuda .....	74

<b>CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN, INTERVENCIÓN, PERCEPCIÓN, COGNICIÓN, ACTITUDES, INFLUENCIA SOCIAL Y PREJUICIO .....</b>	<b>81</b>
1. La investigación .....	81
1.1. Tipología investigadora .....	83
2. Instrumentos de medición .....	85
2.1. La entrevista .....	85
2.2. La encuesta .....	86
2.3. La escala .....	87
2.4. El Test .....	87
2.5. La observación .....	88
3. La intervención .....	88
3.1. Tipología de intervenciones y pasos a seguir .....	89
3.2. La prevención .....	91
4. La percepción social .....	91
4.1. La atribución de causalidad de la conducta .....	94
4.2. Fuentes de error de la atribución .....	96
4.3. Las emociones como fuente de información y también de error .....	96
5. La cognición social .....	98
5.1. La heurística .....	99
6. La actitud .....	100
6.1. Actitud y conducta .....	102
6.2. El cambio actitudinal mediante la persuasión .....	103
6.3. Diversas teorías del cambio actitudinal .....	105
6.4. Instrumentos para medir la actitud .....	106

---

7. La influencia social .....	109
7.1. La normalización.....	112
7.2. Obediencia y conformidad .....	113
7.3. Innovación .....	115
8. El estereotipo y el prejuicio .....	116
<b>CAPÍTULO III: AYUDA PROSOCIAL Y APOYO SOCIAL .....</b>	<b>119</b>
1. Ayuda prosocial .....	119
1.2. Tipología .....	120
2. Variables facilitadoras de la conducta prosocial .....	121
2.1. Características del sujeto .....	121
2.2. El poder influenciador del lugar/situación .....	122
2.3. Los estados de ánimo .....	123
3. Ayudas altruistas .....	123
4. Diversos modelos sobre la conducta prosocial y altruista .....	124
5. Diversas teorías sobre la conducta prosocial .....	126
6. Procesos que disminuyen la motivación de ayudar .....	129
7. Evaluación e intervención de la conducta prosocial .....	129
8. El apoyo social .....	132
8.1. Definición.....	133
8.2. Características y tipología.....	134
8.3. Beneficios y déficits.....	135
8.4. Proveedores de apoyo social .....	137
8.5. Estrategias de intervención .....	138
9. Instrumentos para la evaluación del apoyo social .....	138
<b>CAPÍTULO IV: LAS CONDUCTAS AGRESIVAS, VIOLENTAS Y LA RELACIÓN DE AYUDA .....</b>	<b>141</b>
1. Agresividad y violencia.....	141
2. El comportamiento antisocial.....	144
3. El comportamiento asocial y disocial .....	145
4. Teorías sobre el origen de la agresividad .....	145
5. Tipología agresiva .....	146
6. Diversos determinantes causales de la conducta agresiva y violenta .....	148
6.1. Condiciones socioeconómicas deficientes.....	148
6.2. El uso y consumo de drogas.....	149
6.3. La violencia derivada de las ideologías políticas .....	149
6.4. La violencia alimentada por las creencias religiosas.....	150
6.5. La conformidad y la resignación .....	150
6.6. La no adquisición o la pérdida de valores prosociales .....	151

6.7. El restablecimiento o mantenimiento de un orden social determinado	152
6.8. El fácil acceso a armas o instrumentos agresivos .....	152
6.9. El desencadenamiento de una fuerte tensión emocional .....	153
6.10. La frustración .....	153
6.11. Factores físicos ambientales .....	153
6.12. La obediencia .....	154
6.13. Factores situacionales .....	154
6.14. Dictaduras políticas y/o militares .....	155
6.15. Las guerras/guerrillas .....	155
6.16. La defensa individual y/o grupal .....	157
7. El trastorno antisocial y disociativo: efectos y víctimas .....	157
7.1. Trastorno de inestabilidad emocional .....	159
7.2. Sujetos temerosos .....	160
7.3. Trastorno negativista de la personalidad .....	160
7.4. Trastorno antisocial de la personalidad .....	160
7.5. Personalidad violenta .....	163
7.6. La personalidad sádica y sadomasoquista .....	163
7.7. La pedofilia .....	164
7.8. Otras conductas antisociales .....	165
8. Tipología de agresividad y violencia individual y no obligadamente psicopatológica .....	165
8.1. Delincuencia y asesinato .....	165
8.2. La violación .....	168
8.3. La violencia autopersonal .....	168
8.3.1. Autolesionismo .....	169
8.3.2. El suicidio .....	169
8.4. El maltrato familiar .....	170
8.4.1. La violencia de genero .....	171
8.4.2. El maltrato infantil .....	173
8.4.3. Las agresiones a personas mayores .....	174
8.5. El <i>Mobbing</i> .....	174
8.6. El <i>Bullyng</i> .....	175
8.7. El fanatismo .....	175
9. La violencia grupal y de masas .....	176
9.1. La violencia de masas .....	178
9.2. Los conflictos intergrupales .....	179
9.3. Pandillas, bandas, tribus urbanas, etc .....	180
9.4. Las mafias .....	182
9.5. Las sectas .....	183
9.6. El terrorismo .....	184

10. La agresividad y las <i>mass media</i> .....	186
10.1. Agresión y medios de difusión .....	186
10.2. Agresión y prejuicio .....	189
11. El rumor .....	191
12. Actuaciones preventivas, rehabilitadoras y de apoyo a las víctimas de la violencia .....	192
12.1. ¿Se puede actuar preventivamente frente a la agresividad y la violencia? .....	194
12.2. Actuación del trabajador social ante la agresividad y la violencia individual .....	196
12.2.1. Actuar sobre las secuelas del delito .....	196
12.2.2. La víctima de una violación: debe saber que no esta sola .....	198
12.2.3. La violencia autopersonal: actuar para evitar .....	199
12.2.4. La violencia domestica: apoyo y tratamiento a las víctimas .....	200
12.2.5. Acoso laboral: denuncia y soporte psicológico para la víctima .....	203
12.2.6. Afrontar la intimidación escolar .....	204
12.2.7. Recetas para el fanatismo: tolerancia e indiferencia receptora .....	205
12.2.8. La violencia grupal y de masas: los límites de la convivencia .....	205
12.2.9. Los enfrentamientos grupales: buscar la convergencia.....	206
12.2.10. Pandillas, bandas, tribus urbanas, etc.: llenar de contenidos prosociales sus vidas .....	206
12.2.11. Las víctimas de las mafias: prioritariamente su seguridad .....	207
12.2.12. Los sectarios: la desprogramación .....	207
12.2.13. Las víctimas del terrorismo: intervención y apoyo .....	208

<b>CAPÍTULO V: LOS COMPORTAMIENTOS ANTE LAS CATÁSTROFES Y LOS SISTEMAS DE AYUDA .....</b>	<b>213</b>
1. Comportamientos ante las catástrofes y sistemas de ayuda .....	213
2. ¿Qué es una catástrofe? .....	213
3. Comportamientos colectivos e individuales en las catástrofes .....	215
3.1. Comportamientos colectivos .....	215
3.2. Las conductas individuales .....	217
3.3. Actuaciones preventivas .....	219
4. Lesiones, daños físicos y trastornos psíquicos como consecuencia de una catástrofe .....	221
4.1. Las lesiones y los daños físicos .....	223
4.2. Trastornos psíquicos y alteraciones conductuales .....	223

5. El apoyo terapéutico a las víctimas .....	225
5.1. Intervenciones psicológicas .....	226
6. Ayudas frente al dolor .....	227
7. Ayuda frente a la muerte y <i>postmortem</i> .....	229
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	233

## INTRODUCCIÓN

---

Ser trabajador social supone asumir una profesión que intrínsecamente conlleva ayudar a los demás. No se concibe su actividad laboral, indiferente frente a la demanda de auxilio de otras personas o inhibida ante la posibilidad de apoyar a aquellos que necesitan ser socorridos. Es una profesión, orientada a cualificar a la persona para la intervención directa no sólo en el análisis de necesidades, y organización de prestaciones y recursos, sino también para la ayuda psicosocial. Siendo ésta la respuesta a demandas de individuos o grupos que presentan problemas ante los cuales el trabajador social debe intervenir.

Su perspectiva fundamentalmente como profesión es el *enfoque psicosocial*: modo particular de centrarse en los problemas sociales desde una óptica psicológica, que se caracteriza por tener en cuenta el estudio de la conducta individual y de los grupos, condicionados por los intercambios que se establecen entre los individuos y cómo se ven afectados.

En este trabajo, dedicado a las ayudas psicosociales en la que puede ser protagonista o colaborador el trabajador social, se pretende dar unas bases formativas destinadas para este colectivo en el amplio marco de la tipología del auxilio, donde lo prioritario es favorecer el bienestar de las personas o en su defecto reducir su sufrimiento. En el binomio psicosocial el trabajador social encuentra una buena herramienta para poder desarrollar su compromiso deontológico. Las tareas del trabajador social, además de las que se describen en los siguientes apartados que son propias de su profesión, se pueden resumir en: colaboración y cooperación en la divulgación de formas de ayuda y tipología de la misma, así como, aunar esfuerzos para realizar u obtener auxilio de todo tipo (material, judicial, psicológico, sanitario, etc.).



El trabajador social actúa mediante la intervención “con el estudio de casos”, priorizando las necesidades más urgentes a atender de cualquier tipo, tanto material como de otra índole. Esa relación directa que establece con la(s) persona(s) necesitada(s) no sólo es receptiva (una vez más se recuerda la vital importancia de “saber escuchar”), para asesorar y orientar, y sobre todo apoyar, independientemente de que se derive hacia la parcela profesional que se requiera, sino que además cuenta con una importante herramienta evaluativa y es el seguimiento del caso.

Antonio Machado (1967, p. 197) en sus “Proverbios y cantares” resaltaba con una “aparente simplicidad” la regla básica de la comunicación:

### CLXI

“Para dialogar,  
preguntar primero;  
después... escuchad”

Con el conocimiento psicológico, el trabajador social puede ayudar a paliar las consecuencias que conlleva las secuelas de un sufrimiento directo que haya ocasionado daños físicos, psicológicos, sociales, etc. en la persona y auxiliar en la forma de afrontarlo, y no como intrusismo con relación al posible profesional que esté actuando en su correspondiente parcela, sino como complemento allí donde proceda.

Este libro se presenta como complemento continuo a otro trabajo *Psicología para el trabajo social* (2004), en la misma línea marcada por éste, de tener en cuenta que la conducta humana no se presenta de forma monolítica ni homogénea, sino que ocurre siempre dentro de unas condiciones sociales y culturales que le van a dotar de su completo y específico significado. En el actual trabajo, se van a contemplar parte de los temas tradicionales recogidos en los tratados de Psicología Social, para posteriormente adentrarnos en su relación con la actividad de auxiliar o ayudar. Entendiendo esta disciplina psicológica, como la que tiene como objeto el estudio de los efectos mutuos, entre factores sociales y característicos de la conducta humana, por una parte, y de las vivencias, por otra. Cómo se influyen y se relacionan las personas entre sí, la dependencia e interdependencia que se establece, desde el punto de vista psicológico, simbólico y social.

Los temas tratados pueden ser desde múltiples puntos de vista. El “ayudar” a los demás desde la perspectiva psicosocial se convierte en el tronco de este trabajo, sin embargo, auxiliar puede suponer orientar o conducir, surgiendo entonces la pregunta ¿hacia dónde?, entendemos que el trabajador social desde su base ética puede contestar: hacia la persona. Sin embargo, hay que saber de donde se parte, para arrancar hacia un objetivo. Se lo recordó el gato a Alicia en el País de las Maravillas de Lewis Carroll:

- “¿Podría decirme, por favor, qué camino debo tomar para salir de aquí?  
– Preguntó ésta.  
Eso depende de a dónde quiera usted ir.  
– le dijo el gato” (1979, p. 82).

Y para caminar en el mundo contemporáneo se requiere formación, conocimiento, tecnicarse y especializarse allí donde se quiere actuar, intervenir, ayudar. Una pintada callejera, vuelve a incidir sobre el tema:

“Si no sabes a dónde vas,  
acabarás en otra parte”.

Este libro no es de recetas, pretende “ayudar al que ayuda”, con la reflexión, la documentación e información precisa en el extenso y complejo tema que abarca. No comprende la totalidad de la temática que se suele abordar en los amplios estudios de Psicología Social, se ha tratado de hacer una selección, centrada sobre aquellos capítulos generalmente comprendidos en un texto básico sobre esta disciplina, alimentado por el hilo conductor de la posibilidad o acción de ayudar: objetivo ético y laboral prioritario en la profesión del trabajador social.



## CAPÍTULO I

### EL TRABAJADOR SOCIAL, EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO Y SISTEMAS DE AYUDA

---

*“Vivimos en el mundo cuando amamos.  
Sólo una vida vivida para los demás,  
merece la pena de ser vivida”*  
Albert Einstein (1879-1955)

#### 1. ¿QUÉ ES AYUDAR?

Se entiende por ayudar en el diccionario de la Real Academia Española: prestar cooperación, auxiliar, socorrer, hacer esfuerzo, poner los medios para el logro de una cosa. Ayudar en este caso sería tomar medidas en aspectos físicos, psíquicos y sociales con relación al necesitado. En este tema históricamente ha resaltado el término **filantropía**: amor al prójimo. El sociólogo Ezequiel Ander-Egg en su *Diccionario del trabajo social* (1974), la define como:

*“Espíritu de buena voluntad activa hacia los semejantes, basado en la idea y en el sentimiento de fraternidad humana. Tiene un alcance laicizado y racionalizado de la caridad cristiana.*

*Como preocupación práctica, se expresa en los esfuerzos hechos para fomentar el bienestar, no socorriendo individualmente a los necesitados sino mejorando su situación por medio de medidas de alcance general, especialmente a través de instituciones benéficas”* (p. 159).

Uno de los pioneros fueron los filósofos estoicos, verdaderos pacifistas, que creían en la dignidad humana por considerar que todos los seres humanos son

igualmente hijos de Dios. El estoico Marco Aurelio dice en sus pensamientos: “Ayuda a tus semejantes en la medida de tus fuerzas y según sus necesidades” (p. 176) o “Lleva la beneficencia al más alto grado” (1963, p. 128).

Anteriormente al cristianismo grupos como los esenios por ejemplo, tenían ya establecido sistemas de ayuda a los más necesitados: huérfanos, viudas, etc. Posteriormente, el cristianismo (aún no-catolicismo), desarrolló sistemas de apoyo a los necesitados a través de su *ecclesia*. En el siglo XVII empezaron a surgir diversas asociaciones de filántropos que trataban de paliar situaciones de miseria. Durante la ilustración fue entendida como una caridad laicalizada. A partir del siglo XIX es sustituida con frecuencia por corrientes religiosas o laicas, cuyo objetivo es la tarea humanitaria. En el siglo XX, parcialmente desde el aspecto de la justicia social asumida como derecho de la persona por el Estado del Bienestar.

Para ayudar, se requiere conocer, no sólo buena voluntad, como nos alerta el refranero español sobre ciertos comportamientos cuando dice: “mucho corazón y poca cabeza”. En la relación de ayuda hay que pensar, sentir y hacer con el otro (García-Rincón, 2003). Para el psiquiatra C. Rogers (1987), en su proceso terapéutico no directivo, entiende que el cliente a medida que se siente cada vez más seguro en su situación de tolerancia, se encuentra alentado a desvelar sus sentimientos, más dolorosos o más soterrados, hasta que empiece a forjarse una imagen de sí mismo más equilibrada, de ahí, que en todo momento se preste la mayor importancia al respeto y a la independencia del cliente.

Hay diversas formas de ayudar al cliente, en definitiva a la persona, una de las más elementales que la Humanidad ha desarrollado es la **solidaridad** (adhesión a una causa, compartir con otra persona un problema, una información, etc.), es una manera extendida de ayudar a otras personas, donde el factor predisposición es muy importante. Término que procede del latín *solidus* (sólido), la solidaridad une a las personas mediante su acción. Sirve para el apoyo y la ayuda a víctimas de situaciones diversas: enfermedades, guerras, cataclismos, injusticias, etc. Puede ser **individual** cuando es ejercida por una sola persona y **solidaridad colectiva** que es la que se establece por nexos colectivos y no mediante relaciones estrictamente personales.

El sociólogo E. Durkheim (1858-1917) hace referencia a dos tipos de solidaridad que se da en la comunidad humana: la **mecánica**, que se da en las sociedades primitivas, donde las voluntades se mueven espontáneamente y con unidad en el mismo sentido, es decir, un cierto número de estados de conciencia que son comunes a todos los miembros de la misma sociedad y la solidaridad **orgánica** que correspondería a las sociedades desarrolladas, la cual es fruto de un largo proceso de la división del trabajo, yendo ésta más allá de lo económico, se apoya en los modos de cohesión social que imponen los diversos tipos de solidaridad.

La conducta solidaria puede tener varias formas motivacionales que la originan: su naturaleza, la proximidad del individuo a ayudar, la semejanza entre el

proveedor del auxilio y la persona receptora del mismo, etc. El sujeto solidario, generalmente cuando aprecia que su ayuda se desvirtúa o se acude a él para manipular su auxilio, la próxima vez se planteara su colaboración o no. Mediante el aprendizaje las personas adquieren normas de conducta que les permiten vivir solidariamente dentro de un colectivo al emplear el mismo marco de referencia. Las normas sociales se regulan mediante estatutos, leyes, ordenanzas, reglamentos, costumbres, etc.

### 1.1. Motivación y tipología de ayudas

La **motivación** (proceso interno que se encarga de producir la energía necesaria para que se realice una conducta determinada), puede estar originada por motivos innatos o de tipo externo (social, cultural, etc.). La motivación encuentra una tipología variada en función de diversos factores, según:

- a) Su naturaleza, ésta puede ser **espontánea** (no hay una explicación aparente, sin intención), **normativa** (regulada por el aprendizaje: obligación ética, moral, etc.) e **intencionada** (es premeditada, es decir, planificada y corresponde a algún tipo de utilidad).
- b) La proximidad, las partes se influyen de forma **directa** e **indirecta**.
- c) Con relación a su intensidad puede ser de **máxima** (cuando se da una relación altamente solidaria) y **mínima** (cuando en la escala se alcanza un nivel muy bajo).
- d) El tipo de relación entre los sujetos, puede ser **intergrupal** (se origina entre los grupos) e **interpersonal** (se produce entre las relaciones de persona a persona).
- e) La extensión, puede ser **universal** (se alcanza a todos) y **mínima** (se obtiene un valor bajo en la escala).

## 2. COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO

El comportamiento humano transcurre en un espacio social o interpersonal, desde la infancia hasta la vejez se está en interacción con otras personas, y a través de ella se va modulando en parte, lo que se piensa, se siente y en definitiva lo que “se es”, que se considera como producto de la interacción social. En ese intercambio con otras personas, se originan diversos comportamientos como fruto de la relación. Cuando el comportamiento de uno de ellos origine o pueda producir una alteración en la conducta de otro u otros, se conoce como **dependencia conductual**  $\uparrow \Rightarrow \downarrow$  cuando ésta es recíproca se denomina **interdependencia**  $\uparrow \Leftrightarrow \downarrow$ .

Las conductas pueden ser originadas por motivos internos (forma de ser del sujeto: carácter, temperamento, etc.) y externos (normas de convivencia, presiones sociales, etc.), en la relación entre estos dos determinantes causales se produce la

interacción, si el resultado es un comportamiento adaptado al medio/situación el sujeto no entra en conflicto y si éste no se produce se origina una inadaptación que puede llevar secuelas determinadas. Las conductas **innatas** (están presentes en el sujeto desde su nacimiento) y las conductas **aprendidas** son las adquiridas mediante el hábitat, la educación, las costumbres, etc.

La conducta humana a veces es complejísima y a menudo multideterminada, no suele ser el producto de una causa única. Esto hace que sea difícil poder ofrecer una teoría básica general, que explique adecuadamente el conjunto de procesos, comportamientos, fenómenos, etc. relacionados con la influencia que ejerce el ambiente, los demás, los pensamientos, las creencias, etc.. En consecuencia, los investigadores tratan de formular teorías reducidas y específicas que permitan comprender y explicar hechos concretos como el egoísmo, la solidaridad, la agresión, la violencia, etc.

Para intentar entender y explicar cómo el pensamiento, los sentimientos y el comportamiento de los individuos son influidos por la presencia real o imaginaria de otros, se recurre a la **Psicología Social** (Allport, 1968).

Las conductas individuales no se producen generalmente de igual forma en el sujeto cuando éste está sólo que acompañado, y dependerán del tipo de agrupamiento en que se inserte (grupo, masa, multitud). Además, el sujeto no está solo en la sociedad, a lo largo de su biografía ésta se ve inundada por cosas “no tangibles” que afectaran a su manera de ser y vivir en el mundo, y en consecuencia, en su forma social de ser solidario o proveedor de ayudas a los demás, se resalta algunas de ellas como: ideología, creencias, mitos, valores, cultura, etc.

En las conductas de las personas suelen intervenir las **ideas**, que son las imágenes que quedan representadas en la mente del sujeto sobre algo percibido. Supone un conocimiento o noción sobre algo o alguien, permiten hacer cosas, ayudan a la formación de los conceptos, opinión o juicio sobre personas, cosas, acontecimientos, y se pueden convertir en creencias, convicciones, opiniones. Cuando se convierten en **ideal** (prototipo, modelo, que se considera perfecto) pueden actuar como acicate para las conductas individuales o colectivas. El ideal es una situación imaginaria, y hace de pauta de conducta que sirve de guía u objetivo para la actividad de una persona o grupo. Los ideales son importantes cuando ayudan a la persona en su desarrollo psicosocial y se relacionan con la materia que se pretende mejorar: ideales morales, sociales, éticos, etc.

En cambio, la **ideología** es el conjunto de ideas fundamentales que van a caracterizar el pensamiento de una persona, colectividad, movimiento, época, etc. Es un sistema de opiniones que se fundamenta en un conjunto de valores admitidos, determina las predisposiciones y las conductas de las personas, con relación a unos objetivos deseados de la sociedad, de parte de ella o del individuo. Generalmente la ideología trata de ser una visión del mundo social, que se sustenta por una serie de personas y que suele incluir un plan de acción dirigido hacia el control de

su ámbito social, sin embargo, no hay que olvidar que toda ideología es un reduccionismo de la realidad social y ésta es muy compleja para que quepa dentro de ella. Cuando se trata de que la ideología predomine sobre la realidad se convierte en **ideologismo**.

Cuando los ideales son de ayudar a los demás y no de un trato desigual (separar, diferenciar, personas, grupos o etnias, por ejemplo), estigmatizantes (considera a determinadas personas desviantes, dándole un tratamiento diferente) de superioridad étnica, de género o de otro tipo, facilitan la predisposición de auxiliar al prójimo y se alimentan de valores solidarios. Cuando la ideología pierde los ideales se convierte en una “justificación burocrática” para acceder o mantener el poder político, económico y social.

Aunque las ideologías suelen ser distintas a las creencias, pueden acabar siendo consideradas como tales por los sujetos, sobre todo cuando, se alimentan primordialmente del subjetivismo. Las **creencias** son constructos cognitivo-afectivos que suponen representaciones de los individuos acerca de objetos, personas o situaciones. Facilitan la opinión que se mantiene acerca de algo, es decir, pensamiento o conocimiento que se posee acerca de alguna persona, objeto o problema. Las creencias cuando van más allá del mundo físico y están ligadas a dioses o a un ser considerado supremo (Dios, Yahvé, Alá, etc.) se denominan religiones. La variedad de **religiones** (creencias organizadas), obviamente hace que no todas gratifiquen en igual grado la labor de ayudar al prójimo, aunque en ellas se contemple como una conducta considerada buena y recomendable. Las creencias religiosas interactúan con las conductas, las costumbres, etc. En la religión se toma como “real” algo en lo que se tiene que depositar la fe. Su perspectiva puede variar con el paso de las generaciones.

Como precursores o retroalimentadores de las ideas, ideales y creencias están los **mitos**, de los que se han ofrecido definiciones e interpretaciones muy diferentes. Abarcan la totalidad de la tradición de una comunidad cultural, a través de narraciones, historias de héroes, dioses, etc. Se accede a éstos desde diversas disciplinas como la lingüística, la antropología, la teología, etc. La psicología busca su contenido emocional y cómo influyen en las conductas de los sujetos. El fundador del psicoanálisis Sigmund Freud (1856-1939) reserva un papel muy importante a lo mítico, dado que lo considera como la expresión de deseos inconscientes, sobre todo sexuales, evidenciados mediante lenguaje simbólico, que requiere el descubrimiento de sus significados.

En la escuela psicológica estructuralista tienen un lugar destacado, pues como indicaba el antropólogo Lévi-Strauss (1908-....) los mitos realizan en la vida social una función ordenadora, porque instituyen modelos lógicos, que permiten superar las contradicciones y dificultades de la convivencia cotidiana de los grupos sociales (1968).

Los mitos proporcionan modelos para la conducta humana y son usados para controlar la vida social, sustituyen a la teoría y a la reflexión. Constituyen una



cosa, animal o persona a la que se le atribuyen cualidades que no tienen o bien una realidad de la que carecen. Su origen se encuentra en la parte más ancestral de la Humanidad, el ser humano generalmente necesita identificarse con algo distinto a él, en parte, la publicidad esta basada en esa necesidad y presenta al consumidor modelos para suscitar el mimetismo innato de la persona.

La “sociedad de consumo” ha sustituido algunos viejos mitos y ha creado otros nuevos. Como resalta el sociólogo J. Cueto (1982) se resumen en: el bienestar al alcance de todos, que ha poblado de numerosos dioses e ídolos con pies electrónicos, y fugaces a la sociedad, en torno a los que diariamente se afincan grandes ceremonias mitológicas de la modernidad. Prioriza el egoísmo personal que lo convierte en fuente exclusiva de placer frente a la solidaridad y a la convivencia comunitaria.

Los poderes tradicionales usan los mitos para controlar la vida social (el mito del dinero, del triunfo, etc.) cuando éstos son desplazados por fuerzas progresistas éstas también crean sus mitos, para poder ejercer su dominio sobre los demás. Las creencias se alimentan de los mitos, aunque también se abstraen de ellos, representan el mundo mediante nociones relativamente abstractas y bastante independizadas del concreto dinamismo de los mitos (Fierro, 1981).

El comportamiento de la persona cuando se rige por unos valores, que pueden ser alimentados por la ideología, la creencia, el mito, etc. encuentra una consistencia que permite su evaluación con relación a éstos. Los **valores** son representaciones cognitivas de necesidades individuales y sociales, que sirven al sujeto como guías reguladoras de la acción: valores morales, humanos, sociales, etc. Éstos designan la posibilidad de ser usados para un fin. Cuando se indica que una persona es buena, se le atribuye una virtud que la caracteriza frente a otra que expresa con su conducta la maldad. Los valores son ingredientes imprescindibles para el buen funcionamiento de cualquier tipo de colectivo, son la cimentación sobre la que se puede construir o derribar un edificio.

Los **valores** pueden ser **finales** (son las metas y/o objetivos íntimos, estados, ideales de la existencia que el sujeto pretende conseguir) e **instrumentales** (modo de conducta que se considera deseable para lograr las metas que el individuo se propone alcanzar). La pérdida absoluta de valores se refleja en el maquiavelismo, cuya idea se encuentra en la obra del *El príncipe* (1973) del diplomático Nicolás Maquiavelo (1469-1577), y que se conoce tradicionalmente como la conducta reflejada en la máxima de “que el fin justifica los medios para conseguirlo”.

Los valores junto a las creencias son importantes para el estudio del comportamiento de los sujetos. Favorecen el desarrollo y la realización de la persona. La escala de valores es diferente en cada sujeto y esta relacionada con su sistema de creencias. Los valores sociales considerados buenos son por ejemplo la solidaridad, la sensibilidad cultural, el respeto a las demás personas, el amor por la libertad, el cuidado del medio ambiente, la responsabilidad, etc. Como indicaba el psi-

cólogo humanista A. Maslow (1908-1970), el ser humano necesita un marco de valores, una filosofía de la vida para vivir y entenderla en la misma medida en que necesita la luz del sol, el calcio o el amor (1976).

**La cultura**, término complejo de definir, se puede considerar como la sumatoria de todos los rasgos de conductas constantes, aprendidos por los miembros de una sociedad. Consta de valores que le dan forma y de donde las personas extraen su comportamiento y los experimentan. Se suele emplear este concepto para reflejar todo aquello que es aprendido socialmente, y es compartido por una sociedad humana determinada. Ésta posee una serie de símbolos de identificación que sirven para indicar o recordar su presencia y distinguirla de otra cultura. Existe una definición clásica que fue aportada por el antropólogo E.B. Tylor (1832-1917) en su obra *La cultura primitiva* (1977) donde indica, que cultura es esa compleja totalidad que comprende conocimientos, creencias, artes, moral, ley, costumbres y toda otra habilidad y hábitos adquiridos por el ser humano como miembro de una sociedad.

Los valores formaran la raíz de una cultura, y se pondrán de manifiesto en el comportamiento real de los miembros de una sociedad. No siempre cultura y civilización van juntas, en sociedades primitivas se encuentran comportamientos solidarios y humanizantes, que en las sociedades desarrolladas prácticamente han desaparecido. Los valores en una sociedad son parte importante de su cultura y de su moral, la extensión de unos “ideales primarios de solidaridad” predispondrán al ser humano hacia la colaboración con el prójimo.

Una cultura que se alimenta del respeto y el amor hacia los demás y es reforzada por el deber de ayudar, será muy distinta a la que se nutre del egoísmo personal o colectivo. En diversos pueblos más atrasados tecnológicamente cuando el individuo fracasa es todo el grupo quien asume lo ocurrido, mientras que si obtiene el objetivo, por ejemplo el cazador de la presa deseada, es toda la tribu la que se regocija del éxito.

Cuando se originan movimientos inmigratorios fuertes, como está ocurriendo en España desde finales de los años ochenta del siglo pasado, la integración de estas personas requiere una nueva adaptación, y plantea numerosos problemas, entre los cuales destaca la **aculturación** que es la adaptación de rasgos de una cultura por parte de otra, pasar elementos de una a otra (de tipo material: instrumentos musicales, vestidos, herramientas, etc. y de tipo no material como por ejemplo psicológico: deseo de triunfar, curiosidad, imitación, etc.) y en contrapartida se puede originar el **shock cultural**, producido por la exposición de una persona a un medio cultural ajeno, cuyos miembros no comparten sus mismas creencias fundamentales.

**La moral**: ha sido entendida tradicionalmente como conjunto de reglas, normas de convivencia y de conducta humana, que determina las obligaciones de las personas en sus relaciones entre sí y con la sociedad. Se manifiesta en los actos

y en las obras. Corresponde a la conciencia y son acciones desde el punto de vista de la bondad o malicia. También es entendida psicológicamente como un estado de ánimo individual o colectivo. Ésta varía con el paso del tiempo, lo que en una época se consideraba inmoral en otra se aprecia como normal. Existen muchos tipos de moral (católica, budista, protestante, marxista, anarquista, capitalista, etc.) es por lo que cuando se hace referencia a valores morales hay que indicar a qué moral se refiere.

**La ética:** conjunto de normas y principios morales que regulan las actividades humanas. La ética debe amparar a todas las personas por encima de la moral a que pertenezcan, como por ejemplo son los derechos humanos.

**La conciencia:** permite saber sobre sí mismo, abarca a la totalidad de las impresiones de los sentidos, las sensaciones y los sentimientos. Es saber sobre el propio ser, mediante ésta la persona reconoce como propio todo lo que conoce, quiere, piensa o siente. Tiene una función psíquica integradora que permite que se dé cuenta de su existencia (conciencia del yo), percibe lo externo a él y le permite relacionarse reflexivamente con el medio.

**La costumbre:** son los usos de la sociedad, práctica, hábito. Mantener un comportamiento o una conducta “porque siempre ha sido así”, porque forma parte de la tradición, puede conllevar a lo que exponía el poeta León Felipe en su poema de la manzana, un fragmento de éste puede servir de reflexión:

*“La manzana roja que me dieron a comer ayer tenía un gusano; la manzana que comieron mis padres tenía dos gusanos; y la manzana verde que se comió la pareja original, ya en la puerta falsa del Paraíso, tenía tantos gusanos que todos pudimos heredar nuestra parte.*

*Si hay una manzana sin gusanos en el mundo no está detrás de mí sino delante.*

*Ahora bien. El hombre puede retractarse. Todo hombre honrado puede retractarse y decir: yo no quiero la manzana roja. Ayer canté sus excelencias porque creí que era la manzana del hombre. Ahora he visto que tiene un gusano. No la quiero. Iré a buscar otra manzana”* (p. 53-54).

**La educación:** es un proceso de formación encaminado a desarrollar y a perfeccionar facultades intelectuales y morales. Con ésta el sujeto se convierte en una persona que aprende a respetar a los demás, a apoyarlos, a auxiliarlos, etc. Pero educar no es simplemente facilitar información sino debe conllevar la formación, es decir, adquisición de unas reglas de convivencia y de urbanidad (buenos modales, moderación, buen modo en las relaciones con otras personas, etc.). Debe ser la fuente de donde emanen los valores que la persona va a adquirir, y no se limita solamente a los centros educativos (aunque su papel sea muy importante) sino al contexto global donde se va formando la personalidad del sujeto: la familia, el medio sociocultural, etc.

La influencia del ambiente en el comportamiento como pauta educativa, no sólo se refieren a la familia o al centro escolar, sino que se debe extender en una forma más general, incluso abarcando a las **subculturas** (las normas de grupos sociales reducidos, étnicos, etc. que contradicen a las de la colectividad mayor, y favorecen la aparición de comportamiento discordante). Cuando los grupos educativos/formativos aprisionan al alumnado (sobre todo infantil/adolescente) en un modelo de pensamiento único (fundamentalista, totalitario, nacionalismo excluyente, etc.) están sembrado la semilla de futuras personas discriminativas, intolerantes y difícilmente solidarias con lo “diferente”.

## 2.1. La conducta individual

Es el conjunto de actos con los que el sujeto intenta establecer un equilibrio entre sus propias necesidades y las exigencias del medio. Es su forma de comportarse, constituye su modo de ser, le diferencia de los demás. Como reacciona ante diferentes situaciones, puede ser muy distinto y responder a motivos internos (estado de ánimo, pensamientos, etc.) o de tipo externo (impresión favorable hacia alguien que solicita auxilio, etc.). La tipología de conductas individuales es muy variada: de evitación, motriz, de huida, de lucha, reactiva, etc. El ser humano generalmente no está aislado y entra en una fase de relación con otras personas que le permiten proyectar sus opiniones, creencias, mitos, etc. y al mismo tiempo, recibir igualmente valoraciones, informaciones, etc. de éstas.

En la conducta individual no se puede obviar la **actitud** del sujeto, siendo ésta la predisposición psíquica o mental por parte de una persona a responder de una manera específica frente a un estímulo, persona, objeto, problema o cualquier otro elemento que pueda ser identificado en el ambiente. La actitud de una persona ayuda a conocer su conducta. Dentro de la diversidad de clases de actitudes, se suele considerar **positiva** la que es abierta, colaboradora, solidaria, comunicativa, tolerante, etc. es decir, facilitadora para un proyecto de ayuda o **negativa** la cerrada, resistente a la participación, apática, indiferente, etc.

El ser humano desde los orígenes de la filosofía griega ha sido definido como un “animal social” (Aristóteles), que necesita a los demás para poder satisfacer sus necesidades y sus metas, para poder convivir con otras personas tiene que establecer unas normas sociales que regulen el vivir en sociedad. El biólogo Charles Darwin (1809-1882) exponía en 1871 en su obra *El origen del hombre* (1963) que éste al ser un “animal social”, suponía que habría de heredar cierta tendencia a guardar fidelidad a sus compañeros, someterse al jefe de la tribu, salir en defensa de sus camaradas con los que convive, prestar su colaboración, etc.

En el Antiguo testamento (al igual que en otros libros religiosos) se marca la conducta individual que se ha de seguir con relación a los demás: no matarás,

no robaras, etc. En todas las sociedades han existido mecanismos institucionales reguladores de la conducta personal mediante las costumbres, las leyes, la religión, etc. se trata de indicar que comportamientos son buenos o malos para la sociedad y sus miembros.

La adecuación de la conducta individual a las normas sociales existente se origina mediante los **mecanismos de control social**: interiorización y percepción de las pautas conductuales (autorregulación), castigos, premios, vigilancia, etc. El control social trata de obtener de las personas que realicen las conductas que de ellas se esperan. En los grupos primarios (familia, amigos, etc.) éste es de carácter informal, no planificado y en consecuencia espontáneo. El control social emplea todos los medios y procesos, para asegurar la conformidad de los sujetos con relación a la conducta a realizar. Cuando éste fracasa, se producirán conductas contra los demás, como saqueos, motines, etc. y éste volverá a actuar coercitivamente y consensualmente para que las personas se ajusten a las normas establecidas.

Aquellas conductas que no respetan las leyes, normas, etc. se suelen considerar tradicionalmente desviadas. Influye en dicho “etiquetaje”, la intolerancia o permisividad del grupo donde se originen. En este sentido, hay que tener en cuenta entre otros factores, lo que se denomina el **locus de control**, que hace referencia acerca de la responsabilidad de las acciones y de sus consecuencias. Si éstas se encuentran en el propio sujeto que las realiza (*locus* interno), si se encuentran en entes como las estrellas, el destino, etc. (*locus* externo, impersonal) y si dependen de los demás (*locus* externo, otros), (Pelechano, 2000).

## 2.2. La conducta social

La persona realiza una **conducta social** cuando está entre los demás siendo percibida por los otros, siendo ésta el resultado de las costumbres, **hábitos** (conducta aprendida que se convierte en parte automática e inesperada como respuesta), **normas sociales** (código de comportamiento adoptado consciente e inconscientemente por un número de personas), y el **guión** (conducta que se aprende implícitamente a partir de una cultura).

Las **normas** son reglas socialmente aceptadas para conductas apropiadas, las cuales regulan el comportamiento manifiesto de una persona en diferentes situaciones sociales. La pérdida de normas origina la **anomia**, término que procede del griego “sin ley”, funcionar sin normas, es un concepto que se conoce desde el siglo XVI y su uso fue introducido por el E. Dürkheim (1928) en la Sociología inicialmente para la explicación de las acciones del suicidio. Hace referencia a una sociedad o grupo que en situación de crisis o de cambios bruscos “no sabe qué es posible y que no lo es, qué es justo y que es injusto, cuáles son las reivindicaciones y esperanzas legítimas”. Se suele emplear para hacer

referencia a una situación en la que existe una ausencia normativa de diversa índole: religiosa, moral, económica, jurídica, política, etc.

La anomia se suele encuadrar dentro de la **entropía social** (energía social desperdiciada) junto a la **alienación** (sentirse extraño), la **marginación** (colocarse en la periferia de la sociedad), y la **desviación** (violar las normas del grupo), (Izquierdo, 1988).

La persona como ser social, necesita de la sociedad para su realización y buscar la compañía de otros sujetos, siendo denominada esta tendencia humana como **afiliación** y originando la **sociabilidad**, que es un deseo de estar de forma amistosa con otras personas o de participar con ellas en actividades comunes, por medio de ésta se trata de vivir en la sociedad, y de huir del aislamiento social. Es común a los animales que tienden a reunirse en manadas. El contacto con los demás es necesario no solo psicosocialmente, sino incluso para que el organismo del ser humano se desarrolle, el cerebro por ejemplo, necesita el estímulo social para poder aumentar sus posibilidades.

La sociedad se constituye por una multitud de grupos, asociaciones, uniones, etc. si se deshace esa multiplicidad la sociedad se transforma en masa. El individuo tiene una conducta individual que se puede ver modificada por el poder que ejerce una situación, mediante el proceso de interacción social va interiorizando el modo de vida de su sociedad, y en parte, va adquiriendo su personalidad, son las fases conocidas como **socialización**. Con éstas el sujeto descubre las relaciones interpersonales y el contacto con los demás, que le permiten la comparación y responder al estímulo social del grupo.

La falta o el déficit de estímulos sensoriales por unas relaciones sociales empobrecidas, desencadena trastornos fisiológicos y psíquicos en el sujeto. La ausencia de relaciones sociales origina el aislamiento social y la soledad patológica.

Con la socialización se trata de satisfacer necesidades como el deseo de poder, de estar acompañado, la autoafirmación, el conseguir metas exitosas, etc., sin embargo, el ser humano tiene por un lado su individualidad (es responsable y autor de su propia vida) y por otra parte su realidad social, siendo su realización sólo posible en comunidad, en sociedad. Su inserción o integración en la sociedad conlleva la ambivalencia de la personalización (ámbito adecuado para desarrollarse) y el reverso de la despersonalización (la coacción, el acabar siendo lo que los otros le exigen que sea).

La conducta social se expresa a través del rol y el estatus. El **rol** es el conjunto de normas, que definen la forma en que deben comportarse las personas en una determinada posición social. Hace referencia a una posición determinada, a la actitud y las funciones que se espera que asuman. En consecuencia, designa el modelo de comportamiento que caracteriza el lugar del individuo en el seno del grupo. Los roles pueden contribuir a una socialización positiva, al

asumir los individuos ciertas actitudes, patrones de comportamiento y características de la personalidad.

El rol al ser un conjunto coherente de actividades normativas del sujeto, hace que sea lo que se espera de él, por ejemplo, el rol del trabajador social, crea la expectativa de auxiliar, ayudar, socorrer a la persona que lo busca. “Somos lo que representamos”, el rol está compuesto de expectativas de los demás y por realizaciones efectivas. Todo sujeto puede asumir un número limitado de roles, dado que pertenece a un número limitado de grupos o subgrupos: sociales, profesionales, jefe o miembro de un grupo, etc.

En torno al rol, se pueden originar diversas situaciones como:

**Transición de rol** (cuando se origina un cambio de éste por otro).

**Fracaso del rol** (cuando un individuo es incapaz de desempeñar un rol determinado).

**Tensión del rol** (el sujeto tiene dificultades en cumplir las normas que su rol le obliga, por obligaciones contrapuestas o conflictivas).

**Distanciamiento del rol** (la persona realiza el desempeño de su rol sin involucrarse emocionalmente).

El **estatus** es la posición que cada individuo ocupa en la sociedad o en un grupo, que dice donde se sitúa éste. Le impone cierto número de obligaciones que debe cumplir, funciones que ejerce y derechos que puede disfrutar: ser padre, profesor, trabajador social, etc. lo que se denomina **rol social**. Los estatus pueden ser **atribuidos** (se le imponen a la persona: nacionalidad, religión, sexo, etc.) y **adquiridos** (los consigue la persona: profesión, estudios, etc.). Éstos sirven también para modelar y controlar la conducta de las personas. Éstas tienen una forma de “vivir la vida” donde se aglutinan las pautas individuales de conducta, las condiciones de vida (material y sociocultural) y las características personales de los sujetos.

La persona necesita ser reconocida y aceptada dentro de su espacio social por los miembros con los que vive, para eso se requiere tener una **posición social**. La carencia de ese reconocimiento le haría sentirse inferior a los demás, sin embargo, hay que resaltar que son “los medios” empleados para obtenerla, los que determinarán qué tipo de persona es, hay sujetos que por su afán de obtener una posición social determinada están dispuestos a pagar cualquier precio (el “hombre de éxito”, el “arribista”, el “camaleón” político, social, sindical, etc.) y esto les puede llevar a privar a su familia de afectos y cosas elementales.

El ser humano se une con otros mediante la sociedad, el grupo o la masa. Al estar insertado en la sociedad, surge la necesidad de saber qué se entiende por ésta, término complejo incluso para los propios sociólogos, donde no se encuentra unanimidad conceptual a la hora de definirla. Es una expresión que se emplea con cierta frivolidad, para proyectar a veces la responsabilidad de la conducta individual hacia ella: “esto es culpa de la sociedad”, “lo ocurrido se debe al tipo de

sociedad en que vivimos”, etc. de esta forma, el sujeto se libera de la carga moral o de otro tipo y la evacua hacia ésta de la que él forma parte.

### 2.3. ¿Qué es la sociedad?

Para la teoría marxista, hablar de sociedad es una abstracción, dado que ésta como tal no existe, sino un conjunto diverso y complejo de relaciones entre clases sociales, que en su dinámica generan la estructura social, sin embargo, referirse a algo negándolo resulta poco viable para su uso, la descripción realizada por los sociólogos P. B. Horton y C. L. Hunt (1987), se presenta bastante aséptica y carente de ideologización:

*“Un grupo relativamente independiente que se perpetúa por sí mismo, que ocupa un territorio particular y que tiene la mayor parte de sus asociados dentro de este grupo” (p. 79).*

La sociedad comprende un complejo inventario de grupos organizados, y sujetos autónomos, posibilita la vida social y la convivencia de las personas. Sus miembros se ven obligados a la cooperación en los temas de interés común, y los sujetos que se desvían o desorganizan el orden social, suelen ser presionados y/o sancionados. La sociedad tiende a la estabilidad, lo que le facilita la continuidad temporal, como fenómeno integral procura satisfacer las más diversas necesidades sociales.

La vida social, no se presenta unidimensional, ni de la misma forma para todos sus miembros, aparecen conductas individuales o colectivas, radicalmente opuestas, como personas que destruyen bienes ajenos o públicos, mientras que otras crean y construyen cosas para el uso privado o común, personas que hacen daño intencionadamente a otras, y personas que entregan parte de su tiempo de descanso y ocio a ayudar a otras que necesitan auxilio, etc.

Por otro lado, no todos los individuos que integran la sociedad se sitúan en el mismo plano, clase o estrato, para hacer referencia a esta situación se recurre al término de **estructura social**, que resume las diversas situaciones en que la persona se encuentra respecto a los bienes materiales y a los recursos intelectuales. Un grupo de personas con igual posición dentro de la estructura social constituirá una **clase social**, para conocer a ésta se puede emplear distintos indicadores, por ejemplo: **el estilo de vida** (modo en que las clases sociales establecen su forma de vivir). Otros criterios la determinan en función de la edad, la profesión, el hábitat, la educación, etc. Clase es un término escasamente aclarado y que puede ser usado de forma muy variada: clase económica, política, jurídica, etc.

Las clases sociales en función de su nivel de riqueza, el uso, y la propiedad de los medios de producción, fueron clasificadas por el filósofo social o sociólogo



Carlos Marx (1818-1883) en 1871, en su obra *Las luchas de clases en Francia* (1967) en las siguientes: burguesía (financiera, industrial y mercantil-comercial), la pequeña burguesía, el campesinado, el proletariado y el “lumpe-proletariado” (los marginados sociales de su época) (pp. 49-93). Esquema propio de la sociedad industrial, sin embargo, la sociedad postindustrial, donde ya no predomina en la economía el sector primario (agricultura, ganadería, pesca, minería) ni secundario (industrias de transformación) sino el sector terciario (distintos tipos de servicios), presenta una faz relativamente distinta.

La automatización de la producción mediante las permanentes innovaciones con los robots y la informatización, va haciendo desaparecer de una forma progresiva el trabajo fabril manual, la disminución de la tradicional clase obrera, como lo hizo en su día la mecanización del campo con el campesino y el “bracero”. Es lo que el sociólogo V. Alba (1991) denomina “la agonía del proletariado” (término que ya prácticamente no se usa), ya no se puede decir como se hacía hace varias décadas que “los intereses obreros coinciden con los intereses generales de la sociedad” (p. 62) y “el suicidio de la burguesía” al poner al frente de la dirección de sus empresas a nuevas clases como los *managers* (ejecutivos). La “robótica” es decir, la tecnología que fabrica máquinas que eliminan trabajo del ser humano, va alcanzando cotas que en otra época eran consideradas de ciencia ficción: robots que fabrican a otros robots y además los mantienen y reparan cuando se averían.

En las sociedades denominadas avanzadas, la tecnología y los grandes descubrimientos científicos han desarrollado otro tipo de cuerpo social, donde predominan parte de las clases sociales tradicionales, y la aparición de subclases o fragmentos de éstas, como son la clase media (originariamente conocida como la de los “cuellos blancos” para diferenciarla de los “monos” con los que vestía el proletariado), “que transforma el estilo de vida (de valores y jerarquías) de las comunidades desarrolladas al erigirse en el modelo de comportamiento social: en el modelo de consumo” (Cueto, 1985, p. 16) y en el escalón más bajo de la estratificación social infraclases, unas veces denominadas como marginados sociales y otras como excluidos sociales: desempleados permanentes, jubilados prematuros, pensionistas con ingresos insuficientes y precarios, peones, inmigrantes, personas desarraigadas, enfermos mentales, discapacitados físicos y psíquicos, drogodependientes, etc.

Las diferencias de estatus, ingresos y poder aparecen en todas las sociedades aun en las más simples y primitivas, siendo estos factores los que determinaran en líneas generales las oportunidades de la vida de los sujetos. La estructura social no es el **sistema social**, dado que se entiende por tal: una pluralidad de actores individuales, que interactúan entre sí en una situación que tiene, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente.

Básicamente son dos tipos de teorías las que enfocan la sociedad, por un lado, la **teoría funcionalista**, que la considera como un sistema estable de grupos

cooperantes, mientras que desde otra perspectiva, la **teoría del conflicto** (de tradición marxista) la entiende como un sistema inestable de grupos y clases sociales (Horton y Hunt, 1987). Para los primeros, la sociedad tiende al consenso y a la estabilidad, para los segundos se halla en continuo estado de conflicto entre grupos y clases, y deriva a la disidencia, la tensión y el cambio.

La **estructura social**, concepto básico para conocer la organización social de la sociedad, nos facilita saber lo que sus miembros hacen y cómo lo llevan a cabo. Es un sistema reglado donde se aprecia las relaciones entre los agentes sociales. Al igual que para el sujeto, se hacía referencia a su rol y estatus, ambos conceptos si se trasladan a la estructura social nos da la **estratificación social** (las distintas capas o bandas que forman la estructura social), que son la totalidad de estratos que se distinguen en una sociedad. La estratificación social es una forma estática de conocer las desigualdades en una sociedad determinada, sobre criterios selectivos: riqueza económica, nivel formativo, cualificación profesional, etc. Permite el ordenamiento o clasificación de los individuos, de acuerdo con el número de factores que poseen.

### Distintas capas de la sociedad



Las categorías sociales que se representan en los estratos son de gran importancia para conocer los sistemas sociales, y detectar espacios que demandan ayudas: analfabetismo, paro, marginación social, etc., dado que esas capas o bandas son indicadoras del *standing* de los sujetos ubicados en ellas. Si los individuos pueden abandonar el estatus donde están situados hacia otra posición; dicho proceso se denomina **movilidad social**. Ésta puede ser de dos tipos:

**Vertical:** donde se puede ascender o descender de un estrato a otro.

**Horizontal:** cuando la modificación no conlleva cambios.

En las sociedades “abiertas”, a pesar de las desigualdades, los individuos tienen la oportunidad de moverse hacia un estrato más alto. La pobreza extrema, la pertenencia a la marginación social, hace muy difícil la movilidad ascendente.

## 2.4. Algunas teorías sobre la formación de la sociedad

¿Cómo surgió la organización que dio lugar a la formación de la sociedad? Algunos autores parten de la **horda**, que era el grupo social vagamente organiza-

do. Se han establecido diversas teorías, para Durkheim la sociedad se creó a partir de una situación inorganizada, que podía haber sido la de la horda. Para el padre del psicoanálisis S. Freud (1856-1939), la forma primitiva de la sociedad humana habría surgido del dominio absoluto de un poderoso macho, y la cultura humana emerge a partir de una organización totémica que sucedería a la horda primitiva. Mientras que para el filósofo J. J. Rousseau (1712-1778), el estado de naturaleza fue seguido de una elemental organización, cuando la búsqueda del bienestar y las primeras apariciones técnicas, impusieron formas elementales de cooperación. Sólo con el contrato social pudo triunfar la voluntad general.

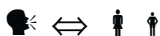
En cambio, para el pensador político Thomas Hobbes (1588-1679), el autor de la obra *Leviatán* (1651) título que representa al monstruo marino, es elegido como alegoría de un omnipotente ser político, supone que los seres humanos transfieren su poder individual a un grupo de personas que representan el poderoso Estado. Éste debe regular las ansias de poder de los individuos. El contrato social surge de la formación de los gobiernos que nacen para protegerse de otros individuos que desean el poder, es decir, un contrato impuesto por el interés bien entendido, de esta forma la sociedad pudo dar lugar a su organización.

Algún tiempo antes el sociólogo Ibn Khaldun (1332-1406) había indicado que la sociedad humana, nace de la necesidad, siendo la “solidaridad social” la propiedad distintiva de la sociedad. Ningún ser humano puede vivir a menos que se una a sus compañeros, para hacer las herramientas, las armas, etc. la cooperación asegura los alimentos y el deseo de Dios de preservar la especie.

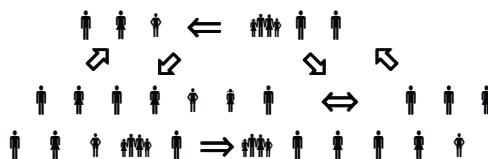
### 3. LAS RELACIONES INTERPERSONALES

En el nivel inter-personal se trata de estudiar cómo las personas perciben a los demás, cómo se establecen las relaciones positivas (atracción, amor, etc.), las relaciones negativas (agresión, odio, etc.), las relaciones de ayuda (altruismo), etc. siendo muy importante la **comunicación interpersonal** que es aquella que se ejerce mediante gestos faciales, estilos de lenguaje, expresión corporal, etc., variando según las distintas culturas.

La **interacción social** hace referencia a la conducta social entre dos o más personas, en el nivel de las declaraciones verbales y las señales no verbales. Son las relaciones recíprocas que se pueden establecer entre ellas:



La interacción humana se presenta como la base fundamental de la convivencia y la dinámica social y se puede establecer también entre grupos o comunidades.



La persona necesita relaciones con otras, y según la selección o criba que realice, algunas de éstas pasarán a la esfera de la intimidad, a depositar más confianza en ellas como la amistad, por ejemplo. Cuando se carece de relaciones interpersonales íntimas se origina la soledad, y puede llegar al aislamiento social, sin embargo, hay que resaltar que la interacción no es suficiente para la socialización de la persona, ésta se realizara en un tiempo y un espacio determinado, donde podrán intervenir numerosos factores que ayudaran en parte a moldear la personalidad del sujeto.

Cuando alguien realiza alguna conducta, ésta se puede ver modificada por la presencia de otras personas, influyendo en su comportamiento o actividad, sobre todo cuando ésta percibe que es observada, si se origina un cambio es debido a la **influencia social**. Si está llevando a cabo algún tipo de actividad se pueden originar dos situaciones contrapuestas, la conocida como **facilitación social** que según describió el psicólogo F. H. Allport (1968), y es que la presencia de personas que desempeñan la misma actividad junto a otras en igual situación, influye para incrementar la cantidad y calidad del trabajo que se realiza o lo que se denomina **dificultación social** sobre la base del experimento de R. B. Zajonc (1968), que puso en evidencia que cuando se realiza una tarea compleja o novedosa, ésta demanda un alto grado de atención, que se ve dificultado por la presencia de otros que obstaculizan la tarea.

En la interacción social se origina el **intercambio**, que es una forma de actuar para recibir compensaciones, así como, la **cooperación**, que son conductas de colaboración entre personas para conseguir un objetivo común. En las relaciones interpersonales, se conoce como **normas de reciprocidad**, la regla por la cual la gente debe tratar a los demás, de manera similar a como es tratada. El sujeto al relacionarse con los demás puede evaluar sus propias opiniones y habilidades en comparación con ellos (**comparación social**), al mismo tiempo puede poner en evidencia su capacidad de adaptarse al entorno social, de una manera adecuada. (**competencia social**).

Mediante la interacción con los demás, se puede originar la **atracción social**, consistente en una predisposición o tendencia de la persona a evaluar a otra o al símbolo de ésta, de una manera positiva (Walster y Walster, 1978). Ésta hace de “filtro” aceptando, porque gusta, y en otros casos rechazando, sintiendo antipatía y no deseando su presencia.

La **atracción interpersonal** hace referencia a una actividad positiva experimentada por una persona respecto a otra. Se puede sentir atracción hacia alguien que se ama.



Hacia alguien que no se ama.



Y se puede dejar de sentir atracción por alguien que se ha dejado de amar.



La atracción personal es una dimensión actitudinal que se polariza en dos extremos, con numerosas categorías intermedias: amigo, conocido cercano, conocido molesto, conocido desagradable, etc. La atracción en una escala oscilaría de un extremo al otro, con una variada gama de situaciones intermedias:

**Leve simpatía: gustando (*liking*)**  $\leftarrow \rightarrow$  **amando (*loving*): Amor apasionado**

Según la categoría evaluativa se ejercerá niveles de atracción en función de indiferencia, agrado, rechazo, etc. y como consecuencia, se deseará distintos tipos de interacción: convivir, realizar proyectos conjuntos, disfrutes esporádicos, evitación de contactos, etc.

En la atracción como actitud aparecen tres componentes típicos: el cognitivo (los pensamientos), afectivo (sentimientos) y conductual (las acciones). En la atracción interpersonal son importantes las emociones para que ésta se produzca inicialmente, además van a intervenir diversos factores, que van a aumentar la posibilidad de interacción como pueden ser:

- La **proximidad física**: residencia, centro de estudios, espacio de ocio, lugar de trabajo, etc. es muy importante en la amistad. A menor distancia más posibilidades de interacción.
- La **frecuencia de contactos**: aumenta las posibilidades de atracción, inicialmente los primeros contactos se presentan extraños, nuevos, posteriormente, con el paso del tiempo se convierten en familiares. Cuando los estímulos se repiten, aunque inicialmente fueran ligeramente negativos, neutros o positivos, el receptor acabará evaluándolo de forma favorable (Zajonc, 1968).

- La **semejanza de actitudes**: cuando dos personas comparten los mismos enfoques sobre unos temas como música, cine, literatura, deporte, etc. La similitud de intereses y actitudes sobre estos temas considerados importantes, hace de filtro en la selección.
- La **atracción física**: la tendencia es que influyan los rasgos físicos intermedios (ni grandes ni pequeños), las personas tienden a ser atraídas por el tipo que se ajusta al promedio. En los casos en que se presenta una “belleza” ésta suele contaminar la percepción de otros aspectos y circunstancias de la persona, que tienden a verse más positivos. Dicha situación ha influido incluso en la decisión del pronunciamiento de jurados, en juicios donde los delincuentes considerados guapos reciben sentencias más benévolas. Permite acceder a escenarios sociales determinados, sin que se demande su identificación para comprobar la edad, por ejemplo: a una discoteca, bar, etc.
- La **recompensa**: se suele simpatizar con aquellos sujetos cuya conducta aporta más beneficios que costos, permaneciendo más en el tiempo las relaciones con dichas personas.
- La **reciprocidad**: se tiende a estimar a aquellas personas que nos aprecian. Es decir, nos atrae aquello a lo que a su vez nosotros atraemos.

Desde el aspecto psicoanalítico, todas las relaciones afectivas íntimas que conllevan alguna duración entre dos personas (matrimonio, amistad, amor paterno/materno, filial, etc.), pueden “dejar un depósito de sentimientos hostiles, que precisan, para desaparecer, del proceso de la represión” (Freud, 1969, p. 39), solamente destaca como única excepción las relaciones de la madre con su hijo, según su teoría la cual se muestran basada “en el narcisismo, no es perturbada por una ulterior rivalidad y queda robustecida por una derivación a la elección sexual del objeto” (p. 200).

### 3.1. Algunas teorías sobre la atracción personal

En la **Teoría del intercambio social** se entiende que las interacciones humanas son transacciones encaminadas a maximizar las recompensas y minimizar los costos. Fue expuesta por el sociólogo G. C. Homans (1950), partiendo de la base de las relaciones económicas, una relación con otra persona es una inversión que puede suponer “costos” y “recompensas”, indicando que se tiende a abandonar aquellas que ocasionan situaciones más desagradables que agradables

La **Teoría de la consistencia cognitiva** se fundamenta en que personas con estructuras cognitivas parecidas se atraerán, dado que existirán menos probabilidades de que surjan conflictos entre ellas.

La **Teoría de la equidad** es parecida a la del intercambio social, subrayando que cuando se origina una relación desigual ante la que se produce disgusto, males-

tar, una parte tendera a igualar la situación, se establecerá un sistema de distribución de costos y compensaciones.

La **Teoría del refuerzo** desde el aspecto conductista señala, que se quiere más a quienes proporcionan más recompensas con el mínimo costo, es decir, la persona siente atracción hacia quien más beneficia (refuerza) y menos castiga.

Hay dos tipos de relaciones interpersonales, que pueden por su naturaleza ser proveedoras de ayudas como es la amistad y el amor.

### 3.2. La amistad

La amistad refleja la necesidad constante de las personas de adaptarse y de interactuar con otras. El compromiso de amistad y cooperación es un elemento importante para el trabajo constructivo, y forma parte de las relaciones interpersonales. La amistad tradicionalmente se ha ligado a la relación existente con alguien conocido, en quien se puede contar en un determinado momento. J. M. Reisman (1979), describe precisamente al **amigo**, como aquel al que le agrada hacerle bien al otro y desea hacérselo. Entre dos amigos existe confianza. Hay cosas comunes aceptadas y por lo tanto, se puede hablar sin temor. La amistad requiere reciprocidad, uno no se considera amigo de quién no manifiesta amistad. Ésta es incompatible con el sentimiento de odio.

Según expresa el sociólogo F. Alberoni en su conocida obra *La amistad* (1988), se considera **amigos** a aquellos conocidos que nos inspiran confianza profunda, a quienes se dirige el deseo de ayuda o se le brinda ésta con gusto. La amistad que se guía por el provecho o la política, por ejemplo, tiene muy poco de afectividad y dura mientras se mantengan los beneficios a obtener y/o preservar.

Se puede distinguir una **amistad íntima** y otra **fortuita** con relación a otras personas, con las que en un momento dado, se comparte intereses o aficiones comunes. Con la primera, se pasa más tiempo junto que con la segunda, se interacciona una variedad de situaciones, excluye a otros de la relación y proporciona un apoyo emocional mutuo.

La amistad está regulada por ciertas normas sociales implícitas y/o explícitas como: lealtad, afecto, disponibilidad de auxilio, etc. Las personas que tienen amigos desarrollan su afectividad frente a las que sólo tiene **conocidos** (personas que no resultan extrañas como el conjunto amorfo de los demás), que desarrollan sus relaciones sociales, por eso es posible conocer a muchas gentes (como ocurre con actores famosos, cantantes, etc.), y sentirse sólo como decía la malograda cantante de rock y blues psicodélico Janis Joplin: “Hago el amor con 25.000 personas cada noche y luego me voy sola a casa”.

El **sentimiento de amistad** se convierte en un indicador de salud pues se considera como una necesidad vital para la supervivencia psíquica, es la capacidad

del sujeto para establecer relaciones afectivas de carácter amistoso y sentirse solidario al respecto con los demás, en la medida que es autónomo e independiente.

Cultivar amistad tiene sus riesgos, pero la carencia de ella puede propiciar hasta una salud deficiente física y psíquica. Aceptar la amistad supone tener que admitir a los demás como son y no querer cambiarlos, cuando ésta se origina por simpatía o sentimientos amistosos, circunstanciales, son estados emotivos y en consecuencia frágiles o superficiales.

La amistad para ser tal y auténtica debe conllevar la disponibilidad de ayuda, el refranero español es claro en tal sentido:

- “Al amigo que no es cierto, con el ojo cerrado y con el otro abierto”.
- “Amigo que no presta y cuchillo que no corta, que se pierda poco importa”.
- “Entre amigos con verlo basta”.

### **3.3. El amor**





Es un sentimiento que aparece en distintas relaciones interpersonales con grado y sentido diferente. En general, representa una inclinación favorable hacia alguien o alguna cosa. El amor puede asegurar la solidaridad y la ayuda mutua entre las personas. Para “sentir amor hay que amar” decía el santo de la Iglesia Católica Tomás de Aquino, es querer hacer feliz al otro. En el amor interviene el cariño, dado que esta entrelazado, de tal forma, que se puede tener cariño hacia una persona y no amarla y amar expresando el cariño. Se puede realizar hacia los demás sin esperar nada en contrapartida, como hacia la Madre Teresa de Calcuta, a igual que lo han hecho otras muchas personas a largo de la historia de la Humanidad, ésta para verificar su autenticidad decía: “Ama hasta que te duela, si te duele, es la mejor señal”.

El amor requiere una unión estrecha e íntima entre dos personas. El amor se manifiesta cualitativamente de forma distinta a la atracción, y surge como sentimiento en las distintas relaciones entre las personas. J. J. Rousseau distinguía entre el **amor propio** (que consideraba relativo, ficticio, nacido en la sociedad y fuente de todos los males) y el **amor de sí mismo** (entendiéndolo como un sentimiento natural que fundamenta la propia conservación, y que dirigido por la razón, produce humanidad y virtud).

El **amor de compañero** se emplea para describir aquel que representa una amistad íntima entre dos personas que se atraen, teniendo muchos aspectos en común, que se respetan íntimamente, expresan su simpatía y se cuidan del bienestar recíprocamente (Carpi y Herbener, 1990).

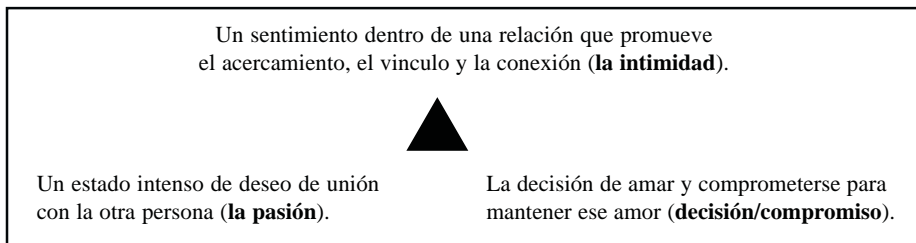
Diversos autores han investigado sobre el proceso por el cual, la interacción entre dos personas puede llevar al enamoramiento y desembocar en el amor. Las etapas que suelen originarse son:



-  (contacto cero)
-  (uno de los sujetos toma conciencia de la existencia del otro)
-  (se origina un contacto superficial y si se establece la reciprocidad puede dar lugar al amor)  $\Rightarrow$  

El **enamoramiento**, es sentirse inclinado hacia otra persona, conlleva pensar que se puede perder la independencia si se convive con otra persona. La condición *sine qua non* para enamorarse expone el psiquiatra E. Rojas (2001), es la admiración, descubrir que la otra persona tiene unos valores que seducen, y despiertan un interés “una amalgama de gancho, señuelo y reclamo” (p. 124).

El psicólogo R. J. Sternberg (1989) expuso su concepción triangular del amor, basada en la interacción de tres componentes (intimidad, pasión y compromiso), se ocupa principalmente del amor heterosexual por un compañero (cónyuge o amante), y trata tanto el gustar como el amor. En menos grado, se ocupó también del amor entre padres e hijos.



En esta teoría del triángulo del amor, los componentes pueden darse en cantidades distintas en las relaciones, produciendo un tipo de amor diferente.

- El **amor consumado** que sería la mezcla de intimidad, pasión y compromiso.
- El **amor romántico**, éste alcanza su plenitud mediante la combinación de pasión e intimidad.
- El **amor apasionado** es un sentimiento de intenso deseo, acompañado de actuación fisiológica, que un sujeto siente hacia otra persona. Cuando es correspondida la persona siente gran satisfacción, y puede llegar al éxtasis en caso contrario se siente desesperado y triste.

El psicoanalista Eric Fromm (1900-1980) fue uno de los más destacados en el siglo XX, influenciado por Freud y Marx estudió cómo afecta la sociedad y la cultura en el individuo y dedicó una de sus obras al amor y tipología de éste, publicada en 1956: *El arte de amar* (2003). Su teoría sobre el “socialismo humanista comunitario”, trataba de devolver al ser humano aquellas capacidades que no puede desarrollar debido a la enajenación a que está sometido. Tuvo en cuenta el

conocimiento de Oriente en sus pensamientos, sobre todo, el budismo zen. Para Fromm “Amar es dar” (p. 38). El que ama se transforma constantemente, es más el mismo. Establece una tipología sobre cinco clases de amor:

- **Amor fraternal:** es el más básico y fundamental haciendo referencia a todos los seres humanos, caracterizado por su falta de exclusividad. Conlleva la necesidad de ayudar o ser ayudado. Su fundamento es que “todos somos uno” (p. 66), si la persona ama al conocido o al extraño se ama así misma. Se da entre iguales.
- **Amor materno:** no se da entre iguales, es la relación entre madre e hijo, en consecuencia es desigual. Uno necesita toda la ayuda y la otra persona se la proporciona. Su esencia es cuidar que la naciente criatura crezca, lo cual significa que se separe de la madre algún día. Es el amor por el desvalido.
- **Amor erótico:** se da entre iguales, es exclusivo, no es universal, y es la forma más engañosa que existe. La intimidad llega mediante el contacto sexual. El error es creer que se ama cuando se desea físicamente. La unión es orgiástica y transitoria.
- **Amor a sí mismo:** se identifica con el **narcisismo** (el retorno de la libido hacia el propio ser). El sujeto es egoísta en la medida que se ama a sí mismo, no a una persona, no a ama a los demás. Aunque las personas egoístas son incapaces de amar a los demás, pero también es verdad que tampoco pueden amarse a sí mismas. La persona generosa solo vive para los otros y en cambio se olvida de sí misma. Si se ama a otra persona menos que a uno mismo, no logra realmente amarse, pero si ama a todos por igual se incluye a sí mismo, amándose a sí mismo, ama igualmente a todos los demás.
- **Amor de Dios:** su índole psicológica está en superar la angustia de la separatividad por medio de la experiencia de la unión. Hay personas para las que su fe en Dios significa creer en un padre protector, éste es la totalidad de lo que se esfuerzan en alcanzar: la verdad, la justicia, el amor, etc., sin embargo, el concepto de Dios está condicionado históricamente en la medida en que el hombre ha expresado sus deseos y anhelos.

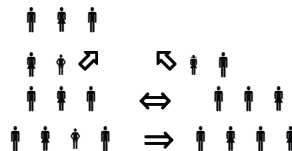
Entre Oriente y Occidente destaca la diferencia de actitudes religiosas, en el primero la tolerancia, la autotransformación, en el segundo el dogma y la ciencia. En ambos casos la palabra Dios significa algo por encima de la persona, en Occidente el jefe de la tribu y en Oriente la “Nada absoluta”. Para Occidente la naturaleza del amor a Dios corresponde a la naturaleza de su amor al hombre, que esta determinado por la estructura de la sociedad en que vive, si es de sumisión a la autoridad su concepto de Dios es infantil y se está alejado del concepto maduro. El “amor maduro” es el ingrediente para la realización individual, que permitiría escapar a la enajenación que produce la sociedad de consumo o la omnipotencia del Estado.

Posteriormente el psicólogo J. A. Lee (1977), estableció otra tipología sobre el amor, que en parte contempla algunos fragmentos de la clasificación de Fromm:

- El **Ágape**: se alimenta de la tradición cristiana y se origina con la entrega a los demás sin esperar nada a cambio, dado que considera que Dios es amor. Cuando se origina en el emparejamiento el sexo va unido sólo a la procreación.
- El **Storge**: es el que se da en la familia, cuando se proyecta hacia otra persona es un afecto natural y casi fraterno. Si se materializa con la unión de otra persona se caracteriza por ser un amor sin apasionamiento, tranquilo y ausente de excitación.
- El **Pragma**: se da en parejas pragmáticas, que van a lo útil, se busca cubrir unas necesidades básicas. En la elección de la otra persona intervienen una serie de factores muy concretos como el nivel socioeconómico, cultural, la edad, etc. Al carecer de emociones propias del enamoramiento es fruto de una planificación.
- El **Eros**: el amor se convierte en la actividad más importante, se inicia con una profunda atracción física. El placer sexual ocupa un lugar muy destacado. El deseo se prioriza en estar y sentir a la otra persona. No se es posesivo y en consecuencia no se sufre por amor.
- El **Ludus**: el amor es un juego que incluye incluso a la mentira como parte de éste, no es posesivo lo que da lugar a que no se impliquen demasiado los sujetos en las relaciones que por otro lado no suelen ser intensas. No origina fuertes sentimientos ni planificación de futuro, dado que se salta fácilmente de un amor a otro por parte de los sujetos, y no existe un ideal de pareja. La unión se vive sin compromiso.
- El **Manía**: es una mezcla entre el Ludus y el Eros, se desea estar a toda hora con el sujeto amado y éste se constituye en la razón de la existencia, por su carácter apasionado y posesivo es fácil que surjan fuertes celos y abusos sobre la persona deseada para lograr su amor.

#### 4. LAS CONDUCTAS COLECTIVAS

Se denomina **comportamiento colectivo** el que corresponde a una serie de individuos reunidos, donde el intercambio de estimulación entre ciertos miembros del mismo, puede originar una conducta generalmente escasa en su organización, impredecible y de forma espontánea.

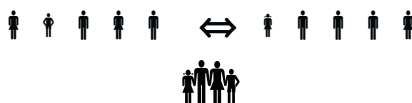


Según el volumen o número de sujetos así como otros factores, las conductas colectivas pueden ser originadas por los grupos, las masas o las multitudes.

#### 4.1. Los grupos y las conductas grupales

Son numerosas las definiciones que se dan sobre qué es un grupo. Dicho tema es muy importante en todas las ciencias sociales, destacando sobre todo en psicología social. La formación de grupos no es una conducta en exclusiva del ser humano, entre los diversos animales, también se da la conducta gregaria con sus correspondientes reglas. Los seres humanos necesitan al grupo para satisfacer, entre otras cosas, sus necesidades de seguridad y comunicación.

El **grupo** es un número de personas que interactúan juntas, y que comparten una conciencia de pertenencia o afiliación, sustentada en expectativas de conductas comunes. Éste además permite tener una organización y facilita la interacción social.



Puede ser **natural** como el que tiende a evolucionar espontáneamente dentro de la civilización humana, tal como el grupo familiar, tribal, religioso, etc. o **grupos artificiales**, que incluso se pueden formar transitoriamente durante un período relativamente breve, para alcanzar algún fin y luego se autodisuelven.

El grupo va a regular normas, pautas, etc. para el funcionamiento de sus miembros, el desvío de éstas por parte de alguno de ellos constituye su marginación. El grupo castigará a los que realizan conductas desaprobadas, y recompensará a los que realizan las conductas aprobadas. Éste es un conjunto de personas influidas entre sí, y que persiguen un fin común: por ejemplo la familia, un equipo deportivo, etc. Son dos o más personas que interactúan influyéndose mutuamente y percibiéndose como “nosotros”. También agregado de individuos que interactúan entre sí, poseen un conjunto de normas y objetivos comunes que guían sus actividades, y desarrollan un conjunto de roles y una red de relaciones afectivas.

El grupo está determinado por sus miembros cuyo comportamiento lo condiciona en gran parte. Por otro lado, el miembro del grupo siente la sugestión de la mayoría al identificarse con éste, observa el comportamiento de los otros miembros y se esfuerza en triunfar mejor o igual que éstos, es decir, establece un principio de competición. Cuando alguno moldea su comportamiento (adopta sus estándares normativos) en función del grupo al que pertenece o al que aspira a pertenecer, está tomando a éste como sistema de referencia, y juzga a los otros según las normas establecidas dentro de él. El **grupo de referencia** hace de modelo o guía

para los juicios y acciones del miembro y puede servir de **comparación social** cuando alguno evalúa sus opiniones y habilidades con respecto a las de su grupo.

No es simplemente estar juntos, sino que el sujeto trata de hacer cosas, realizar tareas, sentirse “parte del todo”, y que los demás como tal lo sientan. La especialización del trabajo ha ido aumentando la división de las tareas en campos específicos, para los cuales se requiere una formación determinada, frente a otros más generales y menos exigentes en la labor a realizar.

La persona, en su contacto con los grupos es donde encuentra la principal y básica forma de socializarse, inicialmente con los **grupos primarios** (son pequeños, la interrelación es íntima y sumamente personal) en los que se tienen estrechos contactos sociales (familia, vecinos, amigos, etc.), es donde se origina la socialización primaria, en éstos se adoptan importantes funciones en el desarrollo y la conservación de la identidad personal. Son grupos de contacto directo: de cara a cara, de “tú a tú”, como decía el sociólogo C. H. Cooley (1902), donde cada cual conoce a cada cual, cada uno sabe quienes son los demás.

Posteriormente, la socialización continuará con los **grupos secundarios** (la interacción de los miembros es impersonal, fragmentaria, utilitaria y específica) cuya tipología es muy amplia: nominales (aula, socios de un club deportivo, etc.), institucionalizados (sindicatos, partidos políticos, parlamentarios, concejales, etc.), grandes (clases sociales, nación, etc.), son grupos de contacto indirecto: generalmente macrogrupos, donde las interacciones directas se hacen muy difíciles. El individuo desarrolla una parte de su conducta social con las personas de su **grupo de pertenencia**. Son muy importantes como modelos.

La unión entre varias personas puede surgir de forma espontánea o artificialmente, requiriéndose la **formación de un grupo**. Siendo éste el proceso mediante el cual, de un conjunto desorganizado de personas se constituye como tal. Necesita tener una **cohesión**, es decir, unas fuerzas que mantengan al grupo unido. Cuando el miembro de un grupo se siente parte del mismo, esa manifestación psicológica es conocida como **conciencia de grupo**, originándose lo que se entiende como **identidad social**, que es el sentido de una persona de quién es, como derivación de su pertenencia grupal.

La persona va a considerar como **grupo propio** aquel al que pertenece (permite el “nosotros”), siendo su opuesto el grupo ajeno. También se suele utilizar la expresión de **endogrupo** para hacer referencia a aquel que pertenece o cree pertenecer el sujeto. La exclusión de un grupo de pertenencia puede ser un acto cruel (por ejemplo: los nazis excluían a los judíos del grupo humano). Cuando algún miembro hace un sesgo perceptivo que conduce a favorecer al propio grupo, se indica que se produce un **favoritismo endogrupal**. Un individuo que tiene una serie de actitudes favorables hacia el propio grupo y hostiles hacia los ajenos, esa conducta es denominada **predisposición para pertenecer a un grupo**.

El **exogrupo** es aquel al que una persona no pertenece o no cree pertenecer, hace referencia al de los demás (permite el “ellos”).

El grupo presentará una perspectiva total como tal, que incluirá sus valores compartidos, creencias, normas prácticas, costumbres, etc. es lo que se conoce como **mundo grupo**, mientras que el **pensamiento grupal** hace referencia al proceso de decisión grupal, fuertemente orientado hacia el consenso entre individuos cohesivos y de opiniones similares, que llevan a unas conclusiones determinadas. Se considera que tiene **poder social** cuando puede efectuar cambios en la conducta, percepción o actitudes de otros.

El grupo suele tener una posición media, cuando se origina un cambio tras una discusión en dicha posición hacia otro extremo se indica que se ha producido una **polarización**. La **estructura del grupo** hace referencia a las diferentes funciones de los miembros en el grupo y las relaciones entre ellos, y suele venir dada por un sistema de interacciones. Otro factor a tener en cuenta sobre la naturaleza del grupo, es su **jerarquización** (orden específico en que se clasifican uno antes de otro dentro de la estructura), cuando ésta es fuerte y autoritaria suele originar una situación rígida y cerrada entre sus miembros.

Los grupos **en función de su tamaño o volumen** pueden ser **pequeños** (generalmente aquellos que no superan los 30 miembros), **medianos**, **grandes y macrogrupos**, su dimensión se adopta de una forma arbitraria, sin embargo, su reducido tamaño, no es óbice para que las interacciones que se establecen entre sus miembros no sean complicadas, por ejemplo, la pareja es un grupo pequeño y éstas en cambio pueden ser muy complejas. Los grupos pequeños tienden a ser más cerrados que los grandes frente a la presencia del foráneo, y las comunicaciones se hacen “cara a cara”. A medida que el grupo crece las relaciones entre los individuos van siendo menos personales y las comunicaciones se hacen a través de otros miembros.

Según el modo de acceso para ser miembro éste, puede ser de **forma voluntaria**: miembros de una ONG, de una orden religiosa, de un club social, etc. o **forzada**: prisioneros, presidiarios, etc. También pueden ser **grupos estables o inestables** en función de su duración. La tipología grupal es muy variada y amplia, generalmente se hace referencia sociológicamente a los siguientes:

El **grupo social**, es una comunidad integrada por algún tipo de vínculo que les une como la creencia religiosa, la ideología política, la profesión, etc. En el grupo social existe un sistema determinado de roles y estatutos, surgen los líderes, y se establece una estructura organizativa.

Existen grupos sociales (mafias, terrorismo, etc.) cuyo objetivo es la destrucción, el robo, el crimen, la eliminación física del adversario político, etc. Otros grupos se dedican a la ayuda mutua y la solidaridad con los demás, pudiéndose contemplar un amplio abanico que va desde una asociación de vecinos hasta la organización filantrópica más diminuta.

El grupo social cuando es controlado por una ideología o creencia totalitaria trata de dominar por la fuerza al oponente, elimina la diversidad de criterios y

acaba aplastando cualquier tipo de expresión de libertad humana, ejemplo: el fascismo, el comunismo, el fundamentalismo, etc.

En los miembros del grupo se puede originar el fenómeno que se conoce como **desindividuación**, es un estado de autoconciencia reducida, generalmente provocado por el anonimato, en el cual una persona no puede ser identificada como un individuo particular, sino solo como miembro de un grupo. En dicha situación, el control racional y la orientación normativa se debilitan, lo que facilita una mayor disposición a adoptar conductas extremas y violación de las normas.

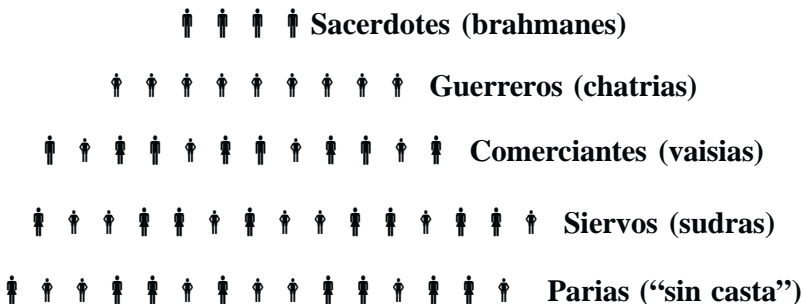
El grupo social puede desempeñar un papel positivo cuando moviliza a la gente, humaniza su conciencia y fortalece su energía, mediante sociedades democráticas, movimientos de ayuda, etc. apela a sus altos sentimientos, en lugar de explotar los comportamientos irracionales y destructivos (Silo, 1996). Son **grupos positivos** si son portadores de normas y valores que ayudan a las personas en su convivencia. Los **grupos negativos** son los que origina enfrentamientos violentos, ataques destructivos, etc. hacia los miembros de otros grupos.

Los grupos pueden constituirse con muchos fines, sus aplicaciones prácticas van desde la modificación de la estructura social o parte de ella que se considera injusta, hasta la psicoterapia colectiva como se practica por ejemplo, en los grupos constituidos por exdrogodependientes.

Algunos tipos sociológicos de agrupamientos son:

Los **clanes**, grupos de personas dentro de una colectividad que se encuentran emparentados por una común ascendencia, eligen a sus propios jefes, usan un nombre común, suelen tener elementos distintivos, poseen reglas propias para el casamiento entre sus miembros.

La **casta** es un grupo social cerrado, fuertemente jerarquizado, del cual sus miembros difícilmente pueden salir, dado que nacen dentro de ella, se contrae matrimonio y se vive sin poder mezclarse con otros grupos. Existen diversas formas de manifestación de la misma, predominan en la India, en el Japón y en algunos países asiáticos. En la India por ejemplo, la creencia hindú divide a la sociedad en un sistema de estratificación social que consta de cinco grandes divisiones:



Los individuos pertenecientes a los parias, no se pueden relacionar con las castas superiores, dado que se les consideran elementos contaminantes para éstas.

La **oligarquía**, se produce cuando un grupo tiene el poder y autoridad sobre la organización, consta de unos pocos individuos que ocupan las posiciones jerárquicas más altas, como grupo reducido concentra un gran poder dentro de sí y tiende a perpetuarse.

La **élite**, es un grupo reducido constituyendo unidades básicas de la vida colectiva, situadas por encima del individuo, y a las cuales le es difícil a éste acceder: élites culturales, familiares, políticas, etc. Suelen ser grupos que ejercen el poder, que puede ser económico-social, cultural, militar, político, etc. Influyen en los cambios sociales (elabora normas, divulgan o destruyen valores, etc.), sobre todo cuando se constituyen en “vanguardias”, es decir, en minorías rectoras de los demás o parte de la colectividad. En algunos casos, cuando están en la oposición política actúan de “pirómanos” sociales, y cuando llegan al poder hacen de “bomberos”.

La **vanguardia**, es una avanzada de un grupo o movimiento ideológico, político, literario, etc. va delante del cuerpo principal o grupo. Suelen ser partidaria de la renovación, el avance y la exploración. Cuando es vanguardia política suelen emplear el **populismo**, consistente en apelar a una gran cantidad de gente, con el discurso de la solución rápida, simple y fácil de los problemas sociales, apoyándose en el “igualitarismo social”, la “demagogia”, “las frases elaboradas”, etc.

El **grupo de presión** está constituido por personas voluntarias, unidas por actitudes y metas compartidas con intereses comunes, que ejercen presión sobre los gobiernos, administraciones, etc. y se esfuerza para que se adopten decisiones e iniciativas favorables a sus objetivos a través de diversos medios (con frecuencia trata de movilizar a la opinión pública).

Un factor importante a estudiar en los grupos, es el **nivel inter-grupal**, que permite analizar las relaciones entre los grupos: cómo surgen y se mantienen las diferencias de unos a otros (prejuicios raciales, religiosos, sexuales, etc.), cómo se margina a otros en la sociedad (segregación, discriminación, exclusión, etc.).

Con el **análisis grupal** se trata de conocer cómo se forman los grupos, modo de qué tienden a imponer a sus miembros un conjunto de normas, la forma en que algunos de sus miembros influyen en el resto del grupo, etc. En este sentido, es importante conocer en el ámbito individual o grupal, si existe un **distanciamiento social**, entendiéndose como tal, el grado de aceptación o cercanía que se siente hacia otros grupos. Se mide mediante un listado, donde los sujetos marcan en orden de prioridad de más a menos a las personas de algún grupo o colectivo determinado, con los que le gustaría establecer relaciones particulares.

Al psicólogo Kurt Lewin (1890-1947) se le considera como el autor que elaboró la teoría de campo (Lewin, 1948, 1959), acuñó el término de **dinámica de grupo**, para designar el conjunto de interacciones personales que tienen lugar en éste. Los grupos pueden ser considerados como “campos de fuerzas psicológicas y



psicosociales” que influyen y tienen efectos propios en los individuos que lo forman. La dinámica de grupo, sirve para tratar de modificar actitudes y comportamientos de los participantes del grupo o influir en las organizaciones sociales complejas, incluso entre ellas estaría la sociedad en general.

En esta teoría, destaca la motivación (grado en que los miembros orientan su conducta hacia una acción), la estructura y funciones (facilitaran la comprensión de sus miembros), la comunicación verbal o no como gestos, etc. (muy importante para la salud del grupo, su formación e identificación), la cohesión (tendencia a estar juntos y de acuerdo), metas claras, normas y objetivos comunes (que se establezcan en cooperación, aceptación, pautas compartidas, proyectos alcanzables, etc.).

Sus trabajos sobre la teoría de campo, han resultado muy útiles para el estudio experimental de la conducta humana en una situación social. La dinámica de grupo indica el funcionamiento interno y externo de éste, es decir, las interacciones personales que tienen lugar dentro del mismo. Su postulado fundamental es de que cada proceso psicológico debe considerarse a la luz del conjunto de factores que actúan en él.

A partir de sus estudios las consideraciones sobre el grupo, pasaron de lo descriptivo a lo experimental, invadiendo el terreno de un amplio campo de disciplinas, como la psicología social, la sociología, la psiquiatría, la psicología industrial, el trabajo social y la psicología clínica (Luft, 1973).

Con el psicólogo y economista Elton Mayo, se descubrió la **importancia de las condiciones físicas del entorno del grupo**, éste experimentó en una fábrica de material eléctrico. La producción aumentó a medida que mejoraban las condiciones físicas donde estaban los miembros del grupo de fabricación, con lo que se empezó a prestar más atención a las relaciones humanas en la industria, apareciendo un factor que hasta entonces había sido obviado, el “psíquico”.

El entorno donde los grupos desempeñan sus actividades tiene una importancia destacada en su funcionamiento. Como ha resaltado la Psicología Ambiental, determinadas conductas grupales son más frecuentes en unos ambientes físicos que en otros.

## 4.2. El líder

Dentro de los grupos surge el **liderazgo**, que es el trabajo desarrollado por un individuo de dirección, coordinación o gestión de un grupo o una organización. Mediante éste, el líder influye en otros miembros del grupo hacia el logro de metas específicas grupales. El **líder** (palabra que procede del inglés, se deriva del verbo *to leader*, que significa guiar) el que está a “la cabeza del grupo”. Es un miembro de éste que influye con superávit en las relaciones que establece con los demás. Es el que dirige por ser el iniciador de una conducta social, organiza o regula los esfuerzos de otros. Es un verdadero impulsor de dicha conducta social. Cuando su influencia

sobre sus seguidores es transmitida por otras personas o por medios artificiales (prensa, radio, televisión, etc.), se denomina a esta acción **liderazgo indirecto**.

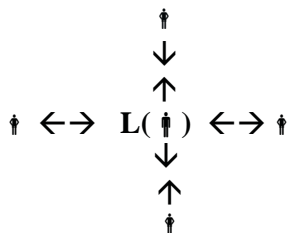
El líder es capaz de modificar actitudes y valores de los miembros del grupo, así como, unir voluntades ante una causa común. Cuando no hay posibilidad de discrepancia de los miembros del grupo al líder, se puede llegar a lo que se conoce como **culto a la persona**, término usado habitualmente en los países comunistas, para el ensalzamiento sin crítica de una sola persona (el Jefe del Partido) bajo la tarea del principio de la dirección colectiva.

No hay un solo tipo de líder, sino multitud de ellos, que varían con las características de su grupo (en colectivos determinados: adolescentes, hombres y/o mujeres, equipo de trabajo, deportivos, de ocio, etc.). Cuando el líder levanta adhesiones que van más allá de la racionalidad, se suele decir que tiene carisma y puede originar lo que se conoce como **poder de referencia**, siendo éste un poder social, que se deriva del deseo de la gente de ser similar al líder.

El líder se va a definir, menos por sus cualidades personales que por su papel social. Éste puede ser elegido por sus ideas y eficacia, y en otros casos, por su irradiación afectiva, aunque estas influencias se complementen en su elección por parte de los miembros del grupo. Bajo la influencia de K. Lewin y sus discípulos, el interés por la personalidad del líder como conductor social, se desplaza hacia el grupo y su dinámica interna. El “mandar” ya no se aprecia como un fenómeno individual, sino como el resultado de diversos factores como las interacciones sociales, redes de comunicación propias del grupo, factores personales, actividades a realizar, etc.

Si el líder es el que da al conjunto la necesaria cohesión para realizar los fines del grupo, el desarrollo o el desgaste de la dinámica de un grupo, dependerá en gran medida de la manera en que es conducido, y en las formas de liderazgo que se ejercen en él (Andreola, 1984).

En un grupo la **red** es el conjunto de individuos que interaccionan entre sí, siendo las **redes de comunicación propias**, la forma como se transmite la información por la vía jerárquica, y que va a determinar el carácter democrático y autogestionario o autoritario y dictatorial del mismo, por la posición y función del líder (L), por ejemplo en una red de **comunicación circular o de rueda** éste es quien recibe y transmite el mayor número de información:

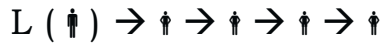


En psicología social se distinguen varios tipos de redes comunicativas.

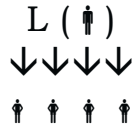
Se resaltan algunas de ellas, que van a caracterizar el papel del líder o líderes así como, la ausencia de éste.

En la línea de más autoridad se encuentran las que corresponden a:

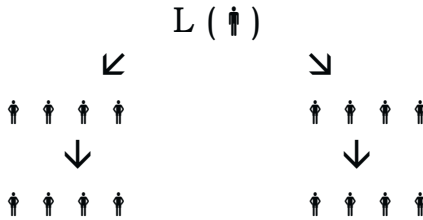
En **cadena**s: con frecuencia cortacircuitos.



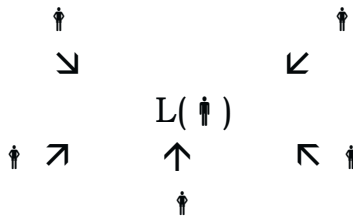
En **rastrillo**: contención en el primer punto de la información.



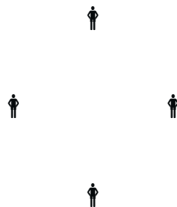
De **grapas**: con una sola persona como síntesis.



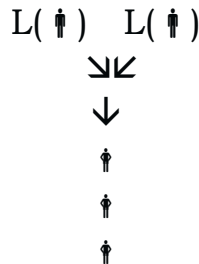
De **estrella**: centralizada.



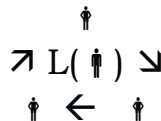
De **círculo**: sin jerarquía, en línea libertaria o autogestionaria.



En Y basada en dos líderes.



La **triangular**: de estructura colegiada y abierta, con posibilidad de total intercomunicación de sus miembros.



En la red comunicativa, hay que resaltar dos factores:

La **centralidad**: distancia entre los distintos miembros de la red. En el ejemplo siguiente 1.



La **conexión**: mínimo número de canales necesarios para aislar un miembro del resto del grupo. En el ejemplo siguiente la conexión es 1, pues basta con cerrar un canal para aislar a un miembro.



Suele establecerse cuatro tipos de líderes:

**Autocrático**: autoritario, concentra el poder de decisión, es el típico dictador. Se considera autosuficiente. No estimula a los demás miembros del grupo, con su comportamiento amenazador, castigador, prohibitivo, acaba eliminando el entusiasmo en los mismos. Anula al grupo, impone su voluntad, el grupo se comporta pasivo y cuando éste falta, no encuentra continuidad su labor en otros miembros del grupo.

**Paternalista/maternalista**: su dominación se da mediante la superprotección, el asistencialismo, creando miembros dependientes, inseguros, indecisos y que carecen de autonomía dentro del grupo.

**Laissez-faire-laissez passer** (“dejad hacer-dejad pasar”): no toma iniciativa, ni coordina ni dirige, se desliga, el grupo tiende a desintegrarse.

**Democrático:** coordina y anima a la participación y la cooperación, reparte las tareas y respeta las iniciativas favorecedoras para el grupo por parte de sus miembros, facilita un clima de libertad, comunicación e integración y, sobre todo, tiene en cuenta la opinión de los miembros del grupo. Los impulsa a superarse y no se deja vencer por las dificultades, es solidario en las derrotas y comparte también los triunfos, no solo informa y acepta los acuerdos de la mayoría, sino también su control.

Los líderes pueden desempeñar papeles importantes en contra de la apatía y la indiferencia frente a problemas graves, el secretario general de la ONU Kofi Annan ha pedido reiteradamente líderes que encabecen la lucha contra el SIDA, una enfermedad en la que tras dos décadas y más de 20 millones de muertos, el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) sigue su curso.

### 4.3. Tipo de liderazgo y grupo

Para Lewis, el comportamiento humano es la suma del individuo y su entorno social, es decir, su grupo. Con este planteamiento, indicaba que lo positivo o negativo se puede originar manipulando el entorno social del sujeto. Con sus colaboradores realizó en 1939 un experimento para evidenciar el papel del líder sobre el grupo. Reunieron a un grupo de niños después de asistir a clase, para ser guiados por un líder y realizar diversas tareas. Se crean tres grupos dirigidos por tres líderes que previamente habían sido formados por el investigador, y que asumirían el rol democrático (ayudaría al grupo y animaría a sus miembros a tomar decisiones), dictatorial (el líder tomaría todas las decisiones fuera del grupo), y el “*laissez-faire-laissez pas*” (permitiría total libertad a los miembros del grupo, no ejercería ningún tipo de guía).

Cada seis semanas el grupo cambiaba de líder, con lo que se daba la oportunidad de que cada miembro pasara bajo la influencia de cada tipo de liderazgo. Cuando se evaluó los efectos del liderazgo sobre el grupo, se llegó a la siguiente conclusión. En el grupo dictatorial, sus miembros solo trabajaban cuando éste les vigilaba, éstos se manifestaban más agresivos y hostiles, se habían convertido en “pequeños dictadores”. En el grupo “*laissez-faire-laissez passer*”, sus miembros hicieron poco trabajo y éste alcanzó la peor calidad. En el grupo democrático, sus miembros alcanzaron los más altos índices de motivación y originalidad, así como, el clima fue de intercambio de elogios. Estos resultados para el equipo de investigadores fueron muy alentadores.

### 4.4. Las conductas de masas

El estudio de las masas presenta aspectos complejos. Una de sus diferencias con relación a los grupos, es su carácter de agrupamiento inorganizado, a pesar de que pueden ser agrupamientos dirigidos para enfrentarse a una élite.

La Psicología de las masas o psicología colectiva, es una de las tendencias de la psicología social, donde se trata de estudiar la mente y la conducta de las masas y las multitudes, así como, de la experiencia de los individuos dentro de estas.

#### 4.5. Algunos autores básicos para iniciar el estudio de la psicología de las masas

Son aquellos cuyas obras han sido pioneras en esta materia, y se requiere su conocimiento, dado que han precedido a la labor, que posteriormente han realizado otros autores en éste área de la psicología social.

**Gabriel Tarde** (1843-1904) que ha sido considerado en algunos estudios como el fundador de la Psicología Social (Martindale, 1971; Pastor, 1988), va a incidir sobre el papel de la imitación en la formación de la conducta del individuo, y como mediante ésta, lo individual se transforma, en social. La imitación social es el punto de arranque que el conductismo denominara “mecanismo vicario o modelado del aprendizaje”

En su obra *Leyes de la imitación* publicada en 1890, se plantea el estudio de la transmisión de ideas, a través de los medios de comunicación de masas existentes en su época (los periódicos básicamente). Para Tarde en la sociedad la evolución no es biológica sino imitativa. La **imitación** es el proceso de socialización por el cual una invención se acepta socialmente, se divulga y se comparte. El sujeto inmerso en medio de la homogeneidad de la masa, pierde su control sobre sí mismo como consecuencia de la sugestión y de la imitación.

Las unidades fundamentales de la sociedad para Tarde son las creencias y los deseos, siendo los procesos sociales fundamentales la repetición, la oposición y la adaptación. Con su teoría de la imitación-sugestión, indica como se puede analizar los problemas de la multitud y el público. Tarde aplicó sus ideas de la sugestión y la imitación a la psicología de la multitud, y a la formación de públicos. El estado hipnótico que caracteriza a los sujetos en las masas es el de imitación, donde todo lo individual se vuelve social, creándose la uniformidad. Posteriormente, publico en 1895 un interesante ensayo denominado *La opinión y la muchedumbre*, trabajo pionero sobre las consecuencias de la prensa y la propaganda en la sociedad.

**Gustave Le Bon** (1841-1931), que durante un tiempo practicó la medicina y también considerado como uno de los fundadores de la Psicología Social, investiga la conducta psíquica de la masa y los cambios de la conducta individual a la colectiva, en su libro *Psicología de las masas* (1983), trata de identificar las leyes que rigen la mentalidad individual y colectiva.

Para Le Bon, el **alma de un pueblo** es el conjunto de características comunes impuestas por el medio y la herencia a todos los individuos, éstas al ser de

origen ancestral, son muy estables, sin embargo, en determinadas circunstancias cuando un número de individuos se encuentran momentáneamente reunidos, a las peculiaridades ancestrales se añade una serie de características nuevas. Los caracteres morales e intelectuales de un pueblo constituyen el alma de dicho pueblo. Para este autor las personas pierden su individualidad en la masa, se convierten en eso: masa. Ese enfoque referencial a “una entidad psíquica de carácter supraindividual, está hoy totalmente superado” (Múnne, p. 134, 1986).

Se refiere a las multitudes como irritables, impulsivas, crédulas, volubles, sugestionables, ingenuas, intolerantes, dictatoriales, caracterizadas por una fuerza inferior de razonamiento, tenaces en el convencimiento de las creencias religiosas. El procedimiento de influencia se basa en la reiteración más que en el análisis. Los jefes de multitudes mantienen el control mediante la oratoria, el prestigio, la extravagancia verbal, la vaguedad, etc. Para Le Bon el pueblo puede incendiar, saquear, matar, cometer horrores y crueldades, glorificar hoy a su héroe y mañana tirarlo al arroyo.

El “núcleo central” de Le Bon, es que “el individuo sufre siempre una transformación radical al estar inmerso en cualquier situación multitudinaria”, idea básica que ha sido contundentemente invalidada por teorías posteriores (Jiménez Burillo, 1983), sin embargo, es un estudio que se aconseja leer por su aspecto pionero sobre el comportamiento individual y social del ser humano. En la masa, muchedumbre o multitud, según Le Bon, predomina el contagio, la sugestión y la desindividualización.

También hizo referencia al **contagio de las masas**, que hace que los individuos que las componen actúen como autómatas, posteriormente este término ha sido definido, como la difusión del afecto o de la conducta de un participante de una multitud a otro integrante de la misma (Reboloso, 1994). La multitud es menos inteligente que el individuo, sin embargo, a pesar de la importante aportación de este autor, hoy se tiene en cuenta que la actuación en grupo, además de la inteligencia, depende del concepto cognitivo y de la emotividad. Le Bon también considera, que las masas al igual que pueden desarrollar todos los instintos crueles, brutales y destructores, latentes en el individuo, bajo la influencia de la sugestión, son también capaces del desinterés y del sacrificio por un ideal.

El filósofo **José Ortega y Gasset** (1883-1955) publica en 1930 *La rebelión de las masas* (1983), donde se hace eco de la crisis del mundo de entonces por el declive de la cultura europea, que se manifiesta en el imperio de una mentalidad de masa frente al pensamiento individual.

El hombre-masa como componente esencial de la sociedad de masas, reclama con insistencia los placeres, cree tener derechos pero no obligaciones, su “razón” es su voluntad impuesta con violencia, no tiene “ideas auténticas”, es un espíritu acrítico. Su “régimen vital, consiste precisamente en la aspiración a vivir sin supeditarse a moral ninguna” (p. 172). Frente a éste, presenta al hombre selecto

que no es el petulante que se cree superior a los demás, sino el que se exige más que a los otros, aunque no logre cumplir en su persona esas exigencias radicales.

Para Ortega la vida es la lucha, y esfuerzo para vivirla. Las dificultades con las que se tropieza para realizarla una persona, son precisamente, las que despiertan y movilizan las actividades y capacidades del sujeto, mientras que en la vida pública, cualquier dificultad, conflicto o problema, el hombre-masa tiende a exigir que inmediatamente las asuma el Estado, y que se encargue directamente de resolverlas con sus gigantescos e incontables medios. La espontaneidad social quedaría violentada una vez y otra por la intervención del Estado, con lo que ninguna nueva simiente podría fructificar.

**Sigmund Freud** publica en 1921 *Psicología de las masas y análisis del Yo* (1969), bajo la profunda impresión originada por la matanza que durante más de cuatro años, había asolado a Europa con la I Guerra Mundial, y bajo el impacto del comunismo soviético, desde su perspectiva y partiendo de la psicología colectiva, estudia al individuo como miembro de agregados sociales, en tribus, pueblos, clases sociales, instituciones o simplemente como miembro de esos conjuntos multitudinarios, que en determinadas circunstancias se transforman en masas.

Toma como punto de partida el estudio de G. Le Bon, anteriormente citado sobre las conductas de multitudes. Acepta su análisis de forma muy crítica. Para Freud, el alma colectiva no es otra cosa que la expresión de fuerzas inconscientes liberadas. Dice que: “las multitudes no han conocido jamás la sed de verdad. Piden ilusiones, a las cuales no pueden renunciar. Dan siempre preferencia a lo irreal sobre lo real, y lo irreal actúa sobre ellas con la misma fuerza que lo real. Tienen una visible tendencia a no hacer distinción entre ambos” (p. 181). Es el predominio de la vida imaginativa y de la ilusión, sustentada por el deseo insatisfecho propio de la neurosis.

El sujeto que se inserta dentro de una multitud, se sitúa en condiciones que le permitan suprimir las represiones de sus tendencias inconscientes. Los caracteres aparentemente nuevos que entonces manifiesta son precisamente exteriorizaciones de lo “inconsciente individual, sistema en el que se halla contenido en germen todo lo malo existente en el alma humana” (p. 14). El individuo dentro de la masa se siente inclinado hacia los extremos: el egoísmo o el altruismo; la libido busca así la satisfacción de sus necesidades.

La multitud se presenta como un dócil rebaño, que necesita para vivir a su amo. Es tal su sed de obediencia que se somete instintivamente a aquel que se erige en jefe. Éste precisa que reúna “determinadas aptitudes personales como: estar fascinado por una intensa fe en una idea, voluntad potente e ingeniosa, susceptible de animar a la multitud carente por sí misma de voluntad” (p. 19).

La idealización aparece como una forma suprema del mecanismo de defensa conocido como **identificación** (o también conocido como fijación: adoptar imágenes ajenas, tomar como modelo a otras personas y pensar y actuar como se



supone que ellas lo harían), esa situación se origina debido a que el objeto ocupa el lugar propio ideal del yo, ese estado lo denomina “miseria psicológica de las masas”. En ese sentido, la masa primaria sería un conjunto de individuos que han traspuesto uno y el mismo objeto en el lugar del yo, y que por lo tanto, han identificado sus yos. Esa situación representa una amenaza, no sólo para quienes la sufren, sino también, para otras personas, dado que la masa se hace incontrolable o puede ser manipulada por los líderes, y lanzarla contra el objetivo que ellos se propongan como ocurría con el fascismo.

Las masas no se caracterizan por sus refinadas emociones, a tal efecto indica que “cuanto más groseras y elementales son las emociones, más probabilidades presentan de propagarse en una masa” (p. 23). La masa se muestra como una “resurrección de la horda primitiva” (p. 60). La masa primaria es una reunión de individuos que han reemplazado su ideal del “yo” por un mismo objeto, a consecuencia de lo cual, se ha establecido entre ellos una general y recíproca identificación del “yo”, es la constitución libidinosa de la masa que posee un caudillo, y no ha adquirido aún, por una organización demasiado perfecta, las cualidades de un individuo.

Considera a la Iglesia y el Ejército masas artificiales, sobre las que actúa una coerción exterior encaminada a preservarlas de la disolución, y a evitar modificaciones en su estructura. En la Iglesia la ilusión de la presencia visible o invisible de un jefe (Cristo en la Iglesia católica), que ama por igual a todos los miembros de la colectividad. En el ejército el general en jefe de los ejércitos. Ambos representan al padre.

En estas dos masas artificiales el individuo está doblemente ligado por **lazos libidinosos** (término perteneciente a la afectividad, energía de los instintos relacionada con todo aquello susceptible de ser comprendido bajo el concepto de amor). En primer lugar el jefe (Cristo o el general) y además, a los restantes individuos de la colectividad. Una simple reunión de hombres no constituye una masa, mientras no se de en ella los lazos antes mencionados. Los lazos afectivos (localizaciones de la libido) garantizan la “cohesión de la masa” (p. 35). No hay que olvidar que para Freud la religión sería la neurosis obsesiva de la colectividad humana, y lo mismo que la del niño, está precedida por el complejo de Edipo.

El médico y sexólogo **Wilhel Reich** (1897-1957), autor de obras tan importantes como *La función del orgasmo* (1927), *La revolución sexual* (1945), etc., heterodoxo, iconoclasta, fue expulsado de la Asociación Psicoanalítica Internacional y del Partido Comunista. Considerado como el fundador del freudo-marxismo, radicaliza el psicoanálisis clarificando sus condicionamientos burgueses, llevando la crítica de la moral tradicional (sexualidad-familia) hasta los barrios obreros, y convierte la pesimista crítica freudiana de la civilización en una crítica de la sociedad, necesariamente política (García, 1970).

Presencia las manifestaciones de masas organizadas por el nazismo, que en su origen tenían un carácter bastante popular, no son los industriales los primeros en

apoyar a Hitler sino los parados y los obreros, seguidos de las clases medias que es donde encuentra mayor audiencia. Analiza a la pequeña burguesía que se afilió al nazismo. Intenta comprender cómo las masas pueden sensibilizarse ante la propaganda nazi. Expone como las proclamas nazis, inicialmente eran de una rara ambigüedad. Hace un análisis psicoanalítico de los principales temas de la propaganda nazi, especialmente del antisemitismo. El rechazo hacia los judíos era empleado como un medio para cristalizar el odio. Su acusación de ensuciar la sangre alemana, de impurificar la raza, despertaba el viejo sentimiento alemán de culpabilidad, ligado a la sexualidad: haciendo responsables a los judíos ellos quedaban liberados.

Reich, se pregunta cómo las masas apoyaban al fascismo, trata de responder desde el psicoanálisis que la fuerte represión sexual ejercida por la estructura familiar occidental, ha producido personas obedientes y sumisas, que son arrastradas por el líder dictador: el Führer paternal.

Hechos como la glorificación de la familia, la virginidad de la muchacha aria, la prohibición de las relaciones sexuales antes del matrimonio, estatuas gigantes con la cruz gamada, etc. intencionadamente olvidados, con frecuencia por razones ideológicas, se recogen en su obra publicada en 1933 *Psicología de masas del fascismo* (1973), considerada como, “una de las primeras y más decisivas contribuciones a la elucidación de los fenómenos sociales a partir de las teorías freudianas. Es, posiblemente, el verdadero fundador del socio-análisis” (Palmier, 1970, p. 130). Obra que fue condenada, prohibida y censurada también por los comunistas, así como, por los nazis. Retrata al dictador fascista, y resalta que el problema de la libertad no solamente está en que existan unas leyes que la faciliten, sino que ésta es responsabilidad de las personas.

Para el dictador fascista las masas son biológicamente inferiores, ávidas de autoridad, es decir, que en el fondo son esclavas, por naturaleza y que por eso la única posibilidad de gobernarlas es un régimen totalitario y dictatorial. Conoce muy bien esta enfermedad de las masas. El análisis del autoritarismo de esta obra, es aplicable a las dictaduras comunistas (los “fascismos rojos” según los denomina Reich para distinguirlos de los “fascismo negros” del nacionalsocialismo). Partido único, un solo sindicato, desprecio a los derechos humanos, la devoción al gran jefe (el secretario general del Partido), el uso de los grandes murales, la propaganda al servicio del “pensamiento único”, quema de textos, persecución a las creencias religiosas e ideologías distintas al poder político, represión sexual, campos de trabajo forzados, etc.

Posteriormente, otro texto menos conocido y autodenominado “documento humano” hace su aparición en 1945: *¡Escucha, pequeño hombrecito!* (1978), dirigida al hombre de la calle para que pueda “saber cómo se puede convertir en fascista, ya sea de la variedad roja o negra” (p. 8). Denuncia a los “que provocan desgracias sin nombre, apelando a los impulsos oscuros y peligrosos del individuo acorazado, encuadrado en la masa y al que empujan al asesinato político organiza-

do. Solo existe un remedio contra los gérmenes de la plaga emocional en el individuo encuadrado en la masa: su propia percepción de la vida misma. Lo vital no pide poder, sino la posibilidad de jugar su propio papel en la vida humana. Esta se fundamenta en tres pilares que se llaman: amor, trabajo y conocimiento” (p. 9).

#### 4.6. Las masas: definición y tipología

El término masa, proviene del latín (*massa*) y hace referencia a “amontonamiento, pasta, masa”, es un concepto ambiguo, es más amplio que muchedumbre o multitud (de latín *multus*, muchos). En el diccionario de la Real Academia Española: agrupación numerosa e indiferenciada de personas o cosas.

La **masa** hace referencia a un colectivo amplio, donde los sujetos no están cercanos en un espacio determinado. Son personas dispersas y anónimas, y su actuación individual no conlleva la consideración de cada uno de los individuos. En sociología, la masa es una multitud no ordenada de hombres que se suele reunir casualmente, aunque con determinados motivos puede actuar o ser llevada a actuar con un comportamiento común. Es un agrupamiento no organizado como expone el psicólogo social F. Munné (1979). Corresponde a gente que se encuentra situada en un espacio físico concreto, que puede ser localizada y que puede ser observada.

Mientras que el grupo es una pluralidad de personas, interrelacionadas para desempeñar cada una un determinado rol, en función de unos objetivos comunes y que interactúa según un sistema de pautas establecido; la masa no se puede desagregar en las partes como ocurre con la muchedumbre, que se puede separar por partes y someterla al análisis fraccionado. Las masas tienen que ser estudiadas en el contexto social y cultural en que se originan.

Responde más a motivos sentimentales que a la razón, y no está congregada normalmente y se transforma en masas compactas en circunstancias muy excepcionales. El comportamiento de masas, no presenta estructura, organización, coordinación. En éstas predominan las conductas de ausencia de espíritu crítico, la impulsividad, credulidad, exaltación de los sentimientos frente a la racionalidad, inestabilidad emocional, etc. En las conductas de masas pueden dominar tres emociones básicas como el miedo, el gozo y la hostilidad (Lofland, 1981).

Se considera como **Ley de la unidad psíquica o mental de las masas**, aquella que indica que los individuos se funden en un sentimiento o espíritu común, que borra las diferencias de personalidad y estatus social, disminuye las facultades intelectuales y facilita la emergencia de patrones homogéneos de conductas y actitudes, la mayoría de las veces destructivas y hostiles. Se conoce como **fenómeno de masa** a cualquier hecho o acontecimiento observable, asociado a un gran número de personas.

En 1950 Riesman, en colaboración con los también sociólogos Reuel y Glazer, expone en su obra *La masa solitaria*, como en la sociedad urbana la presión

total de los números produce el anonimato. La vida se convierte en rutina y hace que las personas estén envueltas en la multitud anónima. La heterogeneidad de esta vida, con su mezcolanza de individuos de todas las creencias, clases, ocupaciones y orígenes étnicos, intensifican este sentimiento de anonimato. Diferentes intereses, separan a las personas de cualquier amistad íntima con otras que encuentran a su paso. Característica que es conocida como **anonimidad**, circunstancia en la que dos o más personas se encuentran uno frente al otro, sin nombre, sin saber quién es cada cual.

¿...?



La masa no acepta la individualidad, dado que ésta sólo le causa molestias. Lucha contra las individualidades, las oprime, les quita su libertad, a favor de la igualdad se nivelan las individualidades y las personalidades, desaparecen siguiendo una tendencia hacia la nivelación, busca una igualdad lo más impersonal posible (Frankl, 1986). Hace que se origine la persona **extro-determinada**, sometida a los mecanismos de presión de la sociedad y de la masa, que cada vez más le organiza los dominios que antiguamente eran reservados a la iniciativa personal o solamente regidos por leyes de la moral (Riesman *et al.*, 1950).

La tipología de las masas (Bronwn, 1972; Munné, 1979) es muy amplia, y en forma breve se pueden clasificar en función de las características de sus participantes (homogéneas y heterogéneas), del grado de participación (pasivas o activas) y del tamaño de la misma (micromasas y macromasas).

La **masa activa**, es aquella cuya conducta se dirige hacia cierta cosa, persona o situación, con el propósito de modificarlo, destrozarlo u honrarlo, constituye la multitud o muchedumbre. Siendo la **masa expresiva**, aquella cuyo estado emotivo se fragua por obra de un comportamiento expresivo como el clamor, el llanto, etc.

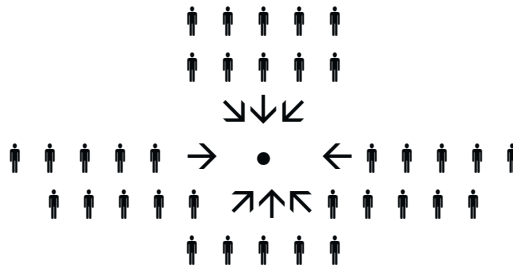
Según expone Munné (1986), la proximidad física no es un requisito indispensable para la formación de la masa (por ejemplo, en las *mass media*: los diversos medios de comunicación social, desde la televisión hasta el comics cuentan con un amplio público que constituye una masa que ni se conoce, ni se ve entre sí, etc.). Es una masa difusa, diseminada en el espacio y el tiempo. Siguiendo a este autor sobre la base de la proximidad física de los participantes se puede establecer dos clases de masas:

Las **masas disgregadas**, se forman por la coincidencia de sujetos en un lugar determinado (parada del autobús, cola ante unas rebajas, etc.). Es el caso más elemental del fenómeno masivo. La masa disgregada puede acabar constituyéndose en masa congregada.

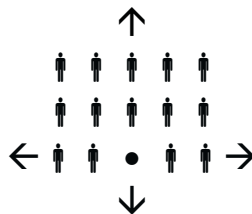
Las **masas congregadas**, están formadas por una pluralidad de sujetos, donde existe una proximidad física, que se encuentran a un mismo tiempo en un mismo lugar, debido a un estímulo percibido por todos ellos o para compartir un mismo interés sobre alguien o algo (peatones esperando el cambio de la luz verde del semáforo, aglomeración originada en torno a un accidente, etc.). La conducta de estos individuos se polariza sobre un factor común a todos, realizando unos comportamientos uniformes al quedar “prendidos” ante un mismo hecho. Es el caso más variado y amplio de fenómenos masivos.

Este autor destaca dentro de la variedad de masas congregadas a dos en especial: las turbas y los públicos. Considera **turba** a las masas congregadas activas que realizan una acción. Brown (1954), hace referencia a turbas agresivas, adquisitivas, evasivas y expresivas. A las **multitudes activas**, las denomina turbas y a las **multitudes pasivas** las llama auditorios, audiencias o públicos.

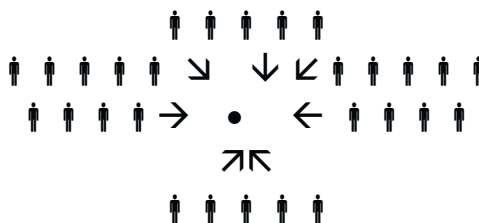
**Turba agresiva:** tiene un movimiento centrípeto, que se dirige contra alguien, alguna cosa, etc. como expresión de lucha, rebeldía, castigo, venganza, etc. En estos casos respectivamente se podría citar revoluciones, motines de prisión, linchamientos, persecuciones, etc. es común, la violencia en este tipo de comportamientos.



**Turba evasiva:** se origina cuando existe una amenaza o peligro y la posibilidad de escapar está limitada por la estrechez o escasez. Tienden a huir de un lugar determinado para evitar un daño (real o imaginario).



**Turba adquisitiva:** se polariza hacia un objeto deseado intensamente. Son numerosas personas que convergen en un punto atraídas por poseer algo. Ejemplo: publico que intenta entrar en unas instalaciones deportivas, en un concierto de música, ante las rebajas de unos grandes almacenes, etc. Su representación gráfica es similar a la agresiva.



**Turba expresiva:** se manifiesta cuando se originan acontecimientos que provocan catarsis colectiva, como el triunfo o fracaso del equipo deportivo. La excitación extrema origina una pérdida del autocontrol y da lugar a un comportamiento desinhibido e irracional por parte de los sujetos. También conocidas como gozosas, están constituidas por personas congregadas en un sitio determinado, que se entregan a danzas, ritos, etc. pudiendo llegar hasta el éxtasis o el frenesí.



**Los públicos,** son masas ordenadas y frecuentemente pasivas, que están pendientes de un acontecimiento o de un sujeto, que puede polarizar su atención de un modo voluntario. Asistentes a una exhibición deportiva, espectadores de un acto festivo, etc. El público para Tarde, era un número de personas con suficiente unidad de creencias y emoción para actuar de un modo concertado, pero que están separadas unas de otras en el tiempo y en el espacio. Éste indicaba que era producto de los modernos órganos de comunicación de masas existentes entonces, como la imprenta y el periódico, siendo la consecuencia de las ideas provocadas por el impacto de la palabra impresa y la conversación.

#### 4.7. Las conductas de multitudes

La masa no es lo mismo que la multitud. Para Tarde **la multitud** es una pluralidad de personas reunidas en un tiempo y lugar dados y unificadas por la

emoción, la creencia y la acción. La **muchedumbre** es un agrupamiento espontáneo, que se origina de forma transitoria y temporal. Es amorfa, no tiene estructura ni organización y carece de identidad. En la muchedumbre los sujetos se sienten liberados de sus limitaciones y responsabilidades personales. Interaccionan socialmente de forma inmediata de sujeto a sujeto. Se puede desagregar en partes y someterla al análisis por separado. El comportamiento de las multitudes suele ser corto, y corresponde a una acción originada por un estímulo o causa determinada. Sin embargo, la presencia de muchos no supone que sea ni masa ni multitud, aunque ambas requieran la presencia de muchas personas. El psicólogo social Jiménez Burillo (1981) ha establecido tres clases diferentes de colectivos como:

Los **agregados**, que es una diversidad de personas que manifiestan conductas semejantes (paseantes que coinciden en un mismo trayecto, individuos comprando en unos grandes almacenes, etc.) y se encuentran en un mismo sitio, sin que se comuniquen apenas.

Los **públicos**, que son personas que no tienen relación directa y en cambio frente a un estímulo externo semejantes pueden responder porque poseen intereses comunes.

Las **multitudes**, que son personas que están próximas entre sí y tienen un foco o punto común de atención. No están organizadas ni coordinadas, ni les une objetivos propios y sus líderes generalmente surgen de la situación.

#### **4.8. Los movimientos sociales**

Son agrupaciones multitudinarias de individuos, que genéricamente se reúnen para promover (o ir en contra de) algún cambio en los patrones culturales, sociales, etc. que les son propios. Como grupos se estructuran para coordinar a sus miembros y para defender determinados objetivos. Realizan acciones con cierta continuidad. Algunos fueron históricos como el movimiento de mujeres por su derecho al sufragio universal, los objetores de conciencia que se oponían al servicio militar obligatorio, otros más coetáneos como movimientos contra la globalización, pacifistas, ecologistas, etc.

Los movimientos sociales pueden ser reformistas, cuando pretenden en sus metas cambiar algo o una situación, y revolucionarios cuando desean cambiar el modelo de sociedad. Algunos movimientos sociales pueden convertirse en grupos de presión. Su carácter de movimiento social, no excluye que pasen del activismo a la violencia, incluso en algunos que teóricamente rechacen la agresividad. Los movimientos de no-violencia han tenido un importante papel en la historia contemporánea, suelen comprender a sujetos que niegan el uso de ésta, y emplean métodos de protesta pacíficos en sus reivindicaciones, por ejemplo: contra el imperialismo británico en la India encabezado por Mahatman Ghandi y lucha por los derechos civiles de la población negra en EEUU. Liderado por M. Lutero King, etc.

El potencial de movilización de un movimiento no es suficiente para movilizar a sus simpatizantes, requiere tener una red de relaciones sociales, que le faciliten llegar a la gente para transmitirle sus demandas de participación en acciones. La red se convierte en el eslabón que une a sus propios activistas con el conjunto de personas que integran ésta (Javaloy *et al.* 2001). Siendo muy importante su densidad, cuando es elevada implica un importante grado de interconexión entre los miembros. ¿Cómo surge?, ¿cuál es su identidad?, ¿tipo de actividad que desarrolla?, ¿ideología y/o creencias? ¿forma organizativa? ¿qué objetivos persigue y que medios emplea para éstos?, etc. son interrogantes básicos que pueden servir como guía para el conocimiento de un movimiento social.

El desarrollo de los movimientos sociales cívicos de ayuda hacia los demás en el seno de la sociedad civil, contribuye a paliar las situaciones de deficiencia de la atención, y auxilio a determinados colectivos, por parte de las diversas administraciones sobre temas de salud, educación, servicios sociales, etc. Sus miembros hacen frente a problemas y engendran reacciones solidarias, convirtiéndose en líneas de intervención, con frecuencia como respuesta frente a la incapacidad de los políticos para resolver los problemas (Giner, 2000). Hay que subrayar que dicha conducta solidaria, en gran parte se origina desde una posición poco tradicional en España como es desde iniciativas no partidista o religiosa.

## 5. TIPOS DE AYUDAS

Estas pueden ser dirigidas a la persona, a un grupo, comunidad o a las masas como expresión máxima de agrupamiento, se emplea el término ayuda en su sentido genérico. En tal sentido, se requiere contar con los instrumentos necesarios y una metodología que evite una actuación al azar que entorpecería cualquier posible actuación de ayuda. Se necesita conocer unas normas concretas y sistemática para elaborar los informes (Barros *et al.*, 1984).

### 5.1. Ayuda individual

El individuo *per se* casi nunca es el objeto de las ciencias sociales (Babbie, 2000), sin embargo, el trabajador social cuenta con un instrumento básico y primordial que es el **estudio de caso**, relato completo y detallado de un hecho, situación o desarrollo de un problema.

El enfoque se puede centrar en lo individual y/o social:

El **enfoque centrado en el individuo** (personalizado) cuando se dirige al estudio de la conducta social y de las funciones sociales, que se base de forma exclusiva o prioritaria en el análisis de la experiencia y la conducta individual. Sin embargo, en las cuestiones psicológicas tienen un papel importante los factores sociales que rodean al sujeto, y en consecuencia, en los trastornos psicológicos no



se pueden aislar éstos de su entorno, dado que éste les rodea en su globalidad y les penetra a veces hasta los niveles más íntimos.

El **enfoque centrado en lo social** trata del estudio de la conducta individual y social, enfatizando las funciones condicionantes del contexto de la estructura social.

La **intervención individual**, la ayuda personal, de sujeto a sujeto, de persona a persona, de cara a cara. Se realiza con aquellas personas que padecen directamente el problema. Proporcionándoles el apoyo, enlace y recursos de ayuda. Se arranca del ser humano como preocupación central, partiendo de la diversidad de personas y culturas.

Actuando sobre personas que quedaron marcadas por un accidente laboral, de tráfico, que han sido víctimas directas, que les han quedado secuelas físicas y psíquicas, familiares y amigos que han sufrido el trauma de la pérdida de un ser querido, que requieren la intervención y el apoyo para que recuperen la ilusión de seguir viviendo, sobreponiéndose a todas las dificultades para llevar una vida normal, aunque ahora sea en algunos casos de una forma diferente. Las secuelas de un siniestro, como por ejemplo quedar parapléjico y condicionar la movilidad a una silla de ruedas, supone toda una nueva readaptación física y psíquica a esa limitación de la autonomía. Pasar de autónomo a dependiente. Estos sucesos marcan la vulnerabilidad de la persona, y generalmente todo el grupo primario se siente afectado, ayudar a recuperar la ilusión, hacer que los recuerdos impactantes vayan quedando alejados en el tiempo, y facilitar la integración social constituye parte del protocolo de ayuda psicosocial a los afectados.

Dentro de la ayuda individual en el trabajo social, recientemente se destaca la denominación de **persona en crisis**, cuya etiología puede ser muy variada, las “cosas no van bien” y el sujeto se siente afectado por un trastorno continuo, y requiere ayuda para salir de esa situación en la que no puede hacer frente a los problemas. El trabajador social establece una relación interpersonal con el cliente, que puede desembocar en dos tipos de intervenciones, de una forma directa (hay una relación presencial del profesional) e indirecta (no hay presencia del cliente). Con la intervención se pretende un cambio en la situación de la persona demandante de la ayuda.

En esta relación el profesional va a actuar de catalizador, dinamizando el apoyo, facilitando el crecimiento y la liberación de la energía de las personas, motivando hacia la solución del problema, y sobre todo, a saber hacer uso de la ayuda por parte del cliente (Perlman, 1965). Se trata de aumentar la competencia relacional, teniendo en cuenta que ésta está constituida por (Bermejo, 1998, p. 9):

- “Un conjunto de conocimientos: saber.
- La capacidad de utilizarlos en la práctica: saber hacer (destreza, habilidades).
- Un complejo de actividades que permitan establecer buenas relaciones humanas con el que sufre: saber ser” .

- A. Blay (1985) pionero de las corrientes de la psicología transpersonal recomienda en la comunicación personal tres principios básicos:
- 1º) Neutralizar las defensas del interlocutor: miedo así mismo y a los demás como conducta defensiva. Hay que bajar esos “escudos” para poder establecer una relación.
  - 2º) Originar una sintonía lo más profunda posible con él. No se trata de una conversación compuesta de frases vacías, sino de vivencias, perspectivas inéditas, posibilidades insospechadas de acción y compromiso.
  - 3º) Dinamización del interlocutor en un sentido determinado. Hacer de la interrelación una especie de deporte, muy importante y de gran responsabilidad como expresión de la Vida, para que el Yo no quede ni comprometido ni ligado al resultado de la acción, pudiendo manejar desde fuera y dirigir la situación. No consiste en dar siempre la razón al interlocutor, caer en un estado permanentemente receptivo, sino de medir la posibilidad de ser sincero, auténtico y espontáneo.

La **ayuda terapéutica individual** se realiza entre el terapeuta (o psicoterapeuta, según se trate de trastornos psicológicos o psíquicos) y el paciente, requiriéndose varias condiciones para que alcance su objetivo: voluntad por parte del sujeto, escuela psicológica o metodología correcta para el problema sobre el que se trata de intervenir, etc. La variedad de terapias es numerosa, en su mayor parte como reflejo de las escuelas psicológicas existentes: psicoanalista ortodoxa y heterodoxa, conductista, cognitiva, funcionalista, humanista y existencial, *gestáltica*, sistémica, etc.

Cuando el terapeuta realiza algún tipo de intervención personal, es decir, no se limita a recoger e interpretar la información proporcionada por el paciente se denomina **terapia activa**.

## 5.2. Ayuda grupal y tipología

Inicialmente se entiende como tal la realizada por más de una persona de forma organizada o no, con carácter estable o discontinuo. Al objeto de conocer el movimiento evolutivo del grupo desde su inicio hasta su terminación, se requiere comprender y saber utilizar la dinámica de grupo, siendo requisito esencial para el tratamiento de éste.

El **grupo de trabajo** tiene una importante tradición en la labor del trabajador social, que consiste en trabajar con grupos primarios para la finalidad del crecimiento psicológico de las personas del grupo, mediante diversas técnicas que pretenden entre otros objetivos: madurez, toma de conciencia de los problemas, organización interna, potenciar la autonomía y la capacidad de decisión de sus miembros, determinar objetivos y forma de evaluarlos, etc.

Algunas escuelas psicológicas aplican sus conocimientos también en la ayuda grupal: grupos *gestálticos*, bioenergéticos, etc. Sus técnicas a veces son similares y otras se diferencian por la prioridad de conducta que se trata de favorecer, así como, por el enfoque que se hace sobre el uso del grupo, por ejemplo, unos buscan explorar sobre lo afectivo (poner en funcionamiento fuerzas sentimentales y emotivas como la amistad, etc.) otros la comunicación (libre verbal o de otro tipo, etc.), pretendiendo que el sujeto supere los problemas mediante la ayuda grupal.

Se expone brevemente algunos de los tipos de grupos de ayuda:

El **grupo terapéutico** (terapia = tratamiento dirigido a curar o aliviar un trastorno y promover un funcionamiento normal), suele estar formado por un número reducido de personas que necesitan apoyo y asesoramiento y la presencia de algún profesional experto en tratamiento (terapeuta, monitor o líder).

La **terapia grupal** se dirige hacia un conjunto de personas, que reciben un tratamiento o apoyo para fortalecer determinadas conductas (ejemplo: padres de hijos con problemas de drogadicción). Se requiere un conocimiento específico sobre el funcionamiento de los grupos y en concreto sobre este tipo de terapia. El grupo de pacientes se reúne bajo el liderazgo del terapeuta, con el fin de trabajar juntos para alcanzar específicamente el tratamiento de los trastornos emocionales de cada paciente.

Otras veces se dirige hacia un grupo determinado, como puede ser la **terapia familiar** que tiene lugar en el ámbito del grupo familiar para resolver los conflictos, y buscar las raíces de los problemas en las relaciones interpersonales de sus miembros.

La **terapia social** es un concepto que se empieza a ligar a la labor del trabajador social, y hace referencia al apoyo más amplio a pesar de que incluye el auxilio individual. No se trata de la “visitadora social” o la de “la ayuda social” el profesional que facilita la subvención (“la ayudita”, “la paga”, etc.), sino que tiene una dimensión más amplia cualitativamente.

Otra faceta importante de la terapia social, se encuentra en fomentar y apoyar el asociacionismo como participación de grupos con problemas, como por ejemplo los inmigrantes, dado que colabora en la facilitación social y psicológica de sus miembros, siendo importante por parte de la comunidad receptora conocer sus costumbres, folclores, etc.

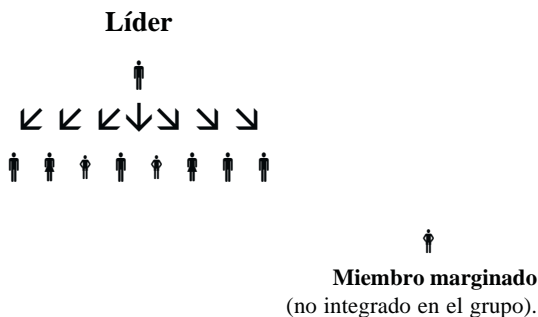
### 5.2.1. *El Sociodrama y Psicodrama de J. L. Moreno*

El psicólogo y médico Jacob Levy Moreno (1892-1974), llegó a la conclusión de que el juego podía ser un medio de autocuración y de terapia de grupo. Tras un contacto con el mundo del teatro, fundó un grupo de improvisación que se convertiría en la primera experiencia de psicodrama o teatro terapéutico. Introdu-

ce el término de **átomo social** para designar el tejido de relaciones de un sujeto con los que le rodean, esquematizado en forma de atracciones y repulsiones recíprocas.

Crea el **sociograma** que es la representación gráfica del conjunto de átomos sociales de un grupo. Éste, muestra además, dentro del grupo el papel que juegan las simpatías y las antipatías: el sujeto más a menudo elegido por sus compañeros, por sus cualidades humanas representa con frecuencia el papel de líder, aunque éste no sea siempre el más competente. Moreno entiende que hay que liberar la sociabilidad de las personas, obstaculizada por numerosos problemas cotidianos como la rutina, las dificultades, etc. y medir sus relaciones con los demás mediante índices apropiados como pueden ser los facilitados por el sociograma.

La **sociometría** permite el estudio de la evolución de los grupos, y de la posición que en ellos ocupan los individuos, prescindiendo del problema de la estructura interna de cada individuo. Es una técnica que permite medir la intensidad de las relaciones humanas en grupos reducidos mediante el sociograma con el que se aprecia el grado de aceptación o rechazo de una persona, dentro de un grupo primario o una pequeña comunidad, y permite ver quién hace de líder natural y quienes se encuentran marginados o aislados, y en consecuencia poder actuar de apoyo sobre éstos.



Moreno creó un medio particular de psicoterapia, el **psicodrama** para que los pacientes representaran emocionalmente algunos episodios significativos de sus vidas, en vez de limitarse a hablar de ellos. Éstos expresaban libremente sus conflictos mediante pequeñas representaciones u obras de teatro, recurriendo a la colaboración de personas de apoyo (los egos-auxiliares), emplea el efecto catártico para liberarse de las experiencias pasadas. Una vez que ha terminado la representación, los miembros del grupo hacen sus comentarios, y se trata de buscar las soluciones más adecuadas a los conflictos o trastornos (Moreno, 1965). También se apoyó en la música, empleando este medio y vinculándolo a los conceptos del psicodrama (Moreno, 1966). Trata de mostrar la necesidad que tiene la persona de

recuperar su espontaneidad creadora para curar los males que le afligen. Moreno también propuso el uso de la cinematografía y la televisión terapéutica.

En el procedimiento del psicodrama se trata a una persona específica, con su mundo privado, en el sociodrama el sujeto no es una persona sino un grupo. El psicodrama permite tratar a sectores más amplios, sobre las bases teóricas y experiencias con relación al sociodrama, ejemplo: tratamiento de problemas de relaciones de parejas, comunidades marginales, colectivos de analfabetos, drogodependientes, violencia, alcoholismo, etc. (De la Garza *et al.*, 1984).

### 5.2.2. *El Grupo Maratón*

Dura habitualmente una jornada de ocho horas, hasta puede dilatarse a varias semanas, donde sólo se origina la interrupción para las necesidades habituales (comer, dormir, etc.). El director del grupo trabaja para que se desarrolle la intimidad y se exprese libremente los sentimientos, que pueden alcanzar niveles de excitación y euforia como culminación del maratón. La dinámica intensiva acelera la resistencia al cambio tanto individual como grupal, originando una brusca modificación que lo hace más efectivo. Como se trata de que se exterioricen las emociones en el grupo, la comunicación no verbal alcanza un importante papel.

### 5.2.3. *El Grupo de Sensibilización (sensitivity training)*

Posterior al psicodrama fue descubierto por Lewin y sus colaboradores de forma accidentada. Grupo en el que los miembros tratan de desarrollar la autoconciencia, y la comprensión de los procesos grupales más que la de aliviarse de un trastorno emocional, se convierte en un grupo básicamente de formación o entrenamiento. Su objetivo principal es la sensibilización personal mediante el grupo.

### 5.2.4. *El Grupo T*

Grupo de entrenamiento, también conocido por la expresión inglesa *training*, su preeminencia es la formación, el autoconocimiento y la dinámica de grupo. Posterior al grupo de sensibilización. Algunas veces es también denominado de base o diagnóstico. Se forma con un grupo de personas numéricamente inferior a la docena que no se conocen, y se reúnen para mediante la comunicación verbal exponer lo que le va sucediendo a cada una de ellas. Se trabaja en el presente y en el momento, de ahí que sea un grupo ocasional.

Un monitor o animador actúa impulsando junto con un observador no participante, que informa periódicamente al grupo de sus apreciaciones objetivas

para que éste pueda avanzar en sus análisis. Estos dos puntos de “apoyo profesional” permiten a los miembros del grupo conocer sus actitudes personales y sociales para modificarlas.

#### *5.2.5. El Grupo de Encuentro*

Es un grupo de sensibilización que da importancia sobre todo al hecho de experimentar relaciones individuales dentro del grupo, y que minimiza la aportación intelectual y didáctica. Según Moreno (1966) la preocupación de estos grupos está centrada en el presente más que en el pasado o en problemas externos a sus miembros, éstos se requieren para la mediación o para la expansión consciente de sus ideas y actos. Se suele dar gran importancia a la comunicación no verbal y al contacto físico.

#### *5.2.6. El Rol Playing*

Surge del psicodrama y es un juego de rol, en el que cada miembro asume el que corresponde a otra persona, que puede ser real, ideal o antagónico al suyo, etc. Sirve para identificarse con situaciones determinadas y en la relación del sujeto con los demás tiene un papel importante la afectividad y la facilitación de la comunicación. Los problemas se despersonalizan y sirven para descubrir de qué manera el sujeto expresa ciertos roles sociales importantes, y cómo considera que funciona en ellos, con el objeto de ayudarle a lograr a comprender la conducta de otros.

#### *5.2.7. Los Grupos No Directivos de C. Rogers*

El grupo se autodirige, el terapeuta hace de colaborador, cambia su rol tradicional, y se limita a ayudar a que los miembros del grupo se liberen de las trabas comunicativas, se sensibilicen hacia sus sentimientos, y su intervención se reduce a escuchar lo que se expresa sin interpretar el comportamiento del sujeto. El terapeuta, el ayudador, debe tener en consideración: escuchar sin juzgar, sin cuantificar, sin evaluar, sin diagnosticar, ¡Simplemente escuchar! (Rogers, 1987).

#### *5.2.8. El Grupo Bioenergético*

Procede de las teorías de W. Reich, A. Lowen, etc. Su base es que tratando la energía corporal se puede actuar sobre el psiquismo de la persona. La comunicación corporal se considera muy importante, dado que entiende que las alteraciones emocionales encuentran su correlación en lo corporal. Se tiene en cuenta las contradicciones ente las expresiones físicas y verbales, para que los sentimientos se expresen libremente y en acorde al medio de comunicación personal empleado. Se recurre a los recursos corporales, ejercicios físicos, relajación, etc.

### 5.2.9. *El Grupo Gestáltico*

Iniciado básicamente por F. S. Perls, entiende que cada sujeto debe entrar en contacto con sus sentimientos, y adquirir conciencia sobre los mismos tanto positivos como negativos, para poder asimilarlos. No se valora el pasado de los sujetos sino el presente y se centra en el *self* del “aquí y ahora”, la comunicación entre los miembros del grupo debe ser siempre personal y directa.

### 5.2.10. *El voluntariado individual/grupal*

El voluntario como lo define la Real Academia Española, es una “persona que por su propia voluntad se presenta a hacer un servicio o trabajo”. El voluntariado que es desarrollado mediante entidades sin ánimo de lucro, entiende como decisión libremente adoptada, realizada de forma responsable y gratuita, excluyéndose aquellas actuaciones que se realizan por razones familiares, amistad, buena vecindad, así como, las que corresponda a compromisos mercantiles, profesionales o funcionariado

El papel del voluntariado ha sido reconocido por la ONU, declarando el día 5 de diciembre de cada año, como Día Internacional de las Personas Voluntarias para el Desarrollo Económico y Social. Diversas Comunidades Autónomas de España han creado normativas reguladoras sobre el mismo, al considerar que la actividad voluntaria se basa en un conjunto de relaciones entre personas físicas (voluntarios y beneficiarios) y personas jurídicas (las entidades y las Administraciones Públicas).

Para ser voluntario se requiere unas condiciones morales, psíquicas y físicas (en función de la tarea a realizar), sobre todo de aptitud y actitud para desde dónde y con quien se desarrolla la labor de ayuda, así como, una formación adecuada. Algunas de sus funciones pueden ser: detección y estudio de necesidades, información y sensibilización social a la población, instituciones con relación a necesidades y derechos de los sujetos afectados, fomento y evaluación en valores solidarios y cooperación, etc.

El voluntariado social, encuentra un amplio marco donde desarrollar su acción de ayuda, en las numerosas asociaciones existentes o entidades laicas y religiosas: Médicos sin fronteras, Cáritas, Teléfono de la Esperanza, Cruz Roja Española, San Juan de Dios, etc.

Las ONGS en general, cuando realizan labor de asesoramiento y apoyo como ocurre en la mayoría de los casos, y no actúan como opciones ideológicas o avanzadillas de partidos políticos, su trabajo es abierto y ayuda a fundamentar la estructura de la sociedad civil. Con su labor de voluntariado realizan cooperación, ayuda al necesitado etc. sin buscar la rentabilidad “política o social” que dicha actividad pueda generar en el futuro.

Los modelos de intervención para ayudar a los demás suponen un catálogo tan amplio que no deja de sorprender, sirva como ejemplo la actuación del conocido “hermano Juan” del Hospital Clínico de Málaga, que acude a cada habitación de los enfermos con un carrito lleno de libros en varios idiomas con autores clásicos hasta los más contemporáneos ofreciendo su lectura a los pacientes, con esta prestación este jubilado colabora en evitar el aburrimiento de los ingresados, y al mismo tiempo facilita una labor de instrucción.

El área de actuación del voluntariado es muy amplia, desde proyectos de reciclaje y ecología (por ejemplo: muy importante fue la labor de los voluntarios ante la crisis del *Prestige* como solidaridad y ayuda a Galicia), hasta auxilios a colectivos de discapacitados, personas mayores, enfermos mentales carentes de apoyo, toxicómanos, mendigos, inmigrantes, etc. Acudiendo a sus domicilios, a los centros donde permanecen (hospitales, centros de día, centros de rehabilitación, etc.) en la propia calle. Constituyen hoy en día, un universo los ámbitos de actuación y las necesidades que atiende el voluntariado individual/grupal: salud, educación, asesoramiento a proyectos de desarrollo económico-social, formación ocupacional, vivienda, centros de acogida, etc.

#### 5.2.11. *La actuación con las masas*

La actuación con la masa no es para que siga siendo masa, sino para que los individuos, es decir personas, no dejen de serlo, actuación que lamentablemente no ocurre por reiteradas manipulaciones a que son sometidas éstas, sobre todo, cuando se realizan buscando la rentabilidad política y electoral, es frente a esta actuación se rebelaba Marx y Engels en obra *La Sagrada familia* cuando escribían:

*“La Crítica no se hace masa para seguir siendo masa, sino para rescatar a la masa de su carácter de tal, es decir, para superar el modo popular de expresarse de la masa en el lenguaje crítico de la Crítica crítica”* (1966, p. 28).

La psicología de las masas trata de estudiar como los individuos sucumben ante las presiones externas de las masas, y encontrar formas de preservar su capacidad de elección frente a éstas, sobre todo cuando conducen a comportamientos violentos. Las personas, por su carácter de seres sociales se hayan influenciadas por el contexto donde viven, y cuyos límites hoy ya son indefinidos, dada la dimensión y la universalidad alcanzada por los medios audiovisuales.

Como indicaba Fromm (2003), al individuo con el **sentimiento de separación** (se inicia en la infancia con la desvinculación de la madre) se le genera una ansiedad que busca canalizarse hacia un objetivo destructivo, como los “hichas”



del fútbol que destrozan cuanto encuentran a su paso, otras adhiriéndose a las dictaduras que consideran “buenas” porque son coincidentes con su ideología, etc. Al formar parte de la masa y proyectar sus problemas hacia el considerado “enemigo” reduce su ansiedad y se encuentra liberado. Se trataría de encontrar formas alternativas de canalizar esa ansiedad hacia labores productivas y gratificantes para los sujetos y la sociedad: animación sociocultural, cooperación en el desarrollo económico-social, etc.

Una de las conductas que se fomentan desde los grupos que usan a las masas para sus fines, y también desde los medios de comunicación de masas, es el **gregarismo**, fenómeno en el que la personalidad individual se diluye, y el sujeto actúa según pautas marcadas por elementos ajenos a él que le presionan (ir a la moda, la publicidad, las consignas, etc.). El individuo gregario busca su seguridad actuando como los demás, tratando de no llamar la atención. Es producto de la masificación y/o manipulación, ésto le aleja de un disfrute humanizado de su existencia de cada día.

## 6. AYUDAR AYUDÁNDOSE: LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA (*Self help group*)

En la mayor parte de las creencias religiosas se recomienda ayudar al necesitado, y a su vez el devoto las solicita, ejemplo en China uno de sus dioses *Cu Hi*, es el viejo benévolo que ayuda a los malos estudiantes. En la religión católica a numerosos santos (sobre todo) y santas se les demanda ayuda en temas específicos. En la religión griega *Hera*, es protectora y benéfica sobre todo del género femenino.

Buda decía comienza por estimarte a ti mismo, ya que cuando uno se ayuda, está más capacitado para ayudar a los demás, obviamente autoextrayéndose del egoísmo del ego. En esta creencia, se cita como una de las emociones favorables el **Mundita o la alegría compasiva**, que hace referencia a la felicidad que se siente por la felicidad de los demás. Cuando se hace un esfuerzo para compartir este estado emocional positivo de los demás se evita la malsana satisfacción sobre las desdichas ajenas. En el budismo el *Dana*, es una virtud básica, el dar, compartir, lo que uno tiene con los demás.

En la Biblia se dice: “Ama a tu prójimo como a ti mismo”. El precepto principal del cristianismo es el amor al prójimo. Y no hay que olvidar que amar es dar. En el catolicismo, San Agustín decía: “la caridad empieza por uno mismo”.

En la cultura oriental, para millones de personas, su creencia en el *Karma* les recuerda que “lo que hagas a los demás te lo harán a ti”, la ayuda, las acciones positivas (al igual que las negativas) actuaran como un *bumerang* sobre el sujeto que las realiza o promueve.

En el islamismo, uno de los cinco preceptos básicos de la doctrina de su fundador Mahoma es la limosna (*zakah*), indicando que no se ofrezca “aquello que no se quisiera recibir”.

La limosna es un término derivado del griego que indica “tengo piedad”, se usa para hacer referencia al donativo material, básicamente cuando va destinado a alguien que tiene necesidad. En el Trabajo Social, tiene un carácter peyorativo, puesto que el “dar limosna” suele ser un modo de tranquilizar la propia conciencia cuando se rehuyen las responsabilidades que exige la justicia (Ander-Egg, 1974).

Arrancando de estas bases ancestrales, podemos apreciar que las conductas de autoayuda no son novedosas en la historia de la humanidad. Como indica Fromm (2003): “Algo nace en el acto de dar, y las dos personas involucradas se sienten agradecidas a la vida que nace para ambos” (p. 41). Sin embargo, en psicología se subraya como pensamiento ingenuo el denominado **mundo justo**, creencia de que las personas que reciben recompensa deben ser buenas, mientras que las que reciben castigos deben ser malas.

Se emplea el término **sinergia** (del verbo griego: colaborar) para hacer referencia a cuando una persona con su acción esta ayudando a otros, al mismo tiempo beneficiándose a sí misma. La sinergia marca el grado de cooperación impersonal y armonía que existe en el seno de la sociedad. En aquellas donde predomina se fomenta la cooperación.

Ayudar a los demás puede prolongar la vida, la motivación por mejorar la vida de otras personas acaba contagiando a los propios protagonistas. Incluso el donar sangre que es un acto de solidaridad y generosidad entre las personas, es beneficioso para el sujeto proveedor dado que le permite renovar su propia sangre.

Los **grupos de autoayuda** están formados por personas voluntarias que no son profesionales, y han pasado por experiencias similares a los sujetos que auxilian, con lo que se fomenta el proceso de comparación psicológica, al poder compartir sentimientos iguales (miedo, temor, preocupación, etc.), que hacen minimizar los efectos de las situaciones. Suelen ser grupos pequeños, que se estructuran para la ayuda mutua y con el objeto de la consecución de un propósito específico. Se enfatizan las interacciones sociales cara a cara, y la asunción de responsabilidad personal de los miembros.

El hecho de que no estén constituidos por profesionales, no quiere decir, que sus integrantes no requieran una formación a veces adecuada y concreta para facilitar diversos tipos de apoyos o auxilios a otras personas. Generalmente, actúan para cubrir las deficiencias en ciertas prestaciones que las diversas administraciones no realizan.

Son muy importantes para la promoción de la salud, dado que éstos pueden ser la base de nuevas formas de afrontar los problemas, así como, favorecer la humanización de las prestaciones y cuidados en salud. Se suelen constituir sobre la base de la problemática que les afecta (alcohólicos, diabéticos, drogadicción, viudez, dolor crónico, etc.) o por su experiencia directa e indirectamente en situaciones semejantes. Se presta ayuda mediante el teléfono, en trabajo en grupo, por internet, mediante cartas, visitándose, etc.

El pensador anarquista ruso P. Kropotkin (1842-1921) en su obra *El apoyo mutuo* (1966), estableció el papel que juega en la vida social la cooperación entre los miembros de un grupo. Indicaba que la solidaridad, era la única garantía de que el ser humano pudiera vencer a la naturaleza adversa. Éste debía de superar los aspectos destructivos y crear una sociedad basada estrictamente en la cooperación, en tal sentido abogaba por la educación progresiva del pueblo, al que había que ir descubriendo sus propias facultades de cooperación y creatividad.

Con el experimento del **psicólogo S. Schachter** (1959) se puso en evidencia cómo las personas ante el sufrimiento no desean cualquier compañía, los sujetos aumentan sus impulsos afiliativos, yendo éstos dirigidos selectivamente hacia quienes conocen o están en la misma situación.

El procedimiento consistió en convocar a un grupo de universitarias, a las cuales se les indica que recibirán unas descargas eléctricas intensas, pero no peligrosas. Durante unos diez minutos una persona vestida con bata blanca, y aspecto austero expone las causas por las cuales el experimento es significativo. A los participantes se les pasa un cuestionario, que les pregunta acerca de si preferían esperar solas o acompañadas. En estas condiciones de generación de ansiedad, más del 60 % de las jóvenes prefirieron aguardar juntas. Un segundo grupo tuvo una experiencia muy similar, y se le informó que sentiría un simple cosquilleo más que cualquier cosa desagradable. En este caso, menos del 40 % prefirieron esperar en la sala acompañados. Posiblemente, las personas ante la amenaza de sufrimiento utilizan a los demás para reducir la estimulación desagradable.

Cuando una persona ve a otra como un semejante, esa percepción del otro le facilita la acción de ayudar.

Se suelen clasificar los grupos de ayuda, a partir de dos criterios básicos (Barrón *et. al.*, 1988) relacionados con quién padece el problema y sobre tipología de éste:

- 1º) En función de los que padecen el problema o dolencia:
  - a) Afectados directamente: alcohólicos, diabéticos, viudos, operados de cáncer, etc.
  - b) Personas relacionadas directamente con los anteriores: esposos, padres, hermanos, etc.
- 2º) Tipo de problemática: Agrupación de personas que atraviesan situaciones similares, subdividiéndose según éstas sean permanentes (enfermedades crónicas, discapacidad, etc.) o transitorias como por ejemplo crisis vitales (fallecimientos, desaparecidos, etc.).

## **7. EL TRABAJADOR SOCIAL Y SU PROYECCIÓN EN LOS SISTEMAS DE AYUDA**

Algunos comentarios realizados por profesionales del trabajo social, sobre qué les motivó a la elección de su profesión, son ilustrativos al respecto; le “gusta-

ba: ayudar a los demás”, partía de una predisposición más favorable que otros a dicha labor, igual que quien decía “pienso que no hay nada que llene más la vida que poder ayudar al prójimo”, aunque también es posible que con el paso de los años estas personas estén más vulnerables a la frustración. Ayudar a los demás, a la sociedad, la humanidad, requiere ciertas dosis de “realismo” que la vida laboral acaba imponiendo, y ante sus efectos hay que “vacunarse” si es posible con antelación, por eso se requieren algunas reflexiones con relación a este tema.

En líneas generales, cuando un cliente acude al trabajador social, es porque tiene problemas, y el profesional tendrá que poner en funcionamiento todos sus recursos, adquiridos mediante el conocimiento teórico y la práctica, para hacer frente u orientar hacia la solución del problema. Incluso la persona equilibrada frente a sus conflictos sabe buscar ayuda cuando no puede enfrentarse a ellos.

Sin adentrarnos en el amplio laberinto de “definiciones sobre qué es el Trabajo Social”, vamos a resaltar algunas que incluyen como motivo de su objetivo el papel de profesión de ayuda. En la(s) taxonomía(s) sobre Trabajo Social, una constante que aparece frecuentemente es la labor de ayudar, resulta difícil visualizar su rol profesional excluyendo la predisposición o acción de ayuda. Cuando se entrevista a profesionales del trabajo social y se les pregunta cuales son los factores que les influyeron en la elección de esta profesión, en un elevado porcentaje se apunta el deseo de “ayudar a los demás” (Instituto AGORA, 2000). Esta “vocación social” históricamente ha tenido siempre un peso importante en la elección de la profesión (Estruch y Güell, 1976). Incluso algunos autores han llegado a manifestar que los trabajadores sociales han sido educados “para ser profesionales altruistas” (Streamm, 1986).

Las definiciones del Trabajo Social aparecen asociadas a la labor de auxiliar a los demás en numerosos autores. Véase algunos ejemplos al respecto:

- “Ayudar a las personas a que se ayuden a sí mismas” (Stroup, 1960)
- “Ayudar a los individuos, grupos y comunidades, en la solución de sus problemas o dificultades” Sierra, 1965).
- “Ayuda a los individuos, solos o en grupos, a obtener satisfacción social y personal e independencia” (Friedlander, 1969).
- “Asistir a individuos y grupos humanos en situación carencial, desde el punto de vista de su integración social, y de las implicaciones de actitud social y de conducta” (Di Carlo, 1971, p. 49).
- “Ayudar al cliente o usuario –individual, grupo, comunidad o sociedad– a conseguir su autorrealización y máximo potencial dentro de los límites de los derechos respectivos de los demás. El servicio debe basarse en ayudar a los clientes y usuarios, a comprender y a utilizar la relación profesional para desarrollar los legítimos deseos e intereses de dichos clientes y usuarios” (F.I.T.E.S., 1976, criterio 3.3.4)
- “Acción de asistir, dar ayuda” (Chavez, J.C. 1978, p. 16).

- “Ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias” (F.I.T.E.S. 1994, principio 2.2.5).
- “Los trabajadores sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento” (Código Deontológico de la profesión de diplomado en trabajo social, art. 9).

El trabajador social, a partir de las amplias funciones generales recogidas en su Código Deontológico profesional, establece la intervención a diversos sectores de la población a nivel microsocia, social intermedio y macrosocia, recurriendo a instrumentos específicos como el **historial social** (registro exhaustivo de datos personales, familiares, etc., la demanda, el diagnóstico, la intervención y la evolución de la situación), la **ficha social** (información sistematizada de la historia social), el **informe social** (dictamen técnico, fruto del estudio a través de la observación y la entrevista) y el **proyecto de intervención social** (diseño que comprende evaluación-diagnóstico de la situación y personas con quienes actuar, determinación de objetivos operativos, actividades y tareas, utilización de recursos, temporalización y criterios de evaluación)

Hay que resaltar la importancia de la comunicación que ayude y que no perjudique, que agote el tiempo necesario. Ayudar a expresarse: no todas las personas saben pedir ayuda por timidez, pertenecer a un bajo estatus social, problemas psíquicos, alteraciones psicológicas, etc. ¿Qué es lo que quiere, desea, busca la otra persona? Esa necesidad se manifestará de muchas maneras. Para ser trabajador social se debe estar sereno y receptivo, ser una vía de registro preciso, exacto, instantáneo de los estados que se están movilizando dentro del interlocutor (Blay, 1965).

El experto en temas sociales Natalio Kisnerman (1982), en su ética profesional se plantea unos principios básicos sobre la profesión del trabajador social, que pueden ayudar a acotar el tema como son:

- El **principio de individualización**: toda persona es diferente a otra, es distinta y tiene necesidad de ser reconocida como tal. Tomar a la persona íntegra y en evolución, para poder tener una amplia y consciente comprensión de su existencia.
- El **principio de aceptación**: admitir al cliente tal como es y no como el profesional desearía que fuese, (implica no juzgar, lo que no conlleva una aprobación de su conducta).
- El **principio de autodeterminación**: conlleva el derecho del cliente a hacer su propia elección, que tenga la libertad de resolver y actuar. Este derecho no cierra la puerta a que se le presenten las distintas alternativas que puedan surgir, y se trate de motivar y estimular hacia aquellas, que respetando a la persona y su dignidad les sean favorables.

Hay que tener en cuenta que en la relación interpersonal no todo es gratificante. El trabajador social, encontrará con frecuencia dificultades inherentes incluso al

propio cliente, para poder abordar de forma satisfactoria su labor profesional. El trabajador social no debe ser “una esponja” que todo absorbe pues acabará siendo “calada” por los problemas ajenos hasta el punto que le afectará gravemente en su estado psicológico. Tiene que “estar” en el problema de la persona pero “sin estar”, procurando evitar el apego al hecho o circunstancias que analiza, al igual que la tolerancia no debe ser nunca dejadez ni abandono, el proyectarse no debe desvincular al profesional de sí mismo.

El **distanciamiento psicológico** (cuando se establece una relación formal o alejada con otras personas), a veces recomendado no siempre es buena medicina, es mejor recurrir a la **empatía**. Ésta consiste en ponerse en el lugar del otro, es una tendencia a responder al estado emocional de otra persona, con sentimientos paralelos semejantes a sus emociones, capaz de comprender sus pensamientos, sentimientos, motivos y comportamiento (también conocido como *Role-taking*). Algunos autores han ampliado su definición incluyendo a la **simpatía**, siendo entendida ésta como inclinación de una persona a otra, mientras que el **interés empático** consiste en el sentimiento compasivo hacia otra persona o personas, que el profesional deberá saber administrar en función de las circunstancias.

La empatía encuentra su antagonismo en el “narcisismo y sus derivados, el egocentrismo, la grandiosidad y el absolutismo, son la antítesis de la *empatía*, la capacidad de participar genuinamente y con afecto de la realidad ajena.” (Rojas Marcos, 1993, p. 190). Se suele establecer dos tipos de **empatía**:

- a) **Situacional**: grado de experiencia afectiva vicaria que tienen las personas ante una situación concreta.
- b) **Disposicional**: tendencia de la persona a percibir y experimentar de forma vicaria los afectos de otras personas.

Ayudar al sujeto en el apoyo psicosocial, tiene una relevancia muy importante para el trabajador social, por el rol profesional y humano que puede desempeñar, consistente en ayudar a la normalización de la comunicación (facilitando conversaciones, animando a la exteriorización de los problemas que abruma a la persona, etc.), auxiliar en los contactos sociales e inserción en la red social de la comunidad, favorecer apoyos familiares o de grupos de autoayuda, etc.

Es conveniente evitar caer en el chantaje emocional, sobre todo cuando se trabaja de forma individual o grupal con determinados colectivos (drogodependientes, algunos enfermos mentales, etc.), siendo extensible esto también para ayudar a otras personas a no sucumbir ante este hecho. Para que se produzca éste, es necesario que haya dos personas como mínimo y que la víctima sea vulnerable al mismo. Se entiende por **chantaje emocional** la manipulación en la que directa o indirectamente, una parte amenaza con castigar a la otra si no hace lo que quiere. Se puede producir de una forma sutil, y en el contexto de una relación donde existen elementos positivos y considerados buenos. El profesional puede poner límites a su actuación, aunque a veces el terreno de la colaboración se presente

como una frontera algo difusa: “Eres la única persona que me puede ayudar...”, “Si me ayudas te prometo que no vuelvo a...”, etc.

Es un conflicto que se presenta en seis fases (Forward, 1998):

- La **demanda**: puede ser mediante una propuesta, petición, etc.
- La **resistencia**: la víctima no se deja inicialmente “enganchar”.
- La **presión**: el chantajista cambia de estrategia, con nuevas formas de expresar sus deseos, acude a elogiar a la otra persona, indica que su resistencia le hace sufrir, etc.
- Las **amenazas**: si la resistencia continua, se recurre a exponer de forma directa o indirectamente las graves consecuencias que dicha conducta puede originar.
- La **capitulación**: la víctima se autoconvence de que tal vez se haya equivocado, y cambia su comportamiento por una aceptación de la propuesta del chantajista.
- La **repetición**: la víctima se siente culpable, aceptando que la vía para poner fin a la presión consiste en ceder.

El profesional puede limitar al cliente cuando éste “por impulsos destructivos atenta contra su persona o contra los demás; cuando está en peligro su integridad psicofísica; cuando frente a su problema responde pasivo y con indiferente escepticismo” (Kisnerman, 1982, p. 87).

El trabajador social debe saber mantener su rol de asesor frente al ayudado, el cual es totalmente compatible con ser una persona a la que se acude para encontrar un apoyo, no un sujeto distanciado y que jerarquiza su intervención o demanda información en función de prejuicios o estigmas, debe colocarse de “igual a igual”, sin embargo, sabiendo en cada momento quién es quién. En estas circunstancias, es muy importante el establecimiento del *rapport*, es decir, un estado de comprensión y armonía que trata de ser recíproca, mediante una comunicación abierta y honesta, que evite las relaciones superficiales sobre el tema que se trate, siendo la sensibilidad del trabajador social crucial para el mismo (Guttmann, 1998).

El cliente puede ser una persona que padece una enfermedad psíquica (y cuando la sufre evitar el “etiquetaje”, ver a la persona no a la patología) o simplemente puede estar pasando un **trastorno** que es “la presencia de un comportamiento o de un grupo de síntomas identificables en la práctica clínica, que en la mayoría de los casos se acompaña de malestar o interfieren en la actividad del individuo” (CIE-10, 1992, pp. 24-25).

Otras veces está sometido a tratamientos farmacológicos, que manifiestan estados de alteración de su comportamiento habitual, si previamente no se tiene información, hay que recabarla del cliente con cierta discreción, para evitar susceptibilidades, al objeto de saber si está con tratamiento de algún psicofármaco como **ansiolítico** (reductores de la ansiedad o la angustia, mediante su efecto tran-

quilizante), **antidepresivo** (tienen la propiedad de estimular para sacar al sujeto del decaimiento), etc. Algunos de estos medicamentos pueden originar un estado de **euforia** (humor elevado y alegría externa, asociado con sensaciones de bienestar), que pueden no concordar con las circunstancias externas que se están tratando, **agitación** (estado de inquietud o de actividad continua no enfocada hacia objetivo alguno), etc.

Hay personas que llegan al despacho del trabajador social ya de “rebote”, “quemadas” de haber pasado por distintos sitios demandando ayuda, y han acumulado una frustración importante (ésta suele originar en el sujeto cuando la experimenta un sentimiento desagradable y deprimente, que puede acumular agresividad), incluso con rasgos histéricos (no hay que olvidar que **histeria** es un ataque que sufre una persona ante una situación que le desborda, y requiere llamar la atención sobre su sufrimiento). Rogers, indicaba a raíz de su larga experiencia clínica, que “cuando uno se encuentra psicológicamente angustiado y alguien logra realmente oírle sin juzgar, sin tomar responsabilidad y sin intentar moldearle a uno, la sensación es maravillosa. En dichas ocasiones, a mí me ha servido para destensarme” (1987, p. 19).

Cuando se trata de recomendar pautas conductuales nuevas en los sujetos desde el aspecto de la terapia social, el trabajador social encuentra distintos tipos de personalidades marcadas a veces por la **acomodación** (tendencia a no adquirir nuevas conductas o modificar las viejas para enfrentar con eficacia hechos y circunstancias nuevas), la **abúlica** (perturbación de la fuerza de voluntad, caracterizada por la apatía y la incapacidad para tomar iniciativas), la **codependencia** (persona cuyas pautas de crianza, se han desarrollado en un ambiente estresante y opresor, que le altera su proceso de diferenciación del yo, creándole una incapacidad para valorarse como individuo con entidad propia, haciéndolo en función del valor que adquieren a través de la ayuda o dedicación a otra persona), la **facilitación social** (aumento en el esfuerzo individual producido por la presencia de otras personas).

El trabajador social puede ayudar entre otras intervenciones a: personas decaídas a que puedan recuperar la ilusión por seguir viviendo, potenciar conductas de lucha no de huida, ayudar a que no se repriman las emociones, realizar la escucha activa, ya que precisamente, el bloqueo afectivo incrementa la necesidad de que el sujeto que sufre tenga quién le escuche, y le haga sentirse confiado para exteriorizar sus sentimientos. La disponibilidad del trabajador social, debe ser fácilmente perceptible por el cliente. Cuando la persona se vuelve más vulnerable e inestable es cuando más requiere ayuda.

Hay personas que están afectadas por un suceso traumático y no siempre solicitan ayuda profesional, cuando tienen un contacto de forma directa o indirecta con el profesional surge a veces lo que se denomina **culpabilización de la víctima**, cree que es responsable de lo que le ocurre exclusivamente, no estimando y



rechazando la influencia que pudo tener el entorno físico, social y económico, así como, las limitaciones que estos factores le impusieron en su forma de vida.

En estos casos se debe evitar la soledad como carencia de compañía, que origine desaliento, pérdida de interés por el mundo externo, incapacidad para amar, inhibición psicomotriz, etc. Al objeto de que frente a la relación requerida por una necesidad social, el sujeto no se encuentre por su escasas o nulas relaciones sociales imposibilitado para poder satisfacerlas (Garrido e Isidro, 1993).

El auxiliar a otra persona puede conllevar el facilitar el autoconocimiento. El teólogo J. Carlos Bermejo (2001), investigador y práctico en el tema de la relación de ayuda (Bermejo y Carabias, 1998; Bermejo, 1998; Bermejo y Martínez, 1998), subraya como primer requisito para cualquier ayudante de salud o social, la máxima clásica de “Conócete a ti mismo”, ya que esta acción autoexploratoria constituye un camino de preparación para un buen profesional del apoyo y el socorrer. Antes que conocer “otros recursos ajenos” se tiene que conocer los propios, dado que dicha situación origina la posibilidad de manejar e integrar los límites del profesional. Como indica Bermejo: “El reto no es otro que conocerse hasta poder decirse a sí mismo: me quiero como soy”, “nada humano me es ajeno”, es la apasionante terapia del límite, el “proceso de humanización donde la propia fragilidad se convierte en recurso” (2002, p. 84).

El trabajador social no trata de juzgar la realidad del cliente, sino simplemente de examinarla como tal, evita los estigmas, los juicios de valor. Los problemas se deben resolver sin complejos de culpa o de inferioridad. El cliente no debe tener ninguna duda sobre la confidencialidad del tema que se trata de solucionar. Desde su objetividad debe explorar sobre la causalidad del problema, e incluso se puede realizar detección precoz del mismo, que el ayudado trata de enmascarar y que deben ser orientados correctamente.

El encuentro entre el trabajador social y la persona que viene a demandar la ayuda, se verá fuertemente influenciado por la relación que se establezca, y en especial en su contacto inicial. Sus conocimientos de psicología le ayudarán a ser tolerante y a soportar determinados sentimientos o establecer una conducta de modificación frente a la hostilidad y las emociones negativas.

## CAPÍTULO II

### INVESTIGACIÓN, INTERVENCIÓN, PERCEPCIÓN, COGNICIÓN, ACTITUDES, INFLUENCIA SOCIAL Y PREJUICIO

---

*“Quien no comprenda una mirada  
tampoco comprenderá una larga explicación”*

Proverbio árabe

#### 1. LA INVESTIGACIÓN

La investigación es un paso imprescindible que mediante el estudio facilita posibilidades de conocer el comportamiento de las personas, así como sus causas, ayudando de esta forma a crear o reducir situaciones que puedan favorecer o desfavorecer los tipos de auxilios, también abre el camino para las opciones modificadoras sobre el hábitat o cualquier otro tipo de factor que pueden dar posterior paso a una intervención, es decir, a la acción hacia una meta u objetivo, sin embargo, además de conocer la tipología e instrumentos de ésta, se requiere conocer la forma como se recibe la información externa por parte de la persona y cómo ésta se interpreta.

La percepción es la acción de percibir, de recibir una cosa y adquirir conocimiento mediante los sentidos, con los errores que esa visión pueda conllevar al atribuir o designar la etiología causal de la conducta o la actitud a factores no reales. Ambas pueden recibir los efectos de algunos factores que pueden modificarlas.

**¿Qué es investigar?** Es estudiar a fondo una determinada materia, indagando sobre lo que se desconoce. Con la investigación se trata de explorar, de encontrar una descripción y explicación sobre el tema que interesa. Las técnicas de in-

vestigación pretenden conocer la realidad sobre la que se va a intervenir, en tal sentido la Psicología recurre a distintas opciones que pueden ser realizadas de forma individual, grupal o comunitaria. La investigación es un instrumento para la posterior actuación, que podrá llevar a determinar el tipo y forma de ayuda, bien mediante la acción social o individual, convirtiéndose en una futura guía de actuación.

Con la investigación se puede establecer la relación:

### **Causa (a) → efecto (b).**

Toda causa debe ser anterior al efecto. Todo hecho concreto es producto de una o varias causas, situaciones, etc. que lo originan. Las diversas escuelas psicológicas estudian o parten de esta relación **(a) → (b)** en función de los principios que las caracterizan, sin embargo, por ejemplo: la escuela funcionalista se destaca por ser teleológica (un fenómeno se explica por sus causas finales).

En psicología se conoce como **causa final** la que es propiamente la meta o el objetivo que persigue una acción determinada, empleándose el principio de primero detectar los efectos (las acciones que se realizan) para lograr un objetivo o meta (causa) **(b) → (a)**

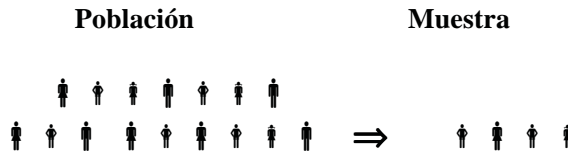
Para la investigación se recurre a un **método** (procedimientos, acciones que se realizan y las decisiones que se adoptan para conocer el objeto investigado), **metodología** (estudio sistemático y la reflexión sobre los medios y procedimientos empleados en la investigación) y el **instrumental** (lo facilita la psicometría y permite proporcionar información sobre la persona u otras circunstancias que se quiere investigar). Con la investigación se pretende comprobar una o varias hipótesis que pueden ser realizadas de forma interrogativa, afirmativa o negativa. Por ejemplo: se afirma que la convivencia de distintas etnias se produce sin que se requiera ninguna intervención (afirmativa). La convivencia de distintas etnias no se produce sino actúan previamente “mediadores culturales” (negativa). ¿Es posible la convivencia de distintas etnias de forma natural? (interrogativa).

Una investigación tiene que garantizar que se mide lo que se pretende medir, es decir, tiene que demostrar su **validez**. Ésta puede ser de dos tipos: **validez externa** (capacidad para generalizar los resultados obtenidos, para que puedan ser aplicados a un grupo más amplio que el de la muestra usada en la investigación) y **validez interna** (hay mayor confianza en los resultados dado que se ha realizado la investigación en un medio controlado, habiéndose eliminado las explicaciones plausibles de los datos, excepto una que es sobre la que se va a intervenir).

Los elementos que intervienen en la investigación son varios.

**La muestra:** es un fragmento, subconjunto o parte de una población determinada (conocida también como universo, que cumplen una o varias características), que debe ser representativa para que luego se pueda generalizar los resultados obtenidos sobre ésta. Se puede realizar de dos formas: al **azar** (cada individuo

tiene las mismas posibilidades de aparecer en ella) o **selección sistemática** (tomando como base una factor irrelevante para el tema a investigar).



La **variable**: es algo que se puede cambiar cuantitativa o cualitativamente, es una representación numérica de una característica, conlleva atributos como por ejemplo referirse al sexo supone los atributos de mujer y hombre. Da operatividad práctica al objeto de estudio. Generalmente se usan las variables:

- **Dependiente**: es el efecto, lo que se trata de cambiar mediante la manipulación.
- **Independiente**: es la causa, cuyo cambio da el resultado en la variable dependiente.

¿Los cambios que se originen en una variable qué posibles cambios puede ocasionar a otra variable?. Ejemplo: si la población de alto riesgo no toma medidas en el uso de la jeringuilla (variable independiente) la consecuencia es el contagio de una enfermedad (variable dependiente). También se puede dar una **relación funcional** al existir diversas variables que están relacionadas en una situación determinada, sin que suponga implicación causal.

La **medición**: sistema por el cual se va a valorar las variables. Puede ser cuantitativo (cantidad) o cualitativa (referente a la cualidad). Generalmente se tiene que recurrir a los números que representan a ambas, es decir, atribuir números a las características y emplear el instrumento correcto que reúna las propiedades

### 1.1. Tipología investigadora

Se pueden seguir en la investigación varios modelos de diseños: **factorial** (clasifica a los sujetos de acuerdo con dos o más variables, de las cuales al menos una debe ser la independiente principal). Es muy útil porque permite computar las interacciones. Puede seguir dos caminos: el **pretest-postest** (las mediciones de la variable dependiente se realizan antes y después del tratamiento), **postest solamente** o **postest-only desing** (las mediciones de la variable dependiente sólo se realizan después de aplicado el tratamiento).

Según la naturaleza de la investigación ésta puede ser: **básica, fundamental o pura** (parte de una orientación teórica y pretende la adquisición de nuevos conocimientos sobre la materia que se investiga), **aplicada** (orientada a la solución de problemas prácticos). El lugar donde se realiza la investigación influye

sobre su validez cuando se lleva a cabo en un **laboratorio** (se puede ejercer un alto control sobre ésta), sin embargo, su validez externa suele ser baja por la carencia de realismo sobre el medio y la validez interna muy elevada, en cambio, cuando es de **campo** (se lleva a cabo en el ámbito real, donde los acontecimientos ocurren o pueden originarse), su validez externa es alta y la validez interna más dudosa.

En función del objetivo que pretende, la investigación puede ser:

- **Descriptiva**: evaluar uno o más puntos sobre valores, propiedades, características, etc. de un individuo o una situación.
- **Histórica**: cuando en la descripción, se busca conocer qué es de más interés en un espacio o en uno o más momentos del tiempo (saber sobre hechos que ocurrieron y sacar conclusiones sobre esos acontecimientos pasados). Por ejemplo: en determinados pueblos antiguos cómo se organizaba la ayuda a las personas que perdían a sus seres queridos y quedaban solas, puede ser una fuente de referencia.
- **Contenido**: cuando la reflexión y el análisis se comparan con el presente, como conjunto de técnicas de investigación que pretende analizar la conducta, los mensajes, las ideas, comportamientos, mensajes, etc.
- **Experimental**: cuando se alteren determinadas condiciones o se actúe sobre la variable independiente. Además de la descripción supone la manipulación. El grupo experimental se someterá a una serie de condiciones que es conocida como tratamiento. En tal sentido, el objetivo de esta investigación es conocer los efectos del tratamiento sobre la conducta o conductas de los sujetos. En este proyecto se requiere el **grupo experimental** (aquel al que se administra el tratamiento objeto de estudio) y sus resultados se comparan con los del **grupo de control** (similar al grupo experimental pero que no recibe tratamiento, es decir, no se le expone a la variable independiente del diseño experimental). En el diseño experimental se puede recurrir al “grupo paralelo”: se somete a dos o más grupos a tratamientos experimentales diferentes.
- La **investigación cuasi experimental** (*Quasi Experiment*) es un estudio donde se realiza alguna manipulación de acontecimientos, sin embargo, no es posible operar con los controles propios de un verdadero experimento. La regla de asignación no es al azar y la variable dependiente se mide antes y después de que los individuos reciban el tratamiento. Suele ser para grupo reducido en miembros.
- La **investigación correlacional** donde se trata de reunir datos sobre las relaciones entre variables, a pesar de desconocer la regla de asignación, y los datos se obtienen después del tratamiento, con ésta se pretende medir el grado en el que dos variables se relacionan.

## 2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

El trabajador social en su labor de ayudar tendrá que recurrir a instrumentos de trabajo que le faciliten información, que le auxilien en la labor de buscar respuestas a interrogantes que surgen en el camino de la solución de los problemas. ¿Qué instrumentos hay que elegir? ¿Cuáles y cómo usarlos?, etc. Se requiere un conocimiento previo de éstos así como de su eficacia. Éstos permiten interpretar la realidad (aunque su lectura debe ser siempre flexible, es decir, complementaria epistemológicamente), proporcionar material de análisis, de comprensión e intervención ante una situación problemática individual, grupal o comunitaria.

**Instrumentos de medición** son aquellos medios que se van a emplear para conocer, valorar y posteriormente poder hacer una intervención que pueda ser evaluada. Hay que evitar el **sesgo** (cualidad de un instrumento que tiende a dar por resultado una interpretación errónea de lo que se mide). La parte de la psicología que se dedica a estudiar los procedimientos, así como, al instrumental y requisitos que debe reunir se conoce como **psicometría**. Los instrumentos de medición tienen que poseer al menos tres características que garanticen su utilidad como es la **fiabilidad** o **confiabilidad** (aplicado varias veces a individuos o grupos idénticos produce resultados iguales), la **validez** (mide exactamente aquello que se pretende medir) y **sensibilidad** (resalta las modificaciones o diferencias –por pequeñas que sea– entre las respuestas examinadas). Cada pregunta, reactivo o problema es conocido como **ítem**.

### 2.1. La entrevista

Es una relación especializada que tiene lugar entre dos o más personas y en la que una de ellas (el trabajador social) decide el método y el fin de ésta, para obtener datos del entrevistado, información, etc. En ésta se pondrá en juego motivaciones, comportamientos y reacciones que pueden consciente e inconscientemente afectar al desarrollo de la misma. Uno de los riesgos que se corre es que los “dos individuos pueden hablar sin comunicarse realmente” (Richard, 1971, p. 222). En ésta entran en funcionamiento fuerzas positivas por parte del entrevistado (cortesía, acogida, apertura, relajamiento, deseo de colaboración, etc.) y fuerzas negativas (temor, impaciencia, culpabilidad, rechazo, etc.). La tarea del entrevistador debe ser tratar de reducir las fuerzas negativas, y hacer una adecuada utilización de las fuerzas positivas.

La **entrevista** puede ser **estructurada** cuando se actúa según un guión que establece las preguntas a realizar. Suele ser rígida y el profesional no puede apartarse de la dirección previamente marcada. La **entrevista no estructurada** se realiza de forma libre tanto en las preguntas a realizar como en la técnica a seguir por el profesional. Se puede recurrir a la **entrevista mixta** que es una mezcla de las

dos anteriores, y evita tanto la improvisación como el encadenamiento estructural, dado que se parte de un pequeño cuestionario y el orden de las preguntas se va realizando según el profesional estime oportuno. Cuando es con objeto de una investigación se diseña de forma que pueda recogerse datos comparables de todas las entrevistas, es decir, debe estar cuidadosamente estructurada y estandarizada mediante una planificación previa.

## 2.2. La encuesta

Es similar a la entrevista en tanto que el entrevistado es la persona que responde, y facilita los datos que se le demanda de un cuestionario. Las encuestas psicosociales, suelen ser clasificadas en descriptivas (trata de dibujar o documentar sobre situaciones, actitudes, etc.) y analíticas (ayudan a explicar situaciones). Se puede recurrir en ésta a varios tipos de preguntas o ítems.

La **pregunta abierta** (el entrevistado construye libremente su respuesta).  
Ejemplo:

¿Ayudaría Vd. a los inmigrantes? .....

La ventaja de este tipo de preguntas es que se puede obtener información directa del sujeto sobre el tema, y es muy importante para abordar temas delicados. Su desventaja es que son muy difíciles de escrutar las respuestas siguiendo unos índices de contenido.

La **pregunta cerrada** (el entrevistador fija de antemano las respuestas y el entrevistado tiene que elegir una de las posibilidades que se les ofrece).

Ejemplo:

¿Ayudaría Vd. a los inmigrantes? Sí....., No....., Sin respuesta..... ..

La ventaja de las preguntas cerradas, es que permiten clasificar rápidamente las respuestas en una de las categorías, y su desventaja es que resultan ineficaces y contraindicadas en los casos en los que se trata de obtener información del encuestado, sobre su relación con el tema. También existe la pregunta de **doble cañón**, es cuando contiene varias ideas en ésta, no resulta útil puesto que imposibilita saber a cual respondería el entrevistado.

En la elección de los ítems o preguntas que tratan sobre cada uno de los temas a investigar, hay que tener en cuenta que si se recoge una gran cantidad, ésta es útil si puede ser clasificada, si las respuestas no son comparables prácticamente no sirven para nada. Se recomienda que el cuestionario empiece con preguntas sencillas, al objeto de que a la persona que lo rellene se le facilite un buen comienzo. Los temas complejos o delicados deben aparecer hacia el final. La posibilidad

de una pregunta general abierta cuando termina el cuestionario, permitirá que el encuestado exprese los puntos de vista que considere importantes, y que no estén cubierto por el cuestionario (Nisbet y Entwistle, 1980). La encuesta se puede hacer directamente a la persona, mediante entrevista telefónica, enviando el cuestionario por correo, a través de internet, etc.

### 2.3. La escala

Sirve para medir y objetivar en un rango de valores prefijados. Es una serie de enunciados, todos ellos, referentes a un tema claramente definido, y que el sujeto tiene que exponer si es favorable, neutral o desfavorable al mismo. Los reactivos (ítems) que la forman tienen que guardar una estructura lógica o empírica, facilitar respuestas relacionadas con el tema que se trata de medir y deben ser fiables y seguros.

La escala puede ser **bipolar**:

¿Ayudaría Vd. a un accidentado en una carretera solitaria?  
Siempre.....Nunca.

**Mono/unipolares:**

Siempre..... Si voy acompañado..... Si veo que no tengo riesgo..... Nunca.

Las escalas pueden ser de varios tipos, en función de los sujetos u objetos y su relación con la variable o variables a medir:

- **Nominal**: éstos tienen que ser clasificados en categorías equivalentes a la variable que se va a medir.
- **Ordinal**: a éstos se les da un número que permita ordenarlos según la cantidad de variables que tienen.
- **De intervalo**: permite saber la magnitud de la diferencia existente entre dos objetos medidos.
- **De razón**: ayuda a conocer la cantidad de variable que posee un objeto con relación a otro; marca las distancias iguales entre los puntos o valores y con un cero real.

### 2.4. El Test

Significa prueba, en psicología posee una significación técnica muy clara, esta construido para exigir respuestas que pueden ser distintas (verbales o no). El pase de la prueba y su sistema de corrección debe ser objetivo. Según su aplicación ira acompañado de la palabra que indica su uso. Cuando dan unos resultados nu-



méricos se denominan **psicométricos** y los que tienen que ser interpretados por el profesional **proyektivos**, por ejemplo el de Rorschach de las “manchas de tinta”, Test de Percepción Temática donde el sujeto inventa un relato para explicar la escena representada en unas tarjetas, etc.

## 2.5. La observación

Técnica de investigación con la que se registra lo que sucede, forma parte de la investigación descriptiva. Es el método de investigación más antiguo, que contempla y trata de medir lo que ve. Las observaciones deben ser sistemáticas, al objeto de que puedan ser clasificadas y proporcionen una base para la comparación y el análisis. Un peligro es que los registros de observancia se acumulen con demasiada rapidez, sin tener claro cual de ellas son importante. Puede realizarse en un medio natural o en situaciones artificiales de laboratorio y tienen que ser llevadas por un experto (persona entrenada) o en el caso del autoregistro (autoinforme) por el propio sujeto.

La **observación participante** se origina cuando el investigador se involucra con los informantes, participa en el día a día de la investigación, es decir, forma parte como actor de los acontecimientos que investiga. Frente a ésta está la **observación-no participante** es realizada por observadores que no se implican ni se nota su presencia en el campo de observación.

Las principales fuentes del error en la observación pueden venir del observador (deficiente preparación y de su parcialidad por conocer a los sujetos observados, etc.). El observador debe mantenerse “ciego” sobre los acontecimientos observados. Otra fuente de error procede del sujeto que al verse observado modifica su comportamiento, este tipo de conducta es denominado **reactiva** (Fernández-Ballesteros, 1979).

## 3. LA INTERVENCIÓN

La **intervención** es la acción de intervenir, es tomar parte en algo, mediar, interceder. El término intervención procede del latín (*inter venire*) y hace referencia a “venir entre”, en su uso más restringido indica actuación del profesional con relación a unos objetivos determinados. Previamente al paso de la intervención, se requiere conocer la realidad individual y/o social del sujeto, de su situación, etc. Es decir, una serie de factores que permitan saber el ¿cómo? y el ¿para qué? se va a intervenir, es decir, hay que investigar y manejar un instrumental que permita evaluar y documentar sobre la materia que se quiere actuar.

El trabajador social que escucha el problema del cliente va apreciado diversos aspectos, que están requiriendo algún tipo de intervención, en esa interacción entre ayudador y ayudado, habrá de tener una visión global del acontecer y de las

relaciones que se puedan establecer o vínculos, que sobre la base de su conocimiento le permita intervenir. La especificidad del contexto donde se actuará es crucial para la elección de la técnica y tipología de la intervención. La entrevista además de ser una forma de recopilación de datos, es también un medio de intervención, utilizado por el trabajador social para informar, orientar, educar, motivar, etc. en resumen para ayudar al cliente.

### 3.1. Tipología de intervenciones y pasos a seguir

Con la investigación se puede deducir el tipo de intervención a realizar, qué clase de ayuda se puede ofrecer, cómo se puede intervenir para modificar conductas determinadas, eliminar o reducir comportamientos nocivos, etc. Está se puede completar con informes, indicadores, estudios específicos, testimonios, mapas, etc. Así como se puede recurrir al **informante** (sujeto que puede facilitar un conocimiento sobre un tema que se investiga).

La intervención puede tener diversos campos de aplicación: salud, educativo, servicios sociales, etc. Dirigido a un amplio mapa de colectivos sociales: infancia, adolescencia, ancianidad, drogadicción, minorías étnicas, personas separadas, enfermos terminales, etc. Puede tener varias funciones:

- **Impulsora**: potencia y desarrolla determinadas conductas.
- **Integradora**: facilita la integración social.
- **Desinhibidora**: se trata de que el sujeto abandone determinadas conductas.
- **Preventiva**: desarrolla acciones que tratan de impedir el surgimiento de determinados problemas, conductas específicas, etc..

Siendo ésta de tipo: ⇒ **Individual** †

⇒ **Grupal o comunitario** † † † †

Sobre la intervención individual no hay que olvidar que lo que prima es el sujeto, es de tipo interpersonal, de apoyo a la persona, todo lo demás es complementario. Se trata que ésta se fortalezca (emocionalmente, en habilidades, etc.) sobre todo en los casos que lo requieran para hacer frente a los problemas.

La **intervención psicosocial** tiene una variada gama de objetivos como evitar problemas, en otros casos su misión es la eliminación o reducción de éstos o de sus posibles secuelas, etc. Debe estar ligada a un espacio determinado y ser integral. Puede comprender numerosas acciones: orientadas al conocimiento de los problemas para que los afectados asuman su importancia y adquieran una concienciación sobre ellos, compensar déficits, etc. La intervención siempre que sea posible debe conllevar la participación de los afectados.

La **intervención comunitaria** se dirige hacia un grupo amplio como es la comunidad, grupo específico de personas que residen en un espacio geográfico determinado, y que pueden actuar colectivamente para obtener unos objetivos concretos. Origina relaciones comunitarias donde la preocupación de las personas es responder a las necesidades de los demás. Mientras que la **intervención social** representa a la sociedad, es decir, un espacio más macro y extensible frente al anterior.

En consecuencia la intervención comunitaria y social, consiste en las estrategias mediante las cuales se pretende introducir cambios en las relaciones entre individuos, grupos, organizaciones e instituciones, de cara a lograr unas metas determinadas como mayor calidad de vida, promover conductas solidarias, mentalización social que facilite la integración social de colectivos diferentes, etc., por ejemplo, la que realizan los trabajadores sociales en los Servicios Sociales Comunitarios.

En ésta pueden confluír los procedimientos de investigación de las ciencias sociales y particularmente los expuestos anteriormente de la Psicología Social, así como procedimientos de psicoterapias (individual o de grupo), las prácticas pedagógicas, el juego de roles, etc. Hay que conocer las necesidades y la tipología de éstas (primarias o secundarias), además del orden de atención, saber exactamente qué es lo que se demanda o que es necesario en el medio donde se pretende hacer la intervención. Todo los recursos disponibles deben ser tenidos en cuenta.

Es muy importante saber ordenar los datos y hacer un uso correcto del inventario de información disponible (indicadores sociales, análisis de contenido de revistas especializadas o prensa, grupos de discusión, bibliografía, etc.), pues como decía C. G. Jung:

*“El planteamiento correcto de un problema es ya la mitad de su solución”*  
(1974, p. 29).

La **definición del problema** es el procedimiento mediante el cual se identifica la naturaleza y las causas de un problema psicosocial. Hay dos enfoques tradicionales los que se centran en la persona y los que lo hacen en la situación o medio (lugares que se relacionan con la actividad humana: clase social, domicilio, lugar de trabajo, barriada, etc.)

Con **el planteamiento** se trata de hacer el estudio, mediante el trazado correcto, para poder determinar, delimitar, y especificar. Si la intervención se realiza es porque existe un problema o se prevé la aparición de éste, requiere definir el problema, identificar su naturaleza y consecuencias. Debe cumplir unos requisitos específicos y puede ser parte integrante de un proceso terapéutico, educativo, rehabilitador, etc. debe originar o propiciar cambios positivos en el estado físico, psíquico y social de la persona, el grupo o la comunidad. Todo proceso de aplicación debe ser documentado y evaluado para poder conocer su eficacia y modificar los posibles errores o desviaciones en cuanto a la meta planteada.

Para realizar el programa de investigación y posterior intervención se necesita plantearse las tradicionales preguntas: ¿qué es lo que se pretende realizar?, ¿cuales son los objetivos que se desean alcanzar?, ¿por qué se va a intervenir? Si hay un problema, una necesidad, ¿de qué tipo es?, ¿qué dimensión alcanza?, ¿qué medios se han empleado anteriormente para resolverlo y si han fracasado en obtener sus metas cuales han sido las causas?, ¿cómo es la investigación/intervención que se pretende elegir?, ¿con qué y con quién se va a realizar?, ¿dónde se va a aplicar: en un barrio, escuela, residencia, pueblo, etc.?, ¿cuándo y durante cuanto tiempo?, ¿cómo se va a evaluar el cambio?, control sobre el alejamiento o desviación de los objetivos planteados, etc.

Después de dar respuesta de forma clara y concisa a estas interrogantes, se establece una serie de pasos: redactar el programa, elaborar unas hipótesis, formular los objetivos y cuantificarlos, determinar la metodología a seguir, inventario de recursos materiales y humanos, tiempo de ejecución, instrumental que se empleará, modelo evaluativo a seguir (continuo, intermedio, final, etc.), conclusiones y redactar informe final.

### 3.2. La prevención

El **prever**, consiste en ver con anticipación algo o una situación que se pueda originar, a tal efecto se emplea la prevención que puede ser empleada como un sistema de educación para evitar conductas de riesgo o formar a las personas para saber hacer frente a lo que pueda ocurrir. La prevención es una intervención anticipada frente a lo que pueda ocurrir. Es cualquier estrategia para hacer frente a problemas psicosociales siguiendo procedimientos mediante los cuales no se desarrollen éstos. Puede ser de tres tipos:

- a) **Primaria** (se trata de evitar que el problema aparezca). Por ejemplo: tratar de prevenir la adicción a las drogas con una población de alto riesgo.
- b) **Secundaria** (retardar o evitar el desarrollo del problema y sus consecuencias).

Por ejemplo: personas que consumen drogas y ya tienen la adicción, tratar de prevenir el SIDA (VIH) y la hepatitis C (VHC). La coinfección del VIH y VHC es muy frecuente entre usuarios de drogas por vía de parenteral.

- c) **Terciaria** (evitar que el problema se haga crónico o al menos reducir sus secuelas). Por ejemplo: personas que se les ha desarrollado el SIDA, evitar infecciones y deterioro de su calidad de vida por la carencia de condiciones higiénicas del medio donde habitan.

## 4 LA PERCEPCIÓN SOCIAL

La **percepción** es el proceso mediante el cual se trata de conocer y comprender a otras personas. Siendo ésta el medio por el cual una persona se forma im-

presiones de otras, así como, de objetos exteriores, mediante el acto de organizar los datos que recibe sensorialmente, el sujeto adquiere conciencia de que lo externo existe en el espacio, dotado de cierta consistencia y le atribuye ciertas cualidades. Dicha operación conlleva una labor de conocimiento, y sobre todo, la interpretación de las formas con los errores que pueda conllevar, puesto de manifiesto en la psicología *gestáltica* (“la suma de las partes no es igual al todo”). La percepción no es una mera suma de estímulo que reciben los receptores sensoriales (ojos, piel, oídos, etc.), sino que la persona organiza las informaciones recibidas, según sus deseos, necesidades y experiencias.

La percepción es la forma de relacionarse con el entorno, se tiende a procesar la información de acuerdo con el sentido que se tiene de ésta. Es una relación hacia lo externo por parte del sujeto, que tiene sus características propias, que la persona percibe con su subjetividad. En la percepción hay un proceso sensorial, simbólico y otro afectivo, es una interpretación que implica a toda la personalidad, así como, a la memoria y al aprendizaje.

La percepción está sometida a alteraciones cuando las impresiones recibidas no son verídicas. Se establece dos clases incorrectas de percepciones falsas:

- **Positiva:** el sujeto asigna una cualidad al objeto que no existe.
- **Negativa:** el sujeto no asigna una cualidad al objeto que está realmente presente.

Algunas de las alteraciones de la percepción son: la alucinación, la ilusión, la despersonalización, las distorsiones sensoriales, etc. La tendencia a formarse una impresión global positiva, que puede ejercer influencias o juicios ilógicos, se conoce como **efecto halo**, es el producido por una impresión dominante o un rasgo desarrollado al evaluar un sujeto. Es fuente de errores en el conocimiento de los demás y en el diagnóstico psicológico.

La percepción está influenciada por el estado de necesidad del sujeto, experiencias realizadas con personas que estaban en ayunas cuando se les presentaban unos dibujos desprovistos de significado, veían en estos alimentos y mientras que cuando habían comido no tenían la misma reacción ante los dibujos (Levine *et al.* 1942). También se ve afectada por el estado emocional del sujeto, ejemplo: un trabajador social no percibe las mismas cosas si va de paseo en una población turística que si trabaja en la zona y se desplaza para hacer un informe social. Al enfrentarse a los diversos estímulos que recibe, hará una selección en función de lo que espera, como visitadora ociosa se sentirá sensible a los aspectos del paisaje, monumentos, clima, etc. como profesional observará, anotará y analizará las deficiencias infraestructurales y aspectos psicosociales del caso que vaya a tratar.

La impresiones de una persona sobre otra se pueden formar siguiendo dos modelos:

**Modelo suma** (Asch, 1979): a partir de las características de las conductas observadas. Impresión final =  $a + b + c + \dots + n$ .

**Modelo promedio** (Anderson, 1965, 1968): a partir del promedio de las características de las conductas observadas. Impresión final =  $a + b + c + \dots + n$ .

La **percepción subliminal** es aquella en la que el sujeto no es consciente de los estímulos que recibe, porque son muy débiles o son presentados durante un tiempo excesivamente corto. Ejemplo: el experimento que se realizó en la ciudad de Chicago, que fue introducir slogan sobre un producto en una película de forma subliminal sin que los espectadores fueran conscientes de éstos, siendo sus efectos posteriormente una conducta de respuesta frente a los estímulos introducidos en los sujetos; en el descanso se consumieron en el bar más productos que los días en que no se realizó la experiencia.

La **percepción social** es la representación que un individuo se hace de las personas y de su entorno social y juicio que le atribuye. Al deducir los rasgos y emoción de otra persona se puede definir las expectativas mutuas. Las primeras impresiones que se reciben de una persona suelen condicionar el trato posterior que le dan las demás personas. Le permite al sujeto la comprensión de los demás y el dar sentido al entorno social. Al observar el comportamiento de una persona, se trata de conocer sus motivos e intenciones.

En la percepción intervienen los canales básicos de la comunicación no verbal: gestos, expresiones emocionales, expresiones faciales, movimientos corporales, visuales, etc. Cuando una persona demuestra una capacidad para detectar o “leer” las indicaciones no verbales que otra le está enviando, se denomina a dicha propiedad **sensibilidad no verbal**. Siendo el **manejo de impresiones** cuando la persona hace esfuerzos para producir impresiones favorables en los demás.

Desde el principio las impresiones sobre una persona poseen una estructura rudimentaria, consistente en centrales y periféricas dependientes. La **característica central** en la formación de las impresiones es la clave que tiene influencia significativa sobre todas éstas. La formación de las impresiones sobre una persona no consiste en la suma de características separadas, esto se demuestra con el **efecto de primacía** cuando una persona al conocer a otra sus primeras impresiones tienen mayor efecto sobre el total de éstas que la información que posteriormente le facilita.

La formación de las impresiones (proceso de formarse deducciones de cómo es una persona) es un aspecto importante en la percepción social, el **psicólogo gestáltico Salomón Asch** (1951) realizó una serie de experimentos donde se demostraba que el cambio de un solo rasgo origina una modificación fundamental en la impresión global. Cuando esto se produce, éste se consideraba central y organizador de la imagen final, los otros rasgos son denominados periféricos y carecen del carácter organizador de éste.

Asch les facilitó a una serie de sujetos una lista de rasgos que supuestamente describían a una persona. A un grupo le dio una lista que incluía las siguientes cualidades: inteligente, hábil, trabajador, cálido, decidido, práctico, cauteloso. Al otro grupo el listado contenía: inteligente, hábil, trabajador, frío, decidido, práctico, cauteloso. Los rasgos de “cálido y frío” actuaron influyentemente en la formación de la impresión creada en cada uno de los individuos del experimento. En consecuencia, estos dos calificativos eran definidos por los sujetos como la característica central mientras que los otros eran rasgos periféricos.

Posteriormente, los psicólogos **H. H. Keley** y **J. W. Thibaut** (1954), llevaron a cabo este experimento con personas reales al objeto de registrar la influencia en la interacción de los sujetos que podía tener dicha impresión. Los alumnos de una clase se subdividen en dos grupos A y B. Al primero se le indicó que un conferenciante invitado iba a disertar sobre un tema y se le dieron supuestas descripciones sobre éste, que era trabajador, crítico, práctico, decidido y frío. Al segundo grupo se le indicó que era trabajador, crítico, práctico, decidido y cálido.

Cuando terminó el acto a los alumnos se les realizaron unas evaluaciones sobre sus impresiones al respecto. Los rasgos centrales (frío/cálido) habían tenido eco en el auditorio. Los miembros del grupo B, creían que el profesor invitado era “cálido”, participaron más en el acto, le hicieron más preguntas que los miembros del grupo A, que lo creían “frío”. Este aspecto de la percepción se denomina **efecto expectativa** y se origina en las relaciones interpersonales en la interacción “cara a cara”.

#### 4.1. Atribución de causalidad de la conducta

La percepción es un proceso de atribución causal. El origen de las conductas de las personas puede ser considerado por motivos personales (**atribución interna**) al medio (**atribución externa**) o por una combinación entre ambos (**interacionista**), es decir, por el intercambio entre variables internas del sujeto y por las características de la situación o el medio. Ambos pueden ser naturales o manipulados (creado artificialmente) para que pueda alterar las conductas de las personas. Se puede actuar no solamente mediante el medio físico (calor, frío, ruido, etc.) sino también en el aspecto del ambiente emocional, al objeto de influir sobre el comportamiento del sujeto.

El entorno social que existe o se crea puede enriquecer o empobrecer al individuo, en tal sentido no se debe olvidar la tendencia de las personas a escoger modelos, que son aproximadamente iguales a ellos mismos en su fuerza de atracción (**principio de concordancia**).

La **atribución** es el proceso de conocimiento, que permite estudiar el comportamiento de un sujeto en función de sus características o situación, es la

explicación causal que elaboran los individuos de los acontecimientos o sobre las conductas de otras personas, por ejemplo creer saber por qué se encuentra exaltado, triste, alegre, etc. Surge con la interacción personal. La atribución constituye un tipo de conocimiento social y cumple una función adaptativa, y no está exenta de errores. La **atribución causal** es la creencia del por qué ocurre una conducta o comportamiento determinado. Cuando la causa atribuida alcanza un grado de permanente o inmutable se conoce como **atribución estable**, y si éste es temporal y cambiante se denomina **inestable**.

Existen diversas teorías sobre la atribución, se exponen algunas de éstas.

Según la conocida como **Teoría de Kelley** (1972), al observar el comportamiento de los demás, las personas suelen centrar su información en tres aspectos principales que pueden alcanzar distintos grados (alto, bajo):

El **consenso** que son las reacciones de una persona que se pueden también encontrar en otras, puede ser alto (muchas personas son solidarias ante una demanda de auxiliar) y bajo (muchas personas se inhiben de ayudar).

La **consistencia**, es la forma en que una persona responde a un determinado estímulo o situación, de forma igual en distintas situaciones a través del tiempo (la persona siempre reacciona de forma solidaria ante la demanda de auxilio).

La **diferenciación** es la medida en la que un sujeto responde o no de la misma manera a distintos estímulos o situaciones (ante la solicitud de una ayuda, el sujeto colabora si es para un colectivo determinado y con otros se abstiene). Esta teoría requiere que se preste un gran esfuerzo en la atención de la conducta observada, para disponer de la información necesaria sobre estos conceptos.

En la **Teoría de las Inferencias correspondientes**, un acto se atribuye a la intención de un sujeto, producido por una disposición a actuar en esa forma. La correspondencia es mayor cuando el acto se atribuye a una disposición particular no común a otros (Jones y Davis, 1965), entiende que los sujetos poseen disposición o tendencias específicas a extrapolar de una situación a otra y suelen permanecer estables a lo largo del tiempo.

Cuando el sujeto se encuentra con una sola fuente de información, se origina lo que se denomina como la **configuración** o si son varias se llama **covariación**. El **Principio de covariación** considera que un acontecimiento se puede atribuir a una de sus posibles causas, la cual se presenta cuando ocurre el acontecimiento y ésta ausente cuando éste no ocurre.

El **Principio del aumento**, es la tendencia a considerar con mayor importancia a causas potenciales de la conducta, si ésta se produce a pesar de la presencia de otros factores inhibidores, mientras que el **Principio de la disminución** (también regla de la substracción) suele reducir o descontar la importancia en algún factor causal de una conducta determinada cuando también está ésta presente en otras causas potenciales.



## 4.2. Fuentes de error de la atribución

Cuando una mano pide ayuda en la calle, surge la duda moral ¿dar o no dar? Algunas personas dependen realmente de la limosna ajena para la supervivencia otras han hecho de la mendicidad una profesión. La atribución conductual esta sujeta a diversas formas de error, pudiéndose producir **sesgo atribucional de la conducta** (error fundamental de la atribución). Cuando se intenta comprender el comportamiento humano, sobre todo ante fenómenos extraños (por ejemplo: por qué una persona se comporta de forma egoísta frente la demanda de auxilio o ayuda) se suele acudir a rasgos personales sin considerar debidamente el impacto y poder de las situaciones. Esta tendencia a subestimar lo externo (factores situacionales) dando prioridad a las características personales del sujeto, se denomina **error fundamental de atribución**.

Otras fuentes erróneas son conocidas como:

- **Efecto de actor-observador:** tendencia a atribuir la conducta propia a causas situacionales, mientras que la de los demás a causas internas. Ejemplo: no puedo ser solidario porque paso por una mala racha no como otros que son insolidarios.
- **Sesgo del autocumplimiento:** se atribuye los resultados propios positivos a causas internas (ejemplo: he salido de una crisis gracias a mi esfuerzo personal) y los negativos a causas externas (ejemplo: no he podido superar esa situación porque la gente no me ayudaba).
- **Consenso falso:** creer por parte del sujeto que otras personas tienen las mismas actitudes y conducta que él. Ejemplo: no ve que todo el mundo piensa igual que yo con relación a ese tema.

## 4.3. Las emociones como fuente de información y también de error

Las emociones se manifiestan en el estado de ánimo, originadas por impresiones sensoriales, ideas, recuerdos y que con frecuencia se traducen en gestos, expresiones, etc. Encuentran su origen en un variado y amplio abanico de posibilidades. Es selectiva, hay personas que ante un hecho se emocionan y frente a otros no. Tienen funciones en la regulación de la interacción social y son adaptativas, impulsan y dan forma a las reacciones de los individuos frente a los estímulos que les llegan en especial a los que proceden de otros seres humanos. Éstos influyen profundamente en la percepción y en los procesos de conocimiento.

Están constituidas por componentes .

- **Subjetivos:** sentimientos y pensamientos.
- **Conductuales:** expresiones faciales, gestos y acciones.
- **Fisiológicos:** temblar, sonrojarse, palidecer, sudar, etc.

Se considera como obra pionera en el estudio de las emociones la obra publicada en 1872 de Charles Darwin *La expresión de las emociones en los animales*

y en *el hombre* (1984), donde intenta explicar el origen y desarrollo de las principales conductas expresivas en el ser humano a partir del estudio de la expresión emocional en los animales de especies inferiores.

Aunque las emociones básicas (felicidad, tristeza, ira, miedo, disgusto y sorpresa) están presentes en todas las culturas (son esencialmente innatas al ser humano), no son fruto de la cultura, sí existen formas específicas de manifestarse e interpretarse a éstas. Culturalmente son transmitidas y están influidas por reglas y normas sociales que expresan el lugar, la intensidad y la ocasión en que pueden manifestarse. Hay culturas donde la expresión de la emoción esta mal considerada (por ejemplo: en el mundo anglosajón), mientras que otras adquiere un valor natural (ejemplo: los pueblos latinos y mediterráneos) o en otros es considerada como un acto de refinamiento (ejemplo: el mundo oriental). El trabajador social debe tener en cuenta este importante factor para evitar el error de interpretar la emoción como fuente fiable de información, sin tener en cuenta la procedencia cultural del cliente, dado que la persona según su cultura manifestara sus emociones.

Un sujeto expuesto a una situación concreta, reacciona a los estímulos sobre la base de su experiencia y a sus expectativas, lo que hace que la emoción nazca de la interpretación que éste hace de la situación en que está, no de la situación misma. Las emociones si no han sido socializadas se convierten en una fuente de problemas para el sujeto, no se acepta convivir aunque sea laboralmente, con alguien que con frecuencia estalla en ira o se pasa todo el día realizando grandes carcajadas por ejemplo.

Un sujeto la percibe hacia los demás y con relación a sí mismo, generalmente va más allá de los rasgos personales, y se vale de manifestaciones diversas como la voz en tono y grado, el movimiento del sujeto, etc. La emoción expresada por otra persona puede ser una fuente de error en la percepción sobre ésta.

La percepción social implica la comunicación de las emociones, el receptor (en este caso el trabajador social) por ejemplo, recibe información mediante expresiones faciales, movimientos corporales y signos vocales que pueden ser manipulados por el sujeto emisor (el cliente) o mal interpretados por el profesional. Los sujetos pueden hacer de "actor" y tratan de manejar las impresiones en la otra persona, revelando cierta información y ocultando otras, para lo cual tienen que autovigilar su conducta lo cual no siempre es fácil y puede ser traicionada dicha situación por las emociones. Ejemplo: un cliente que indica que esta pasando un buen momento, que se encuentra realmente bien, y en cambio, el profesional aprecia como se le están saltando las lágrimas y su cara refleja un grado de tristeza llamativo.

La expresión facial no es siempre un reflejo del estado de ánimo y en consecuencia no puede ser interpretada inequívocamente, ejemplo: ¿la persona esta sonriente porque está alegre o esta alegre porque sonrío?. Cuando un sujeto trata de engañar a otra persona debe contar con la información que sus signos faciales,

corporales y vocales transmiten, de ahí que se indique que es más fácil engañar por teléfono que cuando se tiene a la otra persona enfrente.

## 5. LA COGNICIÓN SOCIAL

Se entiende por **cognición** el procesamiento consciente de pensamientos e imágenes. Es la actividad mediante la cual la información se recibe, selecciona, transforma y organiza por los receptores humanos, originando que se elaboren representaciones de la realidad y genere conocimiento. Cuando se tienen en cuenta los procesos cognitivos involucrados en la comprensión y posible orientación de la conducta social del sujeto se conoce como **cognición social**. Ésta es la manera en la que interpreta, analiza, recuerda y utiliza la información sobre el mundo social (Baron y Byrne, 1998), al conocer el mundo social, el sujeto se conoce a sí mismo, a las relaciones interpersonales, a los grupos sociales, etc. Por eso se indica que la cognición social es el resultado de la interacción social.

En la cognición y obviamente, también en la social, al investigar se suelen resaltar tres procesos básicos:

- La **atención** (información que se recoge de la observación, donde destacan unas acciones o características sobre otras personas).
- La **codificación** (la información captada se almacena en la memoria).
- La **recuperación** (se recobra la información de la memoria para ser utilizada).

Las personas elaboran marcos mentales que contienen información sobre acciones determinadas o situaciones que han sido importantes, es lo que se conoce popularmente como **esquemas**, que se hacen presentes mentalmente de forma inconsciente y ayudan a la memoria en diferentes formas.



El esquema se interpreta como un conjunto de expectativas o creencias sobre algo basado en la experiencia pasada. Se perciben y se recuerdan mejor los esquemas a los que la persona está ya acostumbrada (el hábito es un elemento que favorece la retención) por haberlo visto u oído con frecuencia. En este sentido va a intervenir lo que se denomina el **esquema de rol**, que es la información que se posee a partir de éste; de cómo actuaría la persona. El rol de trabajo social, hace al cliente que este espere ser respaldado no reprimido en sus demandas. En los esquemas de cognición social funcionan las personas con su rol y estatus.

En el cognitivismo las actitudes son consideradas como rejillas interpretativas, esquemas cognitivos que la persona utiliza para poder interpretar y valorar

cualquier otra persona, situación u objeto. La tendencia a evitar cogniciones contradictorias sobre la realidad social se conoce como **consistencia cognitiva**, y hace que la tensión que surge de las creencias, conocimientos o actitudes desequilibradas, disonantes e incongruentes, se entienda como una fuerza motivadora de la conducta humana.

El **equilibrio cognitivo** se manifiesta cuando las relaciones percibidas entre personas y/u objetos coexisten sin tensión, siendo su adverso el **conflicto socio-cognitivo** que es cuando existe una discrepancia entre las perspectivas de dos o más participantes en una tarea, lo que facilita oportunidades para que los participantes lleguen a darse cuenta de las deficiencias de su comprensión individual. Los estados afectivos influyen en la cognición social, el **modelo de infusión afectiva** indica como las personas están “marcadas” por los recuerdos, pensamientos, etc. y los sentimientos que posean respecto a éstos van a inferir en sus juicios sobre los estímulos sociales.

### 5.1. La heurística

Cuando la persona tiene que interpretar comportamientos, situaciones concretas, etc. emplea el recurso lógico inductivo o deductivo conocido como la **heurística** que le ayuda a simplificar y resolver problemas; generalmente sobre bases poco sólidas. Ésta consiste en principios o reglas sencillas que le facilitarán tomar decisiones o resolver problemas de forma automática y sin tener que emplear grandes esfuerzos de atención. Hace de atajo mental para la cognición social, los más conocidos son (Baron y Byrne, 1998):

- El **escalamiento**: proceso que trata de aproximarse a la meta final sin desviarse ni volver atrás. Cada paso es evaluado para saber cuánto y qué pasos faltan por llegar al objetivo, se trata de saber lo que se ha “escalado” para la resolución del problema.
- La **representatividad**: los juicios se basan en tanto que las situaciones o estímulos son parecidos a otros. Por ejemplo: si el trabajador social recibe a una persona que le encuentra similitud a un caso típico, con la de algún grupo conocido, considera que lo más probable es que pertenezca a éste, pasando por alto otro tipo de información importante. Esta tendencia a ignorar o infrutilizar la información sobre lo que sería básico (frecuencia relativa sobre situaciones, hechos o estímulos que ocurren), se conoce como **falacia del índice básico**.
- La **disponibilidad**: un juicio o en decisión se basa en la información que más fácilmente se recupera de la memoria. Recordar elementos o categorías de un grupo o hecho acontecidos, tenderá a ser juzgado como más importante y frecuente. Se puede originar el **efecto del falso consenso**, tendencia a sobrestimar el número de personas que piensan o se compor-

tan como uno mismo, por encima de lo que realmente lo hacen. Este fenómeno se suele producir por varios factores emocionales y sociales, como la necesidad de sentirse miembro de un grupo, que comparte y apoya el estilo de vida y sistema de creencias del sujeto (Fernández, 1995). Se recuerda más fácilmente por parte de una persona, aquellos acontecimientos o situaciones en que aprecia que los demás están de acuerdo con ella, así como, ésta elige amigos y se relaciona con aquellos que comparten sus opiniones y forma de enfocar las situaciones, etc. originándose un aumento del número de acuerdos sobre los desacuerdos.

- La **simulación**: el sujeto trata de volver hacia atrás en el camino andado y deshacerlo, sin embargo, no todos los acontecimientos que ocurrieron pueden ser sustituidos o modificados. Este acortamiento le lleva al **pensamiento contrafáctico** “lo que pudo ser”. Es la tendencia a evaluar las situaciones pensando en secuencias alternativas: “ocurrió esto pero podía haber ocurrido esto otro”.
- El **anclaje y ajuste**: las personas emiten sus juicios arrancando de un punto inicial de referencia, sobre el cual se originarán sucesivas modificaciones que conllevarán una estimación final. En situaciones que se carece de información sobre un acontecimiento, se recurre a un hecho similar que sirve de referencia o anclaje.
- Las **submetas**: la estrategia consiste en descomponer un problema en partes pequeñas y muy manejables, las cuales serán más fáciles de resolver en esa situación, que el problema completo. Esta estrategia heurística facilita el logro de la meta final.

## 6. LA ACTITUD

Implica una disposición o impulso que determina un “comportamiento hacia, o las opiniones o creencias, sobre ciertas personas, objeto, situación, institución o concepto” (Verno, 1953, p. 144). Es un sentimiento de evaluación que suelen ser dicotómico respecto a una persona, problema o cualquier aspecto inidentificable del ambiente, que suele ser bueno o malo, con una serie de grados intermedios entre estos dos extremos. Tiene un componente evaluativo/emocional y otro cognitivo (Aronson, 2003). Hay múltiples definiciones sobre qué es una actitud, las concepciones más extendidas son las del modelo:

- a) **Unidimensional** que entiende a ésta como sentimiento general, permanente hacia alguna persona, objeto o problema, diferenciando las creencias (opiniones del sujeto acerca de éstos) e intención conductual (disposición a comportarse de una forma determinada con a éstos).
- b) **Tridimensional**, predisposición a responder con alguna clase de respuesta a unos estímulos, pudiendo ser los componentes afectivos (emociones

que provoca el objeto actitudinal: agrado/desagrado), cognitivos (creencias, información que se tiene sobre el objeto actitudinal) y conductuales (intenciones de conducta: disposición a comportarse de una determinada manera respecto al objeto actitudinal). Las conductuales estarían en función de las cogniciones y emociones.

Las dimensiones de la actitud se conocen como **latitudes** y pueden ser de tres tipos en función del rango de posiciones que la persona encuentra aceptable o conveniente sobre el problema (**de aceptación**), rango de posiciones que la persona encuentra inaceptable (**de rechazo**) y posiciones que la persona no encuentra ni aceptables ni objetables (**de no compromiso**).

Se puede prever el comportamiento de un sujeto si previamente contamos con información sobre su actitud hacia un tema determinado. Es el “antes” del comportamiento, la pre-conducta, sin embargo, puede existir discrepancia entre conducta y actitud originándose un cierto conflicto. La actitud se puede expresar de diversas formas: manifestarse con la conducta del sujeto, el lenguaje de su cuerpo, el estado de ánimo, los gestos, la voz, etc.

Existen varias teorías sobre la formación de las actitudes, aunque la mayoría de los psicólogos sociales las consideran producto del aprendizaje social y pueden ser influenciadas o manipuladas para que afecten al posterior comportamiento del sujeto. Se recurre al **modelo del proceso-actitud-comportamiento** (Fazio, 1989; Fazio&Roskos-Ewoldsen, 1994) para indicar cómo las actitudes conducen el comportamiento, destacando la influencia de éstas y el conocimiento almacenado sobre una situación determinada, y qué es lo apropiado a ésta.

La actitud se alimenta de las creencias, de las ideologías, de sentimientos, etc. de toda una variedad nutricional que puede dar lugar al comportamiento. Ésta influye en la percepción que la persona tiene sobre lo que observa, sobre todo, sino tiene tiempo para pensar y razonar, el conocimiento que tiene retenido sobre que sería lo apropiado para dicha situación originará la conducta. Por ejemplo, se indica que no se debe colaborar con la mendicidad callejera, para no fomentar los “profesionales del pedir” y alimentar dicha actividad. Esta información puede afectar que cuando se acerque un mendigo (o persona que se percibe como tal) origine una conducta de rechazo, como resultado de la actitud aprendida sin que la persona de lugar a escuchar y reflexionar sobre la demanda de auxilio que éste hace.

A partir del mundo social, el sujeto guarda en su memoria evaluaciones permanentes sobre aspectos que ha considerado de éste, mediante el aprendizaje social, el condicionamiento subliminal, las comparaciones sociales, etc. que le generan las actitudes. Su conducta será la suma de otras muchas conductas aprendidas. Con las actitudes se pueden establecer diferencias interindividuales entre los miembros de un grupo. Se le suelen asignar tres **funciones** a las actitudes:

- La **cognitiva**: sirve para codificar e interpretar la realidad y el mundo social.
- La **adaptativa**: instrumental (ayuda a aprender qué conductas son o no aprobadas socialmente y utilitaria, facilita la integración y adaptación al contexto social).
- La **defensiva/expresiva**: se usa para justificar o manifestar acciones.

### 6.1. Actitud y conducta

Los factores que influyen en la relación actitud-conducta, pueden ser debidos a factores metodológicos (Fishbein & Azjen, 1975) que se caracterizan por cuatro elementos: acción (conducta concreta que se va a ejecutar), objeto (objetivo hacia donde se dirige la conducta), contexto (donde se va a desarrollar la conducta) y tiempo (cuándo se va a llevar a cabo la conducta). También hay que incluir los factores ambientales, donde destaca el peso que tenga la norma social (lo que otras personas esperan que el sujeto realice).

En la **Teoría de la acción razonada** su supuesto básico, es que las personas son habitualmente racionales y hacen uso de la información de la que disponen. Resalta que el determinante directo de la conducta, es la intención que se tiene de ejecutar o no ésta, que estará determinada en el sujeto por su actitud hacia esa conducta (factor personal) y la norma social subjetiva (creencia de éste hacia lo que el grupo piensa que él debería o no realizar), teniendo su peso, la motivación para cumplir con cada uno de estos referentes para acomodarse a las exigencias del grupo. Estos factores se combinan dando lugar al control percibido (expectativa que posee la persona con relación a acontecimientos potenciales, que posiblemente van a entrar en conflicto con la conducta intentada). Las actitudes predicen la conducta cuando el nivel de especificidad actitud-conducta es elevado.

El **locus de control**, con este concepto se trata de explicar las creencias características del individuo, a partir de las cuales éste establece la fuente de control de sus eventos cotidianos, y en consecuencia de su propia conducta. Indica cómo es percibida la causa de una conducta, y cómo esta percepción está determinada por la información que la persona posee acerca del objeto en cuestión. Si ésta cree que tiene poco control respecto a los premios o castigos que recibe por su conducta, no encontrará motivos suficientes para modificar su comportamiento. Se suelen establecer distintos tipos, según las expectativas de que el control de las acciones y sus consecuencias estén en las estrellas, el destino, etc. (externo impersonal), en manos de las demás personas (externo-otros) o en el propio individuo que las realiza (interno).

Sin embargo, frente a estas teorías y otras, no hay que olvidar el papel que desempeñan los hábitos, que son comportamientos que se ejercen sin mediación de las normas ni las actitudes (Bentler y Speckart, 1979).

## 6.2. El cambio actitudinal mediante la persuasión

La **persuasión** es un intento deliberado de cambiar las actitudes o creencias con información y argumentos (Coon, 1998). Es un proceso entre otros de cambio actitudinal (Baron y Byrne, 1998). Es una acción que se ejerce sobre las personas para hacerle creer o realizar alguna cosa, y se produce mediante la interacción simbólica; por eso la inteligencia no juega un papel predominante, sino otros dispositivos a menudo inconscientes que son manipulados. La persuasión usa el modelo tradicional de la comunicación. **Fuente:** es el emisor que emite el mensaje. **Mensaje:** lo que se trata de comunicar. **Medio:** el canal empleado. **Receptor:** audiencia, público, sujeto, al cual se trata de originar el cambio actitudinal.

### Fuente $\Rightarrow$ Mensaje/medio $\Rightarrow$ Receptor

Cuando la fuente de la comunicación es fiable y experta posiblemente producirá impacto sobre las creencias de la audiencia, (**credibilidad de la fuente**), son los mensajes emitidos por personas seleccionadas para tal fin y suelen ser más persuasivos que los realizados por sujetos profanos, por ejemplo un anuncio televisivo que trata de cambiar un hábito nutricional de la población, tendrá más efecto en el cambio de actitud, si éste es anunciado por un conocido médico con el “poder” de su bata blanca que si lo realiza un desconocido a los teleespectadores.

Los mensajes pueden ser: **unilaterales** que expresan solo las ventajas y aspectos positivos de la exposición, usan argumentos en una sola línea  $\Rightarrow$  y se dirigen a audiencias poco instruidas y/o receptores que inicialmente están a favor del contenido de éste, y **bilaterales** que intentan justificar, minimizar o rebatir los aspectos débiles o negativos de la posición defendida y minimiza o refuta los aspectos positivos de las posiciones alternativas, se exponen las dos vertientes de la cuestión a analizar  $\Leftrightarrow$  y son efectivos para el público familiarizado con el tema del mensaje.

En diversas investigaciones se ha encontrado hallazgos importantes que afectan a la eficacia de la persuasión, y de forma resumida se exponen algunas conclusiones:

- Se incrementa la persuasión si se recurre provocar emociones en los receptores, como por ejemplo el temor, sobre todo si el tema esta relacionado con la salud.
- Son más fáciles de persuadir generalmente los receptores con una autoestima que sea relativamente baja frente a aquellos que la tienen alta.
- Cuando los mensajes evidencian de forma rápida al receptor la intención de cambiarle su actitud, le genera desconfianza. Son más eficaces los mensajes considerados blandos; que no manifiestan claramente su objetivo de persuadir al receptor.



- El hablar con cierta rapidez suele ser persuasivo (el receptor percibe seguridad y confianza en el comunicante), sobre todo cuando el comunicador presenta un punto de vista distinto de la audiencia.
- El aspecto físico y la atracción que puede generar el comunicante en el sujeto que trata de persuadir es influyente. Personas atractivas son más eficaces en persuadir que las menos favorecidas.
- Cuando el cambio de actitud aumenta en exceso en un sujeto después de una exposición a un mensaje que proviene de una fuente de poca credibilidad se conoce como **efecto durmiente**.
- Los receptores tienden a recordar el mensaje y a olvidar la fuente (**hipótesis de la disociación**).

El **psicólogo S. Asch** realizó diversos experimentos (1951, 1958), que demostraban que el efecto de la presión social es contundente cuando lo aplica una mayoría. Al efecto montó un experimento de percepción visual, para demostrar que el individuo frente a una realidad objetiva, no sucumbiría a la presión social, manteniéndose independiente en cuanto a su percepción y no asumiría la interpretación incorrecta de la mayoría. Presentó a un grupo de personas (todas salvo una que es la “protagonista” son colaboradores del investigador) un conjunto de líneas. Se le pidió que identificara la línea de la derecha (A, B, C) que sea igual de longitud a X.

	I		
X	A	B	C

La respuesta correcta es la B, sin embargo, el experimentador dice que la respuesta correcta es la C y los demás sujetos coinciden en decir que no es la B. Se trataba mediante la presión pública de influir sobre el sujeto para cambiar su actitud. En esta situación el 70 % de los sujetos “protagonistas” que realizaron el experimento estuvieron por lo menos una vez de acuerdo con la respuesta errónea de la mayoría. Aquellos que no sucumbieron se sentían incómodos por no seguir el criterio del grupo. La hipótesis inicial no se cumplió.

Existen comportamientos de defensa frente a la persuasión, se reseñan algunos de ellos como la **reactancia**, una especie de protección en la libertad personal frente a la presión que trata de modificar la actitud, reacción negativa contra aquello que quiere cambiar a ésta, originado generalmente una conducta opuesta precisamente a la dirección que pretende la persuasión. Otra conducta de defensa es la **evitación selectiva** tendencia a dirigir la atención lejos de toda información que constituya un desafío a las actitudes existentes.

### 6.3. Diversas teorías del cambio actitudinal

¿Cómo se modifican las actitudes de una persona? Actuando sobre los componentes que la forman o mediante la coacción. Algunas de las teorías que afectan al cambio de actitud de las personas (Perlman y Cozby, 1985) son:

**Teoría de la disonancia** expuesta por Festinger (1957, 1964), hace referencia a la consistencia del cambio de actitud, indica que el individuo se caracteriza por poseer un cierto grado de coherencia interna manifestado en sus creencias, ideas, representaciones, sentimientos y actos que forman un agregado en semiequilibrio que es homogéneo y consonante. ¿Cuándo se crea una disonancia? Cuando el sujeto se ve obligado a realizar una conducta o declaración contraria a su sistema de valores o creencias, cuando hay ruptura de la consonancia entre sus sentimientos y la representación que se hace de la opinión de los demás, creándose un estado que emana malestar (de tensión e incomodidad) para el individuo.

Puede reducir esta disonancia, cambiar su actitud mediante la técnica de la **trivialización**: cambiar su opinión para estar de acuerdo con los demás, modificar sus sentimientos hacia la persona que no es de su opinión, percibir la opinión de los demás como no tan diferente de la suya de lo que es en realidad, rechazar la información contraria a sus opiniones o interpretarla en un sentido más conforme a éstas. Se trata de eliminar el estado de incomodidad. A partir de esta teoría se origina la acción que se conoce como **exposición selectiva** la persona busca activamente información que sea congruente con sus actitudes, creencias y conducta y activamente evita información que sea inconsistente con éstas.

**Teoría de la autopercepción** postula que los individuos deducen sus acciones a partir de las anteriores acciones voluntarias hacia el objeto de su actitud, sugiere que la creencia hacia por qué se hacen cosas agradables, esta en que la motivación puede alterarse por situaciones externas. Se presenta como una explicación alternativa a la teoría de la disonancia para experimentos inducidos de sumisión. La persona conoce sus propios procesos internos (ejemplo: la actitud) del mismo modo que aprende a conocer las actitudes y los sentimientos de otras personas mediante la observación (Bem, 1972).

**Teoría del control de las impresiones**, postula que los individuos se socializan para aparecer consistentes con otros. En consecuencia, pueden manifestar actitudes de cambio a fin de parecer que modificaron su conducta pasada, cuando de hecho no cambiaron sus actitudes. Se sugiere como una explicación alternativa de la teoría de la disonancia para experimentos de sumisión inducida.

**Teoría del equilibrio**, está basada en que a las personas les gusta (o gustaría) las personas que comparten sus opiniones, y le disgusta (o disgustaría) las personas que sostienen diferentes opiniones sobre problemas importantes. “La conducta interpersonal y la percepción social están determinadas, o por los menos coodeterminadas, por simples configuraciones cognitivas” (Heider, 1946, p. 11).

Cuando este concepto se viola, la gente está motivada a restablecerlo con un cambio de actitud, ya sea hacia las otras personas o hacia los problemas.

**Teoría del desequilibrio** se emplea para descubrir el estado placentero que se origina cuando dos personas se gustan y coinciden en su criterio sobre un tema determinado; frente a la disconformidad una de ellas modifica algún aspecto para reestablecer el equilibrio (Newcomb, 1961).

**Teoría del juicio social** (Sherif y Hovland, 1961), distingue diferentes espacios sobre una dimensión de actitud, y postula que los mensajes que defienden posiciones dentro de esas regiones serán acertadamente diferentes si producen cambios de actitud. Es útil para comprender el efecto del *ego* con un problema de susceptibilidad a la persuasión. Esta teoría indica que las exposiciones por parte de la persona acerca de un problema dependerán de sus propias actitudes.

**Teoría funcional**, las actitudes satisfacen necesidades importantes para la persona, y para originar cambios en las actitudes se deben facilitar medios alternativos para satisfacer esas necesidades.

#### 6.4. Instrumentos para medir la actitud

Las actitudes no pueden ser observadas sino se manifiestan en expresiones verbales, gestos, etc. Es decir, en una conducta que pueda ser apreciada. La medición puede ser indirecta (sin que el individuo sea advertido de que se le observa) y la directa que constituye el método más empleado mediante las escalas. Éstas permiten un conjunto de afirmaciones, preposiciones o juicios sobre las que el sujeto tiene que manifestar su opinión. Se suelen vincular hacia unos contextos específicos, y en consecuencia, las escalas de actitudes tienen un campo de aplicación limitado, siendo éste instrumento el más usado en psicometría con dicho fin. Para su construcción se pueden elegir varias técnicas donde el sujeto al que se le aplica este instrumento, exprese en qué medida esta de acuerdo o desacuerdo o si se mantiene indiferente (posición neutral) con relación a los enunciados.

Existe un número importante de escalas que pueden ser empleadas en diversos temas y de las cuales se resaltan algunas de ellas.

**Técnica de autoapreciación** sirve para medir las actitudes que implican sólo una cuestión general del problema. Las personas estiman lo favorable/desfavorable de sus actitudes sobre una escala de respuesta. Las diversas técnicas de medición de actitudes sirven para conocer una amalgama importante de a qué estaría dispuesto o no la persona a hacer por ejemplo para ayudar a los demás. Ejemplo: ¿Tiene una opinión favorable o desfavorable a que se construya una residencia de transeúntes en su barriada?

Muy desfavorable ..... Muy favorable

Indicar con una X sobre el rango elegido.

La **escala de Bogardus** (1967), se propone evaluar la “distancia social”, a partir de una serie de ítems, que señalan diferentes grados de contacto. Se puede apreciar hasta qué nivel de aceptación o asociación estaría el sujeto dispuesto a permitir con relación a otras personas. Facilita la información sobre que disponibilidad existe por parte de éstas a convivir en cercanía e intimidad con otras.

Fue creada para medir la intensidad de los prejuicios nacionales y raciales. Es una medida presentada bajo la forma de opiniones sucesivas que conducen a situar al prójimo cada vez a mayor “distancia”. Ejemplo: se trata de medir la distancia social con relación a las personas procedentes de los países asiáticos:

	Sí	No
¿Estaría dispuesto aceptar que se casaran con su hijo/a?		
¿Estaría dispuesto aceptar de tenerlos por vecinos?		
¿Estaría dispuesto aceptar que vivan en su barrio?		
¿Estaría dispuesto aceptar que vivan en su ciudad?		
¿Estaría dispuesto aceptar que vivan en su país?		

La **escala de Guttman** considera que algunos ítems puede ser indicadores más extremos de la variable que otros. Se construye a partir de un índice, mediante distintos indicadores sobre la variable que se va a examinar. Cada enunciado (generalmente de seis a ocho) expresa una posición ligeramente diferente en una escala de actitud, el sujeto señala el que más se aproxima a su actitud. Ejemplo: Conocer la actitud de una persona hacia los marginados sociales.

	Sí	No
¿Asistiría a una comida con marginados sociales?		
¿Tendría en cuenta sus opiniones?		
¿Participaría con ellos en una competición deportiva?		
¿Le gustaría que vivieran en su barrio?		
¿Lo aceptaría como familia?		
¿Le prohibiría votar?		
¿Le daría trabajo?		
¿Preferiría auxiliarlo cuando demanda ayuda frente a otros colectivos?		

La **escala de Likert o método de las tasaciones sumadas** es una técnica muy extendida para medir sobre todo las actitudes, dado que es fácil de construir y de aplicar, proporcionando una buena base para una primera ordenación de los sujetos en la característica que se mide. Likert, partiendo de que las actitudes pueden ser “favorables” o “desfavorables” a un objeto determinado, distinguió cinco grados de respuestas como: “Muy en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “De acuerdo”, “Muy de acuerdo”. Los ítems tienen que distribuirse de forma que la mitad de ellos sean favorables y la otra parte en sentido contrario, quedando en medio la categoría de “indiferente” o “Indeciso”.

Al entrevistado se le da una opción a proponer, y se tiene que posicionar en uno de los grados indicados. Por ejemplo, se quiere medir el peso que puede tener la orfandad en la infancia, a la hora de solicitar auxilio por otra persona. ¿En las ayudas a la infancia se debería de priorizar a los que han perdido a sus padres?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿En las ayudas a la infancia se debería priorizar a los que han perdido a sus padres?					

La actitud de conjunto se mide mediante una puntuación que es la suma de los valores dados a cada una de las respuestas. Una puntuación alta refleja una actitud favorable y una puntuación baja desfavorable hacia el problema planteado.

La **escala de Thurstone** o método de los intervalos aparentemente iguales; su elaboración se inicia con la recopilación de un número de enunciados que expresen alguna actitud sobre el tema que se considere. Los enunciados deben ser cortos, sencillos y no deben ser de “doble contenido”. Se enumeran y se escriben en una ficha, a continuación se le pide a un número de expertos (“Jueces”) que los clasifiquen en tres montones según consideren si el enunciado expresa una actitud favorable, neutra u hostil. Un ítem bueno es el que alcance una buena puntuación; un ítem que alcanza una amplia gama de categoría debe ser descartado. La construcción de la escala se realiza seleccionando a los ítems buenos y que cubran las posiciones elegidas en la escala, sin que haya diferencias muy grandes en los valores de ésta. Su uso implica que hay que estar actualizándola periódicamente, lo que origina una inversión en tiempo y una exigencia en su preparación. La escala consiste en presentar luego al sujeto una lista de pares e indicar que señale una opción de cada uno de ellos.

El **diferencia semántico** es una escala bipolar que pretende mediar la actitud de un sujeto o sujetos frente al tema que se trata, mediante la utilización de unas

dimensiones (adjetivas) que se presentan en valores extremos opuestos. Los sujetos tienen que elegir entre una de las dos oposiciones expuestas, se usan otras calificaciones intermedias para salvar las distancias entre ambos opuestos. Ejemplo:

Considera a los extranjeros

	Mucho	Un poco	Indiferente	Un poco	Mucho	
Agradables						Desagradables
Portadores de otras culturas						Carentes dcultura
Trabajadores						Holgazanes

Los interrogados marcan con una X en cada escala indicando como miden el concepto en esa dimensión.

## 7. LA INFLUENCIA SOCIAL

La influencia social forma parte de la vida diaria, la persona se encuentra sometida a diferentes formas de ésta, que trata de actuar sobre sus creencias, ideología, sentimientos, comportamientos, percepciones, es decir, modificar o mantener sus actitudes. Históricamente el concepto de sugestión se ha considerado como uno de los términos precursores de las teorías modernas de la influencia social, que es distinto a la **hipnosis** donde el sujeto desconecta su conciencia de la realidad, quedando a merced de la voluntad del hipnotizador, mientras que en la **sugestión** la conducta de una persona queda determinada por otra (s) persona (s), se presenta con facilidad en determinados colectivos como la infancia, las masas, etc.

La **influencia social** son los cambios operados en los comportamientos, emociones o actividades intelectuales de los individuos como consecuencia de sus interacciones con otras personas (individuos, grupos, instituciones o sociedades) sin que intervenga la fuerza. Esta puede cambiar la conducta de la persona, su percepción o su actitud. La influencia social tiene como objeto varias metas como reducir la desviación social, estabilidad de las relaciones entre los individuos, etc. Actúa como control social, al tener como fin la adecuación del sujeto al grupo/ sociedad como indican los psicólogos sociales Moscovici y Faucheux (1972) y que definieron a esta acción como **sesgo de conformidad**.

Mediante la influencia social la persona se socializa en función de unos valores que influirán en su conducta posterior. El gran poder de las *mass media*: televisión, cine, prensa, internet, y demás medios de comunicación de masas, radica en la capacidad de inducción sobre miles de personas que pueden recibir la influencia de los mensajes, imágenes y sonidos emitidos, entre otros. Sus conteni-

dos pueden actuar sobre el modelamiento de las personas, conduciéndolas a conclusiones erróneas o irreales por la mediatización de la información interesada de los órganos emisores.

Un ejemplo histórico de influencia social ocurrió en 1938, cuando los medios de comunicación de masas estaban aún en “pañales”. El director y actor de cine Orson Welles, llevó a un programa radiofónico de los EE.UU. la obra de H. G. Wells *La guerra de los mundos*, el realismo que alcanzó la difusión de su contenido en los oyentes originó conductas de huida, de auxilio, de llanto, suicidios, terror, etc. entre las personas que creyeron que estaban siendo invadidas por los extraterrestres.

Se pueden destacar algunos tipos de dependencia de influencia social, como por ejemplo:

- **Dependencia normativa:** se origina por la necesidad de adoptar las normas grupales para ser aceptado y aprobado por los demás.
- **Dependencia informativa:** proceso basado en el valor informativo de las opiniones expresadas por otros.

En la influencia social uno de sus efectos más nocivos es la **manipulación:** manejo de tipo psicológico que se utiliza para que una persona o grupo piensen/actúen de una manera determinada. Es un sistema de presión psicológica para introducir coacciones en el comportamiento de otras personas. Su metodología es muy variada: empleo de los medios de comunicación social, consignas, etc. Se recurre a la **propaganda** cuando la opinión pública se manipula, con objeto de conducirla a un determinado punto de vista. Se diferencia de la educación, en tanto que ésta se ocupa de la verdad mientras que la propaganda es indiferente a la veracidad, en la práctica resulta a veces complejo y difícil hacer la distinción. Aunque la propaganda ejerce gran influencia en la modificación de las actitudes, su éxito puede darse solamente en determinadas circunstancias (Klineberg, 1975), sus principios suelen ser:

*“La intención del propagandista, percepción, tipo de propaganda, actitudes relacionadas, integración deseada, esfera de lo imprescindible, contrapropaganda y persuasión”* (p. 477).

La propaganda comercial, política, religiosa, etc. suele encontrar menos resistencia en personas con poca formación cultural, dado que son más vulnerables a sus mensajes. Como expuso el psicólogo ruso Igor A. Caruso (1971):

*“La manipulación del comportamiento humano es ilimitada. Los avances en el campo de la telecomunicación, en los procedimientos publicitarios y de manipulación de las mass media, han roto la intimidad de la persona”* (1971, p. 74.).

Lo volvió a decir el filósofo de la contestación social H. Marcuse en *El hombre unidimensional* (1972), al indicar que los procesos psíquicos que en otro tiempo fueron autónomos y privados están a punto de ser absorbidos por el papel del individuo en el Estado, por su existencia pública.

En la influencia social hay que tener en cuenta la **opinión pública** (sentir, estimación que tienen las personas sobre un tema, cosa, problema, etc.). Se usa de forma general y desempeña un importante papel en la formación de la organización colectiva. Una sociedad donde la opinión pública tiene fácilmente acceso a los medios de comunicación social (periódicos, revistas, radio, televisión, etc.), refleja una madurez democrática importante y una capacidad de organización cívica destacada, y puede contrarrestar las inferencias partidistas sobre la información y deformación que éstos puedan originar en la población en general, mediante su poder de influencia social.

Los medios de comunicación de masas para influir sobre la opinión pública ejercen lo que se denomina **poder informativo** que es el poder social que se deriva del contenido persuasivo de un mensaje. La opinión pública colectiva, no puede ser aprehendida más que a través de las opiniones individuales, sin embargo, éstas varían con la pertenencia a ciertos grupos sociales y culturales., siendo el resultado de dos fuerzas: la formación adquirida mediante diversos medios (familia, cultura, clase, generación, etc.) y la representación del objeto a juzgar (actriz, anuncio publicitario, la moda, candidato político, cantante, etc.). En consecuencia, la opinión es la evaluación de las representaciones sociales de determinados objetos sociales que están ligados al conjunto de determinantes sociales (Mariet, 1977).

La importancia del medio (el canal) empleado por la influencia social puede superar al propio mensaje, por su capacidad de inducción sobre el público, con el gran desarrollo de las *mass media* en el siglo pasado se impuso que “lo importante no es el mensaje sino el medio”, según estableció el estudioso de los medios de comunicación Marshall McLuhan (1911-1980). Entre sus polémicas publicaciones destacó la obra *El Medio es el mensaje* (1967). Las tecnologías se convierten en elementos determinantes de la comunicación. Los medios audiovisuales representan la expresión envolvente de la comunicación sensorial plena. Este autor hace referencia a la comunicación-comunión, que se convierte en la extensión tecnológica de nuestra conciencia en la sociedad actual.

La televisión se destaca como un poderoso medio de influencia social, el sociólogo Pierre Bourdieu (1930-2002) en su obra *Sobre la televisión* (1997) indica como la competencia en un medio tan potente como es la televisión se mide por los audímetros, siendo los valores de la audiencia los que determinan los contenidos, esa lucha por la audiencia lleva a la banalización, a la búsqueda de valores discursivos que alcancen al mayor número posible de espectadores, meta que se consigue con la degradación de los contenidos. Los intereses de los emisores se convierten en un filtro deformador para satisfacer a las audiencias masivas. Sustit-



tuye la expresión “sociedad de la información” por la de “sociedad del espectáculo”, el poder contar, el poder mediático.

Una población que no recibe la información y formación mediante la lectura de libros, periódicos, revistas, etc. (“que no lee”), que se alimenta de la “telebasura” es fácilmente manipulable por el poder mediático, carece de experiencias reflexivas y busca la comodidad de “no pensar”, consume durante horas programas banales y vacíos de contenidos culturales, pierde el deseo de conocer y su “mundo mental” lo llena la televisión. Se origina lo que E. Rojas (2004) denomina el síndrome del efecto “amaro” (planta labiada con forma de corazón que huele muy mal pero que cura las úlceras de la piel), le interesa la vida ajena de los famosos siempre que esté rota para curar las heridas propias. Ésta es una de las bases del auge de los programas televisivos sobre las “vergüenzas ajenas”, que con sus programas “empachan” a los televidentes de forma indiscriminada.

La influencia que podrían ejercer los medios de comunicación de masas sobre la población es muy importante, su labor sobre la opinión pública para que actúe solidariamente frente a situaciones no solamente de emergencia sino de ayudas cotidianas, abarcaría desde la actuación callejera hasta el lugar de trabajo o estudio, facilitaría conductas positivas, consideradas socialmente buenas, y tendrían una labor preventiva frente al egoísmo, la agresividad y violencia.

Los psicólogos sociales C. Faucheux y S. Moscovici (1967), establecen tres modalidades diferentes de influencia social, que incluyen: la normalización, conformidad e innovación.

### 7.1. La normalización

Se establece mediante la influencia recíproca entre los miembros que forman un grupo, creando un marco de referencia que sirve de patrón referencial para desarrollar las siguientes interacciones.



Para Moscovici (1981) la normalidad consistiría en una adaptación al sistema, permitiendo un equilibrio con el medio social y una estrecha coordinación entre ambos, originando en consecuencia, reducir la desviación, dar estabilidad a las relaciones entre los individuos y facilitar el intercambio con el mundo exterior. En consecuencia, en el proceso de influencia social los actos de aquellos individuos que siguen las normas son funcionales y adaptativos, siendo considerados

sujetos disfuncionales o no adaptativos aquellos que se apartan de éstas o van contra ellas. En tal sentido, la normalización tiende hacia la evitación de los conflictos.

En 1936 el psicólogo *gestáltico* M. Sherif, mediante un experimento visual, demostró la presión del grupo en sus miembros en la percepción de un estímulo ambiguo (la norma colectiva), mediante una ilusión visual consistente en hacer creer a los sujetos, que un punto luminoso se mueve cuando se ve en la oscuridad de una sala. Los sujetos entran individualmente a contemplar un punto luminoso fijo en una sala que está completamente oscura (en consecuencia no hay referencia), el cual por el efecto autocinético es percibido en movimiento.

Posteriormente se establece entre todos los miembros del grupo una discusión tras previamente haber pasado por la experiencia de forma individual, utilizándose la interacción social, mediante el intercambio de información y opiniones, hasta que se llega a una convergencia en las opiniones, que da lugar a un desplazamiento medio que se convierte en la “norma del grupo”. Cuando los sujetos de forma individual repiten la experiencia continúan percibiendo el recorrido del punto luminoso igual que lo “acordaron” en el grupo. Esto ocurre porque el estímulo perceptivo no está objetivamente estructurado, en caso contrario no hubiese sido posible el fenómeno de la influencia social.

## 7.2. Obediencia y conformidad

La **obediencia** es una respuesta a la influencia social, consiste en llevar a cabo las órdenes dadas por una persona investida con autoridad, es un cambio en la conducta de un individuo hacia la dirección requerida por una persona de estatus superior, es un rasgo básico en la interacción humana, no está exento de efectos nocivos como se ha demostrado en numerosas dictaduras políticas y militares y en episodios bélicos con los “crímenes de obediencia”. Mientras que la **conformidad** se origina cuando el individuo modifica sus opiniones, sentimientos y conductas siguiendo la dirección mantenida por el grupo mayoritario, como resultado de la presión física o simbólica ejercida por el propio grupo o por un líder o dirigente.

La conformidad se da entre pares  $\updownarrow \rightarrow \leftarrow \updownarrow$ , mientras que la obediencia es el resultado de la presión ejercida por parte de uno (s), que puede (n) hacerlo sobre la base de su poder, posición social, lugar en el *staff*, etc.  $\updownarrow \Rightarrow \updownarrow$ .

El **conformismo** consiste en el cambio de conducta originado por la influencia real o imaginaria de otras personas. Es un proceso de influencia social, que puede surgir como consecuencia de la exposición a la posición adoptada por la mayoría grupal. La conformidad no debe ser confundida con el **consenso**, que conlleva un acuerdo hacia una materia normativa, implicando cierto sentido de solidaridad e identidad común. Con el conformismo las personas se adaptan a las normas, al espacio físico y al modo de actuar del grupo. El conformismo conduce a la uniformidad en las relaciones sociales. El control social de la sociedad se

fundamenta en el conformismo, en un alto grado de aceptación de la norma prevalente.

Es una conducta de aceptación no-crítica del orden existente, de valores, normas, creencias, ideologías, etc. Su mayor expresión se puede encontrar en el “culto a la persona” del dirigente propia de los países comunistas. La ortodoxia conlleva conformidad en tanto que es una rectitud dogmática en religión, agrupaciones políticas, sociales, etc. que hace mantener la conformidad con la opinión oficial de los dirigentes. Mientras que la disonancia es la causa de la inadaptación de ciertas personas, la conformidad es la que origina la integración. La conformidad, obediencia y la normalización son los responsables de la reproducción de las normas sociales.

La conformidad tipo rebaño como indicaba Fromm, ofrecía la ventaja de “ser permanente y no espasmódica” (2003, p. 31), es la propia de la sociedad que necesita “átomos humanos”, para hacerla funcionar en masa, al predicar la igualdad no individualizada “todos obedecen, las mismas órdenes y, no obstante, todos están convencidos de que siguen sus propios deseos” (p. 31). En la sociedad actual, la persona se orienta por la coacción externa del conformismo social, se condiciona por el modelo conforme al “gusto común”, y por la fuerte presión de la sugestión de los medios de comunicación de masas, que le va a abocar a ser un consumidor insaciable.

La conformidad origina la **sumisión** el acto de someterse, siendo el **sumiso** el individuo que es obediente, subordinado, rendido. La **sumisión inducida** se produce cuando los sujetos son inducidos a actuar en alguna forma que vaya contra sus actitudes. Se puede ver en la teoría de la disonancia, de control de impresiones y de autopercepción, que proporcionan diferentes explicaciones para los efectos de sumisión inducida. Siendo el **poder de recompensa** el poder social que se deriva de la capacidad de proporcionar ésta a cambio de sumisión.

El experimento realizado por el **psicólogo Stanley Milgram** (1980), en la Universidad de Yale en los años 1960-63 es conocido como fenómeno de **influencia social de obediencia** por el cual un sujeto o grupo adecua su comportamiento a las ordenes de una autoridad. Este consistió en crear una situación artificial en la que un sujeto se ofrece voluntario para realizar un experimento sobre la memoria, consistente en castigar con una descarga eléctrica a un alumno cada vez que éste se equivoca. Los sujetos voluntarios fueron seleccionados mediante anuncios en los medios de comunicación. Los alumnos eran colaboradores del profesor, dato que desconocía el individuo que seguía las órdenes, así como, que el generador eléctrico no producía las descargas reales, a pesar de que la botonera señalaba el voltaje.

Los sujetos voluntarios ante cada error intencionado del alumno, aplicaban siguiendo la orden de Milgram una descarga eléctrica, que era respondida con gritos de dolor y de ¡socorro!, y de que querían dejar el experimento, que eran enfermos del corazón, sin embargo, los sujetos seguían incrementado el voltaje; el

nivel de obediencia de los sujetos ejecutando la orden de la autoridad, alcanzó el 65 % de los sujetos que llegaron a alcanzar hasta los 450 voltios, cantidad más que suficiente para matar a una persona; a pesar de que un cartel indicaba, que a partir de los 350 voltios: “Peligro: descarga potente. El paradigma era demostrar lo que ya la historia reciente había puesto en evidencia con los casos del nazismo, comunismo, fascismo, etc. y es que los individuos se someten a la autoridad no considerándose responsables de sus actos, y siendo unos simples ejecutores de la acción que desarrollan siguiendo órdenes. Es la obediencia total al líder. Los sujetos del experimento habrían matado a personas extrañas porque se lo habían ordenado.

### 7.3. Innovación

Es la influencia social ejercida por una minoría, generalmente carente de poder y prestigio en el *stablement* que intenta crear o introducir nuevas ideas, nuevos modos de pensamiento o bien modificar las ya existentes. Proceso de influencia social que surge de la exposición de las opiniones consistentes y flexibles de la minoría del grupo. La incorporación de la innovación al campo de la persuasión, indica cómo la psicología social se hace eco del carácter renovador de algunos movimientos sociales, y de sus posibles réplicas por parte del poder (Canto, 1994). Por ejemplo, los primeros líderes por la integración étnica: Lutero King, Ghandi, etc. lucharon para modificar la concepción que tenían los grupos dominantes blancos americanos e ingleses sobre los grupos discriminados negros e indios. Permiten el cambio individual y social.

Los psicólogos S. Moscovici y M. Zavalloni (1969) realizaron un experimento consistente en que un grupo de personas tenían que distinguir el color verde del azul. Se les proyectaban unas diapositivas de color “azul”. El grupo estaba formado por seis personas: dos eran cómplices del experimentador. Los colaboradores de los experimentadores manifestaban con insistencia de que las diapositivas eran “verdes”. Sujetos no cómplices cambiaron el umbral de discriminación del color por el deseado por la minoría (el 84 % de las respuestas estimaron que la diapositiva “azul” era “verde”). La minoría manejó el conflicto causado por el desacuerdo en la interpretación del color

La influencia no tiene por qué presentarse de forma **asimétrica** (grupos mayores a grupos menores), puede ser **simétrica**, originada por los comportamientos de los grupos y los agentes sociales (por ejemplo: las élites), que producen el conflicto entre la norma y la solución que se presenta. El impacto de la influencia minoritaria generalmente no se pone de manifiesto de forma consciente en el grupo o la sociedad, sino que actúa mediante la **conversión**, es decir, modificación de la opinión de los sujetos sin que tengan conciencia de ese cambio.

La innovación es la acción y produce el efecto de cambios o alterar ideas, creencias, cosas, etc. introduciendo novedades. Las innovaciones pueden provo-

car cambios tecnológicos, económicos, sociales, etc. y en consecuencia originar efectos en las conductas de los sujetos. Es un síntoma de modernización frente al estancamiento e inmovilismo. Es lo contrario al dogmatismo que cierra el camino a la innovación y a la adquisición de nuevos conocimientos. El innovador es lo opuesto al conformista, estima que las situaciones, las conductas, las cosas, etc. no son aceptables y que deben ser modificadas para lograr otros objetivos como puede ser lograr el mayor bien para el mayor número de personas, es por lo que se suele decir que:

*“Los conformistas de hoy son los inconformistas de ayer que han logrado cambiar las cosas para que fueran a su gusto y que, en consecuencia, se muestran conformistas de cómo son ahora” (Alba, 1977, p. 25).*

## 8. EL ESTEREOTIPO Y EL PREJUICIO

Las personas se forman unos modelos mentales de las cualidades típicas de los miembros de algún grupo o comunidad, éstos constituyen los **prototipos**. Una vez formados actúan fuertemente en la cognición social, sin embargo, en el procesamiento de la información social en el ámbito cognitivo pueden influir fuertemente los **estereotipos**, que son creencias preconcebidas y generalizadas sobre la forma de pensar y actuar de unos individuos por su pertenencia a determinados grupos religiosos, étnicos, social, etc. La persona cree que por ser miembro del grupo, éste comparte ciertos rasgos o características y en tal sentido los enjuicia. Son ideas o imágenes simplistas. Impide la ecuanimidad y frecuentemente la carga emotiva bloquea la formación de una impresión segura de otras informaciones. Éstos son difíciles de cambiar dado que suelen conllevar un componente afectivo y forman parte de la cognición social del sujeto.

La sociedad humana está cargada de estereotipos, fomentados con frecuencia por los medios de comunicación de masas en un amplio abanico, desde la publicidad hasta los mensajes políticos, dado que éstos facilitan la pereza mental y reducen la capacidad crítica de los sujetos. A pesar de no basarse en nada sólido, influyen en la forma de percibir la realidad y de pensar de las personas.

La actitud al ser una forma de reacción conductual se alimenta de la experiencia, sin embargo, cuando esto no ocurre, esta predisposición carente de objetividad da lugar al prejuicio (juicio no verificado y anticipado). Cuando el elemento cognoscitivo de la actitud es deficiente (es decir, permite al sujeto no conocer), se aleja de la realidad y es preso de la arbitrariedad, originado el **prejuicio**. Éste puede manifestarse en una actitud negativa u hostil de una persona hacia otra por su pertenencia a un grupo determinado (Allport, 1954). Es multidimensional y no se centra solamente en las creencias y en las ideologías, sino que también abarca al lenguaje, la forma de vestir, la música, la gastronomía, etc. En éste se concentran tres dimensiones hacia la otra persona o grupo:

- **La cognitiva:** imagen que se posee.
- **La evaluativa:** se valora deficientemente o de forma negativa.
- **Comportamental:** conducta que se origina (desprecio, ataque, etc.).

Emana de numerosas fuentes y se aprende: familia, escuela, medios de comunicación social, creencias religiosas, ideologías, etc. y abarca desde el hogar hasta los más oscuros rincones de la sociedad. En la formación de éste interviene la falta de formación del sujeto, la información manipulada intencionadamente con dicho fin, el conformismo con el endogrupo, las frustraciones, etc. El **prejuicio endogrupal** es considerar por parte de una persona que su grupo de pertenencia es mejor o superior a otros, muy propio del “chauvinismo”, los “nacionalismos excluyentes”, “las ideologías totalitarias”, etc. El prejuicio por creencia religiosa puede llevar a situaciones como la ocurrida en junio del 2001 donde los países islámicos boicotearon la Declaración contra el SIDA promovida por la ONU porque se mencionaba a los homosexuales, drogadictos, prostitutas y presos considerados los grupos más vulnerables al virus que afecta a 36 millones de personas en todo el mundo, dado que en su creencia religiosa no se admite ni a la homosexualidad ni a la prostitución, siendo esta fuertemente reprimida y castigada.

La **discriminación** consiste en las acciones que se realizan, que son perjudiciales hacia una persona o con relación al grupo objeto del prejuicio, es una conducta negativa que se manifiesta hacia los miembros de un grupo socialmente definido. La conducta de reaccionar hacia las víctimas de la discriminación, culpándolas de su situación se conoce como **culpar a la víctima**.

La discriminación encuentra diversas formas desde la persecución, marginación, degradación, etc. La historia de la Humanidad tanto pasada como reciente esta colmada de ejemplos: el *Ku Kux Klan*, creado en los EE.UU. para defender a la “raza blanca” de la “raza negra”, el *Mau Mau* creado por los nativos negros del Congo para eliminar a los “blancos”, el *GIA* (grupo islámico argelino), para degollar al extranjero infiel, etc.

Contra el prejuicio y la acción discriminada se puede actuar con medidas legales que los eviten y con intervenciones psicosociales: información objetiva, formación abierta y tolerante, educación basada en la estimación positiva de los demás, contacto y encuentros convivenciales, fomentando los principios de una sociedad democrática, etc. El prejuicio suele estar ligado a funciones sociales, tanto intra como intergrupales, y es en la formación y en la práctica cotidiana donde se deben desmontar las creencias de la diferenciación positiva del endogrupo respecto al exogrupo.

Una intervención individual o grupal, debe actuar sobre las vertientes importantes que alimentan la idea, pensamiento o visión que tiene el sujeto sobre un individuo o grupo estereotipado, tratando de buscar la significación afectiva que tiene para la persona que los posee, es decir, buscar la emotividad que le origina. Otra actuación se perfila hacia el aspecto cognitivo del sujeto o grupo, haciéndoles

apreciar o evaluar que al situar el estereotipo dentro del proceso normal de la percepción, están simplificando una realidad que no tiene por qué ser compleja y difícil de comprender.

La lucha contra los estereotipos y la discriminación tiene que arrancar desde la infancia, al respecto se suele o pueden emplear en los centros educativos lo que se denomina **técnica de ensamble**, consistente en la convivencia en una aula diseñada para reducir el prejuicio e incrementar la autoestima de los niños, donde grupos pequeños se mezclan con los procedentes de diversas etnias o nacionalidades y realizan trabajos cooperativos.

## CAPÍTULO III

### AYUDA PROSOCIAL Y APOYO SOCIAL

---

*“Pero un buen día llegó el viento y pasando raudo se llevó las impurezas dejando el ambiente nítido, transparente y fresco. No miró atrás, ni si se paró, ni exigió recompensa”.*

J. Guerra (1987)

#### 1. AYUDA PROSOCIAL

El estudio de las conductas prosociales constituye un tema relativamente reciente de la Psicología Social. Se suele entender como **conducta prosocial** todo acto o comportamiento, que tiene como objetivo ayudar de forma positiva a otras personas con o sin motivación altruista. Es una conducta social buena, y que generalmente, el grupo social la valora de forma favorable, puesto que sus miembros se pueden beneficiar de ella: cooperación, solidaridad, entrega, etc. Para que la conducta o comportamiento sea prosocial se requiere que sea voluntario. Es una conducta que va a beneficiar a otra persona y puede suponer en algunos casos un riesgo para el proveedor de la misma.

Son numerosas las posibilidades de realizar conductas prosociales (Chacón, 1985), una revisión de la literatura existente agruparía a un buen número de ellas como: corregir una información incorrecta, ayudar a desconocidos, auxiliar en la búsqueda de algo, abrir una puerta a una persona que va cargada con un peso, telefonar a alguien por encargo de otra, entregar objetos o cartas perdidas, dar una ayuda económica a una persona, donar bienes a una institución, ayudar de forma habitual a otra persona, dar sangre, ayudar en situaciones de emergencia, saber tolerar el contacto físico cuando no es intencionado por parte de otra persona



(en al autobús, en una fila apretada, etc.), expresar agradecimiento a una persona que ha ayudado o auxiliado, compartir ante la necesidad ajena, cuando ésta es justificada (ante una paralización de los medios de transporte, recoger a personas que hacen el mismo trayecto, etc.), regalar aquello que sirve para el sujeto a otras personas que lo necesitan, etc.

El comportamiento prosocial puede tomar numerosas y diversas formas: como condolencia (preocupación por el dolor y la pesadumbre ajena), cooperación (capacidad y voluntad de trabajar junto a los demás), donación (acto de hacer una contribución). La conducta prosocial puede subdividirse en dos modalidades:

- La ayuda, y que contempla el deseo o la posibilidad de una recompensa o responde a un acto de restitución (devolver un favor, un apoyo, etc.).
- La conducta de ayuda sin esperar ninguna recompensa o beneficio material o similar por parte del sujeto que la ejecuta, siendo esta denominada como altruista. El comportamiento prosocial se realiza como un fin en sí mismo.

## 1.2. Tipología

Puede ser muy variada, en función de diversos factores: qué forma toma la participación del proveedor de la conducta prosocial, si ésta responde a una demanda del necesitado o no, si éste oculta intencionadamente o no su identidad, si su participación solidaria corresponde a una situación normal o especial en caso de emergencia (Gonzalo de las Cuevas, 1995). El proveedor de la conducta de ayuda puede intervenir directamente en el auxilio asumiendo un protagonismo personal (**ayuda directa**) o realizar una labor de colaboración recurriendo o facilitando la ayuda de otras personas u organismos (**ayuda indirecta**). La conducta prosocial puede responder a una demanda solicitada (caso de catástrofes naturales, guerras, terrorismo, etc.) en la que se desea colaborar auxiliando (**ayuda solicitada**) o se produce por parte del benefactor sin que previamente nadie la haya demandado (**ayuda no solicitada**).

Cuando el sujeto de la acción positiva no quiere que se conozca su participación, y se refugia en el anonimato de forma voluntaria (personas que hacen un ingreso económico de forma anónima, etc.), este caso de conducta prosocial se conoce como **ayuda no identificable** o en caso contrario, el sujeto que ayuda desea ser conocido por la persona a la que socorre, se origina una ayuda **prosocial identificable**. Cuando el auxilio corresponde a una situación urgente donde la participación del proveedor es “vitalmente necesaria” corresponde a una **ayuda en situación de emergencia**, en cambio, si la situación no demanda una acción urgente ni de prontitud, se conoce como **conducta prosocial de no-emergencia**.

## 2. VARIABLES FACILITADORAS DE LA CONDUCTA PROSOCIAL

¿Se requiere una motivación para la realización de una conducta prosocial? La mayor parte de las taxonomías incluyen el aspecto motivacional en el comportamiento de auxiliar, aunque algunos autores por ejemplo el psicólogo N. Eisenberg (1982) llegan a exponer que la conducta prosocial es indiferente de la motivación. Es difícil concebir que la conducta de ayuda esté carente de algún tipo de motivación, aunque sea profunda en el sujeto y su comportamiento de socorrer a los demás se haya realizado de forma rápida e irreflexiva. El deseo de ayudar o no hacerlo hacia alguien que necesita algún tipo de auxilio o socorro, depende de un conjunto de factores o variables sobre las cuales existen diversas teorías al respecto.

### 2.1. Características del sujeto

Frecuentemente se hace referencia a factores que corresponden a la tipología del sujeto (personalidad, afectividad, edad, género, etc.). Se trata de relacionar aquellos factores personales que están relacionados con la conducta de ayudar a las personas. El género se suele considerar como diferenciador en modalidades de intervención. Los hombres acuden con mayor prontitud en actuaciones de emergencia, mientras que las mujeres son más tendentes a ayudar en auxilios que son prolongados, y forman parte de lo cotidiano en la diversa tipología del apoyo social, el caso de los familiares mayores puede ser un ejemplo al respecto.

El tipo de personalidad del sujeto puede influir en la conducta prosocial: aquellos sujetos más abiertos hacia los demás, que se caracterizan por su actitud solidaria, que tienen una visión optimista de la humanidad, que son cooperadores, etc. estarán colocados en una situación de mayor predisposición a auxiliar, frente al egoísta y/o egocéntrico, por ejemplo.

La empatía entendida además de cómo proceso cognitivo también afectivo, facilita los sentimientos positivos hacia el otro, y ayuda a eliminar asperezas que frenarían la intervención de auxiliar. Ésta junto con la motivación, es una de las variables que más se ha estudiado relacionadas con la conducta prosocial llegándose a la conclusión de que existe apoyo empírico que respalda la hipótesis que relaciona la empatía con la conducta prosocial (González y Flores, 1988). Es un ingrediente necesario para el comportamiento prosocial aunque no suficiente para que se origine la conducta prosocial.

Algunos autores (Houston *et al.*, 1981), han estudiado que personas que se autoperciben como fuertes, entrenadas, suficientemente eficaces, altas, con una considerable dosis de conciencia de responsabilidad suelen auxiliar a otras en situaciones de peligro y riesgo (ataques callejeros, atracos, etc.). Mientras que los sujetos independientes, dinámicos, competentes, dominantes, suelen estar más propensos a ayudar que los sujetos pasivos y dependientes (Wilson, 1976). Se han

resaltado diversos factores que se han encontrado en la personalidad de sujetos altruistas como son (Bierhoff *et. al*, 1991):

- La empatía, una alta responsabilidad social, el autocontrol, el deseo de dejar buena impresión en los demás.
- Una visión del mundo optimista (“mundo justo”), como lugar donde se premia lo bueno y se castiga lo malo.
- *Locus* de control interno.
- No predominio del egocentrismo y la competitividad.

## 2.2. El poder influenciador del lugar/situación

Considera los efectos de la interacción entre los factores personales y situaciones a la hora de auxiliar. La situación y el lugar se convierten en un facilitador de ayudar o no a otras personas, por ejemplo los lugares pequeños (aldeas, pueblos, etc.) donde “cada cual se conoce” son más facilitadores para la solidaridad y el socorro espontáneo que el anonimato y la masificación de la ciudad.

El **efecto espectador**: a medida que aumenta el número de observadores ante un suceso que demanda intervenir, la probabilidad de que algunos de ellos ayuden es menor, aumentando el tiempo hasta que uno se decida ayudar, el lugar/situación hace de reforzador de la inhibición (Latané y Darley, 1970). El sujeto suele esperar la conformidad o la iniciativa de los otros, transcurrido un tiempo en que observa si los demás participan o no (**influencia informativa**), se produce el proceso de **difusión de la responsabilidad** (cada sujeto se siente menos responsable para acudir a auxiliar), dispersión de la responsabilidad, ésta se diluye entre todos. El sujeto tendrá que optar por actuar, es decir, por auxiliar de forma individual, compartida o desistir. Este modelo cognitivo de intervención, será el final de un proceso que pasa por distintas fases:

- a) Darse cuenta de la situación de demanda de auxilio.
- b) Interpretar correctamente la situación como emergencia.
- c) Asumir la acción de participar y socorrer.
- d) Considerar que tiene conocimientos, habilidades y formación para atender la demanda.
- e) Si supera el miedo a involucrarse en la conducta de auxilio se comprometerá en su conducta de ayuda.

En caso contrario, puede ocurrir que no ayude porque no se ha percibido de la situación, porque no la considera una emergencia, no auxilia porque cree que otra persona participará, no socorre porque no se considera capacitado o por temor a posibles consecuencias negativas o por insuficiente motivación.

Un peatón que observa a un herido rodeado de otras personas es poco probable que se detenga a auxiliar confiando en que esa labor lo realizaran los demás, dispersa su responsabilidad al proyectar la obligación de socorrer en los otros, sin embargo, ante este ejemplo queda la interrogante de que dependerá también del

tipo de persona, en este sentido hay que subrayar que a pesar de que las investigaciones han dejado constancia de la conducta prosocial a través de distintas situaciones, hay que evaluar esta conducta en un contexto donde se incluyen tanto las variables de personalidad como situacional (Denham, 1986).

### 2.3. Los estados de ánimo

Los estados de ánimos positivos facilitan la conducta prosocial, las personas que se encuentran en ese estado emocional, es más probable que se encuentren en actitud solidaria y deseosa de ayudar a los demás (Isen, 1987).

La recepción audiovisual de noticias agradables por parte de las personas como “buenas noticias”, imágenes positivas, etc. favorecen la generosidad de los sujetos que son inducidos por éstas en su estado de ánimo (Vander, 1986). Los cambios climatológicos suelen influir sobre el estado de ánimo de numerosas personas, incluso se ha llegado a establecer una relación de éstos con los comportamientos prosociales, siendo los días soleados más estimulativos para la conducta asistencial que los días nublados y lluviosos que los desalientan (Cunningham, 1979). En las personas que disfrutan de un buen estado de ánimo, en su memoria predominan los recuerdos positivos sobre los negativos.

Se ha encontrado una cierta relación entre las personas que se sienten felices (un estado de ánimo positivo y satisfactorio) y su conducta prosocial y en personas que mantienen actitudes no dogmáticas (Javaloy *et. al.*, 1998).

## 3. AYUDAS ALTRUISTAS

El **altruismo** es actuar a favor de otra persona sin esperar recompensa (Papalia y Olds, 1997; Vander, 1986). Es un comportamiento complejo que está multiterminado y hace referencia al espíritu de sacrificio en beneficio del bien ajeno, sin que suponga, ninguna compensación para el donante. Es la antípoda del **egoísmo** (preocupación exclusiva por el propio bienestar personal). Sentimiento de consideración hacia los demás, que implica frecuentemente cierta abnegación. Es una particularidad de ciertos tipos de amor. Muchos actos altruistas suelen estar dirigidos a extraños y se realizan de manera anónima (Hoffman, 1977). A veces se recurre por parte de algunos autores a señalar que si no hay un beneficio material externo sí lo hay de tipo interno como correspondería a la satisfacción de haber realizado una buena tarea humanitaria, la satisfacción moral, eliminación del tema de la culpa, etc.

Algunos autores como Stream (1986) consideran que los trabajadores sociales han sido “educados para ser profesionales altruistas” (p. 7) y Batson *et. al.*, (1987) vinculan la predisposición a ayudar a los demás al hecho de que se autoconceptúan como personas altruistas, materializando esa valoración en el hábito de ayudar a los demás, cuando una persona ve a otra como un semejante, esa percepción del otro le

facilita la acción de ayudar. El interés primordial se centra en lograr el bien ajeno antes que el propio, satisfaciendo las necesidades de los demás. Es distinto al autosacrificio, el individuo obtiene una gratificación: el agradecimiento de los demás con esta actitud. Toda conducta prosocial no tiene porqué ser altruista, sin embargo, hay conductas prosociales, que al desconocerse la intención del sujeto, desde la observación externa se pueden apreciar como altruista. El altruismo es un término introducido por el considerado padre de la Sociología A. Comte (1798-1857), como conducta positivista, que es capaz de oponerse al egoísmo cotidiano y ser un factor del progreso: “Altruismo es la consideración, interés y afecto por otra persona, opuesto al amor por sí mismo o egoísmo” (1877, p. 569). El ser humano se sacrifica sin ningún tipo de interés por otras personas incluso a costa del bien propio. Para Comte, la piedra angular del edificio social sería el amor universal, como resultante de una simpatía irresistible que empuja a los individuos unos hacia los otros. La Humanidad habrá de ser por excelencia el objeto de este amor (Bouthoul, 1979).

El tema del altruismo lo encontramos en las religiones, en la filosofía, etc. donde una vez es asociado a la “moral”, la “ética”, la “costumbre”, etc. entendiendo a éste, como una forma de actuar con un conjunto de reglas o normas de convivencia, que determinan las obligaciones de las personas en sus relaciones entre sí y con la sociedad, donde debe privar el hacer el bien (la conducta social positiva) en beneficio de los demás, dado que sería una forma de garantizar la continuidad del grupo y responder a la obligación mandada por la razón, las deidades o por Dios. En la cultura cristiana es el buen samaritano/a que dio de beber al sediento, que ayudó al herido como respuesta a su demanda de socorro, por encima de las barreras o normas discriminatorias existentes.

A pesar de que no existe un acuerdo general en la definición psicosocial del altruismo (Chacón, 1985), de forma muy extendida se entiende por **altruismo** la preocupación y ayuda a otras personas sin pedir nada a cambio. El interés primordial se centra en lograr el bien ajeno antes que el propio. Se suele hacer referencia a las “recompensas internas” del sujeto, que a fin de cuentas no es nada material ni que conlleve posibilidad de poder situacional. Se indica que el beneficio que obtiene el sujeto proveedor de ayudas va desde la evitación de la culpa sino participa hasta el incremento de la autoestima, satisfacción por un “deber realizado”, etc. En consecuencia, se entiende por **conducta altruista**, aquella conducta social positiva cuya intención es beneficiar a otra persona, y que se lleva a cabo a pesar de que el sujeto que la realiza tiene la posibilidad de actuar de forma diferente.

#### **4. DIVERSOS MODELOS SOBRE LA CONDUCTA PROSOCIAL Y ALTRUISTA**

Diversos autores han interpretado la conducta prosocial y/o altruista a partir de modelos explicativos sobre dichos comportamientos, se exponen algunos de ellos:

**Modelo de Piliavin et al (1981).** Subraya que cuando un individuo conoce una emergencia se le origina una fuerte “activación emocional” que se puede incrementar sobre la cercanía de la víctima, la semejanza que exista entre ésta y el sujeto que auxilia, etc. Este componente emocional es tan fuerte como el cognitivo, favoreciendo una mayor rapidez a la hora de ayudar. El altruismo correspondería a motivaciones egoístas, dado que el sujeto tiene que responder ante la opción de auxiliar a otra persona ante factores emocionales (ansiedad, malestar, sentida por el sujeto frente a la necesidad del prójimo) y cognitivos (costos y beneficios que conlleva la acción auxiliadora). El sujeto auxiliador actúa sobre la base de su interés, para suprimir el malestar que la situación demandante le esta originando, sería un modelo de costos-recompensas, tanto en la acción de ayudar o de no hacerlo.

**Batson et al. (1987),** han interpretado la activación emocional y fisiológica en sentido contrario, al atribuirle a esta activación la etiología de la motivación altruista. Las personas ayudan porque quieren hacerlo, más que como resultado de posibles recompensas. Suelen definirse como sujetos altruistas y convierten en hábito el comportamiento de auxiliar a los demás.

**Modelo de la teoría normativa** los sujetos responderían con la conducta altruista a la presión de las obligaciones morales, normas y valores que sienten (Schwartz, 1977), existirían varias fases:

- a) La activación: el sujeto posible proveedor de la conducta de auxilio evalúa su responsabilidad ante el suceso.
- b) El sujeto sobre la base de la norma preexistente o surgida ante la situación se siente obligado moralmente a ayudar.
- c) El sujeto valora los pro y los contra de su posible acción de ayudar (pudiendo entrar en un conflicto de tipo cognitivo que condicionara su comportamiento posterior).
- d) El sujeto realizará o se inhibirá de la conducta altruista.

Diversas normas que favorecen la convivencia entre las personas comprometen a éstas en conductas prosociales, como la que se centra en la **responsabilidad social**, siendo ésta un valor adquirido mediante la socialización, donde los sujetos interiorizan el deber de ayudar a los demás, y que posteriormente debe ser reforzada por el ambiente mediante la formación moral, creencias religiosas, ideologías, etc. Con dicha norma el individuo aprende que debe auxiliar a otra persona en estado de necesidad, desde socorrer en un accidente, acudir a donar sangre cuando es solicitada, avisar a los bomberos cuando se presenta un incendio, etc.

El ser voluntarioso, tener voluntad de ayudar, depende de una serie de factores, que incluso pueden debilitar ese deseo, como se ha expuesto anteriormente, llevando a la inhibición social de ayudar. A tal efecto, para evitar situaciones de abandono del deber de auxiliar, la legislación española en el propio código penal recoge la obligación de socorrer y el deber de actuar, constituyéndose en delito la

omisión de dicho deber ante una persona desamparada y en peligro manifiesto y grave.

Otras normas o teorías alimentan la posibilidad de la conducta prosocial como la que corresponde a la de la **reciprocidad** (Perlman y Cozby, 1985), que actúa como intercambio, el que ayuda podrá ser ayudado cuando lo necesite, se convierte en un relativo “seguro” de ser auxiliado si actúa socorriendo a los demás, ayudar a los que nos ayudan y no dañarlos. En cierta forma esta apoyada en el principio de equidad.

También estaría la **teoría de la atribución**, que hace referencia a que la aceptación de la ayuda, puede originar consecuencias favorables sobre la autoestima del sujeto proveedor de ésta.

Si el facilitador del auxilio es alguien conocido o tienen cierta similitud con el sujeto auxiliado (Nadler *et al.* 1983), la compensación viene por el **principio del aprecio**, es más fácil ayudar al que se estima que al extraño.

## 5. DIVERSAS TEORÍAS SOBRE LA CONDUCTA PROSOCIAL

Diversas escuelas psicológicas han enfocado desde sus planteamientos teóricos la conducta prosocial o de ayuda:

Para la **psicología conductista** el comportamiento de ayudar, es simplemente el resultado del aprendizaje adquirido mediante los mecanismos de condicionamiento clásico y operante. Las conductas prosociales que son reforzadas por el medio, es posible que se repitan en el futuro. Por ejemplo los niños imitan la conducta positiva de los padres, si éstos les responden con cariño mejoraran esa tendencia.

Para **Albert Bandura**, desde su perspectiva **del aprendizaje social**, las conductas de ayudas han sido aprendidas por la observación de modelos que han sido reforzadas a través de la experiencia del sujeto, facilitando el modelado. Es un proceso largo desde la infancia, donde:

*“Las sanciones sociales van reemplazando progresivamente a las físicas, como guía de influencia en la conducta más adecuada en cada situación”* (1986, p. 42).

El sujeto aprenderá a discriminar y a regular sus acciones, sobre las bases de las consecuencias sociales anticipadas. En este caso resalta el papel formador del núcleo familiar, aquellos que tuvieron unos padres que practicaban la tarea de ayudar a los demás, tuvieron que ejercer de modelos con sus correspondientes repercusiones en las futuras conductas de sus hijos.

Con el aprendizaje social la conciencia moral será fruto de diversos procesos de adaptación del sujeto al ambiente. Su deber de ayudar consistirá en la adqui-

sición de hábitos, que incorpora como rasgos de conducta mediante la enseñanza directa adquirida o la imitación activa de la conducta de los adultos (Bandura, 1982). Siendo muy importantes los mensajes de contenidos del deber, al objeto de que los sujetos desde su infancia los vayan interiorizando. Se trata de que se aprenda a inhibir impulsos egoístas y contrarios a las conductas prosociales.

Bandura considera, que en el “desarrollo de la Humanidad como en el del individuo el amor es lo que ha revelado ser el principal factor de civilización, y aún quizás el único determinando el paso del egoísmo al altruismo” (1986, p. 41). Si se acepta el valor de que ayudar a los demás es bueno y deseable, según este autor el sujeto se puede autorrecompensar por auxiliar (verse como persona buena, educada, etc.).

Para los **freudianos ortodoxos**, la conducta del sujeto basada en el principio del placer cede solamente por la presión del principio de la realidad que se impone, tanto en la infancia como en otra etapa de la evolución de la persona: miedo al castigo, imposibilidad de inhibirse en la acción de auxiliar, fuerza de la norma social, etc. Se suele ver como una subcategoría del masoquismo, al considerar que el individuo que es incapaz de experimentar placer en la directa realización de sus propios deseos, experimenta placer ayudando a otros. En la comprensión psicoanalítica del altruismo, se incluyen comportamientos tanto normales como patológicos, que conscientemente tienen como objetivo beneficiar a otro. Este enfoque del altruismo, con frecuencia coexiste con el masoquismo y actúa como defensa adaptativa.

Los psicoanalistas Beth J. Seeling y Lisa S. Rosof (2001) han descrito cinco tipos de altruismo, abarcando desde el normal hasta el patológico:

- **Protoaltruismo**: tiene raíces biológicas y puede ser observado en los animales: incluye la crianza y la protección.
- **El altruismo generativo**: no puede darse sin la existencia de empatía con el objeto de la conducta altruista. Es la capacidad para experimentar placer no conflictivo en el éxito y/o placer de otro.
- **Altruismo conflictivo**: se origina en un conflicto, tiene elementos patológicos, sin embargo, puede tener un valor adaptativo significativo, incluso aunque su sentido sea para servir a propósitos defensivos.
- **Pseudoaltruismo**: es adaptativo sólo en formas severamente patológicas, constringe la capacidad de gratificar impulsos libidinales y agresivos, ejemplo: mártires sombríos, con patología masoquista y narcisismo severo, etc.
- **Altruismo psicótico**: propio de pacientes psicóticos, que muestran conductas de cuidado y autosacrificio basadas en ideas delirantes.

La **psicología humanística**, parte del postulado de que todo individuo posee potencialmente la competencia necesaria para la solución de sus problemas, y hay que ayudarle a llegar a ser sí mismo. Algunos de sus pioneros más importantes son el psicólogo A. Maslow (1908-1970) y el psiquiatra C. Rogers (1902-1987).



Para Maslow, hay que aceptar a la persona tal como es, mediante lo que denomina el amor *taoísta* que no juzga, ni define, ni limita, considera que la naturaleza humana no es ni la mitad de mala de lo que suele creerse (1976) y que entre la parte buena de la sociedad y las buenas personas, se produce una retroalimentación, dado que una necesita de la otra. La gente es buena, con la condición de que se satisfaga sus deseos principales (afecto y seguridad), si se le ofrece ésta brindará afecto y seguridad en sus emociones y conducta.

Rogers indica que no ignora las conductas destructivas, malignas, etc. existentes en las personas, sin embargo, cuando se trabaja con éstas también se puede vislumbrar las tendencias direccionales positivas que habitan en ellas. Considera que el mundo será más humano y humanitario, cuando se valore entre otras cosas, la dimensión individual de la persona, la cual representa el recurso más grande. El amor no debe ser posesivo ni exigir ninguna gratificación personal, hay que alentar empatía hacia el sufrimiento de la otra persona, y confiar en el crecimiento personal, ésto sería la capacidad de servir a otro ser humano. En la teoría rogeriana se respira un optimismo inquebrantable en la bondad innata de los seres humanos. Mientras que para Maslow ésta estará condicionada a presiones personales y culturales.

La **psicología cognitiva** examina las actividades mentales involucradas en la forma en que se adquiere, se procesa y almacena la información. Intenta establecer la relación entre el razonamiento moral y las conductas de ayudas (Kholbeng y Candee, 1984). Al considerar que la persona actúa sobre el ambiente como éste sobre ella lo somete a los diferentes desarrollos del raciocinio con relación al juicio moral. Los psicólogos cognitivos ayudan a que se entiendan las decisiones de auxiliar y, en consecuencia, las conductas prosociales, así como, los procesos que se usan para determinar cuando hay que socorrer o inhibirse.

La **etología** y su continuación en la **sociobiología**, atribuyen la conducta prosocial a la obligada armonía entre lo biológico y lo social. La especie no podría tener continuidad, si sus miembros no estuvieran programados para actuar en función de auxiliar a los otros en determinados momentos de su vida (defender al grupo o a sus miembros frente a la agresión externa, ayudar a las crías, dar continuidad genética, etc.), de tal forma que predominaría el “egoísmo grupal” frente al “egoísmo individual”, éste planteamiento es también extensible para la especie humana. Resalta en esta línea el etólogo Richard Dawkins con su polémica publicación *El gen egoísta* (1989) que examina la biología del altruismo y del egoísmo, frente a la idea tradicional de que el factor importante en la evolución es el bien de la especie, sobrepone el del individuo o gen. Entiende que los individuos no son más que máquinas creadas por los genes para su supervivencia, de ahí su conocida frase:

*“Una gallina es simplemente el método que usan los huevos para producir más huevos”.*

El comportamiento de las personas estará regido por el egoísmo de los genes de cada organismo, y no por el altruismo del sujeto respecto a los demás miembros de la sociedad. Un gen será considerado bueno, si vela por sí mismo, es decir, si es egoísta y permanece a través de generaciones, sin embargo, deja una puerta abierta a la esperanza al indicar que el ser humano está bajo la influencia de sus genes, pero no controlados por ellos.

## 6. PROCESOS QUE DISMINUYEN LA MOTIVACIÓN DE AYUDAR

Existe una variedad de procesos con matices sociales y psicológicos que pueden debilitar la motivación del sujeto de ayudar a los demás. La existencia de determinados factores pueden hacer de inhibidores en la tarea de auxiliar.

La información sobre una ONG que ha malversado los fondos, que se les envía para ayudar a colectivos necesitados, puede frenar a determinadas personas en su predisposición a donar algún dinero, o en colaborar de alguna forma aunque sea con otras organizaciones.

Si la demanda de auxilio obliga en cierta forma al donante, éste puede sentirse presionado, reduciendo su nivel de motivación espontánea. Si se pretende ayudar pero una vez *in situ* de la demanda las circunstancias y características del problema ponen en entredicho la viabilidad del auxilio, el sujeto puede retraerse de su deseo de colaborar.

Cuando las normativas legales no cubren la seguridad del sujeto ayudador, éste puede reducir su nivel de motivación ante la labor de auxiliar. Por ejemplo, ante una contienda o pelea callejera el sujeto que va a socorrer al agredido si reflexiona sobre la falta de cobertura de seguridad que le proporciona la ley, disminuirá su motivación de ayudar frente a las amenazas que le imparte el agresor si participa en el conflicto.

No es lo mismo ayudar facilitando buenas noticias que acompañan en la acción a realizar, que en caso contrario, donde la motivación del sujeto proveedor se puede sentir vulnerada. El deseo de no ocasionar mayores males en personas afectadas por un problema, o no querer ser partícipe de las consecuencias de la proyección de un suceso, puede originar lo que se denomina **efecto MUM**, que hace que las personas se resistan a transmitir malas noticias a los demás, distorsionándolas o haciéndolas menos negativas o las callan aunque no tengan que ver nada con ellas.

## 7. EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN DE LA CONDUCTA PROSOCIAL

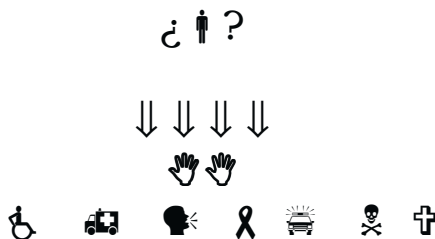
Para la evaluación de la conducta prosocial se suelen emplear sobre todo cuestionarios, tests situacionales, escalas y autovaloraciones. El psicólogo J. P. Rushton *et al.* (1981), elaboraron un cuestionario que se mide en una escala con 20

ítems donde se puede estudiar la frecuencia y tipología de ayuda que un sujeto presta a los demás en situaciones convencionales o cotidianas. Las respuestas se registran en la escala de cinco puntos:

0 ————— 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4  
nunca                      una vez                      más de una vez                      a menudo                      muy menudo

Las puntuaciones obtenidas permitirán conocer los niveles de conducta prosocial alcanzados por los sujetos. Se recogen actos de auxilios cotidianos, como ayudar a una persona con su automóvil averiado, retener la puerta del ascensor para que alguien pueda subir, señalar en una compra al vendedor que se le ha devuelto más dinero del que le corresponde, comprar postales de Navidad para colaborar con alguna asociación benéfica, etc.

Los tests situacionales evalúan las conductas del sujeto en ayudar, compartir, cooperar, donar, etc. en una situación parecida al contexto natural donde se desenvuelve el individuo.



La psicóloga María Nieves *et. al* (1988) ha elaborado una escala de 10 ítems, para estudiar las reacciones a la recepción de ayuda por parte de una persona. Ésta tiene que marcar su grado de acuerdo o desacuerdo de 1 a 5 sobre diversas prestaciones recibidas.

Para la evaluación de la conducta prosocial o predisposición existente en un individuo, además de estos instrumentos de medición se pueden recurrir a otros que pueden ser localizados en textos específicos de técnicas de investigación psicosocial.

Desde el aspecto formativo, puede ser muy útil establecer debates colectivos o intervenciones mentalizadoras sobre el tema. Así como, realizar ejercicios de participación grupal y colectiva, cuyo objetivo es fomentar la conducta prosocial y altruista. Con programas de intervención en el área de la conducta prosocial, se pretende promocionar este tipo de comportamiento y favorecer la extensión y seguimiento de ésta, bien en sujetos individuales o en una población determinada. Hay que tener claro los objetivos que se pretende con la intervención así como la

metodología a seguir. Es muy importante resaltar el papel del colectivo (infancia, adultos, etc.) y el área de aplicación (escuela, barrio, hospital, etc.).



La televisión, es un medio tremendamente influyente sobre las conductas, que puede realizar una labor muy favorable en la difusión de las conductas prosociales y altruistas, usada como modelo para actitudes y respuestas positivas; en la misma forma que ha tendido a estereotipar y fomentar el egoísmo, los casos en que se ha experimentado en dicha dirección han resultado positivos, más de 200 estudios han demostrado que el comportamiento prosocial en la televisión, incrementan el comportamiento prosocial de los espectadores (Coon, 1998).



El objetivo es activar y concienciar al espectador en conductas positivas, tanto individual como socialmente. El empleo de medios de comunicación audiovisual, permite hacer uso de un potencial de realismo, del cual carecen otros de tipo estático. Se pueden organizar sesiones de proyección de películas o documentales con grupos reducidos, sobre temas de la labor realizada por las ONGS, casos individuales de altruismo realizado a veces por sujetos anónimos, etc. Un ejemplo, puede ser el film americano *Cadena de favores* dirigido por Mimi Leader, donde un chico siguiendo las instrucciones de su profesor “pasea la vista por el mundo que te rodea y cambia lo que no te guste” pone en funcionamiento una cadena de favores, que consiste en ayudar a tres personas distintas, y cada una de ellas hará lo mismo con otras tres y así sucesivamente, creándose una estructura piramidal cuyo objetivo acaba siendo auxiliar a la sociedad mediante sus miembros.

Campañas publicitarias diseñadas para la comunidad/sociedad con programas televisivos, anuncios publicitarios en vallas, slogans difundidos mediante pegatinas, folletos, chapas, festivales musicales donde se priorizan letras que exaltan las conductas prosociales, obras de teatro y filmes con el mismo objetivo.



El *bookcrossing*, el libro que esta cruzando, atravesando, es una forma de gesto altruista que se empezó a experimentar en los EE.UU. que consiste en abandonar libros en lugares públicos (en el asiento de un medio de transporte –autobús, metro, ferrocarril, etc.–, en el banco de un parque, en una cabina telefónica, etc.).

En España se estima que han sido “liberados” miles de libros, con el objetivo de transformar el mundo en una gran biblioteca y fomentar el amor por los libros. Es un club de lectura basado en la confianza mutua, dispone de una página web gratuita ([www.bookcrossing.spain.com](http://www.bookcrossing.spain.com)) donde la persona que quiere compartir sus libros se registra con un número que se le asigna y espera que el receptor decida agradecer esta conducta prosocial, y entrar en la *web* para informar de su hallazgo.



Las ONGS, así como, otras organizaciones de tipo altruista (religiosas, etc.) pueden ser un factor influyente en el aprendizaje de actitudes sociales positivas para las personas, dado que el papel que desempeñan algunas de ellas, ayuda al desarrollo de conductas prosociales y altruistas.

En la educación y formación, sobre todo en la infancia, el entrenamiento temprano en conductas prosociales, puede ser una importante inversión de futuro para evitar otros comportamientos socialmente negativos, y diversas experiencias ratifican el aspecto positivo de este tipo de intervenciones, mediante juegos no competitivos y amistosos (de cooperación, ayuda, solidaridad, participación, etc.) con pequeñas representaciones teatrales, etc.



El entrenamiento en programas de habilidades prosociales, es una galería tan amplia que permite la elaboración de numerosos programas: enseñar a ser agradecido, agradecer un cumplido, ser comprensivo con los sentimientos de los demás, respetar a los animales, cuidar las plantas, valorar las acciones positivas realizadas por otras personas, ser deportivo en los juegos, etc.



No hay que olvidar que aquellas personas que ayudan a otras, es porque se les enseñó a hacerlo. Resulta fuertemente reforzante que se valoren las motivaciones iniciales cuando algunas personas se ofrecen para actuar en el voluntariado.

## 8. EL APOYO SOCIAL

Desde el comienzo de la década de los años sesenta del siglo pasado, psicólogos y sociólogos, entre otros profesionales, han dedicado una creciente atención al apoyo social. Gran parte del esfuerzo investigador, se ha dirigido a tratar de

definir y consolidar el concepto, así como establecer cuales son sus componentes y de qué modo contribuyen a ayudar a la persona.

Sus efectos beneficiosos son destacados desde varias disciplinas científicas, como la sociología, psicología, psiquiatría, medicina, etc. Se han encontrado actuaciones favorables tanto en sujetos al nivel individual (ansiedad, depresión, enfermos renales sometidos a diálisis, desempleados, etc.) como hacia colectivos determinados (ancianos institucionalizados, enfermos mentales, drogadictos, etc.).

Es un recurso destacable a tener en cuenta en el trabajo social, dado que su existencia permitirá a los sujetos desarrollar su capacidad de afrontar los problemas, donde juegan un papel importante las redes sociales. La existencia de éstas, como lugar de encuentro de los contactos sociales del sujeto, pueden suponer en principio que existe el apoyo o posibilidad del mismo.

Para algunos autores (Sarason y Klaber, 1985; Davidoff, 1989), el apoyo social depende hasta cierto grado de la personalidad y las habilidades sociales. Aquellas personas adultas sociables y alegres, encuentran más fácil reunir apoyos y beneficiarse de ello.

### 8.1. Definición

El apoyo social es un recurso y se entiende como la provisión y recepción de una gama variada de ayudas o auxilios. Son relaciones personales a las que se puede acudir en situaciones de crisis. Es un concepto dinámico, concebido como un proceso interactivo de intercambio, no algo simplemente dado por un individuo y/o recibido por otro. Este carácter recíproco, ha hecho que sea evaluado como normalmente incorporado en las relaciones de las personas, lo cual ha llevado a estudiar no sólo los efectos que tiene sobre el receptor sino también las consecuencias que produce en el donante (Shumake y Brownell, 1984; Pearlin, 1985; Wortman y Conway, 1985).

Debido a su complejidad no hay una definición mayoritariamente aceptada, dado que es un concepto no unitario sino multidimensional que incluye una variedad de fenómenos, y que puede ser interpretado de distintas formas (Barrón, 1996). En algunas definiciones se resalta que éste tiene distintas categorías como emocional, estima, pertenencia, etc. cumpliendo funciones propias de un constructo muy variado.

Posiblemente, la definición más completa se encuentra en Lin y *et. al.* (1986), al describir el **apoyo social** como provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales o amigos íntimos. Esta denominación recoge los aspectos objetivos de la ayuda (recibido y real), y la dimensión subjetiva del mismo (apoyo percibido, conocido también como apoyo funcional). Es una asistencia disponible a las personas y los grupos, dentro de sus comunidades y en el contexto de las relaciones informales.

Hay que resaltar, que la mera existencia de relaciones sociales no conlleva la provisión del apoyo social, aunque **la perspectiva estructural** se centra en la existencia de éstas así como de variables de cantidad y propiedades de las relaciones sociales que mantiene un sujeto, ignorando frecuentemente las funciones que dichas relaciones cumplen, lo cual supone estudiar una serie de características como (Barrón, 1996):

- **Tamaño:** número de personas.
- **Contenido.**
- **Densidad:** interconexión entre los miembros.
- **Frecuencia:** número de veces que se originan los contactos interpersonales.
- **Duración, intensidad y reciprocidad:** equilibrio o desequilibrio en el intercambio de las relaciones.
- **Homogeneidad:** semejanza social y/o demográfica de los sujetos.
- **Dispersión.**

Como se ha indicado, la existencia de relaciones sociales no tiene porqué conllevar que éstas sean proveedoras de apoyo social, e incluso pueden ser fuente de problemas como enfrentamiento de intereses, divorcios, separaciones, etc.

En cambio, **la perspectiva funcional** pretende localizar las funciones que cumplen para la persona, los aspectos cualitativos del apoyo social, tratando de identificarlos como puede ser desde una ayuda tangible como la aportación de un dinero para hacer frente a una necesidad, hasta ser consolado ante una aflicción.

El apoyo social en su diversa tipología, muestra su eficacia cuando el receptor lo percibe como tal. Supone una “transacción social, que implica aspectos estructurales, funcionales y perceptivos” (Hombrados y Gómez, 1995, p. 283).

La disponibilidad de apoyo social tiene efectos beneficiosos sobre todo con relación al estado de salud del sujeto que prevé su recepción.

## **8.2. Características y tipología**

Existe una tendencia a dividir el apoyo social en dos grandes categorías: la que se ocupa de los aspectos cuantitativos y la correspondiente a los aspectos cualitativos (De la Revilla y Bailón, 1994).

En el primer caso, se hace referencia al número de personas a las que puede recurrir el sujeto, para recibir ayuda o resolver los problemas que tiene planteados. También se suele incluir en este apartado aspectos pertenecientes al apoyo material: ayuda económica, auxilio en tareas domésticas, colaboración en arreglar un vehículo, ayudar en una reparación casera, etc.

En el segundo caso, el apoyo cualitativo o funcional, tiene un carácter subjetivo, referido en el contexto de las relaciones informales, que favorecen en el sujeto sentimientos de bienestar afectivo, consejo, información, compañía, etc.

En general, en la mayor parte de las taxonomías, se reconoce la siguiente tipología: apoyo tangible o instrumental, apoyo afectivo o emocional, apoyo confidencial y apoyo informacional.

El **apoyo tangible o instrumental**, se centra en distinguir las prestaciones que se ofrecen tanto en bienes, servicios y beneficios que son reales o pueden “ser tocadas”: transporte, ayuda doméstica, aportación económica, suministrar alimentos, artículos de limpieza, poder contar con alguien si se está en cama, que ayude en tareas internas o externas que el enfermo no pueda asumir, alguien que le ayude para poder asistir a la consulta médica o en caso de curas, etc. Muy importante para los sujetos que carecen de recursos económicos o materiales.

El **apoyo emocional o afectivo**, incluye demostraciones reales de amor, estima, cariño y empatía. Disponibilidad de personas en la red social, que puedan ser proveedoras de afecto, así como, facilitadoras de las citadas emociones. También contempla la percepción por parte de la persona de estas manifestaciones de apoyo (cómo se siente amado o admirado). Se suele señalar a éste como el más importante para fomentar el bienestar y la salud del sujeto (Minkler, 1985; Cutrona, 1986). La pérdida de este apoyo suele actuar de una forma muy negativa sobre la salud del sujeto (Biondi, 1989).

El **apoyo confidencial**, hace referencia a la posibilidad de poder contar con personas a las que se les puedan contar los problemas, comunicar hechos relevantes, situaciones conflictivas, asuntos íntimos que requieren comprensión y ser escuchados, etc. Contar con esa persona(s) que se sabe que escuchará.

El **apoyo informacional**, recoge a todos aquellos contactos a través de los cuales se recibe información, consejo, orientación, etc. gracias a los que se conoce mejor el entorno familiar, comunitario, facilitando una mejor adaptación sobre todo a los cambios que se producen en el medio social.

Tanto el apoyo confidencial como el informacional, suelen estar ligados con el apoyo emocional, dado que la confidencia y la información suele percibirse como expresión de afecto y preocupación por la persona que lo recibe.

### 8.3. Beneficios y déficits

En psicología con frecuencia se hace referencia al apoyo social por su efecto “colchón” o amortiguador frente a los efectos negativos originados por los estresores. No siempre actúa de forma positiva ni tampoco aumenta la capacidad de afrontamiento por parte del sujeto, sin embargo, en líneas generales es considerado un importante aporte en beneficio de las personas, dado que su déficit impedirá satisfacer de forma general necesidades psicosociales básicas, como la compañía social, afecto, aceptación/estimación, mantener la integración social, guía y consejo cognitivo, etc. (Fernández-Ballesteros *et al.*, 1992).

Con frecuencia en las investigaciones, se suele poner de manifiesto su importante efecto en el ajuste psicosocial de las personas, y se presenta como un gran



recurso, de ahí la importancia que adquiere de forma progresiva, su evaluación y potenciación como objetivo frecuente en la intervención individual, comunitaria y social. Los programas que utilizan el apoyo social como base de trabajo son diversos así como las áreas de intervención donde se emplea (Gracia, 1997): familia, discapacitados, enfermos crónicos, etc.

El apoyo social puede elevar la autoestima de las personas, y suele estar estrechamente unido a la capacidad de afrontar los problemas por parte de los sujetos.

En estudios realizados se ha comprobado que individuos con alto nivel de apoyo social, muestran menos signos de trastornos psicológicos y de enfermedades psicosomáticas (Lin *et al.*, 1979; Cohen *et al.*, 1985). Los sujetos con un mayor nivel de apoyo están más sanos emocionalmente que los de bajo nivel de apoyo (Barron, 1996), mientras que como reverso, se han encontrado problemas de salud física y psicológica guardan una relación con aquellos que tienen un apoyo social deficitario (Calvete *et al.*, 1994). Se ha expuesto en numerosos trabajos que el apoyo social tiene un efecto mejorador o protector sobre un sinnúmero de parámetros relacionados con la salud (De la Revilla y Bailón, 1994; Barrón, 1996). Sobre todo su carácter de disponibilidad como ayuda en enfermos crónicos o terminales.

El apoyo social se presenta con dos líneas de intervención: efecto directo o principal y efecto protector o amortiguador. Sus **efectos directos** permiten conocer sus repercusiones sobre el área que se actúa, por ejemplo: cómo fomenta la salud, independientemente del nivel de estrés del sujeto, produciendo un aumento del bienestar (Cohen y Ashby, 1985). Es una dimensión que antecede causalmente a la aparición de la alteración y reduce las probabilidades de verse afectado el sujeto. El **efecto protector o amortiguador** (efecto *buffer*), hace que éste actúe como moderador de otras fuerzas que influyen sobre el bienestar del sujeto (estrés, ansiedad, etc.) ayudándole a su ajuste o adaptación.

El papel del apoyo social para colaborar en situaciones de adaptación encuentra un amplio campo de actuación. En crisis vitales como la viudez, aparición de enfermedades graves, dolor crónico, etc. (Terol *et al.*, 1990; Urraca, 1990; Flórez, 1992). Tiene efecto mejorador o protector sobre parámetros relacionados con la calidad de vida como soledad y/o aislamiento, deterioro mental, ansiedad, depresión, incapacidad funcional, actividades de la vida diaria, moderador de la angustia, controlador de la agresividad, fortalecedor del yo, superador de la desesperación, corrector de la falta de comunicación, hace de catarsis emocional, etc. La ausencia de apoyo social puede tener un efecto perjudicial o incrementar la posibilidad de la aparición de problemas de diversa índole.

Su área de aplicación es muy extensa sobre todo en población de alto riesgo psicosocial (enfermos de SIDA, drogodependencias, personas de edad avanzada, enfermos crónicos del riñón, pacientes con dolor crónico, enfermos terminales, enfermos mentales, etc.). La pérdida del apoyo social o su ausencia se suele asociar con la aparición de diferentes formas de malestar y enfermedad (Barrón, 1996).

Los sujetos que sufren un estatus de apoyo social deficitario (Lara, 1998) suelen ser más vulnerables a la soledad y/o el aislamiento social apareciendo asociado a alteraciones psicológicas o psicopatológicas (depresión, ansiedad, deterioro mental, reducción de las actividades básicas de la vida diaria, etc.), en definitiva, sufriendo un descenso de la calidad de vida dado que no están integrados socialmente lo suficiente en las redes sociales para poder valerse de ellas.

En determinadas circunstancias, el apoyo social puede ser perjudicial o rechazado por el receptor, por su no-conveniencia, por su forma de ser suministrado, por su carácter reiterado por ejemplo: continuamente estar preguntando a una persona enferma cómo se encuentra, a la esposa de los soldados que participan en una guerra, a los familiares de unos trabajadores que han quedado atrapados en un subterráneo, etc.

#### 8.4. Proveedores de apoyo social

Puede venir de los grupos primarios (familiares inmediatos, parientes, amigos, vecinos) y de grupos secundarios como miembros de grupos adiestrados (ONGS, grupos religiosos, plataforma de voluntarios, etc.), todos ellos pueden ser facilitadores de alguna tipología de apoyo social, dependiendo fuertemente su eficacia de la forma como se realice su intervención, pudiéndose dotar de diversas dimensiones.

El grupo familiar en España, aún sigue siendo un medio proveedor de apoyos muy importante, frente al decaimiento de dicho recurso que se va produciendo en otros países europeos. Un ejemplo en este sentido, es que la mayor parte de las personas mayores siguen viviendo con sus familias.



Los grupos de autoayuda presenciales o en red han demostrado ser una fuente importante de apoyo social, sobre todo en los casos de enfermedad grave. En un estudio realizado con enfermos de cáncer, se comprobó sobre el apoyo social facilitado por un grupo de autoayuda en red (Quiles *et al*, 2004) que el 84 % de los mensajes emitidos correspondía al apoyo emocional, frente al 16 % que se incluía en la categoría de apoyo informativo. El apoyo emocional encontró en esta modalidad su manifestación con más frecuencia en la expresión de sentimientos (32 %), en el afecto y cariño (32 %) y en la comprensión y empatía (16 %).



### 8.5. Estrategias de intervención

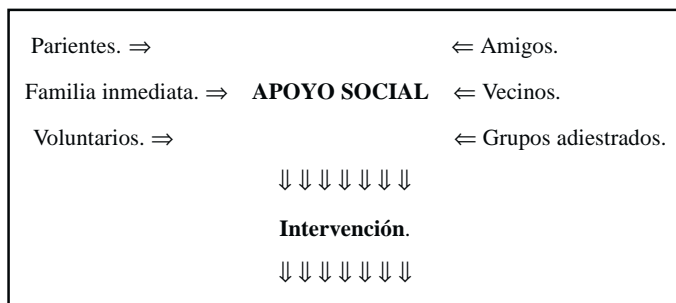
Se pueden realizar diversas estrategias de intervención para fomentar el apoyo social, dado que no es un recurso personal, y aunque éste se pueda generar en las relaciones sociales, no solamente no debe ser identificado con éstas, sino que tampoco supone que el sujeto o colectivo esté integrado socialmente. Apoyo social e integración normativa del grupo proveedor del mismo, son conceptos diferenciados que no deben ser pasados por alto.

La estrategia de intervención puede estar centrada solamente en el sujeto (nivel individual), por ejemplo, una persona que se encuentra deprimida por una etiología determinada, donde se percibe que tiene un peso importante la ausencia de contactos sociales, la intervención iría principalmente a mejorar sus redes sociales, al objeto de que en el futuro estas actúen como proveedoras de apoyo social diverso.

Una estrategia grupal, se dirige para un grupo determinado de individuos, que se enfrentan a una situación de crisis o comparten problemas que les afectan de forma común. En estos casos, se puede recurrir entre otras fórmulas a grupos de autoayuda o similares, como ya fue referido en otro capítulo, a personas que han experimentado situaciones parecidas y pueden ser puntos de apoyo muy importantes a efecto terapéutico.

Cuando la estrategia es más extensa corresponde al ámbito comunitario, y ya no se dirige hacia un grupo específico sino con relación a una zona determinada donde se ha originado un terremoto por ejemplo, y se requiere un apoyo social para todo el colectivo.

#### Proveedores de apoyo social



### 9. INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APOYO SOCIAL

Existen numerosos instrumentos que permiten medir el apoyo social, hay que dar prioridad a aquellos que se centran sobre las funciones que debe cumplir éste, frente a otros que evalúan los factores estructurales del apoyo. Los que son

citados en este capítulo a igual que se hace en otros, pueden ser localizados, así como su método de corrección, en las referencias bibliográficas, dado que por razones obvias no pueden ser reproducidos en este libro.

El **cuestionario MOS** (elaborado en los EE.UU. a partir de un estudio para la atención primaria en salud por Sherbourne y Stewart, 1991) es breve, multidimensional y permite analizar distintas dimensiones de recursos en los clientes. Es muy práctico (sus 20 ítems son cortos y fáciles de entender, salvo el primero, los restantes se miden con una escala de Likert: nunca, pocas veces, algunas veces, la mayoría de las veces y siempre) da una información cuantitativa acerca de las dimensiones de apoyo, y puede fácilmente preguntarse en una entrevista personal, semiestructurada. Permite conocer el tamaño de la red social, el apoyo emocional, el apoyo instrumental, la interacción social positiva (la disponibilidad de personas con las que el sujeto puede contar para determinadas actividades), el apoyo afectivo y por último el índice global de apoyo social. A través de una tabla establecida al respecto, se pueden comparar los resultados obtenidos con los valores máximos, medio y mínimos para los ítems evaluados.

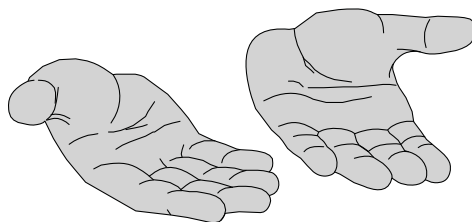
El **cuestionario de Duke-UNC** muy útil para el trabajador social por sus características y forma. Fue diseñado en 1982 en la Universidad de Duke-Carolina del Norte y modificado por Broadhead *et. al* (1983) y validado para España por De la Revilla *et al.* (1991, 1994). Tiene la ventaja de que mide distintas dimensiones de los aspectos cualitativos o funcionales del apoyo, y es lo suficientemente reducido para que se pueda completar en poco tiempo, lo que permite su uso fácilmente.

Se trata de un cuestionario autoaplicado, que consta de 11 ítems, que recogen valores referidos al apoyo confidencial y afectivo y las respuestas se miden en una escala de Likert. Se puede evaluar el apoyo total, además de los otros dos anteriormente referidos. En sus ítems, demanda del entrevistado que conteste con relación al apoyo, si es “tanto como el que desea” o “mucho menos de lo que desea”, lo que permite medir un grado de apoyo insuficiente o nulo, así como medio o suficiente. De esta forma se puede evaluar el apoyo deseado, e igualmente, el nivel de recursos de apoyos específicos con que dice contar el sujeto, en consecuencia la puntuación obtenida es un reflejo del apoyo percibido, además del real.

El **inventario de recursos sociales** de Díaz-Veiga (1985), es un instrumento que incluye características estructurales de las relaciones sociales, así como, el tipo de apoyo (emocional y/o instrumental) que éstas les proporcionan al sujeto, en cuatro áreas distintas de contactos sociales: cónyuge, hijos, familiares no próximos (hermanos, primos, sobrinos, etc.), amigos y/o vecinos. También mide la frecuencia de interacción, tipo de apoyo ofrecido y grado de satisfacción por parte del receptor en tres niveles. Cada sección consta de tres ítems referentes a las características evaluadas: frecuencia de contacto, tipo de apoyo obtenido a través de la relación y grado de satisfacción general con el mismo.

El inventario se realiza mediante un formato de entrevista estructurada, cuyos ítems se aplican a las áreas de interacción que el sujeto mantiene, de esta forma se puede evaluar las variables de interacción social, apoyo emocional o tangible, frecuencia de contactos sociales mantenidos (menos de una vez al mes, 1 ó 2 veces al mes; 1 o más veces a la semana), y grado de satisfacción con las relaciones sociales. Las puntuaciones obtenidas con este instrumento, permiten medir las características objetivas y subjetivas como el grado de satisfacción con cada una de las áreas de interacción (poco, algo y muy satisfecho).

Para conocer los recursos de que dispone el sujeto necesitado de apoyo social, se puede elaborar previamente un cuestionario donde se le solicita que indique con qué personas podría contar ante una necesidad como enfermedad, accidente, desempleo, viaje, etc. que podrían ser proveedoras de algún tipo de apoyo y éstas se relacionan con variables como familiares, amigos, vecinos, edad, profesión, etc. previamente se establece una escala para medir el grado de la red, donde se va a designar numéricamente por ejemplo: 0 (nula red), 1 y 2 (escasa red), entre 3 y 6 (red media) y por encima de esta cuantía red elevada.



## CAPÍTULO IV

### LAS CONDUCTAS AGRESIVAS, VIOLENTAS Y LA RELACIÓN DE AYUDA

---

*“El trabajo social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos”*  
(Código Deontológico de la profesión de Diplomado en el trabajo social. Art. 14).

#### 1. AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA

**¿Qué es agresividad?** Es una tendencia a actuar con provocación o atacar a otra persona, animal, objeto, etc. con intención de lesionar. Mediante una conducta física o verbal se intenta hacer daño, y que también puede encontrar la opción de canalizarse hacia otro objetivo de signo totalmente contrario. Es un término complejo por su multiuso. Suele ir acompañada de un estado emocional y fisiológico intenso, y el sujeto la puede emplear de forma consciente e inconsciente.

La agresividad se considera desde su aspecto adaptativo, como respuesta del organismo frente a los peligros procedentes del exterior. Se suele denominar **homoagresividad**, cuando es dirigida por el sujeto contra el mismo, y **heteroagresividad**, dirigida contra los demás.

**¿Qué es violencia?** Es el uso de la agresividad como instrumento para causar daño, destrucción de personas, animales, objetos, etc. Es una expresión extrema de la agresividad que se puede manifestar mediante la coacción que se hace sobre una persona o grupo, a través de la fuerza, la amenaza, la intimidación, la manipulación, la humillación, el trato vejatorio, etc. o diferentes formas de presión

psicológica que conlleven ejecutar lo que quiere el agresor o hacer daño a la víctima. Es causa de sufrimiento físico y psíquico originado intencionadamente por una persona o grupo, unas veces alimentadas por las creencias religiosas, otras por ideologías y otras por diversos intereses (económicos, sociales, de poder, culturales, etc.).

No es fácil adentrarse en el estudio de los comportamientos violentos y de la agresividad, por la dificultad a veces terminológica, a pesar de su palpada existencia. Mientras que con la violencia solamente indicar el nombre, supone una reacción concedora por parte del receptor, el término agresividad conlleva distintas interpretaciones como exponente de la carencia de una definición unificadora y universalmente compartida. Se emplea como dinamismo o espíritu emprendedor para realizar nuevas tareas, fuerza para hacer frente a las dificultades, incremento de la producción personal y colectiva, etc.

La expresión de la violencia varía según las circunstancias de los sujetos o grupos y de su cultura. Se suele decir que el ser humano nace con la agresividad y la violencia la aprende. Ésta sería el “resultado de la interacción entre la agresividad natural y la cultural” (Sanmartín, 2004, p. 26). La agresividad serviría para “definir el territorio de cada uno y hacer valer su derecho. La violencia, en cambio, rompe los límites del propio territorio y los del otro, invade la relación y los vuelve confusos. Es una fuerza destructora de sí mismo y del otro” (Perrone y Nannini, 1998, p. 30).

El **odio** es una actitud o sentimiento perdurable hacia una persona u objeto personificado, se puede manifestar mediante la ira, supone aversión y deseo de infelicidad para la persona que es objeto del odio. En el psicoanálisis se designa como fuerza de destrucción, de desintegración, que va en el sentido de la privación y la muerte.

La manifestación más extrema de la agresividad se encuentra en la **ira** donde se suma el odio y la violencia. Es un estado muy violento en el sujeto o grupo, que generalmente conlleva destrozo de cosas, daños a personas y animales, etc. Es una emoción resultante que puede ser originada por un insulto que produce excitación u otras causas. Cuando la persona se deja llevar por la ira, puede decir cosas que no siente y que resulten ofensivas para otra persona, con lo que se empeorara las relaciones que establezca con ésta. Cuando la ira es elevada se conoce como **furia**, propia de persona exaltada, muy irritada y colérica. Los aficionados extremistas cuando su equipo deportivo pierde un partido, descargan su ira de forma violenta sobre objetos y personas. Su forma de expresión varía según las culturas.

La **rabia** es sentir un violento enfado o contrariedad, es una energía peligrosa y difícil de manejar, en cuanto conlleva ira y odio. La **crueldad** es el acto inhumano donde el ejecutor se deleita haciéndolo, no sólo se manifiesta en actos físicos sino también se expresa con palabras desagradables y cortantes, con desconsideraciones hacia la persona que demanda ayuda. El paso de la agresividad a la

violencia requiere en algunos casos un “detonante” (factor precipitante), y en otras es una transición planificada y deseada por el sujeto o el grupo que la ejecuta y se vale de ella para alcanzar un fin.

En la clasificación del origen de las muertes que se producen en España las ocasionadas por medios violentos ocupa un importante lugar. El contexto donde se desarrolla la violencia es muy amplio: sociedad, familia, lugar de trabajo, centros de estudios, actividades deportivas, etc.

La agresividad hacia los animales forma parte también de las conductas crueles: animales abandonados, degradados y viviendo una vida antinatural en “granjas productivas”, espectáculos populares que sirven para el desahogo de la ira de la muchedumbre, caza furtiva o el genocidio a que se han sometido a muchas especies, etc. (Mosterín, 1995; Lafora, 2004), constituyen episodios violentos y que no exaltan precisamente a sus protagonistas por su comportamiento “prosocial”. Los animales no solo experimentan el dolor físico, sino también el psíquico, padecen la angustia de verse abandonados, la tristeza de sentirse rechazados, el estrés ocasionado por una situación no común, etc.

En los deportes de enfrentamiento como el boxeo, la lucha libre, etc. la fascinación del público que asiste a éstos como a otros menos agresivos, es que el sujeto se desahoga psíquicamente mediante el anonimato en la masa y, éste efecto catártico hace que luego se encuentre “liberado” después del espectáculo.

La Humanidad a lo largo de la historia se ha enfrentado a la agresión tratando de controlarla mediante normas, leyes, conductas morales, creencias religiosas, la razón, etc. sin que haya conseguido dominarla. El siglo XX fue un triste recuerdo de la crueldad estatal e ideológica aplicada a millones de personas que murieron o padecieron el sufrimiento físico y psíquico en campos de exterminios como el complejo de Auschwitz, donde los nazis llevaron a cabo como en tantos otros lugares lo que fue conocido como el Holocausto hacia la población judía básicamente.

Los campos de concentración en la Unión Soviética y en la Rusia comunista mediante los *Gulag*, recintos por los que pasaron millones de personas durante más de cincuenta años, en condiciones de vida cotidiana inhumanas y siendo tratados como prisioneros-esclavos (Solzhenitsyn, 1973; Applebaum, 2004), campos de concentración (la “reeducación por el trabajo”), por donde pasaron millones de personas y murieron en las peores condiciones de vida a igual que otros que siguen existiendo en Corea del Norte, en la propia China (se le denomina *Laogai*: “en ninguna parte”), etc. son auténticos infiernos para el ser humano.

Miles de personas desaparecidas durante las dictaduras en Latinoamérica como fue en Argentina, Uruguay, Brasil, etc. son numerosas las sombras siniestras del siglo XX y el entrante siglo XXI. Si embargo, a pesar de que la Humanidad no pueda mirar hacia atrás con cierta complacencia: “En el terreno de la violencia entre las personas no existe una edad de oro que añorar” (Rojas Marcos, 1995, p. 221), el futuro optimista no se construye recreándose en las miserias del pasado, aunque sí



aprendiendo de ellas, y en esta función el trabajador social puede realizar una importante tarea a partir del conocimiento de la agresividad en su variada forma de manifestarse, y actuando preventivamente o ayudando a las víctimas de ésta.

## 2. EL COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL

La **conducta antisocial** es cuando el comportamiento de una persona o grupo no está adaptado a las normas de la vida social, las rechaza o las combate, es una forma más de manifestarse la agresividad. Cuando no es por motivos religiosos o ideológicos, suele ser fruto de la marginación y la delincuencia. Esta conducta puede ser consciente e intencional o fruto del trastorno de personalidad que lleva dicho nombre.

El comportamiento antisocial es una amplia galería de conductas que van contra la sociedad, de ahí su “anti”, ser contrario, opuesto, enemigo de la sociedad. Bien como trastorno o conducta “racionalizada”. Se caracteriza por un desprecio a los derechos de otras personas y agresión a sus bienes, su vida, creencias, etc. y los rostros que pueden presentar son múltiples.

Generalmente en contra de la extendida opinión popular (“está loco, por eso hace esto...”, etc.), las personas que realizan una conducta antisocial no suelen estar locas, aunque dicha conducta puede ser en algunos casos como resultado de un trastorno de la personalidad. El origen de su comportamiento antisocial puede ser muy variado, es un amplio abanico que inicia su apertura desde el que fue víctima de malos tratos (reproduce aquello que sufrió), hasta quién aplica la agresividad buscando la notoriedad en los medios de comunicación (como una forma de llamar la atención y decir ¡Qué estoy aquí, que quiero salir de mi soledad!) hasta quienes maquiavélicamente la emplean o se alían como colaboradores para alcanzar algún tipo de poder: económico, político, social, etc.

La conducta antisocial reúne un amplio catálogo donde sus apartados son numerosos: robos, mentiras, asesinatos, tráfico de personas, estafas, calumnias, etc. Sus formas de expresión y el uso de medios para llevarla a cabo también resultan proliferas en variedad: violencia callejera (asaltos armados, incendio de automóviles, destrozos de señales de tráfico, de enseres de parques públicos (bancos, papeleras, etc.), degradación ecológica, negligencia profesional, “tráfico de influencias” realizado por cargos públicos, agresores acústicos, *graffiti* indiscriminado en paredes y fachadas, etc.

Cuando son conductas cuyo fin es la destrucción por la destrucción sin respetar ninguna cosa, se consideran **comportamientos vandálicos**. La reparación de los destrozos originados por estas conductas agresivas cuesta a los ayuntamientos diariamente varios miles de euros, cantidad más que significativa, que podría ser reconducida si estos hechos no se produjeran, para ayudas prosociales. Vulgarmente se denomina “violencia gratuita”.

### 3. EL COMPORTAMIENTO ASOCIAL Y DISOCIAL

El término **asocial** se emplea para definir a la persona que tiene un comportamiento aislado, no hace esfuerzos por el establecimiento de nuevos contactos sociales e interactúa escasamente con su entorno, lo que le hace que difícilmente sea capaz de mantener su vida integrada en la comunidad, y en consecuencia, de forma progresiva va perdiendo los lazos que le unen a la misma. En general, no suele originar conflictos, dado que desarrolla su vida de forma aislada (ahí subyace su vulnerabilidad) y no suele actuar contra las normas y pautas establecidas.

La persona asocial no tiene porqué ser antisocial, aunque puede ser agresiva y violenta hacia los demás y consigo misma. El comportamiento asocial suele ser debido a algún tipo de trastorno disociativo.

Se entiende por **trastorno disociativo** una serie de manifestaciones (generalmente de tipo de neurótico) en las que situaciones de una gran tensión emocional, originan una ruptura patológica en diversas actividades psíquicas del sujeto, como la memoria, la conciencia o la identidad de éste. Una de sus manifestaciones puede ser mediante el desdoblamiento de la personalidad (suele ser el caso más conocido), donde se desarrolla una o más identidades falsas para enfrentarse a una situación real que no es placentera. El ejemplo, podría ser una persona que en su ambiente laboral, social o familiar esta generalmente dominada u oprimida, como respuesta inconsciente (mecanismo de defensa) crea una falsa identidad que es opresora y dominadora también.

### 4. TEORÍAS SOBRE EL ORIGEN DE LA AGRESIVIDAD

Las principales teorías o escuelas que tratan de explicar el origen de la agresividad humana son:

La **Teoría de la agresión instintiva**: la agresividad proviene de una amplia variedad de tendencias de la conducta, no aprendidas. También conocida como teoría innatista. Reúne desde la visión etologista a la freudiana. Para ambos enfoques la agresividad en el ser humano es un instinto cuyos efectos pueden ser controlados y encauzados, pero en ningún caso suprimidos (Storr, 1987).

Para el caso de la **Teoría etológica**, la agresión es una forma de conducta gobernada por instintos o impulsos innatos, que las personas, así como, el resto de los animales comparten, nace principalmente del instinto de lucha, el ser humano la comparte con otras especies, sin embargo, los seres humanos están mal dotados de armas naturales, carecen de inhibidores poderosos que les impidan dañar a miembros de su especie (Lorenz, 1966).

En el de la **Teoría psicoanalítica**, la agresividad es el producto del proceso de una impulsión destructora *thanatos* (instinto de muerte). Para Freud la agresividad es un componente del instinto sexual, que tiene que liberar su energía sino es canalizada hacia alguna actividad no destructiva.

En la **Teoría del aprendizaje social**, la agresividad y la violencia son conductas aprendidas que se adquieren a través de la experiencia individual e incorporan elementos ambientales y culturales. Las personas aprenden a agredir observando modelos de agresión. El psicólogo A. Bandura, lo puso de manifiesto con su experimento del muñeco Bobo, donde los pequeños alumnos de una escuela infantil ven como la profesora golpea y ofende a éste, cuando ella se ausenta éstos superan en agresiones y violencia los actos que había realizado la educadora. Posteriormente, se efectuó este experimento con una persona vestida de payaso, donde los pequeños agresores llegaron a superar sus anteriores cotas de actuación.

La experiencia realizada con lobos que han sido criados en una reserva, cuando son adultos y posteriormente puestos en libertad, no saben cazar ni tienen estrategias de acoso para otros animales que constituirían sus alimentos habituales, dado que han carecido de la educación propia de la manada en la lucha para sobrevivir no saben matar a otros animales. Los perros y los gatos, tradicionalmente enfrentados, cuando son criados desde pequeños en un ambiente convivencial se aceptan unos a otros sin entrar en conflicto. Hay experiencias también de gatas que han amamantado a crías de ratas.

La **Teoría de la frustración-agresión**, considera que la agresividad es un impulso originado por la frustración. Cuando el sujeto encuentra bloqueada una meta deseada por alguna causa, esa sensación de imposibilidad de acceder a ésta, la convierte en energía negativa, que suele buscar con frecuencia por derivación a otra persona, animal u objeto para ser descargada. En la sociedad actual numerosas circunstancias pueden servir de ejemplo: el automovilista que en un prolongado atasco se desespera y ante cualquier anomalía estalla de forma agresiva, el trabajador frustrado por sus condiciones laborales, que luego en el domicilio anda “crispado de los nervios” descargando la energía contenida de forma agresiva sobre su compañera, los hijos, etc.

Sin embargo, también la frustración puede tener un efecto contrario de conducta pasiva (desesperanza, resignación, sentimientos de dependencia, trastornos psicósomáticos, etc.). Aunque con frecuencia en algunos episodios agresivos se encuentre en su origen la frustración no siempre ésta conduce a la agresividad.

La **Teoría Cognitiva**, entiende que la agresividad nace de una compleja interacción entre los factores cognitivos, estado de ánimo, así como otras variables adicionales. El sujeto interpreta y actúa sobre la incidencia de éstas y su aplicación en la vida diaria.

## 5. TIPOLOGÍA AGRESIVA

La agresividad encuentra una variada tipología como: pasiva, hostil, instrumentada, institucional, etc., sin embargo, el concepto de agresión, antaño reservado a lo excepcional, usado para conductas destructivas o estados totalitarios, es un

componente más de la fenomenología callejera del hombre de hoy (Cueto, 1982) y se utiliza como virtud laboral, como sinónimo de productividad: vendedores agresivos, ejecutivos agresivos, etc.

La **agresividad pasiva**, se emplea por el sujeto hacia las demás personas de forma indirecta, una de sus formas de expresión es el resentimiento (mostrar enojo en la relación interpersonal), la negligencia (dejar de ayudar cuando existe la obligación de hacerlo), etc.

La **agresividad hostil**, su intención principal es hacer algún tipo de daño, considera al ejecutante de esta conducta que la otra persona es su contrario. Puede ser fruto del enfado que se tiene hacia otra persona. El **enfado** es una emoción frecuente en las personas en su vida diaria y que tiene consecuencias interpersonales.

La **agresividad instrumentada**, es cuando es usada para alcanzar algún objetivo, es un medio, que permite obtener algo, que puede ser un bien material o alcanzar placer y poder, por ejemplo. Se produce a “sangre fría” no necesita un acaloramiento apasionado como en la agresividad hostil.

La **agresividad institucional**, es la que considera legal y está regulada por normas y leyes, y puede corresponder a medidas disciplinarias y de autodefensa frente a la agresión externa o interna, a la agresividad individual o colectiva, como invasión del territorio nacional, actos terroristas, guerras, desórdenes públicos, asesinatos, etc.

La **tortura** es una práctica realizada por los humanos, no consta su uso en los animales. Se entiende por tal el procedimiento con el que se inflige a una persona o animal un grave dolor físico o psicológico. Desde sus orígenes, la Humanidad en sus diversos grupos, naciones, países, etnias, etc., cuando han conquistado un terreno o para mantenerse con el control de una sociedad o pueblo, han empleado los malos tratos sobre la población. Desde el Imperio romano hasta nuestros días, pasando por la mayor parte de las creencias religiosas, ideológicas y políticas, desde el protestantismo hasta el catolicismo, desde el nazismo hasta el comunismo. Desde los calabozos de la Brigada Política-Social en España durante el franquismo hasta la empleada por Francia para mantener la colonización de Argelia, desde los calabozos de la Gestapo alemana, a las prácticas de la KGB (policía política del comunismo ruso), las empleadas por la CIA (Servicio de Inteligencia Americana), desde las checas en la Guerra Civil española hasta las cárceles castrietas, por citar algunos ejemplos. A más tiranía, más crueldad para mantener a la población sometida a la obediencia y sumisión.

El **lavado de cerebro**: consistente en cambiar de valores, creencias, visión del mundo, etc. en los sujetos que son víctimas de esta forma de agresión, se ha usado con frecuencia, en las torturas psíquicas empleadas por los gobiernos a través de sus servicios de inteligencia/espionaje, y en los campos de “reeducación” de los países comunistas. El objetivo de esta agresión es hacer a la persona un sujeto “maleable y dependiente”.

El **Síndrome de Estocolmo**, es considerado como un “lavado de cerebro”, consistiendo éste en una de las múltiples respuestas emocionales que puede presentar un secuestrado, debido a la vulnerabilidad y extrema indefensión a que está sometido por su cautiverio. Su nombre procede a que este fenómeno se originó en un secuestro en esta ciudad sueca, donde los rehenes se identificaron con los raptores hasta el punto de colaborar con ellos y protegerlos de las acciones policiales. La persona retenida contra su voluntad se identifica inconscientemente con su agresor y su causa, generalmente es necesario que el secuestrado no se sienta violentado y maltratado, dado que en caso contrario se crearía una barrera defensiva contra la identificación y no aceptaría el acto como bueno.

## **6. DIVERSOS DETERMINANTES CAUSALES DE LA CONDUCTA AGRESIVA Y VIOLENTA**

La agresividad puede tener su origen en diversas causas, existiendo factores determinantes que la favorezcan y que ayuden a desencadenar procesos violentos. Para intervenir el trabajador social, bien previniendo en programas específicos la aparición del comportamiento agresivo o actuando sobre sus efectos y víctimas, debe tratar de conocer el origen del problema. Se resaltan algunas de las múltiples causas que pueden originar o favorecer la aparición o el mantenimiento de la conducta agresiva/violenta como:

### **6.1. Condiciones socioeconómicas deficientes**

Pueden actuar a favor de la agresividad. Su etiología con frecuencia aparece en barriadas marginales, procedencia social y económica baja, desescolarización, etc. La pobreza y el hacinamiento provocan la aparición de conductas agresivas. Hay barriadas marginales, donde los servicios de limpieza municipal tienen que entrar con escolta policial para realizar su labor de recogida de basura, para no ser apedreados y atacados. Otras veces son los servicios de correos los objetivos de la violencia realizada por jóvenes y niños. Los transportes públicos tienen que llevar instaladas cámaras de televisión para evitar actos delictivos como robos, etc. que se puedan cometer en el autobús, son algunos ejemplos al respecto.

La relación entre el paro y la exclusión social con el mundo de la delincuencia es delicada y con frecuencia se presta a malentendidos o a afirmaciones injustas (Giner, 2000), aunque tampoco se puede hacer un corte radical pues existen casos suficientes en que se establece dicha situación de causa efecto. La pobreza prolongada de un colectivo o una masa de población, puede generar la agresividad que empuja a sus miembros a salir hacia delante, a buscar mejoras a su situación desesperante, que unas veces se canaliza hacia la violencia delin-

cuenta, y en otras se convierte en el origen de revueltas o revoluciones. Es un problema psicosocial y no solo socioeconómico.

## **6.2. El uso y consumo de drogas**

El consumo de ciertas drogas puede desencadenar actos agresivos y violentos. En determinados casos estudiados sobre el uso de la fuerza física robando, matando, etc. suele aparecer la ingestión de bebidas alcohólicas antes de la realización del acto violento (Ortíz-Tallo *et al.*, 2004). El alcohol es una variable que aparece con cierta frecuencia en los agresores que maltratan a sus compañeras conyugales.

Algunas drogas pueden despertar deseos reprimidos entre los cuales aparecen las conductas agresivas y violentas. Determinadas toxicodependencias hacen que los sujetos recurran a la violencia en sus atracos, para costearse las drogas (los casos de la “banda del hacha”, “banda de la catana”, etc.). Los españoles opinaban en el 2002 que las raíces de la violencia se encontraba en más del 90 % de los casos en el consumo de algún tipo de drogas (CIS, 2002).

## **6.3. La violencia derivada de las ideologías políticas**

Las ideologías conocidas como extremas por su comportamiento frente a los problemas de la sociedad, que históricamente se suelen reducir a expresiones como extrema derecha y extrema izquierda son proclives a la violencia. La ideología autoritaria conlleva la fe y la obediencia ciega respecto al líder, institución o grupo social por parte de los sujetos que la profesan. Cuando nacionalismo y violencia se mezclan crean un entorno asfixiante para cualquier persona no seguidora de esa fusión.

Se alaba y ensalza con frecuencia los hechos memorables de líderes mesiánicos y revolucionarios, así como sus actos violentos y en cambio se silencia los grandes fracasos, cuyo saldo de sufrimiento popular es obviado por la ideología política. La mitificación de la violencia liberadora se convierte en el mensaje, que origina el seguidismo populista y la imitación de los actos.

En forma de Estado son los regímenes políticos antidemocráticos que mantienen el poder sobre la base de la violencia y la manipulación, forman parte de la diversidad de fascismos existentes, caracterizados en sus diversas modalidades por el desprecio y persecución al sujeto o grupo contrario, desde la eliminación física hasta la persecución psíquica: quema de libros, asaltos a locales sociales, marginación de los sujetos destacados, etc. Es una concepción política autoritaria y enemiga de la democracia, fuertemente jerarquizada, caudillista y tiránica. Su ideología absolutista y de pensamiento único se manifiesta en la ramificación estructural de las formas organizativas de la sociedad: el partido único, el sindicato único, etc.

#### 6.4. La violencia alimentada por las creencias religiosas

Algunas religiones, cuando llevan a sus últimas consecuencia la lectura ortodoxa de sus textos (comportamiento fundamentalista), conllevan dosis importantes de incitación a la violencia, que pueden suponer la eliminación física del infiel sino se somete a su creencia. Como en otras épocas oscuras de la Historia de la Humanidad la creencia religiosa alimenta la violencia hacia otras personas que no comparte la misma. Tradicionalmente, se ha comentado que las peores guerras son las religiosas, porque no se enfrentan “ideas contra ideas” sino “sentimientos contra sentimientos opuestos”.

Miles de personas sufren persecución por sus creencias religiosas en países dominados por dictaduras o teocracias. Un ejemplo, con frecuencia olvidado es el pacífico pueblo tibetano, que padece la ocupación militar china desde hace más de cincuenta años y que han tratado de doblegar a los monjes budistas con vejaciones y torturas.

Desde hace varias décadas de una forma progresiva, el islamismo extremistas ha ocupado la vanguardia de esta lucha contra el incrédulo con relación a su fe, desembocando en un extendido terrorismo. Desde la creencia religiosa se exalta al “mártir” para que envuelto su cuerpo en dinamita actúe de *kamikaze*. El poder teocrático de los imanes radicales ha generado el islamofascismo. La “violencia redentora” puede dar lugar a que converjan ideologías y creencias frente al considerado enemigo (Glucksmann, 2004). El islamismo radical ha venido a sustituir la laica lucha final del comunismo por un apocalípticismo teológico.

#### 6.5. La conformidad y la resignación

La resignación y la impotencia de personas que viven en condiciones infrahumanas, (por ejemplo: la que se da en los campos de refugiados) potencia la desesperanza, y estas se ven invadidas por un pesimismo que agresivamente se dirige hacia adentro y va destruyendo, consumiendo su fuerza vital, y ocasionando enfermedades y anulando el instinto por la supervivencia, es decir, la fuerza agresiva de luchar por la vida.

Sobre el mutismo y la pasividad de la masa muda que consume y no reflexiona sobre la información o desinformación que le facilita el *status quo*, que se conserva “ignorante” frente a la crueldad y mira hacia otro lado. El sociólogo Pierre Bourdieu (1997) emplea el concepto de “violencia simbólica” para hacer referencia a aquella que se ejerce con la complicidad tácita de quienes la padecen y frecuentemente también con quienes la practican en la medida de que unos y otros no son conscientes de sufrirla o ejercerla. Para la perspectiva bourdina, el orden social se mantiene y llega a ser eficiente sólo con la complicidad de los propios dominados, mediante esta expresión de la agresividad, situación que se da en las dictaduras y democracias de carácter populista.

¿Por qué los dictadores suelen reunir a las masas enfervorizadas? Posiblemente, la conformidad y la resignación son los frenos que alimentan el miedo a la libertad.

Hay personas que prefieren ignorar las crueldades que se originan a su alrededor o difunden la perniciosa máxima de “algo habrá hecho”, cuando se origina un nuevo crimen individual o colectivo; las que “ignorán” las represiones exterminadoras de las dictaduras (por ejemplo: las caravanas de la muerte” en la dictadura de Pinochet) o tachan de “imperialistas” a quienes denuncian las violaciones de los derechos humanos en los países dominados por dictaduras comunistas o fundamentalistas. Son formas pasivas de compartir la violencia reinante, unas veces sobre la base de la conformidad y otras de la resignación o aceptación del chantaje de los violentos.

## **6.6. La no adquisición o la pérdida de valores prosociales**

Un factor demográfico social que ha sido resaltado desde diversas fuentes (informes de educadores, trabajadores sociales, jueces de menores, etc.) es el descenso de la edad de las personas que comenten actos violentos y la presencia cada vez más de hijos pertenecientes a las clases medias en estos hechos. Hasta ahora las políticas sociales se han dirigido más hacia las clases o capas bajas de la sociedad o familias multiproblemáticas (término que tiende a individualizar familias de baja extracción socioeconómica: excluidas, suborganizadas, asociales, desorganizadas, etc.), que hacia las familias de clase media, que se ven abrumadas y angustiadas al no saber o poder hacer frente a menores conflictivos y encontrarse el silencio tradicional de los Servicios Sociales.

Cada día son más los padres que buscan en las escuelas o institutos ayuda psicológica para saber como actuar con sus hijos, como enfrentarse a los conflictos, como restablecer la comunicación perdida. La metamorfosis de la familia española, donde la convivencia entre abuelos y nietos es cada vez más pequeña (monoparentales, de un solo hijo, etc.) ha diluido determinados patrones educativos que se fraguaban dentro del núcleo familiar, y que originaban a los hijos unos modelos de seguridad, que se rellenaban con el afecto y el deber.

En poco más de una década se pasó de un extremo conductual al otro, del grito patriarcal dado a los hijos de “¡Todos en la casa a la diez!” a venir a la mañana del día siguiente. Los enfrentamientos generacionales siempre han existido, sin embargo, las agresiones a los padres y abuelos por parte de los menores era algo infrecuente. Las Fiscalías de Menores detectan un preocupante incremento de la violencia de adolescentes hacia sus padres y profesores en los últimos años. Las denuncias realizadas por los padres comprenden: insultos, amenazas con cuchillos, tirones de pelo, bofetadas, etc.

Con relación al origen de esta espiral de violencia del menor se suelen apuntar varias causas: separación traumática (el adolescente reacciona mal en su plena



evolución física y psíquica ante la ruptura del matrimonio), indiferencia y dejadez del padre/madre frente a las actitudes de envalentonamiento de los hijos (cuando se quieren imponer han perdido el control), confrontaciones entre los cónyuges, fragilidad mayor por la edad de los padres con relación a los hijos, etc.

En los profesores el objeto de la agresividad además de ser burlas, engaño, negarse a hacer un examen, marcharse de la clase de forma violenta, etc., va dirigido a las ruedas y lunas de sus vehículos, etc. como actos de venganza por la valoración académica o el seguimiento a determinados líderes surgido en el grupo escolar, etc.

Si los hijos crecen en un marco familiar o educativo donde reina la “desgana y la carencia” de valores humanos, se origina una ausencia de marcos de referencia. La no adquisición o la pérdida de valores prosociales en éstos sujetos (a veces por la propia inhibición educativa) puede ser donde estén las raíces de los hechos descritos.

### **6.7. El restablecimiento o mantenimiento de un orden social determinado**

Se recurre a la agresión para establecer o mantener un orden social determinado. Es lo que se denomina en psicología social el derecho al “picoteo” (Barriga, 1985), que corresponde al fenómeno que fue observado entre las gallinas en Noruega, donde se comprobó como en el gallinero se establece una jerarquía, en la que el ave superior tiene el derecho a picotear a todas la demás sin que ella pueda recibir agresión alguna por parte de éstas. Cada ave ocupa un lugar subordinado al suyo hasta llegar al ave inferior que puede ser picoteada por todas sin que ésta pueda responder.

En las sociedades desde las más arcaicas (donde predomina las castas: India, etc.) hasta las más desarrolladas, el derecho al “picoteo” (que es una acto agresivo) se manifiesta en las distintas clases sociales y estratos de éstas, mediante privilegios y situaciones que permiten ejecutar esas acciones hacia otras personas o colectivos.

Para el mantenimiento de un orden social, también se recurre al monopolio de la “violencia legítima” que corresponde a los jueces como parte del Estado, puesto que pueden quitar la libertad y la vida (dónde no haya sido abolida la pena de muerte) a los que consideran culpables de algún delito.

### **6.8. El fácil acceso a armas o instrumentos agresivos**

Es conocido como **efecto de las armas** la tendencia de personas coléricas de asociar marcadamente las armas con la agresión, éstas son más agresivas en presencia de armamento que cuando éstos no están presentes.

La presencia de armas o instrumentos lesivos de fácil acceso a cualquiera, pueden favorecer las acciones agresivas en individuos con problemas psicopatológicos, frustrados, con un grado de enfado importante, con antecedentes de comportamientos delictivos, etc. También hay que destacar que el carácter sofisticado que

presentan las armas modernas exhibidas en las *mass media* se convierte en un atractivo de reclamo para la adquisición de las mismas allí donde es posible.

### **6.9. El desencadenamiento de una fuerte tensión emocional**

En una situación donde se origina una fuerte tensión emocional bien por un suceso presenciado, por una información facilitada sobre un acontecimiento que se considera injusto por parte del sujeto o una ofensa, etc. Éste puede perder el control cognitivo de su propia conducta y desembocar en un comportamiento agresivo. Una situación prolongada de estrés puede ser un desencadenante de la agresividad.

El estrés y la ansiedad originada por la sociedad de consumo, con su despiadada competitividad y arrinconamiento de los valores esenciales del ser humano, o en su defecto descafeinándolo como un objeto más, como mercancía de mercado, potencia los estallidos agresivos y violentos en los sujetos y en las multitudes.

### **6.10. La frustración**

Aumenta la agresividad del que la sufre. La sociedad competitiva, consumista y acelerada es prolija en la fabricación cotidiana de frustraciones personales, que dependerá en parte también de la capacidad o adiestramiento del sujeto para enfrentarse a éstas, sin embargo, lo frecuente es que ésta se convierta en enfado, ira u otra manifestación agresiva. Otras veces, la frustración que no siempre se descarga de forma violenta encuentra en la persona otras vías de escape más pacíficas pero no por eso menos dolorosas como manifestaciones psicopatológicas (depresión, ansiedad, trastorno de la personalidad, etc.) o enfermedades psicósomáticas.

La frustración origina la violencia no ideologizada como respuesta a una situación que pone unos límites y que el sujeto no quiere o no puede aceptar. La permanente provocación al “consumo de cosas” por parte de la sociedad actual, sobre todo dirigida a los sectores juveniles coloca con frecuencia a éstos en dicha frontera, sobre todo, cuando han fallado previamente las bases educativas que les ayudarían a entender el chantaje del mensaje publicitario.

### **6.11. Factores físicos ambientales**

Un ambiente demasiado excitante e irritante, puede desencadenar respuestas conductuales agresivas. Los factores ambientales pueden ser responsables de conductas agresivas. Cuando un sujeto está sometido a altas temperaturas, ruidos y olores insoportables, etc. Estos estresores son favorecedores de conductas agresivas.

El hacinamiento sobre todo en personas que permanecen en instituciones cerradas, como por ejemplo las cárceles donde las celdas están “atestadas”, se convierte este factor en detonante de violencia que desborda con frecuencia las prisiones españolas.

### **6.12. La obediencia**

Con el experimento de Milgram, se puso en evidencia lo que ha sido denominado como “crimen por obediencia” del que hay antecedentes históricos y actuales numerosos: nazismo, comunismo, fascismo, nacionalismo radical, etc. donde se ejerce la obediencia total al líder. Cuando esta conducta, es además recompensada, de forma directa con premios económicos, privilegios, etc. se favorecerá su continuidad. La presencia de una autoridad que ejerce como tal anima u obliga al sujeto a obedecer y ejecutar las acciones agresivas.

### **6.13. Factores situacionales**

Ciertas condiciones situacionales pueden llegar a inhibir los controles del individuo, que unidos a la pérdida de autoconcepto y a la reducción de la atención, pueden facilitar la liberación de conductas antisociales de carácter violento (Zimbardo, 1970). Los líderes pueden cambiar el comportamiento de los sujetos, vistiéndolos de uniforme y dándoles “una identidad nueva”, y mediante el uso de la propaganda llegar incluso a la “solución final” del exterminio o el asesinato.

La novela *El señor de las moscas* de W. Golding (2000), expone como un grupo de niños, en aislamiento en una isla desierta, en situación límite, se pueden convertir en asesinos con el cambio de su aspecto físico (pintándose la cara y el cuerpo, cambiar su atuendo, dejándose el pelo largo, etc.: dan rienda suelta a los actos más salvajes) la situación desesperante por sobrevivir les facilitaba la desindividuación, una vez que matan y sus impulsos reprimidos rompen la barrera de la desinhibición, hacen el acto asesino con placer. Las situaciones sociales pueden llegar a controlar el comportamiento individual de los sujetos.

¿Qué ocurre si personas normales se enfrentan a una mala situación? El cambio de rol, aunque sea como parte de un experimento, puede hacer que los sujetos que antes eran buenos pasen a ser perversos. El psicólogo Philip Zimbardo (1973, 1975) y colaboradores, realizaron en 1971 una experiencia diseñada para dos semanas con un grupo de universitarios que pasarían unos a convertirse en carceleros y otros en prisioneros. Se evitó la situación disposicional de los sujetos mediante la selección de personas sanas física y psíquicamente, que no consumieran ningún tipo de droga, no tuvieran antecedentes agresivos ni violentos, etc. Los protagonistas no recibieron ninguna instrucción de cómo deberían interpretar los papeles asignados, y el entorno experimental fue lo más real posible (tanto los

carceleros y prisioneros vestían uniformes, los detenidos fueron sacados de sus domicilios en coches oficiales por policías, conducidos a calabozos, etc.).

La fantasía se convirtió en realidad, jóvenes encantadores se transformaron en feroces guardianes, y los otros se convirtieron en pasivos prisioneros. La situación creada fue vivida por los carceleros como real y se desencadenó la maldad en el tratamiento con los reclusos (humillaciones, amenazas, ejercicios agotadores de gimnasia, etc.), de tal forma que los prisioneros empezaron a verse afectados (crisis emocionales, estrés, etc.). Jóvenes pacifistas y que se había comportado hasta entonces como tal, se encontraron en una situación que les arrastró a comportarse con una crueldad que deshumanizaba, y cada vez degradaba más a los reclusos. La experiencia se tuvo que suspender después de 6 días, ante la gravedad de los acontecimientos antes de lo planificado.

#### **6.14. Dictaduras políticas y/o militares**

Con su represión policial y ante la ausencia del respeto a los derechos humanos, con la marginación y opresión hacia las personas, grupos étnicos, minorías específicas, etc. facilitan el germen de la rebelión o la lucha subversiva, que recurre a la agresión y violencia para cambiar la situación en que se encuentran. Los dictadores tratan mediante cualquier medio de reprimir en la población sus aspiraciones de libertad. Las oligarquías económicas, con el apoyo del ejército y un sistema de represión policial mantienen a una parte amplia de la población en condiciones sociales de miseria y explotación. Esta situación es origen de violencia y conflicto.

#### **6.15. Las guerras/guerrillas**

Las guerras son las contiendas más terribles que los seres humanos afrontan. Existen diferentes tipos de guerras según si es extragrupal (entre naciones) o intragrupal (la guerra civil). Los motivos pueden ser diversos: religiosos, contestación a un ataque o invasión, económicos, coloniales, independentistas, etc. En determinados casos, la violencia es socialmente admitida como defensa grupal. Los códigos de comportamiento en las contiendas bélicas han variado con relación a otras épocas (generalmente, se excluía como “enemigo” a las mujeres, la infancia, las personas mayores, enfermos, etc.) e incluso se ha introducido el término de **daños colaterales**, para referirse a las víctimas causadas por acciones bélicas ordenadas sin importar sus consecuencias.

Antes en las contiendas bélicas las bajas eran mayoritariamente de militares combatientes, actualmente las guerras “causan la muerte de nueve civiles por cada militar” (Sanmartín, 2004, p. 39). A esto hay que adicionar la tragedia de millones de refugiados, que vagan sin rumbo y en desolada desesperanza en medio o en huida de los lugares de conflicto.

El gran poder alcanzado por la tecnología armamentista, ha originado un mercado legal y clandestino de la misma, donde se puede adquirir desde las terribles minas antipersonal hasta armas con una capacidad destructiva sin precedentes en la historia de las guerras, y que pueden ser usadas sin grandes conocimientos técnicos. Es importante recordar el milenarismo libro de *Lao Tse el Tao Te King* (1999, p. 50), cuando expresa la siguiente reflexión sobre la guerra:

*“Las armas son herramientas infelices,  
que no eligen las personas cavilosas  
para utilizarlas tan sólo cuando no queda otra opción,  
y con calma, espíritu tranquilo y sin disfrute.  
Disfrutar utilizando las armas  
es disfrutar matando personas,  
y disfrutar matando personas  
es perder lo que a uno le corresponde en el bien común”*

Otro de los episodios nuevos de las guerras actuales, son los niños soldados que constituyen un terrible rostro poco conocido, a pesar de que existen en más de 35 países del mundo, donde son obligados por los adultos a ser soldados en conflictos armados, se estima que agruparía a más de 500.000 menores, que sacrifican su infancia y su vida en beneficio de ejércitos estatales, fuerzas paramilitares, milicias armadas y grupos armados de oposición política. Estos soldados obligados a la fuerza a matar, quedan marcados por recuerdos traumatizantes y asediados por recuerdos de las crueldades en que participaron o fueron testigos. El mapa de su presencia es amplio: Colombia, Ruanda, Uganda, Yemen, Indonesia, Burundi, la India, etc.

En el caso de las niñas soldados, hay que adicionar a todo los horrores anteriores, que con frecuencia son violadas o explotadas sexualmente por sus jefes militares u otros soldados. Se les obliga, a veces, a realizar actos crueles contra civiles desde el canibalismo, hasta matar a miembros de su propia familia, al objeto de que queden totalmente insensibilizados frente al sufrimiento ajeno. No en pocos casos son el resultado de situaciones desesperantes de miseria y pobreza que les aboca a tener que matar para seguir viviendo.

En otros casos, son producto de guerras interminables, de guerras políticamente olvidadas de los continentes africanos (Sahara Occidental, Angola, Argelia, República de Burundi, Costa de Marfil, Sierra Leona y Liberia, Nigeria, etc.), americano (Colombia, México, etc.), asiático (Afganistán, Cachemira, Birmania, Filipinas, etc.) y europeo (Chechenia, Kosovo). Medio siglo de conflictos han convertido en soldados a miles de niños birmanos huérfanos en soldados, que en plena niñez luchan en filas rebeldes contra la dictadura militar birmana, un ejemplo son los miembros del llamado Ejército de Dios, guerrilla que es liderada por dos hermanos gemelos de 12 años y que realiza acciones terroristas en Tailandia.

Diversas ONGS y asociaciones religiosas tratan de “desmovilizar” a estos soldados infantiles, que al nacer aprenden que lo “malo” es “bueno”, al objeto de que distingan las conductas negativas y dañinas (que para ellos no lo son) de las verdaderas conductas positivas como: el respeto a la vida de los demás para que a su vez ellos también sean considerados como personas, la convivencia pacífica, el amor hacia sí mismo y el prójimo, etc.

Los movimientos guerrilleros que en otra época eran alimentados por el “idealismo liberador”, hoy con frecuencia acaban haciendo víctimas a aquella parte del pueblo que pretende salvar de la opresión. Un ejemplo en este sentido es Colombia, donde la guerrilla, el narcotráfico y la delincuencia se mezclan, la población lleva varias décadas sufriendo, por un lado las acciones de éstos, y por otra de los paramilitares, bajo el chantaje, las extorsiones y el asesinato, que van desalojando progresivamente a sus habitantes en busca de un país donde poder vivir en paz.

## **6.16. La defensa individual y/o grupal**

La agresividad como defensa propia frente al ataque es aceptada socialmente pues responde al instinto de supervivencia de la persona. La respuesta defensiva tiene que estar equilibrada o en acorde con la dimensión del ataque, según obliga la Ley en España. Es la conducta agresiva en función de la legitimidad que esta en acorde con las normas sociales, cuando esta es sobrepasada se considera “abuso de poder”.

## **7. EL TRASTORNO ANTISOCIAL Y DISOCIATIVO: EFECTOS Y VÍCTIMAS**

Las personas enfermas o con algún trastorno mental, de forma muy general, no suelen ser violentas (máxime desde que se les “controla” con los psicofármacos) más bien, con frecuencia, ellas son las que sufren los riesgos cuando más allá de los muros de las instituciones se adentran en “una auténtica jungla plagada de aves de rapiña” donde “los enfermos mentales, más que perpetradores, suelen ser víctimas de la violencia” (Rojas Marcos, 1993 p. 126-127).

Los trastornos son manifestaciones de conducta desviada de la norma, y que suelen afectar a la afectividad, áreas del pensamiento, control de los impulsos y las relaciones interpersonales. El **trastorno antisocial de la persona**, se manifiesta por patrones de conducta conflictivos, que aparecen habitualmente desde la niñez, y que se refieren exclusivamente a la relación con el entorno. Posteriormente, los patrones conflictivos aparecen en las actividades de los adultos.

La **personalidad agresiva** (DSM-IV y CIE-10) es un trastorno del comportamiento y/o de la personalidad en algunos sujetos, que les trasciende a ellos mismo, manifestando de una forma estable y consistente, la tendencia a mostrarse agresivamente, con independencia del momento y lugar. La agresividad puede mostrarse

en diversas formas, pero en este caso será siempre una constante en el sujeto, el deseo de agredir.

De los tipos de trastornos de la personalidad recogidos en el DSM-IV, algunos de ellos manifiestan **conductas agresivas o violentas**. Para su diagnóstico, se usa el criterio de que en la persona existe un patrón general de desprecio y violación de los derechos de los demás, (trastorno antisocial de la personalidad, DSM-IV) indicado por tres o más de los siguientes ítems:

1. Fracaso para adaptarse a las normas sociales con relación al comportamiento legal (con frecuencia realiza actos que son motivo de detención): deshonestidad (miente repetidamente), utiliza un alias, estafa a otras personas para obtener un beneficio personal o por placer, impulsivo e incapaz de planificar el futuro, irritabilidad y agresividad (peleas físicas repetidas o agresiones), despreocupación, imprudente por su seguridad o la de las demás personas, irresponsabilidad permanente (incapacidad de mantener un trabajo con constancia o asumir sus obligaciones económicas) y falta de remordimiento (se manifiesta con indiferencia o la justificación del haber maltratado, dañado o robado a otras personas).
2. El sujeto tiene al menos 18 años
3. Existen pruebas de un trastorno disocial que comenzó antes de la edad de 15 años.
4. Su comportamiento antisocial no aparece exclusivamente en el transcurso de una esquizofrenia o episodio maníaco.

El CIE-10 establece el **trastorno disociativo** clasificándolo en: amnesia disociativa, fuga disociativa, trastorno de identidad disociativo, trastorno de despersonalización y trastorno disociativo no especificado). Éstos llaman su atención debido a la gran desigualdad entre las normas sociales existentes y su comportamiento y se caracterizan por:

1. Cruel despreocupación por los sentimientos de los demás y desprecio hacia las obligaciones sociales.
2. Actitud marcada y persistente de irresponsabilidad y despreocupación por las normas, reglas y obligaciones sociales.
3. Incapacidad para mantener relaciones personales duraderas.
4. Muy baja tolerancia a la frustración o bajo umbral para descargar la agresividad, dando incluso lugar a un comportamiento violento.
5. Incapacidad para sentir culpa por los actos realizados y aprender de la experiencia (sobre todo del castigo).
6. Marcada tendencia a culpar a los demás de sus actos o tratar de racionalizar su comportamiento conflictivo de forma verosímil.
7. En algunos casos, irritabilidad persistente.

Se incluye en este trastorno de la personalidad, a los de tipo sociopáticos (trastorno antisocial de la personalidad), amoral, asocial, antisocial y psicopático

(tipo de personalidad que se caracteriza por su incapacidad para contener los impulsos inmorales o antisociales). Destacan por una forma persistente y reiterada de comportamientos disocial, agresivo o retador. Cuando se manifiesta en una situación extrema, puede llegar a producir violación de las normas sociales que tendría que cumplir el sujeto, sobre la base de su edad y carácter.

En su etiología y en función de la edad del individuo se puede encontrar: en ambiente psicosocial desfavorable, fracaso escolar, trastorno limitado al contexto familiar (robos en el domicilio, romper juguetes, rayar muebles, destrucción de pertenencias apreciadas, incendios deliberados en el hogar, etc.), en niños no socializados (peleas excesivas, excesiva desobediencia, rabietas graves, accesos incontrolados de cólera, etc.), en niños socializados (delincuencia en grupo, pandilla, robos en compañía, ausencias escolares, etc.), desafiante y opositorista (característico por debajo de los 9 ó 10 años de edad: persistentemente negativista, hostil, subversivo, enojado, resentido, etc.) y sin especificación.

En algunas psicopatologías (ludopatía, episodios maníacos, toxicodependencias, etc.) se pueden dar conductas desarregladas como por ejemplo la **prodigalidad** (malgastar el dinero y patrimonio de la familia), que es una forma de atacar agresivamente a los sujetos del grupo familiar. En los psicóticos se da esta conducta como consecuencia de la falta de previsión de futuro y de autocontrol.

Son diversas las intervenciones psicoterapéuticas para los sujetos con trastornos disocial y antisocial. Estos tipos de alteraciones se evalúan mediante las entrevistas clínicas, y recurriendo al instrumental psicométrico: autoinformes, observación, tests, etc. Algunas de estas intervenciones psicoterapéuticas obviamente son aplicables (según los casos) a los comprendidos en los siguientes apartados tanto para los agresores (cuando existe posibilidad de rehabilitar) como a las víctimas para eliminar las secuelas originadas. Tras conocer las alteraciones emocionales, cognitivas y relacionales, se requiere una intervención psicoterapéutica, donde en algunos casos ocupara un papel importante el aprendizaje de las habilidades sociales y en otras se recurrirá a los grupos de apoyo.

## 7.1. Trastorno de inestabilidad emocional

El sujeto presenta un cierto grado de inmadurez y actúa de modo impulsivo sin tener en cuenta las consecuencias que se deriven de su conducta, acompañada de un estado de ánimo inestable y caprichoso. Son frecuentes los arrebatos intensos de ira que le conduce a actitudes y conductas explosivas y violentas. Una de sus características es la falta de control de sí mismo, y la impulsividad con que reacciona ante las críticas y la frustración.

La personalidad de tipo límite, **fronterizo (borderline)** presenta varias características de inestabilidad emocional, la facilidad con que se implica en relaciones intensas e inestables puede ser desencadenante de crisis emocionales. Son pro-



vocadores, impulsivos y, sin embargo, vulnerables y necesitados de cariño. Suelen dejarse dominar por el miedo a ser atacados por otra persona o a encontrarse abandonados. Su agresividad hacia los objetos, las personas o hacia sí mismo reflejan un intento de superar su tensión interior o reclamar comunicación con los demás.

No se conoce las causas de estos trastornos de personalidad, aunque con frecuencia en estos pacientes, se encuentra en su biografía que han sufrido abusos o malos tratos en su infancia. Requieren apoyo terapéutico para evitar que acaben siendo también verdugos.

## **7.2. Sujetos temerosos**

Se suelen incluir a sujetos que tienen un miedo enfermizo, que se puede expresar de diferentes formas. Destaca su sensibilidad exagerada, su poca tolerancia al castigo y su fuerte reactividad emocional.

## **7.3. Trastorno negativista de la personalidad**

Según el DSM-IV son seres inseguros, pesimistas, dependientes. Corresponde al **sujeto pasivo-agresivo**, que se caracteriza por la demora constante de las obligaciones, y se resisten a las demandas de una ejecución adecuada, resistencia laboral o social expresada de forma indirecta: tozudez, demoras, olvidos, etc. (Valdés, 1991).

Son sujetos que padecen un trastorno de la personalidad destructivo. De adulto siguen comportándose con la misma agresividad que cuando eran niños. Infligen las normas sociales o gubernamentales, como forma de manifestar su hostilidad hacia los demás. En su etiología tiene un peso importante la forma en que fueron tratados por sus padres y educadores en la infancia, donde engendraron suspicacia y desconfianza, por eso se rebelan contra quienes los representan.

Las ayudas se encaminan a que el sujeto asuma las consecuencias individuales y sociales de sus conductas. Se trata de que vea que las personas del presente, que según percibe como las del pasado, no son las mismas que le ofendieron y/o le hicieron daños. La estrategia de intervención, es hacer que paulatinamente sustituya la agresividad destructiva o hiriente, por una canalización constructiva y gratificante.

## **7.4. Trastorno antisocial de la personalidad**

Son diversos tipos de personalidades las que se agrupan bajo el concepto de trastorno antisocial de la personalidad, el cual incluye una connotación valorativa generalmente agresiva, aunque algunas personas puedan manifestar ese tipo de comportamiento sin ser asociales. El término psicopatía ha sido sustituido en el

DSM-IV por el de trastorno antisocial de la personalidad, para diferenciarlo de los delincuentes que carecen de alguna alteración, funcionan adecuadamente, y manifiestan sus sentimientos. Considera al otro como una cosa y no como una persona, sus relaciones sexuales excluyen manifestaciones de ternura y son incapaces de enamorarse o mantener una relación de amor.

La **psicopatía** es un trastorno de la personalidad distinguido por la impulsividad, irresponsabilidad en las tareas cotidianas, la frialdad emocional, la búsqueda constante de sensaciones, y el quebrantamiento de las normas sociales (son un obstáculo para él, las bordea o simplemente las desprecia), de ahí su carácter de antisocial. El psicópata tiene una fuerte tendencia a exteriorizar su hostilidad. No vacila en emplear la violencia y en su biografía es frecuente encontrar actos delictivos (agresiones, estafas, chantajes, etc.).

Los psicópatas agresivos se manifiestan tempranamente. Tradicionalmente la personalidad psicopática ha recibido diversas denominaciones: asocial, antisocial, etc. Persona, cuyo comportamiento, ni se le califica de “loco” ni de “cuerdo” y que conductualmente se separa del grueso comportamental de la población, sin embargo, no todos los psicópatas son necesariamente antisociales en su apariencia, pueden ser personas responsables con su trabajo, meticulosos, puntuales a las citas, etc. y en su mayoría suelen ser inteligentes.

La OMS considera que el 2 por ciento de los españoles padecen diversos grados de psicopatías, independientemente de su edad, es su cuota obligada como toda sociedad de “personalidades psicopáticas”. En la psicopatía no existe unanimidad en definirla como enfermedad. Es un estado mental patológico cuyos rasgos son: falta de remordimiento por el daño que se hace, ausencia de empatía y responsabilidad, egocentrismo, mentiroso, emociones superficiales, impulsividad, excitación inadecuada, inadaptación a cualquier disciplina, etc.

Uno de los problemas básicos es que el psicópata en general, no aprende de las experiencias y menos aún de la argumentación. Como suele mentir, hace difícil saber cuando se expresa con la verdad, su incapacidad para amar no le auxilia para empatizar con la persona que le trate de ayudar, además emplea la **cosificación** (quitar los atributos que hacen a otro sujeto semejante a uno mismo) de la persona. Este factor es muy importante sobre todo en situaciones que puedan conllevar violencia (secuestro, escudarse detrás de un rehén, etc.), donde la comunicación se tiene que establecer con el psicópata, sobre la base de gestos y expresiones, que apoyen un discurso persuasivo frente a su actitud agresiva, dado que la mínima interpretación errónea puede ser mortal para la víctima o el interlocutor.

En el psicópata no se ha encontrado el origen de su enfermedad, aunque destaca el aislamiento como un factor. De la justificación de “endemoniado” como se hizo antaño, hoy se considera a éste como un producto de factores ambientales, genéticos y biológicos, sin embargo, él sabe que hace daño a las personas y además que es un delito y en este sentido se diferencia del esquizofrénico cuyo trastorno mental es eximente de su conducta violenta, cosa que no ocurre con el psicópata.

Se encuentran casos horribles de sus actuaciones en todos los países del mundo. Distingue entre el bien y el mal, y elige este último. Su tendencia es negar el delito que ha realizado. El psiquiatra Benjamin Karpman (1961) establece dos tipos de psicópatas:

— **Los depredadores:** toman las cosas por la fuerza.

— **Los parásitos:** mediante la astucia y la pasividad.

Las personalidades antisociales, se dan con más frecuencia en los hombres que en las mujeres. Suelen ser sujetos extravertidos e inestables emocionalmente, caracterizándose por la hostilidad, rebeldía social, y la ausencia de conductas emocionales de miedo ante el castigo, y las situaciones arriesgadas, igualmente en los comportamientos impulsivos, la baja tolerancia a la frustración y la dificultad en la demora del reforzamiento (Echeburúa, 2000), suelen proyectar las culpas en los demás y sin asumir sus propios errores.

Siendo la inadaptación social y la tendencia a la criminalidad muy marcadas en estas personas, lo que les origina inestabilidad laboral, dificultad en la resolución de sus problemas personales, etc. La aparición de estas conductas no suelen ser nuevas en la edad adulta, sino que en su biografía los sujetos ya arrastran peleas, robos contra la propiedad privada, riñas, etc. En algunos casos, se puso de manifiesto en la infancia con conductas dañinas para los animales, peleas frecuentes con los hermanos o compañeros escolares, abandono de domicilio, mentiras habituales, etc., de adultos estos patrones comportamentales se manifiestan con una mayor trascendencia y gravedad.

Una característica fundamental de estas personas es la falta de remordimiento frente a los hechos cometidos. De forma mayoritaria se han desarrollado en ambientes donde ha predominado la carencia económica, el fracaso escolar, la falta de cohesión familiar, el aprendizaje social bajo, etc. (Echeburúa, 1987). El principal diagnóstico diferencial del trastorno antisocial se hace con el trastorno narcisista de la personalidad (López, 1999). El narcisista con frecuencia vive el “complejo de superioridad” creyéndose superior a los demás, y conllevando esta situación un cierto desprecio hacia los que considera inferiores.

Para la evaluación de las conductas antisociales, se suele recurrir además de la observación comportamental, al empleo de cuestionarios de personalidad, de conductas antisociales, autoinformes, escalas, etc. En los casos de entrevistas se requiere que éstas sean estructuradas básicamente. En la intervención con sujetos que padecen el trastorno antisocial de la personalidad, pueden beneficiarse de la terapia de grupo y no se suele considerar adecuada la psicoterapia de orientación psicoanalítica. Cuando están ingresados en instituciones, se requiere de una forma importante, que se actué también sobre el ambiente del sujeto.

¿Se puede modificar al psicópata para que deje de hacer daño a otras personas? Cuando salen de cumplir su condena ¿hay garantía de que no volverán a actuar de forma cruel? Como conducta antisocial, la psicopatía se convierte en la

“desesperación de los terapeutas”, es una de “las grandes amenazas que tiene la humanidad, una de las peores porque nace de la propia derrota del ser humano en su tarea de mejorar la bondad, el cuidado y el respeto hacia sí mismo, hacia los que le rodean” (Garrido, 200, p. 264). En tal sentido, no se ha encontrado un método efectivo para intervenir en su psicopatía. Las técnicas de rehabilitación no han resultado eficaces para él (Berbell y Ortega, 2003).

### **7.5. Personalidad violenta**

Se encontraría el paranoide psicótico, que actúa porque oye unas voces que se lo mandan, que le inducen al asesinato y cuyo acto él no es consciente; al igual que el psicópata puede ser un asesino. Se puede dar también en la personalidad autoritaria, individuo que presenta habitualmente estas características: obediencia ciega a la autoridad, cumplimiento estricto de normas rígidas, expectativas de lealtad incondicional por parte de sus subordinados, hostilidad frente a los miembros de otros grupos, admiración hacia los poderosos, etc.

Estos sujetos tienen que aprender a controlar sus impulsos negativos, a canalizar la agresividad hacia actividades creativas en vez de destructivas, saber autocontrolarse para manejarse de forma pacífica, es vital para los que conviven con él y para sí mismo. Son diversas las psicoterapias que de una forma más o menos exitosa pueden ayudar a la persona violenta, siempre que no exista un deterioro mental u otras causas que requieran un tratamiento específico y represor.

### **7.6. La personalidad sádica o sadomasoquista**

El acto sádico puede ser consecuencia de algún trastorno mental (psicopatía, etc.) o simplemente corresponde a una personalidad sádica. El sadismo es el opuesto al **masoquismo**, en éste el sujeto obtiene el placer sexual derivado del dolor. Es dominado y está incondicionalmente sometido a la voluntad de otra persona (no tiene porque ser de género opuesto). En cambio, el **sadismo** es una conducta antisocial, consistente en la reacción hostil de forzar una relación sexual, causando dolor, donde la crueldad es consciente y el sufrimiento de la víctima es un atributo de dominio. Es considerado como perversión sexual que inclina a satisfacerse maltratando a otro.

La personalidad sádica destaca por su conducta cruel hacia los otros seres, siente una cierta fascinación por la violencia, le gusta humillar a los demás y proyectar su agresividad, generalmente corresponde al prototipo de sujeto autoritario, dictatorial, dominante y que abusa de las personas, sin que éste tipo de comportamiento le lleve a ninguna reflexión o preocupación por el daño que hace. Como fusión entre ambas conductas existe el **sadomasoquismo**: perversión en que se experimenta placer infligiendo dolor, humillación o esclavitud a otra persona y a sí mismo.

## 7.7. La pedofilia

El DSM-IV los sitúa dentro de los trastornos sexuales y de la identidad sexual. Se define como fantasías sexuales recurrentes y altamente excitantes, impulsos sexuales o comportamientos que implican actividad sexual con niños (13 años o menos) durante un período no inferior a los seis meses. Estos actos provocan un malestar clínicamente importante o un deterioro social, laboral, etc. del individuo. Cuando se realiza por parte del adulto con familiares infantiles (incesto). Para el CIE-10 la persona que practica la pedofilia tiene que tener al menos 16 años y ser por lo menos cinco años mayor que los niños por los que se siente atraído.

El pederasta suele ser impulsivo, y este comportamiento se puede ver agravado por el consumo de drogas o alcohol. Pasan por ser personas “normales” (educado, con buena reputación, etc.) cuya obsesión es el abuso de menores. El mayor porcentaje de la pedofilia se da entre hombres. Ésta se subdivide en: pedófilos activos (aquellos que participan en algún tipo de actividad) y pedófilos pasivos (son los que descartan cualquier tipo de acción sexual con niños y optan generalmente por fantasear y consumir pornografía infantil).

Existen organizaciones internacionales de pederastas, que raptan a niños de zonas marginales, de ciudades, para que trabajen como esclavos sexuales en burdeles. Internet se ha convertido en una vía de exposición y contactos, cualquier sospecha o información real de su existencia, debe ser denunciada a los servicios de la policía. El consumo de pornografía en la Red, ha incrementado el número de pedófilos que mediante este medio se organizan, buscan contactos, obtienen videos, fotografías, etc.

Con la prevención en la infancia de este tipo de conducta, es necesario mantener un buen nivel de comunicación por parte de los educadores y padres, que los niños vean a éstos como amigos, no como “autoridad”. Observar y analizar cualquier comportamiento que manifieste alguna posible señal de ser víctima de abusos sexuales, advertirles sobre la no aceptación de regalos dados por extraños, que nunca se monten en un vehículo con personas desconocidas, etc. Ante cualquier sospecha debe irse a casa. La ONG *Protégeles* ha editado un video (“Jugar tranquilos”) donde indica cómo ha de actuar un niño ante las acciones de los pedófilos, su página *web*: [www.protegeles.com](http://www.protegeles.com).

La infancia es una edad, en la que el sujeto es dependiente en muchas cosas respecto a los adultos, es vulnerable y se encuentra indefenso con frecuencia con relación al mundo que le rodea, el apoyo no sólo debe ser físico sino de ternura y cariño, con esa medicina se podrá ayudar a cicatrizar las heridas ocasionadas por estas agresiones violentas. Las víctimas infantiles pueden que empleen la amnesia como mecanismo defensivo frente a reiteración de los hechos traumáticos. Los abusadores suelen ser del ambiente próximo o conocido del menor con mucha frecuencia.

Ante cualquier posible agresión sexual, escuchar atentamente sin airear ni crear resonancia, consolando de forma tranquila y nunca creando sentido de culpa, denunciar el caso a las autoridades, etc. Además de la institución del Defensor del Menor existen asociaciones contra el abuso de menores que pueden apoyar y asesorar al respecto (Prodeni, Stop-pedofilia, Anesvad, etc.).

## **7.8. Otras conductas antisociales**

Algunos trastornos de los hábitos y del control de impulsos (CIE-10) pueden originar conductas dañinas para el grupo primario (familia, amigos, etc.) o comunitario, en este sentido estaría la piromanía, la ludopatía y la cleptomanía.

El **pirómano**, tiene un comportamiento incendiario, se caracteriza por la reiteración de conductas que pretenden originar fuego y combustión. Los daños ecológicos y humanos que suelen originar estas conductas antisociales pueden ser numerosos. El juego patológico, acaba dominando al **ludópata**, en perjuicio de valores y obligaciones sociales, laborales y familiares del mismo. La **cleptomanía** es una conducta caracterizada por robo de objetos, que luego no son usados personalmente por el sujeto que la realiza, ni se hace con fines lucrativos, generalmente lo sustraído se desecha, se esconde o se regala.

Todas estas conductas, suelen ir acompañadas de un aumento de tensión en el sujeto antes del acto, y de sensación de gratificación durante o después del mismo, todos estos trastornos requieren un tratamiento psicoterapéutico adecuado.

## **8. TIPOLOGIA DE AGRESIVIDAD Y VIOLENCIA INDIVIDUAL Y NO OBLIGADAMENTE PSICOPATOLÓGICA**

Es la que realiza un sujeto hacia otra persona y no guarda relación con una actuación grupal, aunque algunas de ellas pueden ser realizadas de forma individual y/o colectiva, como por ejemplo el **rapto** (retener a una persona en contra de su voluntad), el **asesinato** (matar con alevosía a otra persona), etc. En la violencia interpersonal, las circunstancias sociales son un determinante importante, sin embargo, hay personas que están más predisuestas a la agresión y la violencia que otras, como resultado de variables personales, y puede que existan razones tanto culturales como biológicas. El hábitat donde se ha desarrollado el individuo violento destaca como determinante causal en diversos casos analizados.

### **8.1. Delincuencia y asesinato**

El **delincuente** es la persona que hace la acción de delinquir, cometer un delito, que quebranta la ley. El que altera la norma reguladora legal, de lo que es

considerado delito, y es condenado como tal, ésta no tiene porque coincidir con el enfoque moral, religioso, ideológico o de otra índole. Con frecuencia se recurre a diagnósticos psiquiátricos de aplicación a personas que no son enfermos mentales sino simplemente delincuentes o sujetos con una carga destructiva desproporcionada (Echeburúa, 2000).

La mayor parte de los delitos en España son contra la salud pública (narcotráfico en diferente escala), delitos contra la propiedad, contra la libertad sexual (violación, estupro, etc.), contra la persona (homicidio, infanticidio, lesiones, etc.), etc. El delito es un término amplio, que abarca desde el que roba hasta el que realiza el homicidio, de alguna forma en todos ellos existe un tipo de violencia (física, amenaza, intimidación, etc.) con el objetivo de alcanzar algo por parte del agresor, aunque los grados sean distintos. Son comportamientos considerados discordantes, una forma de proceder social por la que se inflige una norma que está unida con un riesgo de sanción.

El delincuente de “cuello blanco” o de “levita” son términos que se usan para la delincuencia económica-financiera, personas de estatus social elevado, y que debería también de incluir a políticos deshonestos, etc. Son formas de agresión social (prevaricación, fraudes, malversación de fondos públicos, etc.), y ante las cuales las *mass media* suelen ser en líneas generales, más tolerante y en parte por los administradores de la Justicia con actuaciones poco drásticas.

En las prisiones las agresiones se dirigen hacia otras personas encarceladas o el personal penitenciario, otras veces la actividad destructiva se centra en atacar las instalaciones. Cuando se originan motines, la tendencia de los rebelados es a tratar de coger rehenes. La mayor parte de las personas encarceladas, en un porcentaje superior al noventa por ciento son hombres. El peso de los reclusos extranjeros supera el 20 % con relación a la delincuencia nativa, habiéndose contabilizado hasta procedentes de 148 nacionalidades (destacan por orden porcentual los marroquíes, colombianos y argelinos) siendo esta situación un factor más que ha deteriorado la convivencia en muchos centros penitenciarios por los enfrentamientos continuos entre bandas organizadas o la violencia étnica en los patios o lugares comunes, en España.

Con frecuencia se equipara al delincuente con el que “solamente roba”, cuando dicho acto ocurre en ataques callejeros (asaltos, tirones, desvalijamientos de pisos, etc.) son actos agresivos, que generalmente van acompañados de actos violentos. En la violencia urbana la víctima suele ser una persona sin motivo, que se ve asaltada, violentada, herida o asesinada. Las personas violentas actúan según sus propias reglas, y su comportamiento puede ser en muchos casos imprevisibles. Cuando el delincuente usa la fuerza para atacar o intimidar a una persona puede llegar a ser un **homicida** (persona que causa la muerte de alguien), cuando ésta es realizada intencionadamente constituye el **asesinato**. La criminalidad es una conducta compleja originada por determinantes que pueden ser biopsicosociales.

Los **asesinos en serie** (reinciden en sus crímenes como mínimo en tres ocasiones, y con un cierto intervalo de tiempo entre cada uno), no todos sufren trastornos mentales y suelen utilizar una cierta estrategia para sus ataques: estudia el lugar, la vulnerabilidad de la persona, etc. Selecciona a sus víctimas, la mayoría de las veces, que sean del mismo tipo y características, lo que le diferencia del **asesino en masa** que mata a diversas personas de una sola vez independientemente de la identidad de éstas.

En los asesinos en serie se suelen distinguir:

- Los **paranoicos psicóticos**: actúan por psicosis, mediante voces o alucinaciones que le obliga a matar.
- Los **psicópatas**: matan por placer, como manifestación de dominio, etc.

Éstos se dividen en **organizados** (estudian el acto criminal para no dejar pistas que los puedan identificar) y los **desorganizados** (no se preocupan de los posibles errores cometidos en el asesinato y de sus consecuencias para ser localizados por la policía). Una característica de los asesinos en serie es que cuando son capturados, tienden a atribuirse más víctimas de las que han ocasionado, forma parte de su conducta de protagonismo y deseo de destacar.

En los asesinos en serie suelen parecer con frecuencia en su biografía infantil malos tratos físicos y psíquicos, personas aisladas y con deseo de vengarse de la sociedad. Algunos factores relevantes que aparecen asociados a estas personas agresivas son: haber sido testigo de actos violentos, alcoholismo, abuso infantil, etc. En las causas de la delincuencia aparece con frecuencia la presencia de la droga, problemas de comportamiento ya desde la infancia, disfunción familiar, ausencia de control por parte de los padres, fracaso escolar, etc.

El libro *Así son, así matan* (2004) de M. Masloca y L. Rendueles, recoge los datos de los asesinos, que han estremecido a España durante los últimos años. La violencia y la extrema crueldad con que fueron cometidos los crímenes. El agresor sistemático es completamente indolente frente al sufrimiento y dolor de su víctima.

En el período comprendido entre 1992 y 2002 se duplicó la cifra de delitos violentos cometidos por jóvenes. Llama la atención la tasa atribuida a menores de 18 años, así como, la tasa de criminalidad. El perfil que destaca es sujeto mayoritariamente hombre, analfabeto o que sólo sabe leer y escribir, que vive con sus padres, que arrastra antecedentes tutelares o policiales y que en un grado pequeño consume drogas.

El Movimiento contra la Intolerancia, así como otras ONGS han denunciado el aumento de delitos cometidos por menores, que empieza a evidenciar una cierta “juvenilización de la criminalidad” dedicando una especial atención a el uso descontrolado de armas blancas (navajas, cuchillos, etc.).



## 8.2. La violación

Forma parte de la violencia sexual a igual que otras formas de ésta como la pederastia, acoso sexual, etc. Para que dicho acto sea calificado como violación se requiere: uso de la fuerza, intimidación, etc. y alcanzar una cierta edad. En psiquiatría se establece presunción de absoluta falta de madurez psíquica en personas menores de 12 años de edad cronológica (López, 1999).

Suele ser un sujeto masculino o varios (violación colectiva) y el sujeto violado femenino. Los casos inversos son muy raros. Se entiende por **violación** cuando tiene una relación sexual una persona con otra y ella no consiente, tanto por vía vaginal, bucal o anal, por lo tanto siempre hay intimidación física como mínimo. Cuando los violadores actúan en grupo suelen secuestrar a la víctima y llevarla a lugares solitarios, donde ésta suele ser violada por todos los miembros y luego abandonada.

Hay que destacar que la violación no es siempre realizada por un individuo extraño, sino que se origina a veces dentro del ámbito familiar. El violador suele pasar por ser una persona educada, correcta y que vuelve a casa o al trabajo después de haber violado y a veces asesinado a la víctima, incluso es posible que sea amigo de ésta.

La violación en instituciones cerradas, como pueden ser en los centros penitenciarios, es una forma más de manifestación de la violencia sexual, donde el agresor es del mismo género que la víctima y a veces representan algo más que un deseo de sexo, son exhibiciones agresivas de poder para controlar a otros.

No todas las sociedades condenan la violación, sino que en numerosas de ellas se mantiene como una forma de dominación masculina sobre la mujer. Ésta es empleada como arma de guerra en conflictos armados. Cientos de mujeres y niños son violadas en Sudán (por citar uno de los casos más sangrantes) frente a la indiferencia de la comunidad internacional, realizadas por los *janja wind* (milicianos armados) como un capítulo más del genocidio africano, como ha sido denunciado por diversas organizaciones no gubernamentales y religiosas.

En los países en que se mantiene el **honor familiar** asociado a la virginidad de las mujeres solteras, la que sufre una violación suelen ser asesinada por su propia familia, u obligada a casarse con el violador.

## 8.3. La violencia autopersonal

Es la que ejerce de forma consciente o inconsciente la persona sobre sí misma, bien realizándose un daño físico, psíquico o finalista y que no siempre tiene una etiología psicopatológica (depresión, paranoia, etc.). En la personalidad de tipo límite sus crisis emocionales suelen ir acompañadas de amenazas suicidas o actos autoagresivos. Se estima por “autoagresión” las conductas automutiladoras y finalista.

### 8.3.1. Autolesionismo

Son autoagresiones físicas realizadas por el sujeto sin que tenga por objetivo quitarse la vida. Lesiones corporales de diversa índole. Refleja la existencia de una inadaptación ambiental y de un trastorno de desarrollo psicosocial. Es una agresividad realizada sobre uno mismo de manera directa. Se da en enfermos mentales de psicosis esquizofrénica, retraso mental severo y en los cuadros de tipo depresivo. Las lesiones más frecuentes son: heridas incisivas y punzantes, erosiones, quemaduras, etc.

### 8.3.2. El suicidio

Esta conducta autoagresiva es generalmente condenada por todas las culturas, aunque en algunos casos esté contemplada como comportamiento excepcional, y es aceptado como el *harakiri*: suicidio ritual japonés por motivos de honor o duelo, y que consta de dos partes una incisión de espada en el vientre y la decapitación del suicida. “El suicidio es el grado más elevado de las tendencias destructivas y es con frecuencia un asesinato vuelto hacia uno mismo” (Wolf, 1956, p. 360). Este acto finalista también puede ser una acción violenta que busque la venganza con relación a alguna persona, con el objetivo de hacerle daño y que esa persona sufra. El término que se emplea para hacer referencia a los suicidios no logrados es el **parasuicidio o autoagresión deliberada no fatal** (ADNF).

Según el informe presentado por la OMS en el 2002 el suicidio es la primera causa de muerte violenta en el mundo, seguida por el homicidio que ocupa el segundo lugar en el escalón. Se estima que en el mundo diariamente unas 1.000 personas se quitan la vida. El número de varones (que emplean métodos más violentos) es tres veces mayor que las mujeres, aunque éstas lo intentan el doble. Hay pueblos en España que en las estadísticas por su tasa de suicidios superan la media nacional, lo cual llama la atención requiriéndose estudios sobre dicho fenómeno. Más de 4.500 personas se quitan la vida en España anualmente según cifras oficiales, aunque el número real es superior.

Se suele emplear armas de fuego o blanca, inmersión en agua, envenenamiento, gas, asfixia, precipitarse al paso de un vehículo, etc. Existen numerosos mitos sobre el suicidio, que se alimentan de falsas afirmaciones (la persona que lo intenta una vez siempre seguirá con esa idea, el suicida es una persona que no desea vivir, etc.).

No se debe valorar sólo el riesgo del suicidio en personas con psicopatología, como si éste acto finalista fuera en exclusividad de estos pacientes. Algún tipo de psicópatas puede emplear la amenaza del suicidio como parte de la manipulación a que quiere someter a otra persona (Marieta, 2000). Hay grupos que son más vulnerables: personas con enfermedades terminales, en edad avanzada, enfermos

con dolor crónico, etc. En el origen de esta conducta finalista, se encuentra en los jóvenes con problemas de depresión, fracaso académico, conflictos familiares, amorosos, y de una forma general para todos los colectivos: estado psicopáticos, padecimientos físicos, soledad, dificultades económicas, fracaso en la vida, etc.

En 1897 el sociólogo Durkheim, en su obra *El suicidio* (1928) establece cuatro tipos básicos de suicidio: el **anómico** (el equilibrio entre la persona y la sociedad se rompe: el sujeto se queda sin normas referenciales que le indiquen la conducta a seguir), el **egoísta** (la persona carece de vínculos sociales, padece soledad y aislamiento), el **altruista** (el acto se realiza por excesiva integración en el grupo social: acto heroico; entrega su vida por los demás o por una idea, etc.) y el **fatalista** (como solución a un estado de control insostenible).

Se cree que los suicidas desencadenan el fenómeno de imitación denominado “efecto *Werther*”, basado en la novela de Goethe, donde un joven apenado se quita la vida pegándose un disparo. Dicha obra en su época fue muy leída, y se le acusó de ser responsable de diversos suicidios de lectores jóvenes sensibles, que secundaron al personaje literario quitándose la vida. Fue prohibida su venta y destruidos numerosos ejemplares por miedo a que produjera una oleada de suicidios imitadores. Se ha encontrado relación entre la proyección de determinadas películas, donde el tema del suicidio era el protagonista, y el incremento de la tasa de intentos de suicidio, aunque posiblemente en algunos casos ocurrió lo que indico Durkheim sobre el “efecto *Werthe*” no eran más que la precipitación de un suicidio destinado a ocurrir más tarde o temprano.

Cuando Kurt Cobain, el líder del grupo musical *Nirvana* se quitó la vida disparándose un balazo, dos colegiales franceses se suicidaron imitando a su ídolo. No ha sido el primer caso de seguimiento imitador. Actualmente en Internet, en una página *web* se da hasta 98 métodos para quitarse la vida. Se han producido ya casos de cibernautas que se quitaron la vida siguiendo una receta de la Red o bien suicidios grupales organizados a través de ésta.

#### 8.4. El maltrato familiar

La violencia familiar es un tema que afecta directamente a la sociedad. Se encuentra en mayor o menor grado en familias de todas las edades, religiones, etnias y clases sociales. Aunque la violencia doméstica generalmente se identifica con la mujer (**violencia de genero**), abarca a todos los miembros que conviven en el hogar o domicilio, desde hace algún tiempo se está reclamando, que se incluyan a los hijos (que suelen ser también víctimas) y a las personas mayores.

Se entiende por **maltrato doméstico** (Echeburúa *et al.*, 1990) las agresiones físicas, psíquicas, sexuales o de otra índole, realizadas de forma reiterada por parte de un familiar (generalmente el marido o compañero) y que origina daño físico y/o psíquico, vulnerando la libertad de otra persona (habitualmente la esposa o com-

pañera). El hombre es el protagonista habitual en el empleo de la violencia física, mientras que la mujer suele expresar su agresividad de forma verbal. El comportamiento extremo se origina cuando una persona del grupo familiar asesina a su marido o esposa y a uno o más de sus hijos dicha conducta es denominada **familicidio**.

Al ser preguntados los españoles sobre las agresiones o maltrato en las familias, un elevado porcentaje de ellos consideran que son bastante frecuentes:

En la pareja.....	55,7
En los niños.....	39,9
En los ancianos.....	38,6

La valoración social dada por estos encuestados es que la consideran muy grave y la priorizan en el siguiente orden:

Violencia o malos tratos.....	77,5
Violencia sexual.....	76,3
Violencia psicológica.....	71,0
Restricciones de la libertad.....	64,1
Amenazas verbales.....	52,9

El 57,7 % consideraba que influye mucho en la violencia doméstica el consumo de drogas y un 38,4 % la violencia de las películas y series emitidas por la televisión (CIS, 2004).

#### 8.4.1. *La violencia de genero*

Se centra principalmente sobre la mujer. En la indagación acerca de la relación que existe entre las actitudes sexistas y la percepción de episodios de violencia contra la mujer en el ámbito doméstico, uno de los factores que destaca es la forma de entender las relaciones entre hombres y mujeres (Expósito *et al.*, 2004), donde el sistema patriarcal no acepta las nuevas normas sociales que surgen de la sociedad con relación al papel de la mujer.

El hombre maltratador cree que la mujer le pertenece, y antes que perderla, en ocasiones, cuando se origina la separación opta por asesinarla, bajo el axioma de “Si no es para mí no será para nadie”. Es también la violencia que se ejerce en la convivencia conyugal. Las agresiones las “justifica” sobre la base de que son “problemas de pareja”, que “se le ha ido la mano” o que tiene “que poner a su mujer en el lugar que le corresponde”. Otras veces la causa que origina la conducta agresiva son los **celos** (percepción real o imaginaria de la aparición de un rival que amenaza la relación sentimental).

### Influencia en la violencia hacia la mujer

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.
Los celos	46,9	42,7	7,0	1,0	2,3	0,1
El sentido de posesión	48,4	41,1	5,7	1,0	3,6	0,2
El machismo	52,6	36,7	6,5	1,0	2,8	0,3
Otras causas	7,7	4,2	0,2	2,1	0,0	85,8

Fuente: CIS (2004)

El maltrato domestico hace que la mujer viva una situación de amenaza incontrolable a su vida y seguridad personal, al ser víctima de la violencia repetida e intermitente, entremezclada con periodos de arrepentimiento y ternura, origina en la mujer una ansiedad extrema y una respuesta de alerta y sobresalto (Sarasua, *et al.*, 2000). Generalmente los maltratadores no son enfermos mentales, aunque no hay un prototipo de éste destaca su “virilidad”, “su sentimiento de inferioridad”, “ser celoso”, “creer que la mujer es un objeto a su disponibilidad”, “su machismo extremo”, “su tiranía”, “ser posesivos”, etc. Existen síntomas que pueden ser motivo de atención sobre el individuo: sujetos con antecedentes violentos, accesos de cólera repentina, se creen poseedores de la verdad, falta de arrepentimiento con lo que hacen, etc.

El mayor número de agresores (27,40 %) tiene una edad comprendida entre los 25 y 34 años, siendo la media de edad de 45,25 años. El 80,61 % de los agresores son de nacionalidad española. Su comportamiento cuando cometen el asesinato ha sido:

	%
Fue detenido por la policía.....	45,18
Se suicido.....	20,48
Se entregó.....	19,28
Intentó quitarse la vida.....	7,83
Huyó.....	7,23

Fuente: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia (2004, p. 2)

En el período comprendido entre 2001 y el 2003, 168 mujeres fallecieron a causa de la violencia de su o excompañero (el 48,22 % son cónyuges de la víctima) en el año 2004 el número de mujeres a las que se les había arrebatado la vida de forma violenta ascendía a 70 y 16.189 mujeres habían denunciado haber recibido malos tratos.

La violencia de género es la segunda causa de mortalidad violenta intencionada en España. Las víctimas de la violencia criminal han sido apuñaladas, atropelladas, golpeadas, tiroteadas, quemadas, etc. El arma blanca es el medio más empleado (el 42,23 %) para cometer el femicidio. El mayor número de víctimas se suele dar en el tramo entre los 25 y los 34 años. La media de edad de las mujeres asesinadas es de 40,20 años. Siendo el 80,40 % de las víctimas españolas.

#### 8.4.2. *El maltrato infantil*

El maltrato familiar también se extiende de los hermanos mayores a los más pequeños. El maltrato infantil había originado que en primer semestre del año 2004, habían muerto a manos de sus progenitores 10 menores. Cuando se tratan otras facetas de la violencia doméstica, y se pregunta en una encuesta sociológica (CIS, 2004), ¿Piensa Ud. que son muchos, bastantes, pocos o muy pocos los niños que se ven afectados por malos tratos, abandono o falta de atención adecuada? Un elevado número de contestaciones se vuelca en afirmar que son bastantes.

Bastantes.....	41,3
Pocos.....	30,0
Muchos.....	19,5
Muy pocos.....	3,5
N.S.....	5,5
N.C.....	0,3

Siguiendo la misma fuente consultada resulta sorprendente que más de la mitad de los entrevistados optaría por la agresión física en la educación de los niños, interrogados sobre si resulta imprescindible darles un grito o levantarles la voz como opción al azote o la bofetada, un número importante de respuestas apoya la violencia física.

	Grito	Azote
Sí, algunas veces.....	71,3	52,2
Sí, muchas veces.....	9,5	3,3
No, nunca.....	17,2	42,1
N.S.....	2,0	2,4

La violencia hacia los menores se puede realizar dentro del hogar y fuera de éste mediante acciones como:

- Intervención directa del maltratador: violencia física, abuso sexual, pedofilia, incesto, proxenetismo, violación, etc.
- Negligencia o abandono cuando la persona encargada de hacerlo deja de cumplir esta función de forma voluntaria, siendo de tipo: físico (no atien-

de las necesidades alimenticias, de higiene, vestimenta y calzado, etc.) y psíquico (abandono emocional, falta de cariño, etc.).

En el caso del maltrato infantil en el domicilio el parentesco del agresor con la víctima es mayoritariamente padre/madre biológico, abuelo y padre no biológico (C.R.S., 2004).

#### 8.4.3. *Las agresiones a personas mayores*

Hace referencia a las personas mayores de 65 años que viven en domicilio familiar. Se estima que entre un 3 y 10 % de éstas sufren situaciones de negligencia, abuso o maltrato. Con frecuencia sufren el comportamiento de los demás, al ser considerados un estorbo. La soledad y el abandono se convierten además en una de sus peores torturas.

Cuando se pregunta mediante entrevista personal a personas mayores de 18 años sí: ¿Piensa Vd. que son muchos, bastantes, pocos o muy pocos los ancianos que se ven afectados por malos tratos, abandono o falta de atención adecuada? Un elevado número de contestaciones se vuelca en afirmar que son bastantes.

Bastantes.....	43,1
Pocos.....	30,8
Muchos.....	15,9
Muy pocos.....	4,0
N.S.....	5,9
N.C.....	0,3

Fuente: CIS (2004)

El abuso físico y psíquico que sufren algunos ancianos es un problema que desde hace varios años los trabajadores sociales vienen denunciando. Una de las características que hacen prever que se está realizando dicha acción sobre la persona mayor, es el aislamiento social a que lo someten. También el maltrato se da en instituciones (residencias), diversos casos han saltado a la opinión pública al ser denunciadas las condiciones en que “vivían” las personas mayores.

### 8.5. *El Mobbing*

El acoso moral o psicológico en el trabajo es conocido por el término **Mobbing** (atropellar) del verbo *Mob* (asaltar) es un conjunto de estrategias de agresión (palabras, gestos, actos, etc.) y exclusión que se da en los centros de trabajo (Ausfelder, 2002). Se da mayoritariamente hacia las mujeres. El acoso puede ser por

motivos de sexualidad, por las creencias religiosas, por ideas políticas, etc., las consecuencias para la víctima pueden ser devastadoras: decaimiento, depresión, abandono del puesto de trabajo, desconcierto, insomnio, irritabilidad, etc.

Definido como la enfermedad laboral del siglo XXI, empezó a convertirse en noticia periodística a principios de la década de los noventa del siglo pasado. Este término había sido empleado originariamente para describir el comportamiento social en animales, pasó a ser adoptado para describir conductas hostiles en el lugar de trabajo, se trata de reflejar las conductas agresivas de uno o varios trabajadores hacia otro trabajador, repetidas, con duración y que suele acarrear consecuencias para la salud y bienestar psíquico de éste. El acoso psicológico en el trabajo se suele evaluar mediante escalas, cuestionarios, etc. específicos para dicho tema.

Se origina **acoso sexual** cuando un sujeto tiene un comportamiento verbal, físico, no deseado de índole sexual que tenga por objeto o pretenda violar la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o perturbador. Mayoritariamente es sufrido por mujeres y en menor grado por los hombres. Éste se puede manifestar mediante piropos, comentarios de contenido sexual, diversas invitaciones (a contacto físico, salir, relaciones sexuales, etc.).

## **8.6. El Bullying**

Es la intimidación, el acoso que sufre el estudiante en su entorno educativo, mediante insultos, mofas, humillaciones, agresiones físicas y psíquicas, que puede ser causa de fracaso escolar y de problemas psicológicos, e incluso se ha cobrado al menos de forma conocida una vida, como pasó con el caso del estudiante Jokin de 15 años, que en Guipúzcoa se suicidó tras sufrir acoso y burlas de sus compañeros en el instituto donde estudiaba.

## **8.7. El fanatismo**

Es el apasionamiento del fanático, la conducta de una persona que defiende algo con pasión, dejando a un lado la racionalidad o el conocimiento documentado. No admite un modo de pensar o creer distinto al suyo, solamente existe éste y/o su visión de las cosas. Es una conducta extrema que puede matar por una idea o creencia o morir por ella. Es muy propia de personalidades paranoides y de algunos tipos de psicópatas.

El fanatismo suele llevar apellidos: “fanatismo deportivo”, “fanatismo político”, “fanatismo religioso”, “fanatismo racial”, etc. Es entusiasta (religioso, político, forofa o hincha deportista, etc.) intolerante; con frecuencia, violento y elimina la posibilidad de la duda, no reflexiona sino que actúa, se ahorra totalmente el



gasto de la energía pensante, elimina la incertidumbre, y libera su energía destructiva apoyándose en su firmeza y seguridad sobre lo que afirma como infalible.

Una dosis de fanatismo, así como de locura subyace en cualquier persona (son semillas mentales, que pueden florecer), sin embargo, en la mayoría de las personas no germina, salvo en circunstancias muy determinadas, y tenderá a autocontrolarse como síntoma de salud mental. El fanatismo afecta a la persona que lo padece potenciándole el autoaislamiento, imposibilitando la capacidad de superación, enfrentándose con las personas con quien convive, etc.

## 9. LA VIOLENCIA GRUPAL Y DE MASAS

Se realiza desde un grupo, no corresponde a un sujeto sino a la unión de varios y a veces obedece a movimientos sociales más amplios que llegan a abarcar hasta el nivel de masa. La violencia colectiva puede ser espontánea (desencadenada por una multitud de forma efímera) y la organizada que se usa como medio de presión o de conquista.

El ataque desde un grupo es más fácil, dado que éste le da a sus miembros más seguridad y les reduce los riesgos de una agresión personal, éstos se sienten cubiertos por el anonimato, por la difusión de la responsabilidad de los actos agresivos, tienen la sensación de aceptabilidad del comportamiento al ser afectado por más personas. La activación emocional originada por algún miembro que actúe como líder, puede ser una espoleta que ayude a la participación, etc. Un indicador en este sentido es que cuando se ha producido violencia multitudinaria, y posteriormente, los hechos han sido juzgados, una de las tareas complicadas por parte de los jueces, es saber el grado de responsabilidad individual en la actividad delictiva por parte de los sujetos encartados.

Con relación a este planteamiento se expone la teoría de la **desindividua-****ción** (Zimbardo, 1970) que indica que el sujeto al quedar sumergido dentro de la masa o grupo es menos autocontrolado y menos consciente de sí mismo, pudiéndose originar todo tipo de comportamiento irracional y violento.

Hay que destacar en este tipo de violencia grupal, el conocido como **holocausto** (el intento sistemático de exterminio de los judíos por parte del régimen nazi antes y durante la segunda guerra mundial, que alcanzó el asesinato de varios millones de personas). Posteriormente, en el seno de las Naciones Unidas se conoció esta clase de violencia aplicada como **genocidio**, grave delito contra la Humanidad, que es la destrucción intencional de grupos humanos de orden nacional, étnico, religioso o político en razón de su propio carácter. Éste puede ser físico, biológico o cultural. Son numerosos los ejemplos de genocidio además de los citados contra el pueblo judío, las muertes provocadas en Biafra, el exterminio de tribus aborígenes en América Latina, las muertes masivas de kurdos en Irak durante la época del Sadam Husein, los exterminios en la ex Yugoslavia de musulmanes y croatas, las masacres tribales en África Central, etc.

Las principales teorías psicosociales que relacionan movimientos sociales y violencia de masas se centran en las siguientes perspectivas (Horton y Hunt, 1987):

**Teoría del descontento:** las personas participan en movimientos de protesta porque se encuentran disconformes, insatisfechos. La agresividad se puede manifestar desde la cólera más acalorada hasta el suave disgusto. El descontento puede ser una condición necesaria pero no suficiente para explicar la violencia, numerosas sociedades soportan la injusticia, la pobreza, la desigualdad, etc. sin recurrir a una agresividad extrema.

**Teoría del desajuste personal:** las personas se agrupan en los movimientos sociales como refugio de su fracaso personal. Sus miembros son sujetos frustrados e infelices, cuya vida carece de significado y realización (aburridos, inadaptados, los venidos a menos, insatisfechos, etc.). Las personas que se encuentran contentas y complacidas, suelen no tener necesidad de algo que les facilite los sentimientos de valor y realización personal, dado que éstos ya los disfrutaban.

En las manifestaciones callejeras de protestas violentas, son fácilmente observables personas que destrozan cualquier objeto que encuentran a su paso, insultan y exteriorizan una agresividad incendiaria y sus expresiones faciales no son precisamente reflejo de sujetos felices consigo mismos, sin embargo, a esta teoría se le acusa de no estar correctamente fundada, dado que sentimientos como, por ejemplo, de no realización es difícil de medir y de probar.

**Teoría de la privación relativa** (también conocida como frustración relativa): entiende por dicho concepto la brecha que existe en un sujeto entre sus expectativas y realizaciones. En el ámbito grupal es una comparación de un sector o grupo étnico con relación a otro en varias dimensiones: riqueza, empleo, sanidad, educación, etc. A mayor "sentimiento de privación relativa", mayor es el número de personas que apoyan los desordenes y más fuertes son éstos. Sin embargo, la Historia a través de las revoluciones, por ejemplo, ha demostrado que las insurrecciones ocurren con mayor frecuencia, cuando una crisis interrumpe un periodo de auge económico y social creando una brecha insostenible entre las expectativas que se presentaban, y las posibilidades de realizaciones que se hundían.

**Teoría de la movilización de recursos:** se recurre a la organización y tácticas eficaces. Se parte de que sin agravio y descontento no habría movimiento, y que se necesita la movilización para dirigir ese descontento hacia un movimiento de masas efectivo. Desempleo, reducción de los ingresos, reducción de las prestaciones sociales, etc. son recursos que pueden ser empleados para la protesta pacífica o para la violencia instrumentalizada.

Estas teorías, que son aplicadas para explicar el origen de los movimientos sociales sobre la personalidad de sus seguidores, no pueden ignorar que el desarrollo de éstos puede seguir el camino de la vía no-agresiva o el polo contrario. Como se ha indicado anteriormente, en la violencia pueden intervenir ideología/creencia

que la nutren, grupos organizados y adiestrados para agitar, falsas noticias manipuladas para crear reacciones agresivas en sus receptores, etc. que se convierten en detonadores del conflicto o capitalizadores del resultado de la acción colectiva ocurrida.

Además de otros factores, que pueden hacer que los sujetos pasivos de la población, se conviertan en activos agresivos como identificación (los individuos se “sienten iguales” con otros sectores atacados), concienciación (los miembros del grupo son conscientes de la necesidad de su lucha). La violencia externa se utiliza por parte de los dirigentes del grupo, para cohesionar a sus miembros y para “elevar la moral” (y garantizar la solidaridad interna).

### 9.1. La violencia de masas

La violencia de masas, cuando por su conjunto de miembros supera la concepción de un grupo, se puede deber a diversos factores. Se manifiesta en la violencia callejera, toma de calles, puentes y carreteras, ocupación de edificios y obstaculización de las entradas y salidas, revoluciones, huelgas no pacíficas, manifestaciones violentas, boicot activo a determinados productos, etc.

Puede ser desencadena por algún suceso determinado que origina la espiral, de forma espontánea y no planificada, como conducta colectiva que desemboca en actos agresivos, por ejemplo, en agosto del 1992 la expulsión de un cliente conflictivo en una cafetería de Bilbao (ésta estaba amenazada por los radicales nacionalistas), originó una batalla campal, en la cual el citado establecimiento quedó completamente destrozado, las calles de la ciudad sembradas de basuras quemadas, autobuses semidestruídos y destrozos que fueron valorados en más de diez millones de pesetas. Dicha violencia colectiva, fue ocasionada por varios centenares de jóvenes, que convirtieron el final de su semana festiva en el escenario de actos vandálicos, fruto de una ira incontenible, como manifestación de hostilidad hacia la sociedad en que viven. Sociológicamente estos comportamientos fueron atribuidos a su situación de desarraigados, sujetos que se han deformado en la permanente cultura de la violencia, alimentada por la izquierda abertzale.

Puede ser empleada como arma de una estrategia, alimentada por creencias, ideología, etc. donde se dirige hacia alguna persona, institución o contra la estructura social o el sistema político existente, y cuyo objetivo es generalmente cambiarlo por otro alternativo, sería la **violencia subversiva**.

Los **motines** son movimientos de masas complejos, donde pueden aflorar los resentimientos durante mucho tiempo reprimidos, los odios acumulados, etc. Es muy propio de los enfrentamientos entre blancos y negros en los EE.UU., entre indios y pakistaníes, etc. Cuando éstos se convierten en una acción destructiva de una multitud violenta, se consideran **disturbios**.

Un incidente insignificante desde el punto de vista objetivo, que sin embargo, simbólicamente o inconscientemente tenga un efecto sobre una multitud ordenada

puede convertirla fácilmente en violenta. Van acompañados de pillajes, saqueos, destrozos, etc. Se origina el comportamiento colectivo de **linchamiento**, cuando se asesina de forma cruel a una persona con el apoyo de una parte de la población. Un ejemplo, en este sentido, ocurrió a finales del año 2004 en México capital, donde dos policías de paisanos que investigaban en la puerta de un colegio el tráfico de drogas fueron confundidos por la multitud, asesinados y quemados creyendo que eran delincuentes.

Las llamas del estallido violento de las masas, pueden venir también de una población que se siente sometida políticamente y humillada socialmente por otro país o grupo, adquiriendo esta situación un sentido colectivo de injusticia y de rebelión.

## 9.2. Los conflictos intergrupales

Son los que se originan entre grupos. En las contiendas deportivas pueden surgir enfrentamientos entre los grupos competitivos, y pasar de acciones airadas al ataque físico y con frecuencia secundado por los aficionados originado los actos agresivos que suelen desembocar en trágicos balances para los asistentes al acto deportivo u otras veces en violentos enfrentamientos entre hinchas contrarios. Se puede citar a grupos seguidores de equipos de fútbol como los *Hooligans* (gamborros) por sus frecuentes ataques a personas y objetos, los *Ultrassur*, los *Boixos*, *Frente Atlético*, etc.

El prejuicio a veces establece una competencia por recursos considerados valiosos, espacios de dominación, como defensa de un ultraje, etc. y suele tener peso en las reyertas la existencia de clanes o grupos organizados. Algunos de éstos constituidos por grupos de extranjeros, sobre todo procedentes de los países excomunistas (el “clan de los búlgaros”, el “clan de los rumanos”, etc.), se han hecho famosos por su destacada violencia y crueldad en sus acciones.

También puede ser intragrupal, como por ejemplo la violencia entre clanes gitanos, motivada con frecuencia por discrepancias diversas y por el motivo del noviazgo entre miembros de familias enfrentadas. Un ejemplo en este sentido se encuentra en la obra: “Los tarantos”, que fue llevada al cine por la famosa bailaora Carmen Amaya y el bailar Antonio Gades, donde se aprecia el enfrentamiento y el odio de dos familias gitanas rivales los Tarantos y los Zorongos.

Los conflictos conocidos como racistas, suelen ser originados por un incidente que los provoca y que busca la descarga agresiva de forma indiscriminada hacia la otra parte que es considerada “culpable”. Generalmente, cuando se analizan posteriormente las causas que los producen, aparece un sector de la población que se haya agraviada y fuertemente afectada o frustrada por diversos factores como el desempleo, condiciones precarias de la vivienda, pobreza, falta de seguridad pública, marginación social, delincuencia, etc. Los ejemplos se pueden apre-

ciar en los hechos que se produjeron en la localidad jiennense de Martos en 1986 entre payos y gitanos, en el Ejido (Almería) en el año 2000, entre inmigrantes y población nativa y en Elche en el 2004 los violentos incidentes de protesta contra la importación de calzado procedente de empresas asiáticas originada por comerciantes, fabricantes y trabajadores de la industria del calzado nacional.

El estallido de protesta adquiere tintes xenófobos, cuando se vuelca toda la agresividad de la misma hacia todos los miembros del colectivo atacado, simplemente por pertenecer al grupo: agresiones físicas, destrozos de los negocios, insultos, etc. Una constante que suele encontrarse si se profundiza en estos hechos, es la dejadez de actuación previsoras en las condiciones psicosociales de convivencia, por parte de las autoridades y responsables de las políticas sociales, en parte como exponentes de la ineficacia del control social.

Cuando se producen manifestaciones pro racistas y antirracistas, con frecuencia si se encuentran en el mismo trayecto se enfrentan físicamente los grupos, desembocan en violencia, pues la mecha de la provocación es fácil de encender por la fuerte tensión emocional que se vive, y por la agresividad contenida que busca su exteriorización en hacer daño a la otra parte.

### **9.3. Pandillas, bandas, tribus urbanas, etc.**

Los grupos juveniles encuentran distintas denominaciones. La **pandilla**, es una organización relativamente estable y permanente, que se reúne en un lugar fijo, sus miembros se conocen y se identifican por algunos signos externos como modo de vestir, insignias, música preferida, etc. Su actividad puede ser en líneas generales lúdica o deportiva. Suele tener peso importante el líder que es un miembro con capacidad de organizar, persona con iniciativa y con popularidad que hace que los demás lo acepten como jefe.

Algunas agrupaciones de este tipo, pueden derivar en comportamientos agresivos. Detrás de su simbología externa, se puede estar manifestando una autoexclusión de la sociedad o del grupo de pertenencia de sus miembros, más que una actitud antisocial. El carácter de guetos que caracteriza a algunos de ellos los aísla de la posibilidad de compartir y renovar aquello que dicen rechazar. La lealtad al grupo puede conducir a jóvenes a realizar actividades que individualmente reprobarían, siendo presionados por el líder o jefe de la pandilla.

El agrupamiento de jóvenes en **bandas**, conlleva a veces conductas violentas en sectores juveniles, como producto de una fuerte distorsión social de determinados procesos educativos en el contexto familiar, escuela, barrio, entre otros (Funes, 1990). Cuando la banda deriva hacia la delincuencia, predominan las actividades ilegales, principalmente los robos. Sus componentes están estrechamente relacionados y forman grupos de pequeñas dimensiones. Para ser admitido se necesita la aprobación unánime e incondicional de todos los miembros

del grupo. Las decisiones y las iniciativas suelen ser tomadas por el jefe que son asumidas inmediatamente por todos los miembros del grupo. En España algún film como *Deprisa, deprisa* del director Carlos Saura trató de ser un reflejo de estas bandas

La socialización de sus miembros se realiza dentro del grupo, y se juntan para actuar de acuerdo con la identidad que han asumido. Generalmente son individuos relativamente estables, cuyo comportamiento es previsible en caso contrario sería una amenaza y riesgo para el grupo y supondría su rechazo (Cantos y Cortés, 1986). Los grupos denominados **tribus urbanas** (marcan el territorio, son grupos gregarios, emplean estrategias y tácticas comunicativas, elaboran su propia subcultura, etc.) empezaron a ser famosos en los años setenta del siglo pasado con películas como *The Warriors*, *La naranja mecánica*, etc.

Las tribus urbanas surgen como expresión de las numerosas tensiones, contradicciones y ansiedades que embargan a una parte de la juventud contemporánea. Adolescentes y jóvenes creen encontrar en éstas la posibilidad de una vía de expresión, un modo de huir de la normalidad que no les agrada y, sobre todo, la posibilidad de intensificar sus vivencias personales y hallar un núcleo gratificante de afectividad. Son diversas las existentes, y no todas manifiestan agresividad o bien ésta sólo la dirigen hacia los objetos como los *Break boys* (chicos rompedores) y otras hacia las personas como los *Skinheads*.

En los *B. boys* su actitud violenta hacia las personas es escasa, más bien surge en actos vandálicos hacia enseres urbanos. En los *heavies* sus tendencias violentas no son frecuentes, salvo en conciertos musicales bajo la influencia del alcohol, *cannabis*, etc., En los *Okupas* su violencia suele ser generalmente defensiva. En los *Punkies* generalmente broncosos y debido a la radicalidad de sus posturas, suelen originar conflictividad. En los *Skinhead* la violencia es su constante alcanzando un alto grado (Oriol *et al.*, 2000).

Del reducido catálogo expuesto anteriormente sobre algunas tribus urbanas, sobresale por su crueldad sobre todas, la que corresponde a los grupos de *Skins* (inicialmente nacieron como una nueva tendencia política) destacan por su exhibición simbólica (cruces gamadas, cabezas rapadas, botas militares, etc.) así como por su violencia oral y física realizada en sus safaris urbanos, consistente en palizas indiscriminadas a mendigos, inmigrantes, prostitutas callejeras, homosexuales, jóvenes de diferentes aspectos (pelo largo, hippies, etc.), etc. Se alimentan ideológicamente del nazismo y el fascismo, llegándose a estimar en más de 4.000 agresiones al año las producidas en España (Ibarra, 2003), sin embargo, no todos los *skinhead* son nazis ni todos los nazis pertenecen a esa tribu, el periodista Antonio Salas (seudónimo) que se infiltró en éstos, en su *Diario de un skin* (2003), hace referencia a los *skin* izquierdistas o ultra anarquistas.

#### 9.4. Las mafias

Son grupos organizados de delinquentes, generalmente violentos y criminales, la admisión de un miembro a la banda supone superar diversas pruebas y la deserción se paga generalmente con la vida. España desde hace más de una década se ha visto invadida por diversas mafias, sobre todo las procedentes de los países donde existían regímenes comunistas. Estos ciudadanos del Este de Europa, pueden ser personas que fueron militares o incluso policías en sus profesiones originales, que saben usar *modus operandi* que sorprenden a la propia policía española, por su “profesionalidad” en los atracos o en el uso de diversos tipos de armas.

Los homicidios por encargo forman parte también de sus actividades delictivas, son actos realizados por los sicarios (pistoleros, asesinos a sueldo o por encargo). Otro de los negocios de las mafias es las que se nutren del tráfico de personas procedentes de las zonas antes referidas, y del masivo trasvase del África hacia la Península (el negocio de las pateras, etc.). La violencia de éstas mafias sobre los familiares o sujetos hasta que abonen el costo del “viaje” o el abandono de los inmigrantes en alta mar, son algunas de las caras de la tragedia de miles de personas que huyen de la miseria y el hambre. Las mafias chinas son denominadas “tríadas”, sus víctimas son obligadas a trabajar como esclavos para pagar sus deudas. Éstas mafias establecen sus negocios en el narcotráfico, la inmigración, la extorsión, los secuestros y las falsificaciones.

El tráfico con personas (la esclavitud) persiste en muchos países del mundo como Sudan, Corea del Norte, expaíses comunistas, etc. donde se compran a los hombres y mujeres unas veces de forma legal y otras clandestinas. Ésta práctica desaparecida en Europa hace varias décadas, cuando surgía alguna noticia en los medios de comunicación social por la desarticulación policial de algún extraño caso era conocida como “trata de blancas”. Las mafias han vuelto a organizar ese “comercio con los humanos”, comprando principalmente a mujeres que son explotadas sexualmente o vendidas como esclavas. El libro de campo de Antonio Salas *El año que trafiqué con mujeres* (2004) es un buen ejemplo documentado al respecto.

También emplean la prostitución de adultos (generalmente a las mujeres) y a menores, procedentes con frecuencia de la inmigración ilegal que los explota sexualmente. Con frecuencia las mujeres obligadas a ejercer la prostitución, son violadas varias veces por los miembros de las mafias al objeto de someterlas y humillarlas.

Su presencia se expresa igualmente en la violencia de las cárceles, donde se origina con frecuencia por los enfrentamientos étnicos (la típica confrotación en los patios y en los lugares de ocio), y por el control del consumo de drogas u otras prestaciones que venden al resto de los reclusos.

## 9.5. Las sectas

**Secta** en su origen en latín de “seguir”, “cortar”. Conjunto de seguidores de una parcialidad religiosa o ideológica, que se diferencia o se independiza de otra. El sectario es el que profesa o sigue a una secta. Una de sus persistentes características es el alejamiento de la realidad, suele ser un grupo o movimiento totalitario, que exige una absoluta devoción o dedicación de sus miembros a la persona que los dirige y a sus ideales, emplea técnicas de manipulación sobre la conciencia de sus miembros, exigen total dependencia de los adeptos al grupo en detrimento de su entorno familiar y social.

El sentimiento de desamparo que sufren algunas personas, les impulsa a buscar refugio en las sectas y dejarse guiar por el “guru”, por el líder carismático. En su proceso de “lavado de cerebro” pueden producir alteraciones psíquicas importantes en sus miembros como el “síndrome disociativo atípico” (DSM-IV). Se emplea la persuasión coercitiva y se recurre a la fe ciega, lo que conlleva con frecuencia conductas fanáticas. Se clasifican en sectas no destructivas (aquellas que exploran en los grandes misterios del ser humano, sin que sus miembros pierdan su autonomía pensante) y destructivas a las que se hace referencia en este apartado.

En el adepto a una secta se puede apreciar alteraciones de su carácter habitual, modificaciones sociales, cambios físicos, querer abandonar los estudios o el trabajo, tratar de disponer de dinero sin justificación, etc. Sin embargo, el **comportamiento sectario** no es exclusivo de los miembros de una secta, sirve para evaluar a aquellas personas, que perteneciendo o no a una secta su conducta es secuaz (que sigue el partido, doctrina u opinión de otro de forma mecánica y carente de reflexión), es fanática y tiende a sectorizar la realidad, generalmente en provecho de la idea o creencia que defiende. Esta conducta pretende enfocar los problemas o temas, ocultando o ignorando partes del conjunto, al objeto de llevar a la otra persona a conclusiones manipuladas y no en acorde con la verdad o realidad. En sus comportamientos suelen ser excluyentes hacia otras personas o grupos que no sean afines.

La violencia física puede volverse contra sus miembros, como ha ocurrido en varios casos: el espantoso final de los 914 miembros del *Peoples Temple*, suicidio colectivo ocurrido en la isla de la Guayana (América del Sur), más de quinientas personas en Uganda tras la explosión del templo donde estaban, ocasionada por líder de la Restauración de los Diez mandamientos, en Texas el líder de los davidianos prendió fuego a la granja-fortaleza donde llevaba 51 días atrincherado con sus seguidores, produciéndose la muerte de 89 miembros de la secta, etc.

Para evitar el efecto peyorativo que puede conllevar el término de secta, suelen adoptar nuevas denominaciones como: “Movimientos religiosos alternativos”, “Nuevas creencias,” etc.



## 9.6. El terrorismo

No es un fenómeno reciente en la historia de la humanidad. Es el empleo de la violencia o la amenaza por parte de un grupo religioso, partido político, banda, etc. para presionar a las poblaciones y gobiernos a que acepten sus peticiones. Su objetivo básico es crear terror en las personas, éste es un miedo intenso que llega a paralizarlas, y hace que éstas se sientan en indefensión total. Son comportamientos antisociales, antihumanos y criminales que emplean la violencia sistemáticamente, destruyen donde y cuando pueden, como un medio para obtener sus fines.

El terrorismo recurre a una simbología que adornará sus actividades, y constituye la parte mítica de su violencia: el anagrama, la bandera, acciones espectaculares, exhibición de su fuerza sobre los secuestrados, páginas *web* en internet, cruel ejecución de inocentes exhibidas en video, etc. Se trata de generar publicidad para sus mensajes y amenazas hacia aquellos que no acepten el chantaje.

De las organizaciones terroristas nacidas durante el franquismo la que ha permanecido con su constante espantosa actividad ha sido la ETA, que se ha cobrado a lo largo de su existencia la vida de cerca de 900 personas, ha originado millares de heridos y discapacitados, y ha llevado el terror psíquico a miles de personas, con su pretensión de la independencia del País Vasco por la fuerza de la violencia. El terrorismo de ETA era considerado como el principal problema de España por el 76,9 % de los encuestados, por el Centro de Investigaciones Sociológicas en el año 2004 (CIS, 2004).

Los terroristas son aquellos individuos que son partidarios de aplicar el terror en sus numerosas formas. Es un fanático y no un enfermo mental, suele recurrir a una ideología simplista para justificar el fin que pretende, es intolerante, carece de compasión y no tiene sentido de culpa (Alonso-Fernández, 2002). El hecho de que en las organizaciones terroristas, parte de sus miembros los reclutan en zonas donde las condiciones socioeconómicas son deficientes, no se puede generalizar en la creencia de que mejorando éstas desaparece el acto terrorista, un ejemplo en este sentido en el ámbito de España, sería el de ETA en el País Vasco y sus grupos de apoyo (donde las *renta per capita* esta entre una de las más elevadas de España) y con referencia a otros continentes o países véase África o la India (donde predomina la pobreza más extrema).

El terrorismo actúa donde puede y cuando puede mediante el secuestro, el asesinato individual o colectivo, a través de la propaganda intoxicada sobre “su realidad” y apoyándose en organizaciones sociales diversas (que además de hacer apología organizativa suelen ser las canteras de donde surgen los militantes de la lucha armada). La *kale borroka* en el País Vasco pasó de ser un fenómeno de agresividad callejera (quema de autobuses, cajeros de bancos, cabinas de teléfono, automóviles, etc.) a dominar la calle mediante la violencia en apoyo de la estrategia de ETA.

Uno de sus medios de lucha es el secuestro, como forma de chantaje y recaudación de dinero para financiar sus actividades, y por otro lado, la resonancia en los medios de comunicación social de sus reivindicaciones. Mantener una persona retenida en contra de su voluntad, y en condiciones físicas y psíquicas fuerte presionada es una forma también de tortura. El funcionario Ortega Lara permaneció en un zulo en condiciones infrahumanas, durante el secuestro más largo realizado por ETA durante 532 días hasta que fue liberado, otros tienen que pagar elevadas cantidades de dinero para ser puestos en libertad. Otras vías además de los atracos a entidades bancarias, a empresas, etc. es el “impuesto revolucionario” que al igual que en las mafias, se trata de una cantidad de dinero elevada a pagar que garantiza a quien lo hace que “no le ocurrirá nada a él ni a sus familias o a sus propiedades”.

Otras veces el secuestro, es el medio para el chantaje sobre unas peticiones, que no son posibles alcanzar sino es mediante la amenaza de la vida del secuestrado, como ocurrió por ejemplo, con el joven concejal Miguel Ángel Blanco, que fue asesinado por ETA y originó una repulsa masiva de personas, que introdujeron el símbolo de las palmas de las manos pintadas en blanco, que junto al grito de ¡Basta ya! se convirtieron en el icono de la protesta ciudadana contra el terrorismo.

Tanto el terrorismo dirigido hacia una persona determinada o de forma indiscriminada, trata, de que las víctimas se hundan en la desesperación. Los rostros de las personas envueltas en polvo y sangre huyendo despavoridas por las calles de *New York* tras el atentado del 11 de septiembre del 2001 sobre las Torres Gemelas que costó la vida a más de 6.000 personas y ocasionó centenares de heridos o en el de Madrid con 192 muertos y más de 1.900 heridos ocurrido el 11 de marzo del 2004, son un fiel reflejo de los objetivos que pretenden los terroristas como romper la cadena de las normas sociales e implantar el caos. Estos actos ejecutados por el terrorismo islamista (trata de imponer su religión a ultranza) se han realizado con el uso de sofisticadas tecnologías aplicadas a sus fines de terror.

Los terroristas de Al-Qaeda se han jactado de exhibir a víctimas inocentes (las cuales con frecuencia son personas que trabajan para el pueblo en labores humanitarias, de desarrollo, cooperantes, etc.) y su forma de ejecución real mediante videos o páginas de internet. En los grupos terroristas la violencia acaba siendo su razón de ser. Es una necesidad para demostrar que siguen existiendo. El uso de las armas y los explosivos se convierte en su filosofía. Buscan la espectacularidad y la resonancia pública con sus actos, sin tener mínimamente en cuenta el sufrimiento humano que ocasionan en sus víctimas y familiares, es más, cuando éstos son considerados exitosos “provocan satisfacción a los miembros de la banda” (Domínguez, 2003, p. 106). Los terroristas de ETA y los musulmanes radicales celebraron en la cárcel la matanza del 11-M.

El terrorismo islámico mediante las mafias, usa las redes de inmigración legal para camuflar a sus miembros y para financiarse (entre otros recursos econó-

micos), actuando de manera “parasitaria” como contrabando de personas, se ha apuntado por parte de los responsables de la lucha antiterrorista. El importante movimiento inmigratorio que ha sacudido a la población europea en mayor o menor cantidad según los países receptores, han facilitado sobre todo en el caso musulmán, que éste haya servido para abrigar de forma indirecta, la entrada de grupos violentos por sus creencias religiosas y/o por su seguimiento ideológico frente a la cultura receptora. En este sentido, el ejemplo se puede encontrar en los *muyahidin* (combatientes islámicos) y sus “células durmientes”

Los que defienden “el terrorismo asimétrico” tratan de legitimar una violencia en función de la desigualdad de las fuerzas enfrentadas, es decir, son “selectivos”, su postura es admitir las acciones de los que considera oprimidos y criticar o rechazar la parte que se defiende.

Las democracias no están exentas de que desde sus propios aparatos del Estado, se monten actuaciones terroristas. En España ocurrió con el caso del GAL, que ejerció el “terrorismo de Estado”, con personas con cargos ministeriales y policiales, disponiendo del dinero de los “fondos reservados”, secuestrando, torturando y asesinando a personas inocentes o presuntos terroristas. Estas acciones antidemocráticas acaban alimentado la existencia del fenómeno terrorista.

## **10. LA AGRESIVIDAD Y LAS MASS MEDIA**

Las vías por las que se pueden difundir o potenciar conductas agresivas y violentas, así como, realizar algún tipo de apología sobre éstas es muy amplia: televisión, video, internet, comic, canciones, películas, videojuegos, etc.

En los estudios realizados sobre los medios de comunicación social, se resalta la importancia de la observación de conductas violentas como inductoras de un comportamiento agresivo (Bandura, 1973). La televisión no es la única fuente de este tipo de comportamientos, sin embargo, si es un contribuyente importante en el aprendizaje de éstos (Huesmann y Miller, 1994). Cuando los individuos son expuestos a programas violentos de televisión suelen mostrar una tendencia a la agresión de los demás (Bandura *et al.*, 1963; Gelles, 1979). Los sujetos con predisposición a la agresividad se verán potenciados en esta conducta cuando como “telespectadores” observan escenas violentas.

### **10.1. Agresión y medios de difusión**

Los medios de difusión actualmente existentes están marcados por la diversidad y complejidad de los importantes avances tecnológicos, pudiendo tener un número de receptores insospechados en poco tiempo, sin precedentes en la historia de la comunicación. La influencia que pueden ejercer sobre otras personas, desde el efecto “narcotizador” hasta inductor, alcanza una dimensión que ni la propia

fuente de emisión puede evaluar. La propia información que tendría que conllevar formación, con frecuencia se convierte en deformación de la realidad, cuando no en alienación para el receptor. El sensacionalismo informativo sesga con frecuencia la realidad del hecho ocurrido. Cuando el medio social contribuye a las creencias y valores que ayudan al desarrollo de comportamientos insolidarios y egocéntricos, la psicopatía se extenderá afectando cada vez a más sujetos (Garrido, 2000).

El espectador habitual de la violencia, en medios tan poderosos como la televisión, puede posteriormente, comportarse con indiferencia y cinismo a la hora de presenciarla o llevarle a comportamientos imitativos en la vida real. En EE.UU. se comparó los índices de violencia en tres comunidades similares, en una de ellas se carecía de televisión. Posteriormente, se introdujo este medio de comunicación social en ésta, y la tasa de violencia infantil se incrementó en un 45 %, mientras que en las otras dos que contaban ya con la televisión no hubo cambios (Will, 1993).

Solamente repasando la programación de las distintas cadenas de televisión se puede apreciar como se priorizan las informaciones sobre agresión y violencia frente a las de conductas prosociales, como un ejemplo valga los telediarios que generalmente hacen su apertura con malas noticias no con las buenas o reconfortantes. Las dosis sobre conductas prosociales suelen escasear en las programaciones televisivas, en cambio se muestran todo tipo de hechos o sucesos criminales con el objeto de producir excitación en el público.

La programación infantil no está exenta de dibujos animados, donde la agresividad y violencia que se vuelca en hacer daño o destruir algún animalito es frecuente. Éstas escenas acompañadas de otras de fácil acceso para la población infantil les va introduciendo en un mundo audiovisual donde la conducta de destruir y el comportamiento de hacer daño acaba siendo actos “normales”. Estudios realizados sobre los efectos de la violencia en la televisión en los niños y adolescentes han dado como resultado que éstos pueden volverse “inmunes” al horror de la violencia.

En un anuncio publicitario televisivo de una bebida refrescante, un niño va incrustando “cabezas de muñecos” en un radiador mediante una violenta patada. Se empieza destrozando “cabezas humanas” de juguetes y ¿mañana? a lo mejor se acaba destrozando la de un transeúnte o la de un familiar.

Los medios de comunicación social (sobre todo la televisión e internet) originan lo que se conoce como **efecto de realidad**, al mismo tiempo que expone hace creer en lo que muestra. Los niños crecen y se “educan” con la difusión cotidiana de matanzas y crímenes donde realidad y ficción se confunden acabando siendo como “normales”. De esta forma “la televisión que pretende ser un instrumento que refleja la realidad, acaba convirtiéndose en un instrumento que crea una realidad” (Bourdieu, 1997, p. 28).

El estudio sociológico *La televisión y los niños* (CIS, 2002), puso de manifiesto que el 45 % de la franja de telespectadores de 7 a 15 años, optaba por seguir viendo un programa televisivo cuando se emitían escenas sangrientas, en las que se mataban o se pegaban los personajes unos a otros. Solo uno de cada tres se inclinaban por apagar el televisor o cambiaban de programa. Los telespectadores infantiles pueden presenciar en una semana varios centenares de homicidios, peleas, tiroteos, capturas de rehenes, secuestros, torturas, episodios bélicos, homicidios frustrados, suicidios, etc.

Las vías de comunicación social se convierten en fuente de difusión de conductas agresivas y pueden ser apoloéticas de éstas, dada su amplia diversidad, su alcance es inestimable. La televisión que es el mayor educador no institucionalizado ante cuya pantalla aprende la infancia, ve que el héroe de los telefilms, juegos, dibujos animados, dispone de las vidas ajenas a su antojo, y ha superado en demasía a aquel histórico agente 007 cinematográfico con “licencia para matar”. La violencia genera muchos beneficios como se puede observar en el ranking de venta de aquellos productos que la propagan: películas, comic, video juegos, etc., y, en consecuencia, debe ser regulada su difusión, al objeto de que no alcance su inducción a los sujetos más inermes y vulnerables a ésta.

En agosto de 1990, una revista de difusión nacional como Cambio 16, decía:

*“Las televisiones se han lanzado a por la audiencia infantil. Por ello están emitiendo numerosas series de dibujos animados de contenido altamente violento. Aunque existe preocupación entre padres y educadores, las cadenas no están dispuestas a cambiar su estrategia que ésta les reporta sustanciosas ganancias”*

Mediante los medios de comunicación se puede potenciar tanto la **xenofobia** (odio, repugnancia, aversión, desprecio u hostilidad hacia lo extranjero) como la agresividad hacia determinadas opciones políticas, si la información se manipula o se sectoriza, resaltado aquello que pretende crear reacciones emocionales y no reflexivas en los sujetos receptores.

Sin embargo, los medios de comunicación social, las *mass media*, pueden hacer en contrapartida una buena labor en la prevención y denuncia de la violencia. Las informaciones y los documentales realizados sobre los malos tratos y la violencia doméstica, se suelen considerar de modo positivo, al evidenciar la gravedad del problema y al denunciar la violencia sexista. Además, sirven para concienciar a las personas y hace que las víctimas conozcan los recursos a los que pueden acceder. Las *mass media* deberían ser beligerantes contra la morbosidad con que son presentados determinados actos violentos, actuando de sensibilizador social frente a cualquier tipo de violencia contra los seres humanos, los animales, etc.

Los medios de comunicación social podrían favorecer de una forma más intensa la difusión de conductas prosociales, frente a los comportamientos antisociales, ser unos canales por donde la información-formativa navegara, ayudando a aislar o evitar comportamientos agresivos, no solamente hacia determinados colectivos sino también hacia la sociedad en su conjunto.

## 10.2. Agresión y prejuicio

Los prejuicios que ocasionan daños sociales se puede evitar, pero cuando se extienden es difícil parar. Esa actitud o conjunto de actitudes peyorativas hacia todos o la mayor parte de los miembros de un grupo, tiende a evaluar negativamente a los miembros solamente por pertenecer al mismo. Son los “esquemas informativos” previos que actúa sobre la actitud y ésta se convierte en conducta agresiva. Las actitudes de las personas hacia otras se empiezan a desarrollar desde una edad muy temprana (Cullingford, 2003), el esnobismo, la xenofobia, el chauvinismo y las actitudes ciegas hacia los demás, se adquieren a lo largo del tiempo desde la evolución infantil, a partir del sentido de identidad: cuando los sujetos se dan cuenta de quiénes son y a qué grupos pertenecen y cómo ven a otros miembros o grupos de la sociedad.

Cuando en la inmigración la población receptiva es de creencias religiosas similares, culturas convergentes y costumbres paralelas la posibilidad de confrontación es menos frecuente y dependerá de cómo se desarrolle el fenómeno de la aculturación. El prejuicio puede ser un reforzador de las conductas agresivas, desde el aspecto cognitivo alimentándose de una imagen deformada de la otra persona, mediante una valoración deficiente o negativa de su capacidad, y adoptando un comportamiento agresivo: discriminación, desprecio, ataques personales, etc.

Cuando la imagen que proyectan los medios de comunicación con relación a otros grupos (étnicos, disconformes, etc.) se relaciona con actos negativos como la delincuencia (robo, asesinato, etc.), el receptor se puede ver influenciado en la asociación de éstos, estableciendo la cómoda relación causa-efecto. Por ejemplo, la inmigración no se suele relacionar con ámbitos de normalidad, sino que aparece en referencia habitual en términos de conflicto, desorden público, manifestación de protesta y religión, como ha sido denunciado reiteradamente por el Observatorio sobre el Racismo y la Xenofobia. Para prevenir los efectos dañinos de los medios de comunicación social en asuntos raciales, estereotipos sexuales o de otra naturaleza, se necesita realizar campañas de información objetiva que puedan contrarrestar sus efectos negativos.

Otra forma de prejuicio es la **discriminación inversa** (Nieves *et al.*, 1998) cuando la persona favorece al miembro del exogrupo y discrimina al de su pertenencia. Establece prioridad en la atención al inmigrante por ejemplo y desatiende al nativo. Es una especie de **prejuicio invertido**. La facilidad y frivolidad con que

se aplica el término “racista” por algunas personas a quien trata de hacer una observación sobre la conducta de determinados inmigrantes, no por ser tales, sino por ser personas, que se tienen que adaptar al respeto de las normas sociales de donde viven, es un reflejo del “estereotipo” del tolerante hacia fuera e intolerante hacia su propio grupo de pertenencia. Otro ejemplo, se encuentra en la conducta de los que defienden las creencias religiosas a ultranza por “venir de afuera”, y obvian que éstas son discriminatorias y perseguidoras de otras opciones de creencias en las sociedades donde ejercen el poder.

En la asimilación o convergencia cultural no puede entrar “todo” lo comprendido en el complejo concepto de cultura, que si esta claro en manifestaciones como la música, la pintura, la escultura, la danza, etc. en otras puede violar los derechos de la persona. A veces, se trata de “camuflar actos” como la mutilación genital femenina, el burka, la poligamia, etc., como manifestaciones étnico culturales, estando éstas claramente en contra de la dignidad de la persona. Las costumbres no pueden estar por encima de los valores humanos, defender determinadas prendas o actos, es estar a favor de la humillación de la persona. El número de mujeres y niñas que han sido sometidas a la mutilación genital femenina (ablación del clítoris y de los labios menores) en el mundo, se estima en más de 130 millones, esta “práctica cultural” es tradicional en numerosos países, y se realiza bajo la creencia familiar de que se garantiza la dignidad de la persona y se aumenta la posibilidad de poder contraer matrimonio cuando sea una mujer. Esas crueles mutilaciones del cuerpo humano femenino deben ser denunciadas y perseguidas por la justicia para poner fin a las mismas.

En determinadas culturas el pegar a la mujer forma parte de la legitimidad del hombre, y cuenta con la aprobación social de la que carece otras conductas, la mujer tiene que luchar por superar el estigma social de que “se lo ha buscado” o algo “habrá hecho”. Los trabajadores sociales empiezan a tener estos casos individuales en su labor, requiriendo un difícil apoyo a las víctimas frente al resto de su familia.

Este es un tema que se debe tener claro para no entrar en el baile de la confusión intencionada, se debe denunciar e impedir cualquier comportamiento o conducta que tienda a dañar física o psíquicamente a la persona, bajo el encubrimiento de que son “manifestaciones culturales” o “religiosas”, sino se acabará aceptando otra vez la esclavitud, exaltando y sacando del museo de los horrores los grilletes y cadenas que se empleaban (y siguen usando en diversos países) para la esclavitud humana.

La ONG *medicusmundi* ha emprendido una campaña contra la mutilación genital femenina, mediante entre otras acciones con el empleo del eslogan, que es una forma de publicidad generalmente mediante frases y que suele tener un importante impacto en los receptores a que se destina.

Se enumera algunas medidas para la reducción del prejuicio y que éste no sirva de plataforma para la agresión hacia las personas, como las necesarias cam-

pañas de difusión y concienciación en los medios de comunicación social, además de intervenir favoreciendo conductas de autodisciplina de las personas, para que no se dejen llevar por “lo creen ver” sino por lo que es, reducción de las frustraciones innecesarias y ayudar a las personas a hacer frente a éstas, legislación no segregacionista (educación mixta, multietnica, etc.), encuentros convivenciales con jornadas gastronómicas, artísticas, musicales, etc. es decir, crear un clima favorable hacia la integración, estableciendo los contactos entre miembros de los grupos en conflicto, elaboración de metas comunes, actos lúdicos, etc.

## 11. EL RUMOR

Generalmente es usado como conducta agresiva. Es un hecho de opinión porque ningún suceso real lo apoya. Es un acto agresivo que ayuda con frecuencia a la persona que lo difunde a descargar su frustración. Consiste en un mensaje transmitido de unas personas a otras, pero no sustentado por los hechos. Información informal que se extiende rápidamente cuando el medio social lo permite. Los rumores se relacionan generalmente con situaciones de crisis donde encuentran un terreno más favorable para su extensión sino es combatida con información y claridad sobre su deformación intencionada de la realidad, hecho, persona, etc. También se emplea para contaminar, intoxicar, manipular una información, etc.

Repetir, repetir, hace incluso que una mentira se crea como verdad (**ley de la repetición**), sin embargo, la reiteración del mensaje puede llevar al empacho de las mismas palabras, originando una reacción contraria a lo que se pretende, en consecuencia se requiere aplicar la **ley de la dosificación** (dar de forma gradual la información).

En los estudios pioneros sobre el rumor se encuentran los trabajos expuestos en 1947 por los psicólogos G. W. Allport y L. J. Postman (1967) sobre la naturaleza y leyes del rumor, así como, para conocer la intensidad, alcance y duración del mismo lo establecieron de la siguiente fórmula:

$$R = I \times A$$

La cantidad de rumor varía según la importancia del asunto multiplicada por la ambigüedad del tema. Si la importancia o interés del contenido (I) y el factor de ambigüedad o ausencia de información mediada (A) fuese cero el rumor no se puede producir.

Los rumores pueden ser usados para mantener la cohesión social y en consecuencia la homogeneización de las opiniones grupales, así como para defender la identidad social frente a otros grupos. Uno de sus empleos intencionados son los rumores bélicos, que son usados en todas las contiendas bélicas, por las partes combatientes. En la II Guerra Mundial los EE.UU. llegaron a crear las “clínicas



del rumor” cuya misión era detectar a éstos y neutralizarlos. Los rumores pasan por varias fases, y cuando la información falsa que contienen “cuela” (es decir, se convierte en “verdad”) en la población a donde van dirigidos es cuando realmente éstos han cumplido su función.

La manipulación mediática puede utilizar el rumor como un elemento de deformación de la realidad. Un ejemplo fue la utilización política empleada por la oposición política en España, a raíz de los terribles atentados del 11 M, donde desde el uso de medios de comunicación social hasta en los mensajes de los móviles se fue dando como “verdad” supuestos hechos que aún no eran confirmados por la investigación policial. El empleo de la ira y la mediatización de la información se puede apreciar en obras como *Días de infamia* (De Diego, 2004), *4 días de marzo* (Álvarez de Toledo, 2004), *El 11-M Redes para ganar una guerra* (De Ugarte, 2004) donde los términos deformadores, de la realidad eran difundidos intencionadamente mediante mensajes a través de una emisora determinada de radio y los móviles a través del fenómeno conocido como “pásalo”. El rumor pretendía contaminar la opinión de la ciudadanía.

Los rumores son empleados como instrumentos agresivos (distorsionan la realidad) para dañar marcas industriales, comerciales, etc. que se dirigen actualmente a través de los “e-mails” (entre otros medios), donde se indica por ejemplo que una persona ha fallecido al tomar una lata de refresco contaminada, que jeringuillas abandonadas han aparecido en asientos de un cine determinado o que las hamburguesas son fabricadas con carne de ratas. Son conductas antisociales, puesto que llegan a producir daño económico y psicosocial no solamente hacia los objetivos que se dirigen, sino también a personas que pueden ser víctimas de la falsedad del mismo (difundir que determinada persona famosa tiene SIDA, etc.). Actualmente internet se ha convertido en un escaparate universal para difundir todo tipo de rumores.

Una forma de defenderse de los rumores, es no dar crédito al comentario sectario o claramente tendencioso sobre una persona, acontecimiento, corporativismo, etc. los actos desmienten a las palabras para la persona que trata de ser objetiva, los rumores son una mala hierba que crece cuando los canales de información no funcionan y las personas recurren a buscar ésta en otras fuentes.

## **12. ACTUACIONES PREVENTIVAS, REHABILITADORAS Y DE APOYO A LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA**

Los comportamientos agresivos se fomentan a través de mensajes simbólicos, que sistemáticamente reciben la infancia y los adultos; de la cultura, y sobre todo, del medio social (Rojas Marcos, 1995). ¿Existe un antídoto contra la violencia? Las causas que la generan son muy diversas y no siempre fácilmente eliminables, sin embargo, todos los investigadores suelen coincidir en la gran importancia de la educación desde la niñez en valores no agresivos ni violentos.

Cabe destacar intervenciones con relación a sujetos ejecutores de acciones agresivas y violentas desde el aspecto preventivo, así como, actuaciones rehabilitadoras con relación a éstos, no olvidando el necesario y obligado papel de la asistencia y auxilio a las víctimas directas o indirectas de dichos actos. La agresividad si se controla y se canaliza hacia actividades positivas puede incluso formar parte de las cualidades de las personas asertivas.

Los ámbitos de aplicación preventiva son muy variados, como la familia, el centro educativo, los miembros de los grupos primarios, las instituciones y sobre todo a través de los medios de comunicación social (desde el cuento infantil hasta la película estruendosa donde se rezuma violencia y agresividad por doquier).

Mediante la socialización se pretende que la agresividad no se convierta en algo negativo tanto para la persona como para la sociedad. A lo largo de la evolución del sujeto la agresividad está presente (en la infancia, la adolescencia, adultez y vejez) y éste tendrá que enfrentarla para conseguir el equilibrio que le permita la convivencia con los demás. Determinadas situaciones pueden sacar lo mejor del ser humano exteriorizándose en conductas prosociales y altruistas.

Hace años los servicios de atención a menores se dirigían principalmente a través de la intervención del psicólogo y el trabajador social hacia zonas marginales, hoy cada día empiezan a recibir solicitudes de asistencia de familias de clase media o media-alta, obligando a que se elaboren programas de servicios sociales para “ayudar a padres con hijos conflictivos”, que se refugian en pandillas, que se encuentran perdidos, y ni se entienden con sus padres ni atienden a las recomendaciones de éstos. Se requiere asociaciones de apoyo y asesoramiento. En este sentido en Granada (como en otras en otros puntos de España) lleva varios años funcionando la asociación Imeris dedicada a educar a jóvenes denunciados o condenados, desde su creación han atendido a varios centenares de ellos.

¿Se puede predecir la violencia? Se suele indicar tradicionalmente que “más vale prevenir que curar”, sin embargo, la multitud de causas que pueden originar la conducta violenta hace difícil la actuación “ante” del hecho violento, lo cual no es óbice para la realización en casos específicos de programas de prevención sobre todo cuando se tiene conocimiento o existe la posibilidad de evaluar comportamientos agresivos. El filósofo chino Confucio (551?-479 a J. C) indicaba: “Cuando sientes que la ira emerge, piensa en las consecuencias”.

Como se ha indicado anteriormente la violencia se aprende. Se estima que el 57 % de los maltratadores domésticos fueron tratados de esa forma en su infancia, es conocido este efecto como el “síndrome del niño apaleado”, se origina la transmisión intergeneracional del maltrato, sin embargo, algunos autores como Medina (2000), consideran porcentajes más bajos e indican que se pone demasiado énfasis en la influencia del modelo familiar como aprendizaje por observación resaltando que un número significativo de maltratadores habían crecido en un ambiente “familiar sobre protector y permisivo, en el cual la madre adoptaba un papel de sumisión no solo con respecto al marido, sino también frente al hijo” (p. 156).

### 12.1. ¿Se puede actuar preventivamente frente a la agresividad y la violencia?

Se suele utilizar algunos predictores, para calcular la posibilidad de que un sujeto pueda realizar conductas violentas o agresivas, sobre la base de algunos indicadores, sin embargo, el trabajador social, debe recordar que éstos no son más que en cierta forma “estigmas”. No se trata de prejuizar sino de saber que según algunos indicadores se pueden presentar ciertas conductas, en tal caso como:

- Proceder de hogares desestructurados.
- Hijos de padres drogodependientes, con antecedentes criminales, etc.
- Hijos de maltratadores.
- Historial delictivo o conflictivo desde la infancia, adolescencia.
- Intentos de suicidio, autolesión, etc.
- Agresividad hacia los animales domésticos.
- Etc.

La sociedad cuenta con mecanismos para tratar de controlar a los sujetos o grupos agresivos, y actuar en la previsión de los comportamientos violentos, mediante el control social, sin embargo, cuando éste no actúa (dejadez intencionada, negligencia, etc.) puede estar facilitando dichos comportamientos. Ésta tiene medios de tipo coactivo (fuerzas de seguridad especial, diversos tipos de policía, ejército, etc.) así como, puede recurrir a los medios persuasivos (medios de comunicación social, agentes sociales, líderes políticos y religiosos, etc.) al objeto de intervenir sobre las conductas antisociales o dañinas.

No hay que olvidar, que generalmente las semillas de la violencia se siembran en los primeros años de la vida, para desarrollarse durante la infancia y comenzar a dar sus frutos permanentes en la adolescencia (Rojas Marcos, 1995).

Los centros educativos, y sobre todo la escuela, desde donde se puede iniciar la búsqueda de alternativas a la violencia, iniciar proyectos de prevención, deben evitar que germinen las conductas agresivas y es imprescindible que éstas no sean reforzadas, que se aprenda a convivir pacíficamente, a aceptar la diversidad de criterios y el respeto a los demás, siendo muy importante el aprendizaje de conductas solidarias, altruistas, en resumen prosociales. Siendo la comunicación un importante camino cerrado a la conducta agresiva, se han de incluir acciones que establezcan valores y normas de conducta como formas básicas de disciplina (Salaberría y Fernández-Montalvo, 2000).

Para educar en la no violencia, mediante una cultura “real” sobre el pacifismo, existe suficiente material didáctico, valga por ejemplo el excelente trabajo de *Vivir sin violencia* (Echeburúa *et al.*, 2004), se trata de una guía de autoayuda en la que además de explicar el comportamiento violento se exponen estrategias para su modificación, mediante técnicas dirigidas al control emocional (ira, ansiedad, tristeza y celos), así como el aprendizaje de habilidades (asertividad y comunicación, solución de problemas y toma de decisiones, etc.). Para prevenir el comportamien-

to violento se aborda temas como la autoestima, el control del consumo de drogas, la identificación y el afrontamiento de situaciones de riesgo entre otras.

La familia constituye un importante núcleo donde se pueden engendrar conductas agresivas y/o violentas, la fragua donde se va a imitar las primeras conductas por parte de los hijos, si éstos viven y se desarrollan en un ambiente de intolerancia, serán dogmáticos e intransigentes, si carecen de normas y reglas de convivencia pacífica y respeto para lo ajeno serán agresivos y violentos hacia los demás. Padres que están a favor del castigo físico como medida disciplinaria y educativa (“la letra con sangre entra” como se hacía tradicionalmente), están preparando candidatos para continuar cuando sean adultos por esa vía impunitiva hacia los demás. Una vez más el núcleo familiar es el crisol donde se funden futuras conductas agresivas, donde resalta la importancia de los mensajes con los que las personas tienen que crecer:

*“No es pues sorprendente que los niños que experimentan duros castigos sean los más ardientes partidarios de la pena capital. En el fondo de la enredada red de la violencia está el axioma de que la violencia engendra violencia. Cada generación de niños educada en la violencia es otra generación en potencia de niños, esposas y ciertamente, maridos golpeadores”* (Gelles, 1979, p. 144).

La familia le sirve a los jóvenes de modelo y entrenamiento para la conducta antisocial que posteriormente exhibirá en otros ambientes. Si observan el empleo de la violencia física como práctica social tratarán posteriormente de reproducir esos castigos. La persona necesita a veces encontrar respiro a la irritación, y formas aceptables social y personalmente para expresar su cólera acumulada (Jourand y Landsman, 1987), ejercicios físicos, deportes agotadores, etc. suelen ser formas útiles e inofensivas para expresar la cólera que no se puede manifestar de otro modo. Analizar la emoción, entender por que la persona se siente así, para reducir la tensión. Existen numerosas técnicas de relajación, yoga, etc. Otros autores plantean la posibilidad de buscar vías socialmente aceptadas para canalizar y desahogar los impulsos agresivos, como expresarse verbalmente o ver películas violentas, opción que resulta polémica.

El trabajador social en estos temas debe moverse profesionalmente con una gran dosis de realidad en sus intervenciones, no en vano, es frecuente que se produzca el fracaso social de programas de rehabilitación, por ejemplo: expresos que vuelven a las cárceles, expacientes mentales que tienen que ser ingresados en el hospital, drogadictos que vuelven a caer en la droga, etc. incluso se ha tenido que crear el término de **recidivar** para hacer referencia a dicha situación.

Existen ONGS, instituciones, etc. con recursos documentales, de investigación que trabajan sobre estos temas, importantes para actuar de forma preventiva

sobre la agresividad/violencia, donde se proponen intervenciones, hay que resaltar por sus actividades (medidas docentes, seminarios, investigaciones, centro documental, etc.) el Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.

## **12.2. Actuación del trabajador social ante la agresividad y violencia individual**

El trabajador social cuando trata con personas que tienen antecedentes agresivos y violentos en su comportamiento, debe tomar la precaución necesaria y no tomar el acto profesional como uno más, la cautela y el ser prudente puede evitarle algo más que un susto. Las personas que por su situación laboral o de otra índole están sometidas a un cierto nivel de riesgo deben elaborar alguna estrategia de autodefensa, obviamente junto a las correspondientes técnicas de la persuasión comunicativa.

### *12.2.1. Actuar sobre las secuelas del delito*

El índice de delincuentes reincidente en España es elevado, datos del año 2002 indican que el 64 %, es decir, dos de cada tres detenidos por la policía tenían antecedentes por delitos anteriores. A veces hay que acudir a la infancia del delincuente para tratar de conocer el posible trauma o la influencia del ambiente social, que le ha impulsado a cometer el delito (familia desintegrada, antecedentes delictivos de otros miembros familiares, etc.).

Las cárceles son las instituciones donde se supone que el sujeto se va a rehabilitar, y sin embargo, con frecuencia también es un espacio de violencia, donde predomina la ley del más fuerte, lo que hace aún más complejo y resta viabilidad a los programas de intervención correccional.

Con la psicología correccional se trataría de poder valorar quienes son peligrosos para la comunidad y tratar de modificar o erradicar sus comportamientos agresivos y violentos, por conductas que permitan su reingreso e integración en la sociedad. Las penas dictadas por algunos jueces, que obligan a los infractores a realizar una labor de ayuda, como limpiar jardines, colaborar en un centro de servicios sociales, etc. además de su carácter de castigo ofrecen la posibilidad de que el sujeto valore el bien que hace a los demás, y acceda al beneficio de la conducta prosocial.

El encarcelamiento supone el “etiquetamiento social” para los sujetos que han ingresado en una prisión, y el estigma alcanza a toda la familia. La intervención con las personas presas debe ser una combinación de actuaciones psicoterapéuticas individuales y grupales, de metodología educativa, y de repuestas sociales, realizadas por profesionales, y con el apoyo social y colaboración necesaria. La intervención psicosocial se dirige en dos direcciones distintas: para las personas presas y para aquellos que disfrutan de un régimen abierto o han pasado a ser expresidarios.

En centros de tratamiento juvenil, centros penitenciarios de adultos, etc. se debe llevar a cabo, programas de diversa índole con relación a distintos colectivos en función del grado y tipología del delito, así como, del carácter de reincidente o primerizo del sujeto. El trabajo con los presos dentro de los centros penitenciarios debe pretender orientarlos para su próxima reinserción a la sociedad, potenciando las cualidades fundamentales de éstos como son la dignidad, la autoestima y la responsabilidad.

Mediante asociaciones como las ONGS u otras, se pueden realizar actividades de apoyo y potenciación de los sujetos para su inserción social, a través de la realización de actividades de animación sociocultural como participación en programas de radio, ligas de fútbol, aprendizaje de manualidades artísticas, teatro, etc. Favorecer la formación cultural, empezando por la alfabetización.

Facilitar el aprendizaje de una profesión que permita la integración laboral, y adquisición de conductas socializadas, hábitos y costumbres favorables a la convivencia. Intentar montar cooperativas o empresas para que cuando salgan tengan un trabajo seguro, etc. Algunas asociaciones suelen colaborar en el apoyo de estas medidas: ACOPE (Asociación de Colaboradores con las Presas), Asociación Pro-derechos Humanos, etc.

Con el empleo de diversas terapias de conducta, se pretende que los sujetos interioricen y modifiquen sus comportamientos, así como, que adquieran habilidades sociales y cognitivas que les permitan una integración social y personal posteriormente. Son muy diversos los modelos de intervención en el tratamiento psicológico-penitenciario: psicodinámico, conductual, cognitivo-conductual, etc. Sin embargo, los programas experimentales para el tratamiento de delincuentes violentos, no han dado cifras reductoras sobre las tasas de reincidencia. En los psicópatas criminales no queda otra medida que el aislamiento, no se ha encontrado otro método eficaz para rehabilitarlos (Berbell y Ortega, 2003). Es importante en los delitos violentos, conocer el grado de reincidencia de sus autores, dado que facilitaría una visión sobre el nivel de integración social de los expresidarios o el fracaso de los programas rehabilitadores.

Otras intervenciones escasamente experimentadas en España, corresponden a la terapia con animales. Forman parte de programas de aplicaciones para prevenir o actuar sobre conductas antisociales (Lara, 2001). Se ha usado de forma satisfactoria animales de compañía en Centros Penitenciarios, como perros dirigidos a internos que están en prisión por problemas de drogas. Experiencias con gatos en pisos de cogida para personas exreclusas, cuyo objetivo es emplear estos animales como apoyo al programa de interacción psicosocial que se desarrolla con éstos. Granjas para menores con problemas de conducta, construcción de acuarios para internos. Programas con perros con exreclusos en fase de libertad vigilada. La presencia de animales (perros, gatos, peces, pájaros, caballos, etc.) suele afectar de forma positiva a la conducta de los internos con reducción de su agresividad, mayor estabilidad emocional, etc.

En los EE.UU. se ha experimentado en algunas cárceles, con un programa consistente en “reencuentro de sujetos violentos y víctimas o familiares de éstas”. Son contactos que tienen que ser aceptados por ambas partes, y requieren un apoyo psicosocial importante. En algunos casos en las comunicaciones que se establecen “cara a cara” las víctimas exponen su sufrimiento por los hechos que les originaron los agresores y que éstos ven reflejada la realidad del daño que ocasionaron a personas inocentes, y les sirve para reflexionar y colaborar en su rehabilitación y reinserción social posteriormente.

Las instituciones penitenciarias deben dirigir su labor hacia la reeducación y reinserción social, sin perder la perspectiva de las “dosis” de realidad que se requiera en cada caso suministrada por los profesionales de la prisión. Cuando en los permisos de salida temporal de reclusos dados por los jueces de vigilancia penitenciaria, se obvian o se infravalora los informes facilitados por el psicólogo y el trabajador social, las consecuencias pueden ser las noticias trágicas de nuevas víctimas en los medios de comunicación social a los pocos días. El delincuente puede interiorizar las normas de la institución carcelaria y relativamente cumplirlas, sin que renuncie a su forma de ser a la espera de la salida (caso típico de los violadores, etc.). El no cumplimiento íntegro de las penas más de una vez se convierte en la oportunidad para reincidir en la conducta delictiva.

A veces se requiere preparación y acompañamiento de las víctimas de un delito (dependerá del tipo, grado de violencia sufrida, etc.) en el juicio contra su agresor o agresores. Las personas que han sido víctimas de delitos y faltas, con frecuencia requieren asesoramiento y asistencia mediante el equipo multidisciplinar (psicólogo, trabajador social, etc.), sobre todo para evitar lo que se ha denominado **victimización secundaria**, que es la que se deriva del contacto de las víctimas con los procesos institucionales de persecución del delito, y/o que actúan tras éste (policía, justicia, sanidad, etc.) y que da lugar a secuelas psicológicas, que suponen una violencia sobreañadida a la producida por el delito o falta sufrido (SAVA, 2004).

### 12.2.2. *La víctima de una violación: debe saber que no esta sola*

El ataque sexual se suele producir asociado a diversos factores psicológicos del agresor: sadismo, odio a la mujer, conducta criminal, etc. En general, se recomienda a la mujer que trate de mantener “la sangre fría” para comunicarse con el agresor, como comportamiento defensivo. Se suele recomendar no defenderse luchando si el agresor va acompañado de alguna arma y está en actitud amenazante.

Las víctimas de violaciones pasan por una serie de etapas, de sentimientos desagradables: como vergüenza, humillación, pérdida de la autoestima, miedo, etc. que requieren tratamiento psicosocial que les ayude a superar esas fases. Sus consecuencias psicológicas suelen ser que padezcan disfunciones sexuales, reacciones depresivas, fobias específicas y algún tipo de estrés.

La mujer todavía tiene que luchar por la credibilidad acerca de la veracidad de su relato. A veces, se encuentra aterrorizada y si el violador tiene poder de reincidir (porque es su “compañero”, esposo, jefe, etc.) es posible que no de el paso de la denuncia por temor a represalias. Ésta y otras circunstancias, hacen que todavía el número de denuncias de estos actos violentos sean aún reducidas.

Más de una vez ha ocurrido, que un condenado por violación y reincidente ha aprovechado un permiso penitenciario para actuar sobre nuevas víctimas. Este tipo de noticia no favorece a las personas que han sufrido sobre su cuerpo la violencia de estos delincuentes.

### 12.2.3. *La violencia autopersonal: actuar para evitar*

Cualquier intento de suicidio o amenaza deber ser siempre tomada seriamente por el profesional. El trabajador social se puede encontrar frente a esta situación planteada por un cliente, lo cual le puede involucrar tanto en el ámbito mental como emocional. Para que la persona que ha decidido quitarse la vida y va a romper el puente de su existencia, el poder hablar con alguien que le ayude a continuar en esta “parte de la orilla” se convierte en un tema urgente, la ayuda debe venir en ese momento, cuando el sujeto instalado en la desesperanza necesita hablar con alguien que le escuche y le comprenda.

El sujeto que piensa en el suicidio es porque cree que no existe solución a sus problemas y éste se presenta como el único recurso posible. En ese paso de la desesperación a la salida finalista la participación de profesionales especializados en este tema puede ser definitiva, personas que han sido entrenadas para escuchar, que saben ofrecer el apoyo necesario, demostrar que se puede confiar en ellas, que se preocupa por su situación. A través de internet se puede acceder a la *Befrienders International* ([www.suicide-helplines.org](http://www.suicide-helplines.org).) con 31.000 voluntarios y con centros en más de 40 países. Esta organización con su *Befrienders*, escucha, ayuda, hace de samaritano e interviene en el momento con sus recursos.

Es importante analizar los factores de riesgo, la predisposición, conociendo circunstancias y edades, al objeto de poder auxiliar a las personas con tendencia al suicidio, requiere que se estudien todas las posibilidades que presentan para dicha conducta, con el fin de ayudar a identificar, prevenir y tratar dicho comportamiento con la terapéutica precisa (Ros, 1999). Ayudar a aquellas personas que tienen unas bases débiles para su identidad.

Existen escalas de valoración del riesgo suicida, que pueden ser empleadas como un indicador a tener en cuenta en la intervención preventiva, y cuestionarios que tratan de medir el pensamiento suicida o valorar el riesgo de dicha conducta en un sujeto. Buscar los motivos por los que las personas intentan quitarse su propia vida, y tratar de encontrar los medios para prevenirlos, es la meta básica de la prevención. Intervenciones o tratamientos del parasuicida realizadas por profesionales especializados, pretenden disminuir la prevalencia de esa conducta, por



ejemplo en Japón, para reducir la elevada tasa de suicidas que se tiran al metro para acabar con su vida, se han colocado “espejos disuasores” en las estaciones, al objeto de que los potenciales suicidas al ver su imagen antes de tirarse, desistan en el último instante. La intervención psicosocial debe priorizar aquellos colectivos de más alto riesgo. En España se suicidan más ancianos que jóvenes, y más hombres que mujeres, aunque están aumentando los intentos de niños y adolescentes. Las malas notas académicas obtenidas ha originado que más de un joven se haya quitado la vida, ante posibles situaciones de fracaso escolar o de otra índole el trabajador social debe ayudar psicológicamente a la familia mediante actuaciones encaminadas a prevenir el desarrollo de conductas autodestructivas en este colectivo, como pueden ser: evitar que los problemas que agobian al sujeto monopolicen todas las conversaciones ente padres e hijos, educarles para que aprendan a enfrentarse a situaciones negativas (el relativismo ante cualquier problema es una forma de descargar la tensión emocional), usar el apoyo afectivo y el cariño, enseñarles a que pidan ayuda cuando la necesiten, etc.

En la violencia autopersonal los ejecutores son las víctimas directas mientras que la familia, los amigos, etc. son las víctimas indirectas. A veces, la familia del suicida requiere un apoyo terapéutico para afrontar el duelo, evitar la culpabilización latente o expresa, etc. En general este acto se vive como una tragedia por la familia, el impacto emocional y social que provoca lleva a situaciones de intensa vulnerabilidad psicológica y social a los que sobreviven. La aparición de la tristeza, culpabilidad y la agresividad se anexionan al dolor provocado por la pérdida de un ser querido, pudiendo originar un duelo patológico que altere la dinámica familiar (Sarró y De la Cruz, 1991).

El Teléfono de la Esperanza, fue un pionero en el uso de este medio de comunicación para ayudar a personas, no solo en la prevención del suicidio sino también en situaciones límite.

#### *12.2.4. La violencia domestica: apoyo y tratamiento a las víctimas*

La violencia hace imposible la vida familiar y comunitaria. Está centrada básicamente sobre la mujer, los menores y personas mayores, que requieren intervenciones en algunos casos similares y en otros específicas. Existe un **protocolo** que es el ordenamiento de las actuaciones y atañe a todos los profesionales para denunciar los malos tratos (domésticos o no). Se recomienda que el trabajador social ante las víctimas adopte la actitud profesional de:

- Escuchar y no juzgar.
- Acompañar y aliviar el sentido de culpa de la víctima.
- Defender a la víctima.
- Apoyar sus decisiones.
- Tranquilizar y evitar el excesivo consumo de tranquilizantes.
- Favorecer la expresión emocional.

Elevar el parte al juzgado de la agresión sexual o el maltrato físico (sino es realizado por el médico). La Ley de enjuiciamiento criminal obliga a quienes por razón de su profesión cargo u oficio, tuvieran noticia del algún delito de este tipo a denunciarlo inmediatamente al Ministerio Fiscal.

Los programa de actuación para auxiliar a las víctimas de la violencia doméstica, deben ayudar a identificar su problema, a emprender una pauta de acción eficaz según su situación, superar las secuelas que les haya producido, y a desarrollar si da lugar a una nueva vida social (Labrador *et al*, 2004).

Las actuaciones jurídicas mediante una normativa legal pueden evitar las agresiones y sancionar a los agresores, sin embargo, éstas no son suficientes y se requiere actuaciones cotidianas de servicios sociales, policías y otros servicios complementarios, para intervenciones inmediatas, y para evitar en el futuro nuevos hechos. Una vez más la formación de las personas debe estar basada en valores como el respeto y la igualdad, entre otros, que resultan insustituibles para reducir la cota de sucesos de este tipo.

Con relación a los **malos tratos hacia la mujer**, algunas no quieren exponer al trabajador social lo que éste está vislumbrado por sus secuelas físicas sobre su agresión, tienen miedo a las represalias del maltratador u otras veces sienten vergüenza de exponer lo que mal consideran “secretos familiares”. En estos casos con la delicadeza que el tema requiere, hay que ayudarle a que exteriorice su situación, y que vea en el profesional un apoyo para encontrar una salida a su estado.

Se ha detectado por profesionales del trabajo social y otras disciplinas el **Síndrome de dependencia afectiva**, que lleva a la víctima a perdonar una y otra vez a su agresor, se siente insegura, pasiva e incapaz de hacer nada por sí misma. Es un nexo emocional que impide a la persona sufriente separarse de su agresor. A la conducta de sumisión se puede unir el sentimiento de culpabilidad. La soledad impuesta con frecuencia por el maltratador, la aísla socialmente, haciéndola más vulnerable psíquicamente. El miedo, sobre todo actúa como una losa que le impide denunciar los malos tratos (el 75 % de las mujeres asesinadas en el año 2003 no habían denunciado ningún tipo de agresión) y se estima que sólo 10 % de las agresiones son denunciadas por la víctima.

¿Por qué razones las víctimas no denuncian estos delitos? En la encuesta realizada por el CIS (2004), en la multirrespuesta (con un máximo de dos), dada por los encuestados sobresale:

Por miedo	82,2
Por falta de medios económicos	15,3
Por vergüenza	8,8
Otras razones	-----

En los subapartados de otras razones se incluyen diversas posibilidades que pueden actuar sobre el por qué la mujer no adopta la conducta de denunciar a su agresor como: por los hijos, la familia, por soledad, por falta de apoyo, por desconianza en la Justicia, por falta de información, por pensar que no se repetirá, por amor, por afecto, por falta de cultura, por la cultura machista y por sentimiento de culpabilidad.

El asesoramiento debe ir en la dirección de que la persona que es víctima de una agresión doméstica, tiene que ver el peligro que corre con quien comparte el domicilio, mediante numerosas manifestaciones el agresor de actuar pondrá en evidencia su forma: celos, amenazas, agresiones físicas que a veces suele ser minimizadas por la víctima, desplantes, etc. La intervención psicosocial debe tener como objetivo aumentar la autoestima de la mujer maltratada, al objeto de combatir la posible sumisión. Hay que ayudarlo desde el trabajo social a que rompa el silencio, para poder salir del círculo de la violencia a que esta sometida.

El terapeuta Walter Riso (2004) propone la autonomía de la mujer para generar inmunidad contra el apego afectivo, mediante la exploración que se obtiene con la espontaneidad, los contactos con los amigos, viajar, la curiosidad, etc. son buenos aliados para conseguir la autonomía. Si en ésta, la mujer está más expuesta al maltrato y, lo que es peor, a generar una abanico de excusas para defender o justificar a sus agresores, que son los culpables de la violencia generada.

Las personas que se atreven a denunciar las agresiones domésticas con su testimonio pueden servir de aliento para otras víctimas que no han conseguido todavía reunir suficiente fuerza para hacerlo. En la labor de concienciación de la sociedad para extirpar esta "lacra social", las asociaciones de mujeres ejercen una interesante función de denuncia y de defensa de las víctimas. La gravedad del problema ha hecho que se celebre anualmente, el día 25 de noviembre como Día Mundial contra la Violencia de Género, como manifestación por la igualdad de derechos y la eliminación de cualquier forma de violencia ejercida contra las mujeres.

En las **agresiones a menores**, las personas cercanas a ellos pueden detectar síntomas de anormalidad, como hematomas, llanto persistente, arañazos, deseos de no querer jugar o ir al colegio, retraimiento de forma frecuente, pérdida de apetito, etc. entre otros indicadores, sobre que es posible que esté siendo víctima de abusos sexuales o de otro tipo de maltrato físico y/o psíquico. Los médicos cuentan con un protocolo que puede ayudar frente al mutismo infantil.

La denuncia a la autoridad o ponerse en contacto con el trabajador social de su zona para comentarle el caso, es la mejor actuación a realizar por los vecinos, amigos, familiares, etc. que sospechen que dichas acciones violentas se están produciendo sobre un menor. Una medida judicial que se toma es el alejamiento de los menores de sus progenitores cuando éstos son considerados causantes del maltrato.

Las **personas mayores** que en un elevado porcentaje sufren la soledad obligada, tienen que adicionar a las consecuencias derivadas de la misma, situaciones

de agresiones físicas y psíquicas a veces originadas por los propios miembros de su familia, de cuidadores o de los responsables de las residencias donde están acogidas, y las someten a trato vejatorio, negligente y delictivo.

El maltrato que suele ser físico, emocional o financiero (robo o expropiación ilícita de su dinero, objetos valiosos o propiedades), las hace a veces más dependientes hacia éstos, sobre todo cuando están condicionados por enfermedades y se hayan más vulnerables. Estas personas requieren respeto y autonomía siempre que sea posible en sus decisiones, tienen derecho a elegir su forma y estilo de vida, de ahí que la intervención psicosocial siempre que no exista un deterioro mental que los incapacite, debe ayudar a evitarles incertidumbres y reforzar su seguridad como personas en la vida social y familiar, tratando de contrarrestar los déficits que puedan estar padeciendo (auditivo, visual, etc.).

Actualmente se realizan programas de actuación para familias con maltrato físico, psíquico y otras dificultades, mediante los equipos de tratamiento familiar constituido por psicólogo, trabajador social y educador social, que realizan visitas domiciliarias, facilitando un apoyo a los padres y una referencia educativa a los hijos. También se recurre a la Terapia familiar según los casos.

Es importante que los servicios sociales estén dotados, y que funcionen eficazmente para auxiliar a los sujetos indicados que son víctimas de malos tratos, que cuenten con los recursos e infraestructura suficiente (casas de acogida, etc.), así como, con la plantilla de profesionales especializados en el tema: psicólogos, psicoterapeutas, trabajadores sociales, educadores sociales, etc. La rapidez inmediata en la protección de la víctima mediante medidas cautelares, es muy importante para evitar o reducir las secuelas del maltrato, hay que tener en cuenta que los daños psicológicos no son apreciados de forma inmediata como los físicos.

No es solo la intervención policial o judicial la que cambiara el rol del maltratador, sino que se requiere también una actuación psicosocial hacia éste y sus víctimas, abrigada por el apoyo social en su diversa tipología. En algunos casos es posible rehabilitar al maltratador, siempre que éste demuestre tener interés por cambiar, tras previamente haber reconocido su condición de tal, en este sentido se han iniciado programas de intervención con maltratadores. Las terapias que se llevan a cabo tienen el objeto de convencerles de que la violencia tiene cura, sin embargo, suelen contar con una participación masculina muy baja, y las deserciones a las pocas sesiones de iniciadas éstas suelen ser muy importantes.

#### *12.2.5. Acoso laboral: denuncia y soporte psicológico para la víctima*

Se puede actuar de forma preventiva para evitar el acoso en sus diversas formas, evitando que se relacione la vida privada con el trabajo, no colaborando con chismes y comentarios sobre personas ausentes, no dando pie a consentir amenazas de ningún tipo, ni malas maneras en palabras y gestos, no realizando tareas laborales ofensivas y degradantes, etc.

Para hacer frente a la persecución se requiere buscar ayuda, tratar de encontrar aliados que protejan, reforzarse psicológicamente, buscar una estrategia para enfrentarse a la situación, etc. Se deben denunciar los hechos a la justicia, dado que en España ya existe jurisprudencia donde se condena el *mobbing* por ser un acoso laboral, que atenta a los empleados con la consiguiente degradación del clima de trabajo.

Se pueden desarrollar campañas de información y formación a las personas que estén sometidas a este riesgo. Con relación al acoso de tipo sexual se debe denunciar que en lugares públicos y privados que son de trabajo u otra actividad, sea expuesto material (calendario, fotografía, etc.) ofensivamente sexista. Actuar sobre los acosadores y colaborar ayudando a su víctima es una forma de combatir esta modalidad de agresión. El acoso sexual tiene una gran importancia, debido a las consecuencias negativas para la persona que lo sufre.

Las personas que han sufrido el *mobbing* pueden presentar varios tipos de alteraciones psicológicas, aunque la forma en que puede afectar este acoso depende mucho del individuo que es víctima del mismo, en general se requerirá algún tipo de psicoterapia que ayude a superar períodos de tristeza, depresión, estrés, etc. sin descartar, el apoyo farmacológico.

#### 12.2.6. Afrontar la intimidación escolar

Los alumnos que se ven chantajeados por sus compañeros o amenazados, deben expresarlo a sus padres o educadores, y evitar subestimar cualquier conducta negativa, puesto que el siguiente episodio puede ser más agresivo y de mayores consecuencias. Los tutores y educadores no deben ser cómplices con el silencio del *bullyng*. Hay que atender cualquier demanda de auxilio y apoyar a las víctimas, así como tomar las medidas oportunas sobre los acosadores. Se debe intervenir adecuadamente, cuando se observen comportamientos que pretenden aislar o conllevar trato con cierta crueldad a cualquier escolar por parte de otros alumnos.

Evitar el rechazo social en el centro educativo, buscar la convivencia entre sus miembros supone ser un cortafuego de posibles conductas violentas, que se puedan alimentar del comportamiento antisocial; como suele decir: “Si no puedes unirte a ellos, pégalos”. El alumno que actúa de esa forma es posible que este repitiendo comportamientos que observa o vive en su casa o en otro medio social.

La intervención preventiva debería tener en cuenta la necesidad de formación del profesorado en esta materia. Enseñar a los alumnos que hay otras vías de convivencia y de relaciones que se adquieren mediante las habilidades sociales, dotarles del valor del respeto a la otra persona, recurrir a actividades lúdicas y formativas donde se excluye la agresividad o se ponga de manifiesto sus aspectos negativos, actuar en educar en lo no violencia. Existe suficientemente material didáctico para ser usado al respecto.

La víctima puede manifestar su rechazo a ir al centro educativo, éste puede ser un síntoma de que tiene miedo, hay que darle confianza acudiendo con él y procurando de acuerdo con los profesores que no este sólo, hay que evitar el enfrentamiento con los padres del acosador, puesto que en líneas generales éste agrava el problema.

Al final de la manifestación realizada en Guipúzcoa en solidaridad con el joven Jokin y su familia, un niño subió al estrado e hizo un llamamiento a la sociedad en nombre de todos los jóvenes para recordarles que tienen una “asignatura pendiente con ellos, la enseñanza de los valores humanos”.

#### *12.2.7. Recetas para el fanatismo: tolerancia e indiferencia receptora*

El fanático que no manifieste estallido agresivo, que no pasa de las palabras a los hechos, puede encontrar una buena medicina en su receptor, si éste le da ejemplo siendo tolerante y, según el caso, actuando como hacían los herméticos cuando manifestaban que el “que habla es porque no sabe, porque el que sabe no habla”.

El fanático al no dudar de sus afirmaciones categóricas o lapidarias de lo que dice, se priva del beneficio de la reflexión mental y en su nivel de desconocimiento no podrá acceder a la máxima que se atribuye al dramaturgo Bertol Bretch: “No hay mayor certeza que la duda”.

#### *12.2.8. La violencia grupal y de masas: los límites de la convivencia*

Se debe procurar que la “espiral de la violencia” no se inicie en los conflictos, dado que es fuego difícil de controlar y que generalmente deja secuelas. La antípoda de la agresividad es el pacifismo real, y no coyuntural y oportunamente correcto políticamente, si se opta por ese camino hay que tener claro qué hacer frente a la agresión. La lucha violenta en sus diversas formas, es un eslabón de una cadena que se conoce donde se empieza pero difícilmente se puede vaticinar donde acabará. Las historias de las revoluciones han demostrado con frecuencia que “quienes a hierro matan a hierro mueren” o como éstas se comen a sus propios instigadores.

Cuando en los conflictos laborales o de otra índole, los “piquetes informativos” se dedican a coaccionar o a imponer su voluntad de forma violenta, están desvirtuando el principio de respeto al criterio de otras personas, base de la democracia. La huelga ha sido desde el origen del movimiento obrero, un instrumento importante de lucha cuando se ha usado inteligentemente, originando importantes cambios sociales y económicos, sin embargo, cuando se ha desbordado por la violencia ha originado una reacción de represión y consecuencia funestas.

El pacifismo es un rechazo a la desconfianza, la violencia y cualquier manifestación de odio. La no violencia activa es una estrategia de lucha, que denuncia sistemáticamente cualquier forma de violencia desde la discriminación a la agresión física.

Las formulas que se han usado por las masas para luchar por sus objetivos, a lo largo de la Historia han sido múltiples, desde las más violentas y crueles posibles hasta la autoagresión (huelgas de hambre hasta morir, el *haraquiri* grupal, quemarse a lo *bonzo*, los campamentos protesta, etc.).

Las secuelas de las guerras no son sólo los daños físicos en las personas, sino también las terribles secuelas psíquicas que deja el terror en sus víctimas. Se requiere una terapia para éstas, que les ayude a superar los espectros de la contienda bélica, el trauma de los recuerdos, que pierdan la angustia cotidiana que les encadena, poder desprenderse de los estragos que les acompañan, auxiliándoles en recuperar el control de su vida, etc. Estos episodios que se almacena en la memoria de todos imposibilitando y dificultando la construcción de su futuro, los niños suelen ser los más afectados por su vulnerabilidad.

#### 12.2.9. *Los enfrentamientos grupales: buscar la convergencia*

El trabajador social en su intervención frente a los conflictos intergrupales, debe extender la filosofía que apoya que la pertenencia a un grupo no debe convertirse en un estigma y que detrás está la persona. Generalmente se suele aceptar que la génesis de los conflictos intergrupales se origina por la existencia de metas incompatibles. Frente a esta situación hay que buscar la cooperación y la armonía entre intereses, y metas que puedan reducir el estallido violento.

Evitar la relación intergrupal negativa, formada por estereotipos y prejuicios mutuos que pueden quedar estandarizados contribuyendo de esta forma a fortalecer la continuidad del conflicto. El papel de un mediador es muy importante para establecer puentes que faciliten la comunicación, y la descarga emocional de forma no agresiva. Una de las posibles soluciones consistiría en producir las modificaciones necesarias en las estructuras socioeconómicas que favorecen las desigualdades y la discriminación.

Los procedimientos para la resolución de los conflictos intergrupales son muy variados y pretenden la reducción de la conflictividad: negociación, arbitraje, mediación, etc. Las actividades compartidas y de difusión intercultural suelen ser una buena herramienta para luchar contra los estereotipos y el prejuicio. Exposiciones de fotografía, cineforum, torneos deportivos, fiestas infantiles, música, etc. son buenos propagadores de otros valores y facilitadores de la convivencia, dado que quienes reciben pueden llegar a amar aquello que conocen.

#### 12.2.10. *Pandillas, bandas, tribus urbanas, etc.: llenar de contenidos prosociales sus vidas*

Dentro de este variado conglomerado de sujetos y grupos, es muy amplio el instrumental y técnicas de intervención que se puede emplear, algunas de las cua-

les ya fueron expuestas anteriormente: la animación sociocultural, el sociodrama, etc. Se puede tratar de fomentar conductas prosociales con el objetivo de modificar los comportamientos antisociales. Mediante técnicas psicológicas como el modelado (los modelos pueden actuar en “vivo”, video, etc.), el *rol-play* (escenificando situaciones reales), *feed-back* (como complemento al anterior), etc. Generalizar lo aprendido, mediante actuaciones en ambiente natural y reforzando las acciones de los sujetos. Con estas intervenciones psicosociales apoyadas en conductas prosociales, se trata de reorientar a los sujetos hacia la resolución de los problemas de forma no agresiva y/o delictiva.

El trabajador social H. E. Salisbury interviene con jóvenes violentos con la estrategia que denomina “tres en raya”: si un miembro de un grupo tiene problemas con la familia, la policía o el juzgado, él estará presente para ayudarle a cambio de que ellos acepten tres condiciones.

- 1º) Si observa que alguno lleva arma se la entregará de forma inmediata (sino avisara a la policía).
- 2º) Si aprecia que alguno tiene droga, el sujeto se vera obligado a destruirla (en caso negativo será denunciado a las autoridades).
- 3º) Si tiene conocimiento de que están planificando un acto violento como un atraco por ejemplo, avisara a la policía para evitarlo.

Esta estrategia ha demostrado su efectividad, no solo para los miembros del grupo, sino también evitando posibles víctimas de los actos de estos jóvenes. Además, los miembros del grupo le respetan porque el se compromete con ellos en tal sentido. La cooperación amistosa, una vez más requiere reciprocidad, si la otra parte actúa agresivamente ésta se desvanece (Füllgrabe, 2004).

#### 12.2.11. *Las víctimas de las mafias: prioritariamente su seguridad*

El primer paso para ayudar a las víctimas de las mafias es garantizar su seguridad física, que a veces, requiere como primera medida cautelares cambiar de lugar de residencia. Las mafias a igual que el terrorismo, utiliza el secuestro; si se establece la comunicación con los secuestradores se recurre al lenguaje persuasivo y negociador, al objeto de que la víctima no sea asesinada.

Las intervenciones psicosociales con las víctimas de las mafias dependerán de la agresión sufrida: raptos, violación, chantaje, etc. siendo ésta similar a la originada en estos casos.

#### 12.2.12. *Los sectarios: la desprogramación*

¿Cómo ayudar a una persona a salir de una secta destructiva? Se requiere generalmente contar con un especialista. Para la intervención con personas que han estado dominadas y han quedado afectadas psicológicamente por una secta se



recurre a la **desprogramación**, que es una técnica que pretende neutralizar las consecuencias producidas por haber vivido en ésta, mediante la siembra de la “duda”.

La actuación individual y social en el orden preventivo puede ser un método eficaz sobre todo hacia aquellos colectivos sociales con más riesgo de encadenarse a una secta destructiva: personas desengañadas, jóvenes desesperanzados, personas inseguras, con soledad y aislamiento, etc.

Son diversas las actividades que se pueden realizar: fomentar el asociacionismo juvenil, potenciar los lazos solidarios y afectivos entre las personas, ayudar a la capacidad crítica y reflexiva en los sujetos, conectar y documentarse con asociaciones específicas como la Asociación Pro-Juventud, que nació para prevenir y actuar sobre los efectos sectarios destructivos en las personas mediante publicaciones, terapias para familias afectadas, etc.

Esta asociación celebró su I Congreso Internacional sobre el tema de “Sectas y Sociedad” en 1987 y de las ponencias y comunicaciones presentadas se puede extraer información documentada al respecto así como, de las publicaciones: *Aproximación psicosocial a las sectas destructivas* (Javaloy, 1987), *Las técnicas de control mental de las sectas* (Hassan, 1988), *Estrategias de intervención desde un medio público sobre niños criados en un ambiente sectario* (Jara y Martos, 1995), etc.

### 12.2.13. *Las víctimas del terrorismo: intervención y apoyo*

El trabajador social cuando condena la violencia en sus diversas manifestaciones, no debe ser víctima de amnesia histórica, no puede aplicar una actitud selectiva “está sí...” y “ésta no...”, sin hacer un flaco servicio a la ética profesional. No caer en la trampa del lenguaje, las palabras cuando se usan pierden su inocencia, decía el filósofo J. P. Sartre. En el caso de la violencia terrorista, forma parte de su estrategia las simplificaciones interesadas, y el “equiparar por la misma rasante” a todo el mundo, caer en esa dirección es perder el sentido de la sensatez. Un sistema democrático con todos sus problemas de desigualdades socioeconómicas, corrupción, etc. no puede ser comparable nunca a una dictadura del color que sea ni a una teocracia de la creencia que corresponda. La mejor forma de prevenir el terrorismo es condenarlo, no establecer categorías de éste sí y éste no, sobre la base de simplificaciones de tipo colonial o de la pobreza.

Los actos terroristas originan una serie de consecuencias psicológicas y físicas en las personas que son sus víctimas directas e indirectas como estrés agudo, ataque de pánico, estrés postraumático, etc. que requieren intervenciones psicosociales y que se tratan en el siguiente capítulo, dado que parte de ellas son comunes a las originadas por catástrofes naturales y de otra índole. El terror y el sentido de indefensión son reacciones normales ante el suceso terrorista, envueltas en la des-

orientación, el caos y el aturdimiento. Quedarse mudo y sordo puede ser un mecanismo de defensa frente al miedo.

Cuando se producen fallecimientos y no se puede recuperar los restos de las personas, esa ausencia física de los cuerpos que sufren los familiares se denomina **pérdida ambigua**, y ocasiona que éstos tengan la incertidumbre de que no se haya producido la muerte, favoreciendo un duelo patológico. Enfrentarse a los listados de víctimas por parte de los familiares y la confirmación del fallecimiento incrementa el sufrimiento de éstos, que pasan a asumir totalmente el drama propio, es cuando se ve la magnitud del hecho. La necesidad de averiguar la identidad de los fallecidos. La visita al tanatorio, son actos muy duros física y psíquicamente para la persona que lo tiene que afrontar, requiriéndose la ayuda y el apoyo necesario.

Las **víctimas directas** del terrorismo son las que pueden morir o recibir mutilaciones o deformaciones (por ejemplo: la cara quemada por el estallido de un cóctel *molotov*), secuelas psicológicas, etc. y **víctimas indirectas** son aquellas a las que no se les ocasiona daño físico, sin embargo, sí psíquico, como pueden ser los familiares, amigos, conocidos, etc. que padecen las consecuencias del sufrimiento, del duelo, etc. Incluso dentro de este subapartado se incluye a las personas que se informan del suceso mediante los medios de comunicación, y se sienten afectadas emocionalmente convirtiéndose en víctimas indirectas, a pesar de no conocer a los sujetos que fueron objeto de los actos terroristas. El estrés posttraumático también les puede afectar a estas personas.

La depresión es una de las consecuencias más directas que golpea a las personas en el terreno psíquico tras un atentado, cuando ocurrieron los sucesos del 11-S en EE.UU. se llegó a estimar que el 71 % de los ciudadanos se vieron afectados en mayor o menor intensidad por los eventos trágicos ocurridos, encontrando grandes problemas para concentrarse y poder dormir.

La presión psicológica ejercida por los “nacionalistas excluyentes” sobre todo en el País Vasco sobre las personas de otras opciones políticas, constituye una forma más de violencia no física. Las amenazas como forma de coacción obliga a vivir en semiclandestinidad como hacen algunos periodistas perseguidos, cantantes, empresarios, profesores, políticos no nacionalistas, etc. o el tener que vivir con una escolta de protección, los cambios de ruta en su circulación para evitar rutinas, la falta de intimidad, las cartas intimidatorias, las sospechas, los amigos que no se atreven a saludarlos, los miedos que invaden cualquier ambiente ante la menor sospecha de un posible atentado, andar con escolta permanente, etc. La película *Perseguidos* del director Eterio Ortega con guión de Elías Querejeta expone el durísimo día a día de dos amenazados por ETA, y de quienes les rodean que han decidido no abandonar el País Vasco.

El terrorismo puede conllevar una serie de derivaciones negativas, además de las pérdidas materiales y humanas, como son los prejuicios sufridos por las víctimas, que han de acostumbrarse a vivir de nuevo en una sociedad y un ambien-

te que puede ser hostil, que reforzará la sintomatología traumática (Montero, 1997). Un ejemplo sangrante al respecto son las personas que han sufrido atentados terroristas o han perdido a seres queridos, y deben “convivir” con miembros de organizaciones políticas y sociales, que no solamente no condenan dichos comportamientos sino que siguen aireando y apoyando dichas actuaciones. También aquellos que no han cedido ante el chantaje terrorista y viven en la soledad, abrigada solamente por su entereza ética.

El escritor Muñoz Molina en su novela *Plenilunio* (1997), expone como un policía que tras pasar catorce años en Bilbao y su esposa (ingresada en una clínica mental), sufren las secuelas psicológicas del terrorismo, aún cuando abandonan el sitio donde vivían. Cuando se vuelve a reencontrar en una ciudad pequeña a su antiguo profesor-sacerdote éste le pregunta:

“—¿Pasaste miedo?

— *Me acabé acostumbrando.*

— *¿Y tu mujer?*

— *A ella le costaba mucho más. Llamaban a casa cuando estaba sola y la amenazaban de muerte, o se quedaban en el teléfono sin decir nada, y cuando colgaba enseguida volvían a llamar. No podía dejarlo descolgado por si llamaba yo, por si le avisaban que me había ocurrido algo”* (p. 67).

El “clima social” que genera el terror en un país, pueblo o comunidad, hace que las propias víctimas o familiares sufran el aislamiento, la insolidaridad e incluso se ha llegado en el País Vasco, a producir entierros casi de forma clandestina, negándose el reconocimiento moral a los fallecidos y a sus familiares.

Algunas personas opinan que se deben evitar las imágenes dolorosas en los medios de comunicación como televisión, revistas, periódicos, etc. que pueden convertirse incluso en algo “monótono” por su carácter reiterado, que distancian al observador, y en cambio, a las víctimas se le convierte en un permanente recordatorio de un “suceso que fue” y se les vuelve a atraer al presente, su efecto sobre todo en los niños es altamente dañino, acrecentando la aparición de recuerdos, pesadillas, inestabilidad emocional, etc.

En contrapartida al objetivo terrorista, personas anónimas y/o profesionales que intervienen en el auxilio de las víctimas, se pueden volcar en una labor de riesgo y entrega por socorrer a las víctimas, como ocurrió en los sucesos de *New York* con los bomberos y otras personas. En los atentados terroristas de Madrid hubo también personas que desarrollaron una labor de entrega y generosidad, muchas veces por encima de sus posibilidades físicas y psíquicas. Voluntarios espontáneos que tuvieron que “hacer de tripas corazón” para desplazar el horror que les podía paralizar, y actuar urgentemente a sacar las víctimas de los escombros, amasijos de hierro, etc. donde se encontraban atrapadas. Personas que trabajaron sin

dejarse vencer por el cansancio y el horror, convirtiéndose en héroes inesperados (Benzo, 2004).

El Colegio de Psicólogos de Madrid (2004), publicó una serie de sugerencias para ayudar a un amigo o familiar, que hubiese perdido a un ser querido tras los atentados terroristas del 11-M ocurridos en Madrid. En resumen, se proponía la siguiente actuación:

- Ayudar a aceptar que es normal ciertas reacciones psicológicas y físicas en la persona que siente la pérdida del ser querido (normalizar la situación).
- Ayudarle a que exprese libremente sus sentimientos independientemente de su naturaleza (no distraerle de su dolor).
- Ni indicarle lo que debería hacer o sentir en ese momento (no asignarle un papel).
- Acompañar, escuchar y consolar, a veces, es más que suficiente (evitar frases hechas).
- No creer que el tiempo todo lo cura (el duelo no se supera sino que el sujeto se recupera).
- Realizar escucha comprensiva que ayude al sufriente a que se desahogue emocionalmente (invitación a compartir su sentimiento).
- Abrazos, facilitar el hombro para el llanto, etc. (ayudar al contacto físico adecuado).
- No hablar por hablar (usar el silencio como facilitador de la descarga emocional).

Para las familias de las víctimas del terrorismo, cuando se tienen que enfrentar a la “pérdida real”, el día a día, cuando tienen que aprender a vivir con la ausencia del ser querido, cuando se desvanece el “atontamiento” originado por el impacto del suceso, es cuando el drama presenta su verdadero rostro. Es cuando el apoyo es más necesario, para que éstas se sientan “arropadas” en afecto y cariño, es el tiempo en que se debe iniciar la “asimilación” de lo sucedido.

Los niños son una víctima muy especial de los atentados, cuando lo sufren directamente o sienten la pérdida de los padres, hermanos u otros familiares, vecinos o conocidos. En algunos casos, éstos han sido testigos directos del acto terrorista, quedando impregnados de la horrenda “película vivida”, del final terrible de un padre o una madre, por ejemplo. Resulta difícil, por no decir casi imposible, borrar de su mente la cronología de aquel día, y que sin embargo, tendrán que superar para poder seguir viviendo.

Es distinta la intervención con aquellos que han sido sometidos a experiencias traumáticas vividas de forma directa a los que hay que exponerles o informarles de los hechos ocurridos. En el primer caso, se debe evitar hacer referencias reiteradas a lo ocurrido sino es para que se estime como “algo que ya ocurrió” y que en consecuencia es inevitable, acompañada de los apoyos convenientes que ayuden a la normalización mediante el profesional y la psicoterapia más fiable al

respecto. Para los que tienen que afrontar el suceso terrorista y sus consecuencias a través de la información que se les facilite, ésta debe venir por la vía de la verdad y no mediante engaños, de forma gradual y sobre la capacidad de entendimiento que el niño tenga en función de su edad, experiencias en sufrimiento, etc. igualmente recurriendo a profesionales y con técnicas adecuadas.

Algunos psicólogos cuando los sucesos del 11-M aconsejaron en la prensa no mentir a los niños y dejarles que jueguen. Tras la conmoción de los sucesos, era normal que la población infantil que presenciaba en su recorrido a las escuelas las devastadoras imágenes, que tuvieran reacciones de morderse las uñas, perder el apetito, padecer insomnio, mojar la cama, descender en el rendimiento escolar, etc.

En la Guía de Autoayuda que fue elaborada por la Unidad de Psicología Clínica y de la Salud, de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, se recomendaba entre otras medidas: no mentir sobre lo sucedido, informar de aquello que puede ser entendido por el niño, no facilitar más que aquella que necesita y puede digerir, responder a las preguntas que se realicen con naturalidad y sin dramatismo.

La **Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT)**, es una organización apolítica de carácter benéfico asistencial que fue constituida en 1981 con objeto de socorrer a todas las víctimas del terrorismo del abandono y la marginación a que estaban sometidas por el Estado, así como de muchos sectores de la sociedad. Las impulsoras de su creación fueron tres mujeres que habían padecido el fenómeno del terrorismo. Dispone de delegaciones prácticamente en todas las comunidades autónomas de España y su página *web* es: [www.atv.com](http://www.atv.com).

Ana M<sup>a</sup> Vidal-Abarca, cuyo marido fue asesinado por ETA, quedando viuda con cuatro hijos de corta edad y cofundadora de la A.V.T. en su obra *Perdones difíciles* (1999), expone que en el perdón como generosidad de la víctima hay “un elemento indispensable, el arrepentimiento de su verdugo, de su asesino. El perdón no supone el olvido, pasar página...; supone asumir una situación pasada y dejar a un lado el rencor para poder iniciar una nueva vida” (p. 13-14).

Si no hay arrepentimiento por parte de los las personas que han ejercido el terrorismo, es decir, renuncia clara al empleo de cualquier tipo de violencia, no hay posibilidad de rehabilitación.

## CAPÍTULO V

### LOS COMPORTAMIENTOS ANTE LAS CATÁSTROFES Y SISTEMAS DE AYUDA

---

*“No hay árbol que el viento  
no haya sacudido”*  
Proverbio hindú.

#### 1. COMPORTAMIENTOS ANTE LAS CATÁSTROFES Y SISTEMAS DE AYUDA

Las catástrofes originan unas conductas individuales, así como, colectivas (grupales, muchedumbres, masas) que pueden ser producidas por diversas causas, también las secuelas que estos desastres originan en las personas, y la necesidad de auxiliar o ayudar es un tema imprescindible en la psicología social, y de conocimiento necesario para la labor del trabajador social.

En situaciones excepcionales se originan comportamientos por parte de las personas que en condiciones normales no se producirían, igualmente éstas se ven afectadas de forma distinta, padeciendo a veces secuelas del acto sufrido que demandan un auxilio especializado.

#### 2. ¿QUÉ ES UNA CATÁSTROFE?

Según el diccionario de la Real Academia Española es un suceso infausto, desastroso y hace referencia a un desenlace dramático, desgraciado. No suele ser esperada generalmente, y es una situación que altera la vida social y origina reacciones de tipo individual y colectivo. Las catástrofes pueden tener diversos orígenes: natural, biológico, social, etc. Pueden aparecer directamente de la mano del

hombre como causante principal o bien porque su dejadez, negligencia o imprevisión ha favorecido dicho desastre.

Según su etiología pueden ser por diversos tipos de causas: naturales (geológicas, climáticas, bacteriológicas, inundaciones, epidemias, tormentas, tornados, terremotos, incendios, erupciones volcánicas, maremotos, huracanes, tormentas de nieve, desprendimiento de tierras, sequía, etc.), sociales (deportivas, secuestros, terrorismo, epidemias, etc.), bélicas (guerra, bombardeos, invasiones, etc.), tecnológicas (averías en centrales nucleares, rotura de presa hidráulica, escape de gas, contaminaciones, etc.).

No existe una relación potencial entre la causa y el efecto, un pequeño desenlace puede originar una catástrofe elevada, mientras que grandes causas pueden derivar en pequeñas consecuencias. Una insignificante falta en un partido de fútbol contra el equipo visitante, ocasiona una reacción airada de sus seguidores contra el arbitro y demás miembros del público, que acabe siendo una tragedia que se cobre numerosas víctimas en heridos y fallecidos. Una fuga de gas o radiactiva controlada a tiempo en las instalaciones donde se origina, puede que no vaya más allá de la espectacularidad de la noticia.

No todos los desastres originan las mismas consecuencias social e individualmente, esto estará determinado por las características del evento. Éstos pueden ser de ocurrencia inesperada o súbita, de corta o larga duración. En consecuencia, se considera que hay desastre cuando las consecuencias del efecto conllevan daños en la población, en sus bienes, animales, inmuebles, instalaciones, comunicaciones, etc. pudiendo ser éste de pequeño, mediano o gran alcance. Es decir, la catástrofe se sitúa en la incidencia que tiene sobre la sociedad y no en el fenómeno que la produce, tiene una lectura social no natural. Los desastres no solo afectan a la economía y la infraestructura de un país o zona geográfica, sino también pueden comprometer a la estructura social afectando a la salud física y psíquica de la población. En algunos casos las catástrofes naturales son habituales, y se puede prever algún tipo de actuación, como las inundaciones provocadas por el monzón en la India, Bangla Desh, Nepal, etc. que pueden sembrar el caos y la desolación en el sur de Asia, originando centenares de muertos y miles de desplazados o los huracanes y tifones en los EE.UU., en Haití, etc. que reciben nombres propios como Charley, Francés, Jeanne, etc. que arrasan a zonas geográficas y cobrándose numerosas vidas humanas y animales.

Hay otros acontecimientos catastróficos que no son fácilmente previsibles y que ocurre de repente, que implican la pérdida o amenaza de la vida, perturban el sentido de comunidad, alteran el orden social y la conducta habitual de las personas y a menudo provocan consecuencias psicológicas adversas para los supervivientes (Jiménez Burillo, 1981, Gómez Jacinto, 1995). Los ejemplos son numerosos: atentados terroristas, derrumbamientos de gradas de campos de fútbol, incendios en discotecas, hundimiento de minas, etc. En tales situaciones no predominan

las normas que regulan las conductas sociales, y los individuos sobreponen por encima de todo su instinto de supervivencia, reaccionando de forma marcadamente individualista, e incluso, llegando a perder su vida como ocurre en naufragios donde se tiran al agua antes de esperar su turno en el auxilio marítimo, o desde un elevado piso frente al miedo a la llegada de las llamas no esperan a ser socorridos por los bomberos.

### **3. COMPORTAMIENTOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES EN LAS CATÁSTROFES**

Cuando se produce la catástrofe no esperada generalmente reina el pánico, el caos y la desorganización, pueden ser minutos que “valen por siglos” hasta que pasado el momento se vuelve a recuperar la estabilidad normativa y solamente esta se hará frágil ante la posibilidad de una nueva amenaza de desastre.

Uno de los comportamientos extremos que se puede dar en una masa temerosa en una catástrofe es el **pánico** (miedo extremo, donde la actividad psicofísica del sujeto se puede ver afectada originando una cierta desorganización de la personalidad y alteraciones de la conducta). Tanto el miedo o el pánico puede responder a una situación real o imaginaria. El pánico colectivo es una conducta frecuente ante situaciones de desastre, son estados emocionales que pueden ir unidos a reacciones intensas como llanto, histeria, etc.

El término **pánico** procede de la mitología griega y corresponde al violento dios Pan, que al ver alterados sus sueños por los mortales, los espantaba con su horrible apariencia, originando en ellos un intenso terror. Se presenta como un episodio agudo en los estados de ansiedad, caracterizado por un miedo intenso e irracional. Tradicionalmente se ha definido como un estado emocional de temor desesperado e incontrolable, siendo considerado a partir de Smelser (1963) como: “una huida colectiva basada en una creencia histérica” (p. 31). El pánico conduce a una reducción notable del control consciente de la conducta.

En psicología social, se emplea dicha palabra en dos formas diferentes como reacciones individuales de temor y explosiones colectivas (miedo, huida, furia, tumulto, etc.). Usándose “cuando un acontecimiento peligroso causa una reacción espontánea y desorganizadora en el individuo o en la comunidad” (Merloo, 1964, p. 12).

#### **3.1 Comportamientos colectivos**

En las situaciones de desastres o catástrofes los comportamientos colectivos poseen elementos comunes con la violencia colectiva, así como, con el de los rumores (Ovejero, 1997), destacando algunos tipos de comportamientos específicos.

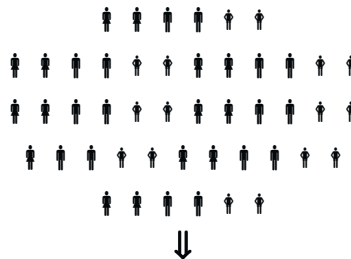
La **histeria de masas** ante situaciones de peligro (real o imaginarias) consiste en una conducta irracional y compulsiva que se extiende entre las personas dentro de un grupo. Es una creencia que da lugar a un comportamiento de este tipo, pudiendo



ser la chispa que la origina cualquier cosa o la información más insignificante, que hace de detonador explosivo entre los sujetos donde se produce. Sin embargo, no todas las personas sucumben fácilmente ante este fenómeno, tiene importancia la predisposición individual, sobre todo, en aquellos más susceptibles o aquellos que pasan por problemas psicológicos como depresión, ansiedad, histeria, etc.

La **conducta de “huida”** que puede ser provocada simplemente por el comportamiento de alguien que empieza a correr, por el clásico grito de “sálvese quién pueda” o cualquier gesto o expresión que cunde rápidamente en todos los sujetos presentes originando una sensación de escapar frente a un peligro que se presenta inminente.

Si el efecto catastrófico afecta a un grupo extenso, origina lo que se denomina una **multitud evasiva** (nos referimos anteriormente como turba evasiva), que trata de escapar de una amenaza, peligro real o ficticio (originada por un rumor, una información, un suceso determinado, etc.). La conducta de pánico ocupa un lugar importante en el comportamiento individual y colectivo, ocasionando a veces más daños que el propio peligro del que se huía. Personas atropelladas y aplastadas, asfixiadas, etc. por otras, es el resultado de una multitud que huye despavorida, sobre todo, cuando no percibe una posible salida que permita el tránsito acelerado pero ordenado de la situación de la cual se trata de escapar.



Ante un desastre se puede originar lo que se ha denominado con el término inglés **mailling**, consistente en una masa “sin cabeza” que se mueve sin rumbo, vacilando de un sitio hacia otro, sin saber que hacer, desorientada y carente de liderazgo.



Los pánicos colectivos son favorecidos por determinadas condiciones, que Jiménez Burillo (1981, p. 303) ha resumido en las siguientes:

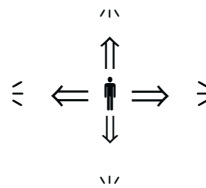
- El individuo tiene un sentimiento de que puede ser incapaz de escapar de la amenaza que le concierne y quedarse atrapado.



- Se queda en un estado de gran indefensión, donde predomina la impotencia y la soledad.



- Quedan limitadas o bloqueadas las rutas de escape.



- Existencia de una predefinición colectiva frente al suceso: el individuo piensa que frente al fuego todos huirán también por el peligro que conlleva.



### 3.2. Las conductas individuales

El individuo desorganiza su conducta habitual, generalmente altera su percepción de la situación, olvida las normas sociales y realiza conductas irracionales. El orden social se puede ver alterado.

El **ataque de pánico** (*panic attack*), también conocido como crisis aguda de ansiedad (DSM-IV), se define como la aparición temporal y aislada de miedo y malestar intensos, iniciado bruscamente, que alcanzan su máxima expresión durante los primeros 10 minutos, en el que se evidencian algunas de las siguientes expresiones somáticas: palpitaciones, sudoración, ahogo, opresión torácica, náuseas, vómitos, escalofríos, sofocaciones, parestesias (sensación de entumecimien-

to u hormigueo), además de un profundo miedo a morir o a perder el control. Es lo que Freud consideraba como “neurosis de angustia”.

Durante el pánico en la persona:

*“Todo el organismo es fuertemente movilizado, con los efectos que ello tiene, como alerta del sistema nervioso y la producción de demasiada adrenalina, hasta el punto de que suelen ser bastante duraderos los efectos somáticos producidos por la reacción del miedo. Así, en algunas personas pueden verse aún la palidez y la tensión en el rostro incluso unos días después”* (Ovejero, 1997, pp. 286-287).

Con el pánico el sujeto incumple su parte del contrato social, al tratar de salvar su vida sin importarle la de los demás (Brown, 1972). Se comporta individualmente, y trata de salvarse a costa de lo que sea. Cuando el temor supera cierto grado, la capacidad de conducta sensata se reduce. Se pueden originar conductas de **pánico adquisitivo** cuando las personas ante el temor de un hundimiento del sistema económico, bancario, etc. acuden urgentemente y se amontonan en los bancos para sacar urgentemente el dinero que tienen depositado.

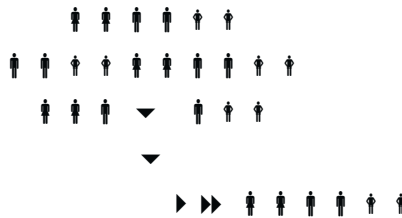
La **histeria** (manifestaciones espectaculares: convulsiones, espasmos, pérdida de voz, parálisis, etc.) individual ante el peligro real o supuesto, puede originar desordenes además de psicológicos físicos como mareos, vómitos, náuseas, etc., pudiendo producir un “contagio de los síntomas” entre los sujetos.

El **síndrome catastrófico**, expuesto por Martha Wolfenstein (1957), sobre la conducta colectiva ante los desastres, donde indica que las reacciones de las personas pasan por diversas fases, las dos primeras individuales y la tercera colectiva:

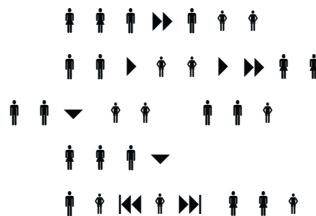
- a) La del *shock*: la población afectada queda como aturdida, atónita, salvo un grupo reducido que conserva la calma o queda preso de una gran ansiedad.
- b) Fase de reacción donde las personas tratan de comprender qué es lo que ha pasado, luchando contra las tensiones contenidas y la emotividad, originándose conductas histéricas, de sollozos, etc. se trata de liberar de las tensiones contenidas.
- c) Es de interacción colectiva, se tiende a la ayuda mutua.

En las situaciones catastróficas como resalta el psicólogo social L. Gómez Jacinto (1995), se puede originar la aparición de “conductas afiliativas” (p. 245) en la emergencia, cuando los familiares o amigos se encuentran sufriendo el desastre y se produce un movimiento rápido para encontrarse y poder escapar juntos, hacia las zonas más seguras.

El **pánico de escape** es una tendencia a huir, sobre todo hacia rutas de evacuación conocidas, si ésta es fácil la salida se suele hacer ordenada.



Cuando se cree que la salida no es posible, es cuando estalla el detonante de “huir a toda costa”, se originan las conductas de pánico sin reparar en el daño que se puede ocasionar a los demás y a uno mismo. El único comportamiento que se considera eficaz por parte de los sujetos aterrados es de salir del lugar donde se encuentran.



### 3.3. Actuaciones preventivas

Cuando se puede vaticinar un acontecimiento catastrófico, se deben tomar medidas preventivas, desde los aspectos físicos hasta el uso de los recursos sociales existentes en la comunidad, al objeto de tratar de minimizar los efectos dañinos en las personas, animales y propiedades. Igualmente, la población que se puede ver afectada o aquellos colectivos que puede estar sometidos a una situación de alto riesgo, deben ser entrenados para hacer frente a los posibles acontecimientos que se presenten.

Con el uso de la tecnología hoy en día en determinados casos, se puede alertar a la población antes que los hechos catastróficos se puedan originar, y de esa forma evitar el pánico y otras conductas colectivas de desesperación. Mediante las imágenes de satélites los metereólogos, por ejemplo, prevén la trayectoria de un ciclón, y se puede evacuar a las personas con tiempo. Los Centros de Emergencias y de protección Civil al tener centralizadas todas las llamadas de auxilio, y poder coordinar las actuaciones policiales, bomberos, sanitarias, etc. permiten respuestas eficaces ante cualquier intervención urgente que se produzca.

En las zonas propensas a tormentas, huracanes, terremotos, inundaciones, etc. donde estas manifestaciones naturales suelen sembrar la destrucción, caos y

muerte, a veces la población por falta de conocimiento y preparación, es víctimas de errores como pisar charcos de agua que pueden estar conectados con cables rotos de los tendidos eléctricos. Se originan accidentes de tráfico al elegir este medio cuando no es a lo mejor el más adecuado para la huida, son aplastados por columnas u objetos volantes porque erróneamente buscan protección donde la cobertura no es segura, etc.

Sin embargo, las personas que se encuentran en una situación de mayor riesgo ante una catástrofe, suelen evitar el pensar en ésta o cuando menos subestiman la posible gravedad, recurriendo a la teoría de la disonancia, atenuar lo negativo puede ser una estrategia adaptativa (Arosón, 2004). Con tal actitud no se toman las medidas de seguridad oportunas, y a veces con frecuencia, esta conducta es aplicable al tema de los atentados terroristas. Las personas suelen vivir “con el presente” y la idea de un desastre en el futuro suele presentarse como algo muy remoto, tan poco probable que aún cuando ocurre hay un lapso de tiempo que no es “creíble”.

El hecho de que las catástrofes no ocurran todo los días, no debe obviar la preparación que ha de tener la sociedad o una comunidad, frente a diversos tipos de riesgos a que puede estar sometida. Requiriéndose la preparación y la formación para hacer frentes al menos a los posibles mediante experiencia de simulacros, planificación de intervenciones, formación en labores de auxilio, técnicas de supervivencia, etc.

El pánico que es una de las conductas más temidas, por el riesgo que conlleva en el sujeto y en los demás cuando se inicia es como el reguero de pólvora, actúa con una velocidad que se propaga rápidamente. Es como la caída de una fila de piezas de dominó una va arrastrando velozmente a la siguiente, de ahí que la importancia para abortar el desenlace colectivo sea esencial en el momento en que se inicia éste, antes de que se origine la reacción en cadena.

Se puede actuar de forma preventiva para tratar de controlar la conducta de pánico (Merloo, 1964), frente al posible hecho destructivo cuando se prevé que ocurrirá mediante la realización de las siguientes tareas, que si se cumplen permitirán soportar la catástrofe con valor.

- **Preparación** (material y psicológica mediante el adoctrinamiento realizado por escrito y palabra).
- **Información** (adquiere un papel relevante, las personas desean que se les diga la verdad sobre lo que puede ocurrir, con dicha medida se puede reducir la ansiedad y reforzar la sensación de estar juntos).
- **Acción** (organizarse a todos los efectos, sabiendo cada uno cuales son sus funciones y obligaciones frente a la catástrofe)
- **Alimento** (las personas deben disponer aunque sea de raciones mínimas)
- **Sueño** (poder retirarse al descanso aunque sea de forma momentánea).

La psicología tiene una tarea terapéutica muy importante no solamente después del suceso, sino sobre todo en la prevención tratando de que los sujetos puedan

reducir cognitivamente los efectos que les puedan afectar. Para prevenir el pánico hay que hacer al menos dos cosas muy importantes (Horton y Hunt, 1987):

- 1º) Organizar a la multitud de modo que pueda tener lugar una actividad cooperativa.
- 2º) Eliminar la incertidumbre dando órdenes específicas y noticias tranquilizadoras

#### **4. LESIONES, DAÑOS FÍSICOS Y TRASTORNOS PSÍQUICOS COMO CONSECUENCIA DE UNA CATÁSTROFE**

Cuando ocurre una catástrofe y obviamente dependiendo de la naturaleza y la dimensión de ésta, se requiere una intervención urgente del personal sanitario para que acudan al lugar del suceso para atender a las víctimas, así como la colaboración imprescindible según los casos de otro personal de auxilio como bomberos, policía, ejército, etc. A veces, supone planificar sobre la marcha la actuación de diversos focos que demandan ayuda. Cuando es una gran catástrofe que ha afectado a un número considerable de la población, esto obliga la instalación de un “hospital de campaña” para atender a los heridos *in situ* (en Madrid cuando ocurrió el 11-M se realizaron más de 5.000 intervenciones), entonces, se debe evitar que se origine lo que ha sido denominado como “almacén de heridos” (alienación de unos juntos a otros).

Ante el desastre hay que iniciar todo un proceso de evacuación, que depende de diversos factores que facilitaran o dificultaran dicha labor: número de personas afectadas y orden de atención en función de la urgencia sanitaria requerida, la ubicación donde se ha originado el desastre (zona geográfica, tipología del terreno, condiciones de accesibilidad, etc.), posibilidades para la evacuación, etc. Así como los recursos con que se cuenta para actuar ante estas situaciones en el ámbito organizativo como: Protección Civil, Cruz Roja, Servicios de Sanidad, Fuerzas Armadas, ONGS especializadas (Médicos del mundo, etc.).

Las catástrofes pueden llevar a originar una desorganización social (por ejemplo, es el objetivo del acto terrorista), según la dimensión, y la capacidad de respuesta que la sociedad tenga para hacer frente a ésta. La organización es fundamental en la intervención de emergencia, y el logista tiene un papel prioritario a la hora de valorar cuales son los recursos que se disponen, en la gestión de las ayudas todos los medios cuentan, además de las organizaciones, los individuos, la familia y la comunidad.

En determinadas situaciones catastróficas se requiere una serie de ayudas físicas que abarcan los servicios colectivos para el reestablecimiento de la electricidad, el agua, el teléfono, el gas, desbloquear vías de circulación, restablecimiento de medios de transporte públicos, etc., y otras dirigidas directamente hacia las personas o grupos familiares como instalación de viviendas prefabricadas, barracones, aloja-

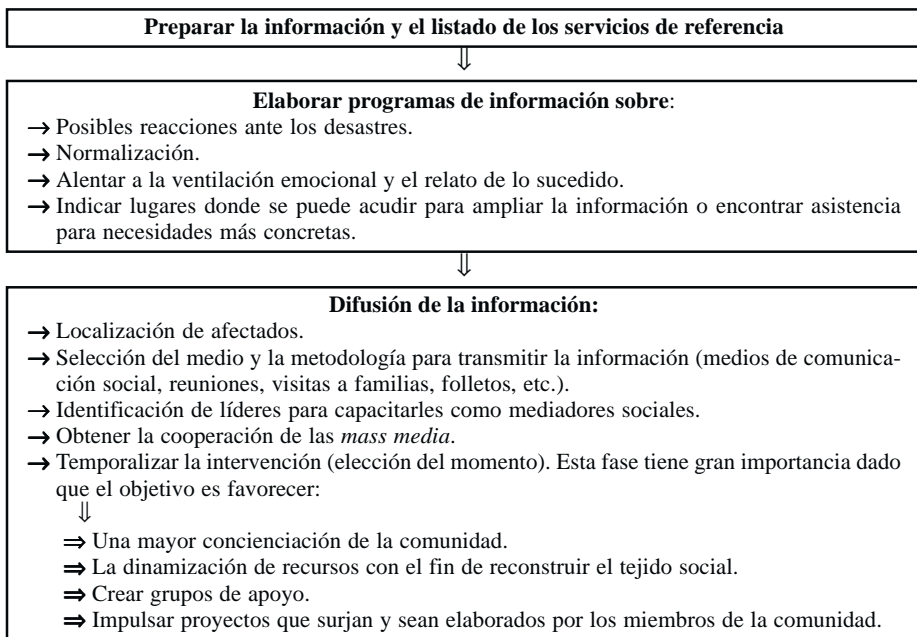
miento en casas de campaña u otro tipo de refugio, suministrar prendas de vestir, mantas, zapatos, comida, etc. para poder sobrevivir a los daños ocasionados.

Cuando se origina el desastre, la catástrofe, etc. se necesita que los profesionales de la intervención psicosocial identifiquen las necesidades psicológicas y sociales, y que conecten con los recursos existentes tanto en el ámbito de salud mental, servicios sociales, sanitarios, etc. que faciliten poder dar una respuesta de emergencia a la situación dada, desde las distintas áreas de intervención:

- Ayudar a los supervivientes.
- Identificar a los sujetos más necesitados por su condición especial: infancia, ancianidad, discapacitados, enfermos mentales, etc.

La intervención puede demandar no sólo apoyos físicos, sino también sociales y psíquicos de las víctimas. Cuando la ayuda psicológica lo requiera se recurrirá al apoyo terapéutico. Se presentan dos tipos de víctimas: las directas (son las que sufren las consecuencias de las catástrofes en primera persona) y las indirectas o secundarias (familiares, amigos, etc.) que demandaran y no siempre de forma pacífica y controlada información, deseo de buscar a la persona conocida, etc.

En resumen, como indica Luis Gutiérrez (2001) especialista en Psicología de Catástrofes, en la fase posterior a la ocurrencia del desastre se podría poner en funcionamiento un servicio denominado *out-reach* (sin rodeo y al alcance), cuyo objetivo es informar y asesorar sobre las posibilidades de ayuda que tienen las instituciones, y facilitar el acceso a todos los servicios que se necesiten. Actuando en las siguientes fases:



#### **4.1. Las lesiones y los daños físicos**

Los damnificados son las personas que han sufrido daños en las catástrofes, pudiendo ser éstos de tipo físico como heridas, mutilaciones o fallecimiento y también de forma indirecta destrozos en sus enseres y viviendas, en los negocios, en los vehículos, en los animales, etc. que originaran trastornos psíquicos y reacciones emocionales en las personas afectadas, y dependerán de la dimensión y la naturaleza del desastre, a lo que además se podrá anexionar otras como enfermedades infecciosas, desnutrición, etc.

En las contiendas bélicas la población civil que vive en zonas de cruce entre las fuerzas rebeldes y las gubernamentales, tienen una situación dramática tratando de huir desesperadamente de las áreas de combate, lo que la coloca en la condición de desplazada, arrastrando el horror y la miseria en un espacio donde reina la ausencia total de cuidados y medios básicos de salud, como esta ocurriendo en la República Democrática del Congo, donde veinte años de olvido y de guerra casi continua se ha cobrado alrededor de tres millones de personas y ha dejado en ruinas los servicios básicos del país. Situación similar sufren los desplazados por estos acontecimientos también en guerras como la del Chad, Chechenia, Burundi, Colombia, Somalia, etc. en su calidad de refugiados como ha sido denunciado por diversas ONGS.

Otras veces, las consecuencias físicas en la salud de las personas se “pierden en el tiempo”, dado que afectan a varias generaciones o quedan camufladas sus consecuencias dañinas, como ocurrió por ejemplo, con el desastre tecnológico de la central nuclear rusa de Chernobyl, y en otros accidentes de tipo químico, radiactivos, etc. que afecta de forma directa a las personas que se encuentran trabajando en los espacios de riesgo, y de forma indirecta a la población circundante.

#### **4.2. Trastornos psíquicos y alteraciones conductuales**

Ante el suceso catastrófico la persona puede sufrir una **confusión mental**, es decir, una disminución de la actividad de la conciencia, que puede abarcar desde una leve obnubilación, al estado de **estupor**, cuyo origen esta en pánico, este consiste en un trastorno de la conducta caracterizado por la inhibición psicomotriz, ausencia del lenguaje y falta de reacción ante estímulos ambientales, es fruto del terror y origina un estado de sobresalto en la persona.

El desastre es generador de estrés, dado que el medio demanda un nivel de respuestas de tipo psicológico, social o físico que sobrepasa o desborda a las personas. Incluso pasado el suceso, se origina el **período postraumático**, que es una amplia matriz de síntomas y problemas de salud, y se presenta posteriormente en los siguientes días o meses. Las alteraciones psicológicas que se pueden originar en las personas involucradas en una catástrofe son muy variadas en función de la



magnitud y la naturaleza de la misma, las características de ésta, el número de víctimas, su estado físico después de ocurrir ésta (desde heridos más leves a graves que requieren una intervención urgente), etc.

Los afectados, en el primer momento, pueden presentar un estado de *shock* (impacto, choque), que les dejara una huella o señal, donde la mayor parte de los sujetos permanecerán en estado pasivo y serán sugestionables e influenciables, siendo sus reacciones ante las catástrofes, generalmente (Robles y Medina, 2002):

- Reacciones adaptadas del 10 al 20 %.
- No definibles del 50 al 60 %, influenciables, inseguras e indecisas, pudiéndose originar conductas de agitación o inhibición.
- Del 20 al 25 % una reacción inadaptada, que oscila de la postración, inhibición o apatía a la agitación, fugas y pánico.

Destaca el **trastorno por estrés agudo** y el **trastorno por estrés post-traumático**. Se considera que el estrés posttraumático es crónico cuando la duración de sus síntomas es igual o superior a 3 meses. Cuando se inician los síntomas de forma tardía se considera como un factor de mal pronóstico (López, 1999).

El agente que origina el estrés agudo (CIE-10) puede ser una experiencia traumática devastadora, que implica una amenaza a la seguridad o integridad de la persona o personas queridas, ejemplo: accidentes, catástrofe natural, batallas, violaciones, etc.). Su sintomatología es muy variada desde el embotamiento (con posible reducción del campo de la conciencia), desorientación, agitación e hiperactividad, taquicardia, sudoración, rubor, etc. Los síntomas aparecen a los pocos minutos de presentarse el acontecimiento estresante, y suelen desaparecer generalmente transcurridas unas cuantas horas, en algunos casos pueden permanecer dos o tres días.

El estrés post-traumático (CIE 10, DSM-IV), es un trastorno que surge como respuesta tardía o diferida a un acontecimiento estresante, o situación duradera de naturaleza excepcionalmente amenazante o catastrófica, ejemplo: catástrofes naturales, guerra, terrorismo, crimen, etc. Su característica es que el sujeto vuelve a “vivir” episodios reiterados de las vivencias que le causaron el trauma, mediante forma de reviviscencias o sueños con un fondo de persistencia. Su curso es fluctuante, con un período de latencia cuya duración varía desde unas pocas semanas hasta meses (pero rara vez supera los seis meses). Es poco frecuente estallidos dramáticos y agudos de miedo, pánico o agresividad, desencadenados por un repentino recuerdo.

El sujeto que ha pasado por una experiencia traumática, de forma transitoria, sufrirá alteraciones físicas y psicológicas que le pueden impedir desarrollar su vida con normalidad:

- **Trastornos físicos:** taquicardias, náuseas, pérdida del apetito, dolores concretos, fatiga, etc.
- **Trastornos psicológicos:** pesadumbre, miedo, sentimiento de vacío, culpabilidad, dificultad o deficiencia en las relaciones interpersonales, problemas laborales, pérdida de memoria, aflicción, embotamiento, agitación, reacciones de sobresalto, irritabilidad, tendencia a revivir la situación traumática mediante pesadillas, revisivencias del pasado, mediante el llamado *flashback*.

Incluso se pueden originar consecuencias psicossomáticas, siendo éstas muy variadas desde trastornos de la alimentación hasta aparición de erupciones dermatológicas.

Estas alteraciones duran más de 1 mes y provocan un malestar significativo además de un deterioro de las relaciones laborales, sociales o de otro tipo en la persona. La mitad de los casos suele recuperarse completamente en los primeros 3 meses, sin embargo, en otros pueden persistir los síntomas más allá de los 12 meses posteriores al acontecimiento traumático. Puede aparecer en personas que no tienen ningún factor predisponente, sobre todo cuando el acontecimiento es fuertemente traumático, abarca hasta personas que no han sufrido la catástrofe, que no la han vivido de manera directa y se sienten afectadas, por ejemplo como ocurre con los atentados terroristas.

## 5. EL APOYO TERAPÉUTICO A LAS VÍCTIMAS

Dentro de la variada existencia de catástrofes, lo que se pretende con la intervención es ayudar a aliviar el sufrimiento humano provocado por este tipo de sucesos. El acontecimiento suele tener un valor relativo, lo que para una persona resulta traumático para otro puede no serlo. Dependerá de las características de la personalidad del sujeto afectado (Robles y Medina, 2002). Hay personas que al pretender auxiliar a las víctimas se pueden quedar “bloqueadas” (no saben que hacer por la misma confusión que sienten, el miedo les paraliza, etc.), con manifestaciones similares a los sujetos que están sufriendo y reclamando el auxilio, y en cambio en otros casos se originan actuaciones ejemplares de altruismo por socorrer a los que lo necesitan.

En los atentados del 11-M sobre un estudio donde participaron 1.179 personas mayores de 18 años, que fueron evaluadas en la segunda semana tras los mismos, cerca de la mitad de los participantes, indicaban que se habían implicado emocionalmente hasta el punto de ver afectada su vida cotidiana. Los porcentajes de personas con síntomas depresivos o de estrés agudo se situaban en torno al 50 % y al 47 % respectivamente, llegándose a producir un deterioro del funcionamiento cotidiano en un 17 % de los casos para ambos tipos de síntomas (Muñoz *et al.*, 2004).

Si embargo, hay personas que siguen actuando a pesar del agotamiento físico y moral que sufren, sacando fuerza de lo más profundo de su ser, para seguir ayudando y no decaer en su labor de auxiliar. La ayuda humanitaria en situaciones de emergencia es muy importante así como el “apoyo moral”. Se requiere ayudar a las víctimas mediante la intervención psicológica y el apoyo social. En Madrid cuando el 11-M más de 15.000 personas recibieron ayuda psicológica

### 5.1. Intervenciones psicológicas

Dar la mano, abrazar a las personas, influir positivamente en el estado de ánimo de los afectados, manifestar comprensión a sus problemas, ayudar a que desahoguen los sentimientos retenidos (gritos, llantos, etc.), eludir situaciones de autoculpación, no realizar gestos ni expresiones orales que puedan dañarlos, manifestar comprensión en todo momento, y compañía.

El psiquiatra Rojas Marcos en su libro de autoayuda *Nuestra incierta vida normal* (2004) establece una estrategia para afrontar la incomodidad psicológica que origina el miedo real o no ante una posible catástrofe, da una serie de consejos sencillos para no adentrarse en el deterioro emocional (sobre todo ante la amenaza de tipo terrorista), donde recomienda no dejarse arrastrar por campañas insidiosas de los medios de comunicación y diversificar las fuentes y momentos de relacionarse.

Las medidas que pueden ayudar a mejorar la salud mental de las personas afectadas que recomienda son:

- **Hablar** aunque se este solo hasta desahogarse.
- **Buscar** explicación positiva a las cosas.
- **Reír**.
- **Dejarse** ayudar por la ciencia.
- **Cultivar** la espiritualidad.
- **Ser voluntario**, practicar la solidaridad y a través de la ayuda a los demás sentirse mejor.

Existen distintas técnicas psicológicas que pueden ayudar a superar estas situaciones como: relajación, sofrología, técnicas de respiración, desmovilización, desdramatización, etc. así como, diversos tipos de terapias individuales o grupales.

El trastorno por estrés postraumático tiene tratamiento, y se debe conectar con un especialista en Salud Mental, sin embargo, la recuperación de éste se basa de una forma importante en el apoyo social (destacando el apoyo emocional) que las víctimas encuentren en su familia, los miembros del grupo primario y de la comunidad.

Meichenbaum (1994) propone desde la perspectiva cognitivo-conductual el tratamiento terapéutico de personas con el trastorno de estrés postraumático, con

grupos de encuentro de 6 a 15 personas con la técnica que denomina *debriefing* (recapitulación, reconstrucción del suceso) y *defusing* (desactivación). La intervención debe realizarse en un periodo que no supere las 72 horas después de la catástrofe. Consta de las siguientes fases:

<b>Fase I</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Alianza cliente/terapeuta.</li> <li>⇒ Relato del suceso.</li> <li>⇒ Asesoramiento sobre el EPT y sintomatología.</li> <li>⇒ Auxiliar al cliente a reformular sus reacciones.</li> </ul>
<b>Fase II</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Controlar los síntomas objetivos.</li> </ul>
<b>Fase III</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ayudar al cliente a pasar de “víctima” a “superviviente”.</li> <li>⇒ Movilizar y desarrollar reacciones de apoyo, conexión con otras personas y reconstruir la supervivencia.</li> </ul>
<b>Fase IV</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Reentrenamiento de la atribución (el sujeto se atribuye el mérito de los logros alcanzados).</li> <li>⇒ Prevención ante recaídas.</li> </ul>

## 6. AYUDAS FRENTE AL DOLOR

El psicólogo clínico Manuel Muñoz (2004), ha expuesto el protocolo **ACERCARSE** como guía para ayudar a personas que viven una situación de catástrofe y emergencia, que necesitan una intervención urgente que les ofrezca unos primeros auxilios psicológicos, sus objetivos y principios básicos, se resumen en las siguientes líneas. Los primeros auxilios psicológicos, se deben centrar en:

- **Ofrecer** protección, seguridad y esperanza.
- **Proporcionar** o aliviar de forma inmediata los síntomas agudos de estrés.
- **Prevenir** reacciones diferidas de estrés.

**Éstos se organizan sobre los principios básicos de:**

- **Proteger:** la persona afectada se tiene que sentir segura y protegida.
- **Dirigir:** la persona afectada se puede encontrar en un estado de confusión que le impide conducirse por sí misma.
- **Conectar:** ayudar a contactar con seres amados, lugares o personas que le puedan ofrecer apoyo, recursos sociales disponibles.

- **Tratar:** intervención frente a reacciones de estrés agudo y duelo, drogodependencia u otras reacciones.
- **Cuidados agudos:** valorar que tipo de relación terapéutica es más conveniente en cada caso.

El protocolo **ACERCARSE**, como medio de intervención ofrece unas directrices de actuación que facilitan el trabajo del profesional en este ámbito. Consistente en ocho etapas secuenciales que permiten una acción psicosocial de carácter integral:

**Ambiente:** informarse sobre las características particulares de la situación de catástrofe o crisis planteada. Evaluar necesidades, establecer un orden jerárquico de la intervención en función de la necesidad de la víctima, etc.

**Contacto:** tener en cuenta aspectos no verbales (gestuales), establecer la relación con las personas afectadas, ayudar al distanciamiento psicológico del lugar y la situación, realizar preguntas sencillas, etc.

**Evaluación:** exploración inicial, identificación de problemas, promover y apoyar el estilo de afrontamiento activo.

**Restablecimiento emocional:** facilitar la expresión emocional, escucha activa, ayudar a la relajación, ayudar a recuperar la red social natural de la persona, ofrecer disponibilidad y accesibilidad en todo momento.

**Compresión de crisis:** información general y específica para que la persona comprenda la crisis.

**Activar:** ayudar a orientar a la persona hacia la acción, mediante la recuperación del procesamiento cognitivo, elaboración de un plan de acción y planificar contrato para su cumplimiento.

**Recuperación de funcionamiento:** volver a la actividad normal por parte de la persona, mediante la planificación de sus tareas o actividades, promoviendo el funcionamiento independiente o acompañado (según proceda), etc.

**SEguimiento:** elaborar un seguimiento a corto y medio plazo (un mes) para que la persona afectada sienta que no es interrumpida la atención que se le ha prestado.

Se recomienda, derivar cuando el profesional que esta actuando lo crea conveniente, a la persona afectada por los sucesos catastróficos hacia los servicios de atención primaria o salud mental. Se debe evitar, al menos durante un tiempo prudencial en función del impacto recibido, que la persona vea imágenes dolorosas en los medios de comunicación como televisión, revistas, periódicos, etc. que pueden convertirse en un permanente recordatorio de un “suceso que fue” y se le vuelve a traer al presente, su efecto sobre todo en los niños es altamente dañino, acrecentado la aparición de recuerdos, pesadillas, inestabilidad emocional, etc.

Cuando ocurre un desastre, los niños buscan a los adultos para que les ayuden, que les indiquen cómo reaccionar ante una situación de emergencia. En una catástrofe, los niños tienden a reflejar y a imitar las reacciones de los adultos, sobre todo de sus padres. Si los adultos reaccionan con alarma los niños se asustarán más. Ellos ven el miedo de los adultos como una prueba de que el peligro es real (Gutiérrez, 2002). Darles confianza y que se sientan seguros, que mantengas

sus hábitos de juego y tareas cotidianas con normalidad, evitándose escenas de películas, dibujos, etc. de tipo agresivo o impactantes que les puedan originar alteraciones psicológicas. Practicar terapias de juegos en los lugares donde estén situados (albergues, escuelas, centros infantiles, etc.) es un medio adecuado de actuar.

En las personas el tiempo acabará curando las heridas físicas, a pesar de que en algunos casos sus secuelas permanezcan como terrible recuerdo de un día que podía haber sido normal y no lo fue para la víctima, sin embargo, las heridas del alma o la mente no cicatrizan a la misma velocidad y no son tan visibles. La recuperación de la persona hacia la “normalidad” no se hace de forma lineal y en un tiempo determinado, estando condicionada por diversos factores personales y situacionales. Ayudar a que la intensidad emocional que acompaña a los recuerdos se vaya reduciendo, aunque posiblemente nunca desaparezcan, incidir en que pueda cambiar la forma de sentirlos con menor sufrimiento es una buena estrategia de intervención.

## **7. AYUDA FRENTE A LA MUERTE Y *POSTMORTEM***

Aunque este apartado se centra en fallecidos por actos catastróficos diversos, parte de lo expuesto es aceptable para casos de enfermos terminales, fallecimiento por accidente, asesinato, etc. Al igual que se requiere un protocolo de actuación para la persona herida, también es necesario en el caso del fallecimiento, así como, durante el proceso del duelo para la familia. En éste suele destacar la impotencia y la tristeza como dos síntomas muy significativos por los que pasa la persona.

Los que han perdido un ser querido suelen recordar el último gesto, la frase pronunciada aquel día, la imagen de despedida (cuando ésta existió), el “hasta luego”, etc. ello queda en su memoria con una vivencia que sólo en algunos casos el largo paso del tiempo puede diluir. Para la identificación de los cadáveres en una catástrofe se debe recurrir al familiar o amigo que presente mayor entereza, que se vea menos vulnerable. Enfrentarse a los listados de víctimas por parte de los familiares, la confirmación del fallecimiento incrementa el sufrimiento de éstos, que pasan a asumir totalmente el drama propio, es cuando se vive la magnitud del hecho.

Cuando la persona no ha fallecido y se encuentra en la fase final de la vida, se puede ayudar al sujeto agonizante, si los que sufren ante la eminente pérdida del ser querido comprenden el acto y reaccionan adecuadamente en la línea de evitar todo dolor innecesario. Si el profesional, o el que ayuda no es capaz de presenciar la agonía y la muerte desde el equilibrio, desde una perspectiva amplia de la vida, se puede ir involucrando en los acontecimientos emocionalmente y encontrarse finalmente desbordado. Cada profesional debe conocer su nivel de vulnerabilidad para gestionar eficazmente ésta en situaciones límite.

Una buena forma de lograr la “aceptación del acto de la muerte” es disipar los sentimientos de culpa, enojo, desesperación al enfrentar la realidad de los acontecimientos. La muerte se origina cuando se produce la cesación completa y

definitiva de la vida. La idea de la muerte puede provocar ansiedad. Sin embargo, el miedo a la muerte esta en función del valor que se asigne a la vida, si éste es muy bajo o nulo la muerte puede ser deseable.

La **aflicción** es el estado normal que se presenta con la pérdida de un ser querido, mediante la tristeza, angustia moral, sufrimiento físico, pesadumbre, etc. Hay estados de aflicción que pueden durar de tres días a tres meses. El embotamiento y la no aceptación de la muerte del ser querido, se ven acompañada a veces por alucinaciones sobre el ser fallecido. Generalmente se necesitan dos años para que la persona afligida recupere el equilibrio emocional. Puede haber distintos tipos de síntomas:

- **Físicos:** problemas digestivos, cefaleas y dolores musculares, etc.
- **Psicológicos:** ansiedad, depresión, rabia, desesperación, etc.

El sufrimiento y el dolor por la pérdida no siguen un patrón igual para todas las personas, cada cual lo vive y expresa a su manera y requiere un tiempo diferente para elaborar su **duelo**, que es un afecto normal que presentan los seres humanos como reacción frente a la pérdida de un ser querido; algo distinto a la **melancolía** que es patológica, y conlleva una desazón profundamente dolorosa para la persona que la sufre, cuya sintomatología se manifiesta con pérdida de capacidad de amar, claudicación del interés por el mundo exterior, etc.

Los síntomas del duelo son: decaimiento, entristecimiento, desinterés temporal por las cosas, apatía, malestar, miedo, etc., pasado el tiempo del duelo que varia según las circunstancias y la persona que lo padece, si ésta sigue sufriendo los síntomas se denomina **duelo patológico**. Los tipos de duelos que se suelen presentar son:

- **Duelo anticipado:** se adelanta al fallecimiento, la familia percibe como inevitable la pérdida esperada, cuando ocurre el hecho puede que los familiares incrementen su intensidad (por la ansiedad y el miedo).
- **Duelo retardado:** inhibición o negación de la pérdida ya que no se acepta la nueva realidad existente, se enmascara, se evita y se reprime.
- **Duelo crónico:** cuando el sujeto se encuentra atrapado en el recuerdo del ser perdido y lo arrastra durante años dificultándole su reintegración social.

Los duelos no resueltos pueden provocar problemas que requerirán la ayuda psicoterapéutica por reacciones emocionales exageradas, enmascaradas o retardadas, crónicas, etc. y que deben ser diagnosticada y tratadas.

El despliegue para la ayuda a la reacción ante el duelo y sus secuelas se realiza a través de profesionales como psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, etc. desplazándose al lugar del suceso o bien a los tanatorios. La familia es el recurso más importante para que los miembros más afectados puedan pasar la fase normal del duelo. No se debe evadir hacer referencia al fallecido (no temer decir su nombre) y ayudar a que se expresen libremente las emociones. Colaborar en que se acepte la realidad de la ausencia. Para ello ayuda el despedir-

se, mediante actos como ver el cadáver, acudir al entierro, etc. Los familiares pueden aprender de la pérdida y convertir el duelo en un proceso activo de transformación.

En las personas que ofrecen ayuda humanitaria en situaciones catastróficas, destaca un factor predominante que se ha denominado la “fuerza de la gente”, el ver como éstas entierran a sus gentes y continúan la vida.

Los ritos funerarios varían según las culturas y deben ser respetados.

El trabajador social puede encontrar fácilmente numerosos recursos (bibliografía específica, organizaciones, páginas *web*, etc.) para ayudar a las personas que sufren la pérdida de un ser querido, técnicas del manejo psicológico del duelo, formas de afrontar el estrés y medios para facilitar la comunicación, hay personas especializadas en asesorar a los afligidos, cuya misión básica es escuchar, en este sentido resalta por su gran importancia el **Centro de Escucha San Camilo (CE)**, es un servicio de ayuda destinado a todas aquellas personas que pasan por una situación de sufrimiento, de confusión y desorientación en sus vidas. Atendido por profesionales y expertos voluntarios, que bien mediante encuentros individuales (incluso orientación y ayuda por *e-mail*: [escucha@humanizar.es](mailto:escucha@humanizar.es)) o grupos de autoayuda y asesoramiento ético ofrecen un valioso servicio.

Con el *counselling* el profesional va más allá del simple consejo o asesoramiento, con esta técnica se pretende “hacer algo con alguien”, es una palanca que activa que la persona comprenda lo que le está pasando, que pretende que ésta pueda estar en condiciones de decidir lo que va a hacer por sí misma y en las mejores condiciones. Es un proceso interactivo y en consecuencia no directivo, donde tiene gran importancia en su desarrollo la empatía del profesional, la sinceridad con que se expresa y la aceptación por parte de la persona que se pretende ayudar.

En la entrevista terapéutica se suele considerar el *counselling*, como el arte de ayudar a reflexionar a una persona mediante las preguntas, de modo que ésta pueda llegar a tomar la decisión que considere adecuada para cada momento.

En el caso específico de ayudar a personas que pasan por un duelo, los grupos de autoayuda que son coordinados por un experto se centran en:

- **Facilitar** un entorno favorable para la expresión de vivencias personales en torno al duelo.
- **Ayudar** a superar el dolor paralizante y la desesperanza.
- **Aliviar** la confusión en la recuperación del equilibrio emocional y la autoestima.
- **Motivar** para establecer nuevas relaciones y para interesarse por los demás.

El poder ser escuchado, es una necesidad social, que encuentra su verdadera dimensión liberadora en la atención individual cuando la parte receptora es activa y respetuosa, pues permite al exponente conseguir el equilibrio personal y la paz interior. El encuentro da ocasión para poder identificar, aceptar y expresar sin ata-



duras los sentimientos y emociones. Al mismo tiempo, permite descubrir los recursos personales para afrontar las situaciones difíciles o de conflicto.

Cuando el encuentro se hace en la verdad, la escucha es serena y personalizada, como indica J. C. Bermejo, director del Centro Humanización para la Salud “es uno de los mejores fármacos, para aliviar al sufrimiento”.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- Alba, V. (1977). *Las ideologías y los movimientos sociales*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Alba, V. (1991). *¿Ocio o placer? Suicidio de la burguesía y agonía del proletariado*. Barcelona: Planeta.
- Alberoni, F. (1988). *La amistad*. Barcelona: Gedisa.
- Allport, G. W. (1954). *La naturaleza del Prejuicio*. Buenos Aires: Eudeba.
- Allport, G. W. & Postman, L. J. (1967). *Psicología del rumor*. Buenos Aires: Psique.
- Allport, G. W. (1968). *Social psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Alonso-Fernández, F. (2002). *Fanáticos terroristas*. Madrid: Salvat.
- Alvarez de Toledo, C. (2004). *4 días de marzo. De las mochilas de la muerte al vuelco electoral*. Barcelona: Planeta.
- Ander-Egg, E. (1974). *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires: ECRO.
- Anderson, N. H. (1965). "Averaging versus adding a stimulus combination rule e impresión formation". *Journal of Experimental Psychology*, 70, 394-400.
- Anderson, N. H. (1968). "Application og lineal-serial model to a personality-impression tasj using special presentation". *Journal of personality and Social psychology*, 10, 354-362.
- Andreola, B. A. (1984). *Dinámica de grupo*. Santander: Sal Terrae.
- Applebaum, A. (2004). *Gulag*. Madrid: Debate.
- Aronson, E. (2003). *El animal social*. Madrid: Alianza.
- Asch, S. (1951). "Effects of group pressure upon the modification and distortion of judgment". En H. Guetzkow (Ed.). *Groups, leadership and men*. Pittsburgh: Carnegie.
- Asch, S. (1956). "Studies of independence and conformity: A minority of one against unanimous majority". *Psychological Monographs*, 70.

- Asch, S. (1958). "Effects of Group Pressure upon the modification and Distortion of Judgements". En Eleanor E. Maccoby et al. (Eds.), *Readings in Social Psychology*, (pp. 174-183). New York: Holt Kinehart & Winston.
- Asch, S. (1979). *Psicología social*. Buenos Aires: Eudeba.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing, el acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Océano.
- AVT. Avt@avt.org.
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. Madrid: Internacional Thompson.
- Bandura, A. (1973). *Aggressio: A social Learning Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall. Englewood Cliffs.
- Bandura, A. (1982). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bandura, A., Ross, D. & Ross, S. (1963). "Imitation of film-mediated aggressive models". *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 3-11.
- Baron, R. A. y Byrne, D. (1998). *Psicología Social*. Madrid: Prentice Hall.
- Barriga, S. (1985). *Psicología general*. Barcelona: CEAC.
- Barros, G., Faust de Penas, B. y Schvetz de Simonovich, C. (1984). *El informe en Servicio Social*. Argentina: Humanitas.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Barrón, A., Lozano, P. y Chacón, F. (1988). "Apoyo social y autoayuda". En A. Martín, F. Chacón y M. Martínez, *Psicología Comunitaria*. Madrid: Visor.
- Batson, C. D., Fultz, J. Y. y Schoenrade, P. A. (1987). "Distress and empathy: Two qualitatively distinct vicarious emotions with different motivational consequences". *Journal of Personality*, 55, 19-40.
- Batson, C. D., Ultz, J. y Schoenrade, P. A. (1987). "Adults emotional reactions to the distress of others". En N. Eisenberg and J. Strayer (Eds.), *Empathy*. Cambridge: V. P.
- Bem, D. J. (1972). "Self-perception theory". *Advances in Experimental Social Psychology*, 6, 1-62.
- Benzo, F. (2004). *Héroes inesperados. La otra cara del II-M*. Madrid: Temas de hoy.
- Bermejo, J. C. (1998). *Apuntes de relación de ayuda*. Santander: Sal Terrae.
- Bermejo, J. C. (2001). "Ante el telón del propio corazón. Autoconocimiento y ayuda". *Humanizar*, 57, 38-39.
- Bermejo, J. C. (2002). *La escucha que sana*. Santander: Sal Terrae.
- Bermejo, J. C. y Carabias, C. (1998). *Relación de ayuda y enfermería*. Santander: Sal Terrae.
- Bermejo, J. C. y Martínez, A. (1998). *Relación de ayudas, acción y marginación social*. Santander: Sal Terrae.

- Bentler, P. M. y Speckart, G. (1979). "Models of attitude-behavior relations". *Psychological Review*, 86, 452-464.
- Berbell, C. y Ortega, S. (2003). *Psicópatas criminales*. Madrid: La esfera.
- Bierhoff, H. W., Klein, R. y Kramp, P. (1991). "Evidence for the altruistic personality from data on accident research". *Journal of Personality*, 59, 263-280.
- Biondi, M. (1989). *Psicobiología y terapéutica de la ansiedad en la práctica médica*. Barcelona: Lab. Wyeth.
- Blay, A. (1965). *La relación humana como medio para el desarrollo de la personalidad*. Barcelona: CEDEL.
- Blasi, R. (1988). "Psicopatología y sectas". *CEJOTA*, 1 (29), 20-25.
- Bogardus, E. S. (1967). "Measuring social distances". En M. Fishbein (Ed.). *Attitude theory and Measurement* (pp. 71-76). New York: John Wiley & Sons.
- Bono, de E. (1987). *El arte de pensar*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Bourdieu, P. (1997). *Sobre la televisión*. Barcelona: Anagrama.
- Bouthoul, G. (1979). *Historia de la sociología*. Barcelona: Oikos-tau.
- Broadhead, W., Kaplan, B. H. y James, S. A. (1983). The epidemiologic evidence for a relationship between social support and health. *Am J. Epidemid*, 117, 521-529.
- Brown, R. (1954). "Mass phenomena". En G. Lindzey (Ed.), *Handbook of social psychology*, (pp. 833-876). Cambridge: Addison-Wesley.
- Brown, R. (1972). *Psicología social*. México: Siglo XXI.
- Calvete Zumalde, E., Fernández Iriarte y García Manero, J. (1994). "Apoyo social y síntomas psicológicos en ancianos institucionalizados". *Revista Española de Geriátria y Gerontología*, 29(2), 73-78.
- Canto, J. M. (1994). *Psicología social e influencia. Estrategias del poder y procesos de cambio*. Málaga: Aljibe.
- Canton, J. y Cortés, M. R. (1986). *Marginación e inadaptación social*. Madrid: Quorum.
- Carpi, A. & Herbener, E. S. (1990). "Continuity and change: Assortative marriage and the consistency of personality in adulthood". *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 250-258.
- Caruso, I. A. (1971). "El Yo y la Civilización. Notas sobre la manipulación del hombre por el hombre". En Ramón García (Coord.), *Psicoanálisis y sociedad: apuntes de freudo-marxismo* (pp. 70-94). Barcelona: Anagrama.
- Chacón, F. (1986). "Una aproximación al concepto psicosocial de altruismo". *Boletín de Psicología*, 11, 41-62.
- Chacón, F. (1985). *Altruismo y Conducta de Ayuda: Una taxonoma de Episodios Sociales*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Madrid.
- Chavez, J. C. (1978). "La asistencia social: definición y desarrollo histórico". *Trabajo Social*, VI (3), 16.
- Carroll, L. (1979). *Alicia en el País de las Maravillas*. Barcelona: Ediciones 29.

- Centro de Escucha. [escucha@humanizar.es](mailto:escucha@humanizar.es).
- Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia (2004). *Estudio estadístico 2000-2003*. Madrid.
- CIE-10 (1992). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. Organización Mundial de la Salud. Madrid: Mediator.
- CIS (2002). *Barómetro de opinión. Estudio 2468*. Madrid: Centro de Investigación Sociológica.
- CIS (2004). *Barómetro de opinión. Estudio nº. 2.558*. Madrid: Centro de Investigación Sociológica.
- Código Deontológico de la profesión de diplomado en trabajo social. Asamblea general de colegios oficiales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales, 29 de mayo de 1999.
- Cohen, S., Teresi, J. y Holmes, D. (1985). "Social Networks, stress, adaptation and health". *Research on Aging*, 7(3), 409-431.
- Cohen, S. y Ashby, T. (1985). "Stress, social support and the buffering hypothesis". *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Colegio Oficial de Psicólogos (2004). Documentos de Ayuda Psicológica por las Víctimas del Atentado. Madrid.
- Comte, A. (1877). *System of Positive Polity*. London: Longmans.
- Cooley, C. H. (1902). *Human Nature and Use Social Order*. New York: Scribner.
- Coon, D. (1998), *Fundamentos de psicología*. México: Thomson.
- Cullingford, C. (2003). *El prejuicio en los jóvenes. De la identidad individual al nacionalismo*. Madrid: Pirámide.
- Cunningham, M. R. (1979). "Weather, mood, and helping behavior: Quasi-experiments with the sunshine Samaritan". *Journal of Personality and Social of Psychology*, 37, 147-156.
- Cueto, J. (1982). *Mitologías de la modernidad*. Barcelona: Salvat.
- Cueto, J. (1985). *La sociedad de consumo de masas*. Barcelona: Salvat.
- Cutrona, C. E. (1986). "Transition to college: Loneliness and process of social adjustment". En A. Peplau y D. Perlman (Eds.). *Loneliness: A sourcebook of current theory, research and therapy*. New York: Wiley-Interscience.
- Darwin, Ch. (1963). *El origen del hombre*. Madrid: Ediciones Ibéricas.
- Darwin, C. (1984). *La expresión de las emociones en los animales y el hombre*. Madrid: Alianza.
- Davidoff, L. (1989). *Introducción a la Psicología*. México: McGraw-Hill.
- Dawkins, R. (1989). *The Selfish Gene*. Oxford: Universsity Press.
- De Diego, E. (2004). *Días de infamia*. Madrid: Libroslibres.
- De la Garza, F., Mendiola, I. y Rabago, S. (1984). *Sociodrama, marginalidad y drogas*. Madrid: INSERSO.
- De la Revilla, L., y Bailón, E. y Luna, J. P. (1991). "Validación de una escala de apoyo social funcional". *Atención Primaria*, 8, 688-691.

- De la Revilla, L., y Bailón, E. (1994). *Conceptos e instrumentos de la atención familiar*. Barcelona: Doyma.
- Denham, S. A. (1986). "Social cognition, prosocial behavior and emotion in preschoolers: Contextual Validation". *Child Development*, 57, 194-201.
- Díaz-Veiga, P. (1995). "Evaluación del apoyo social". En R. Fernández-Ballesteros, *El ambiente. Análisis psicológico* (pp. 125-149). Madrid: Pirámide.
- De Ugarte, D. (2004). *II M Redes para ganar una guerra*. Madrid: Icaria.
- Di Carlo, E. (1971). *Necesidades básicas y cambio social*. Montevideo: Guillaumet.
- Domínguez, F. (2003). *Dentro de ETA. La vida diaria de los terroristas*. Madrid: Santillana.
- DSM-IV (1997). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. APA. Barcelona: Masson.
- Duch, M. L., Fortuño, C. y Lacambra, V. M. (1997). "Apoyo psicológico: formación e intervención con el voluntariado en desastres". *Papeles del Psicólogo*, 68, 30-33.
- Durkheim, E. (1928). *El suicidio*. Madrid: Reus.
- Echeburúa, E. (1987). "La delincuencia juvenil: factores predictivos". *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 1, 35-49.
- Echeburúa, E., Corral, P., Sarausa, B., Zubizarreta, I. y Saucá, D. (1990). *Malos tratos y agresiones sexuales: lo que la mujer debe saber y puede hacer*. Vitoria: Servicio de publicaciones de Emakunde/Instituto Vasco de la Mujer.
- Echeburúa, E. (2000). "Trastornos de personalidad: concepto, clasificación y evaluación". En E. Echeburúa (Cord.), *Personalidades violentas* (pp. 39-56). Madrid: Pirámide.
- Echeburúa, E., Amor, J. P. y Fernández-Montalvo, J. (2004). *Vivir sin violencia*. Madrid: Pirámide.
- Eisenberg, N. (1982). *The development of prosocial behavior*. New York: Academic Press.
- Einstein, A. (1981). *Mi visión del mundo*. Barcelona: Tusquets.
- Escartín, M<sup>a</sup>. J. (1998). *Manual de trabajo social*. Alicante: Aguaclara.
- Estruch, J. y Güell, A. M. (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*. Barcelona: Península.
- Exposito, F., Valor-Segura, I. y Moya, M. (2004). "Evaluación de la influencia de las actitudes sexistas en la percepción de episodios de violencia doméstica". *VII European Conference on Psychological Assessment* (p. 176). VI Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Facultad de Psicología de Málaga.
- Fazio, R. H. (1989). "On the power and functionality of attitudes: The role of attitudes accessibility". En A. R. Pratkanis, S. J. & A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude structure and function* (pp. 153-179). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Fazio, R. H. & Roskos-Ewoldsen, D. R. (1994). "Acting as we feel: When and how attitudes accessibility". En S. Shavitt & T. C. Brok (Eds.), *Persuasion* (pp. 71-93). Boston: Allyn & Bocon.

- Faucheux, C. y Moscovici, S. (1967). "Le style de comportement d'une minorité et son influence sur les réponses majorité", *Bulletin du C.E.R.P.* 16, 337-360.
- Fernández, P. (1995). "Cognición social". En L. Gómez y J. M. Canto (Coord.), *Psicología Social* (pp. 33-57). Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (1979). *Los métodos de evaluación conductual*. Madrid: Pablo de Río.
- Fernández-Ballesteros, R., Izal, M<sup>a</sup>., Montorio, I., González, J. L. y Días, P. (1992). *Evaluación e intervención psicológica en la vejez*. Barcelona: Martínez Roca.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: University Press.
- Festinger, L. (1964). *Conflict, decision and dissonance*. Stanford: University Press.
- Fierro, A. (1981). *El hecho religioso*. Barcelona: Salvat.
- Fishbein, M. & Azjen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Cambridge: Addison-Wesley.
- F.I.T.E.S. (1976). *Criterios del Trabajo Social en relación a los clientes*. Noruega.
- F.I.T.E.S. (1994). *Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social*. Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Colombo.
- Flórez Lozano, J. A. (1992). *Envejecimiento y sueño*. Madrid: Jarpyo.
- Forward, S. (1998). *Chantaje emocional*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Frankl, V. E. (1986). *La psicoterapia al alcance de todos*. Barcelona: Herder.
- Freud, S. (1967). *Tótem y tabú*. Madrid: Alianza.
- Freud, S. (1969). *Psicología de las masas*. Madrid: Alianza.
- Fromm, E. (2003). *El arte de amar*. Barcelona: Paidós.
- Füllgrabe, U. (2004). Comportamientos ante la violencia. *Mente y cerebro*, 9, 87-91.
- Funes, J. (1990). *La nueva delincuencia infantil y juvenil*. Barcelona: Paidós.
- García-Rincón, C. (2003). *Homo Prosocial: la construcción psicosocial de la solidaridad*. Madrid: Asociación Española para el Fomento, Desarrollo y Educación de la Conducta Prosocial.
- García, R. (1970). "Introducción". En Palmier, J. M. (1970). *Introducción a Wilhelm Reich. Ensayo sobre el nacimiento del Freud-Marxismo* (pp. 9-13). Barcelona: Anagrama.
- Garrido, V. (2000). *El psicópata. Un camaleón en la sociedad actual*. Buenos Aires: Paidós.
- Garrido, V. (2000). "¿Se puede reeducar la psicópata?" En E. Echeburúa, *Personalidades violentas* (pp. 263-274). Madrid: Pirámide.
- Garrido Martín, E. e Isidro De Pedro, A. I. (1993). "Autoeficacia y soledad". En J. M<sup>a</sup>. León Rubio y S. Barriga Jiménez (Comps), *Psicología de la salud* (pp. 75-82). Sevilla: Eudema.
- Gelles, R. J. (1979). *Family Violence*. Berenly Hills: Sage Publications.
- Giner, S. (2000). *Los españoles*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Ginsburg, G. D. (1999). *No estás sola cuando él se va. Consejos de viuda a viuda*. Barcelona: Martínez-Roca.

- Glucksman, A. (2004). *Occidente contra Occidente*. Barcelona: Taurus.
- Golding, W. (2000). *El señor de las moscas*. Madrid: Alianza.
- Gómez Jacinto, L. (1995). "Masas, emergencias y desastres colectivos". En L. Gómez y J. M. Canto (Coord.), *Psicología Social* (pp. 229-248). Madrid: Pirámide.
- González, M. D. y Flores, M. P. (1988). *Procedimientos de evaluación de la empatía y resultados de la investigación en el área de la conducta prosocial*. Comunicación presentada en el Congreso de ATECO. Gandía, Valencia.
- González, M. D. (1992). *Conducta prosocial: evaluación e intervención*. Madrid: Morata.
- Gonzalo de las Cuevas Ortega (1995). "Conducta prosocial". En L. Gómez y J. M. Canto (Coord.), *Psicología Social* (pp. 129-137). Madrid: Pirámide.
- Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paidós.
- Guerra, J. (1987). *El canto a la vida*. Bilbao: Mensajero.
- Gutiérrez, L. (2001). "El papel de los psicólogos en los desastres". *Protección Civil*, 7, 1-5.
- Gutiérrez, L. (2002). "Los niños y los desastres". *Protección Civil*, 13, 30-33.
- Guttmann, D. (1998). *Logoterapia para profesionales. Trabajo social significativo*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Hassan, S. (1990). *Las técnicas de control mental de las sectas*. Barcelona: Urano.
- Heider, F. (1946). "Attitudes and cognitive organization". *The Journal of Psychology*, 21, 107-112.
- Hoffman, M. L. (1977). "Personality and social development". *Annual Review of Psychology*, 28, 295-321.
- Homans, G. C. (1950). *The Human Group*. New York: Harcourt Brace.
- Hombrados, M. y Gómez, L. (1995). "La organización comunitaria". En L. Gómez y J. M. Canto (Coords.), *Psicología Social* (pp. 275-289). Madrid: Pirámide.
- Horton, P. B. y Hunt, C. L. (1987). *Sociología*. Madrid: McGraw-hill.
- Houston, T. L., Ruggiero, M. Conner, R. y Geis, G. (1981). "Bystander intervention into crime: A study based on naturally-occurring episodes". *Social Psychology Quarterly*, 44(1), 14-23.
- Huesmann, L. R. & Miller, L. S. (1994). "Long-term effects of repeated exposure to media violence in childhood". En L. R. Huesmann (Ed.), *Aggressive behavior*, pp. 153-186. New York: Plenum.
- Ibarra, E. (2003). *Los crímenes del odio*. Madrid: Temas de Hoy
- Instituto AGORA (2000). *Aproximación a la realidad profesional y formativa de los trabajadores sociales*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Isen, A., Daubman, K. & Nowicki, G. (1987). "Position affect facilitates creative problem solving". *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 112-113.
- Izquierdo, A. E. (1988). *Fundamentos de sociología*. Madrid: Playor.



- Jara, C. y Martos, M. J. (1995). "Estrategias de intervención desde un medio público sobre niños criados en un ambiente sectario". *Familia y Sociedad*, 3, 337-345.
- Javaloy, F. (1988). *Aproximación psicosocial a las sectas destructivas*. En Actas del III Congreso Nacional de Psicología Social. Barcelona: PPU.
- Javaloy, F., Rodríguez-Carballeira, A., Cornejo, J. M. y Espelt, E. (1998). *Revista de psicología Social*, (13) 2, 205-210.
- Javaloy, F., Rodríguez, A. y Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales*. Madrid: Prentice Hall.
- Jiménez Burillo, F. (1981). *Psicología social*. Madrid: UNED.
- Jiménez Burillo, F. (1983). "Prólogo". En G. Le Bon, *Psicología de las masas*. Madrid: Morata.
- Jones, E. E. y Davis, K. E. (1965). "From acts to disposition: The attribution process in person perception". En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (vol. 2, pp. 219-269). New York: Academic Press.
- Jourard, S. M. y Landsman, T. (1987). *La personalidad saludable*. México: Trilla.
- Jung, C. (1974). *Arquetipos e inconsciente colectivo*. Barcelona: Paidós.
- Karpman, B. (1961). "From the dream life of voyeur: A study in the Psychodynamics of antisocial paraphilias. Conclusión". En: *Archives of Criminal Psychodynamics*, V. 4, pp. 317-365.
- Kelley, H. H. y Thibaut, J. W. (1954). "Experimental studies on group problem solving and process". En G. Lindzey (Ed.), *Handbook of social psychology* (pp. 735-785). Cambridge: Addison-Wesley.
- Kelley, H. H. (1972). "Causal schemata in the attribution process". En E. Jones et al. *Attribution perceiving the causes of behavior*. Morristown, N. J.: General Learning Press.
- Kisnerman, N. (1982). *Ética para el Servicio Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Klineberg, O. (1975). *Psicología social*. México: F.C.E.
- Kohlberg, L. y Candee, D. (1984). "The relationship of moral judgment to moral action". En W. M. Kurtienes y J. L. Gewirtz (Eds.), *Morality, moral behavior and moral development* (pp. 52-73). New York: Wiley.
- Kropotkin, P. (1966). *El apoyo mutuo*. Madrid: SYX.
- Labrador, F. J., Paz, P. Fernández-Velasco, R. (2004). *Mujeres víctimas de la violencia domestica. Programa de actuación*. Madrid: Pirámide.
- Lafora, A. (2004). *El trato a los animales en España*. Madrid: Oberon.
- Lao Tse (1999). *Tao Te King*. Barcelona: Debate.
- Lara, F. (1998). *Apoyo social deficitario, soledad y animales de compañía*. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga.
- Lara, F. (2001). *Aplicaciones psicosociales de los animales*. Málaga: Edición propia.
- Lara, F. (2004). *Psicología para el trabajo social*. Málaga: Aljibe.
- Latané, B. y Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?*. New York: Appleton-Century-Crofts.

- Le Bon, G. (1983). *Psicología de las masas*. Madrid: Ediciones Morata.
- Lee, J. A. (1977). "A typology of styles of loving". *Personality and Social Psychology Bulletin*, 3, 173-182.
- León, Felipe (1957). *Antología rota*. Argentina: Losada.
- Levine, R., Chein, I. y Murphy, G. (1942). "The relations of the intensity of a need to the amount of perceptual distortion". *Journal of Psychology*, 13, 282-293.
- Lévi-Strauss, C. (1968). *Mitológicas I: Lo crudo y lo cocido*. México: F.C.E.
- Lewin, K. (1948). *Resolving Social Conflicts*. New York: Harper.
- Lewin, K. (1959). *La teoría del campo en la ciencia social*. Buenos Aires: Paidós.
- Lin, N., Simeone, R. y Ensel, W. M. (1979). "Social support, stressful life events and illness: model and an empirical test". *Journal of Health Social Behavior*, 20, 108-119.
- Lin, N., Dean, A. y Ensel, W. M. (1986). *Social Support, life events and depression*. New York: Academic Press.
- Lissavetzky, K. (2004). "Evaluación psicológica del asociacionismo entre inmigrantes. Casos específico de rumanos, polacos u búlgaros en la Comunidad Autónoma de Madrid". *VII European Conference on Psychological Assessment* (p. 142). VI Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Facultad de Psicología de Málaga.
- Lofland, J. (1981). "Collective behavior: the elementary forms". En Rosenberg, M. y Turner, R. (Eds.). *Social Psychology: sociological perspectives* (pp. 411-446). New York: Basic Books.
- López Galán, S. (1999). *Autoevaluación en psiquiatría*. Jaén: Lilly.
- Lorenz, K. (1966). *Sobre la agresión*. Argentina: Siglo XXI.
- Lozano, D. (2004). *Tribus urbanas*. Madrid: Esfera.
- Luft, J. (1973). *Introducción a la dinámica de grupos*. Barcelona: Herder.
- Machado, A. (1966). *Poesías completas*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Maquiavelo, N. (1973). *El príncipe*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Marco Aurelio (1963). *Los estoicos*. Madrid: Ediciones Ibéricas.
- Marcuse, H. (1972). *El hombre unidimensional*. Barcelona: Seix Barral.
- Mariet, F. (1977). *Psicosociología actual*. Madrid: Villalar.
- Marieta, H. (2000). *Personalidades psicopáticas*. I Congreso Virtual de Psiquiatría.
- Masloca, M. y Rendueles, L. (2004). *Así son, así matan*. Madrid: Temas de hoy.
- Marshall, L. (1967). *El medio es el mensaje*. Barcelona: Paidós.
- Martindale, D. (1971). *La teoría sociológica*. Madrid: Aguilar.
- Marx, C. (1967). *Las luchas de clases en Francia*. Madrid: Ciencia Nueva.
- Marx, C. y Engels, F. (1965). *La sagrada familia*. La Habana: Editora Política.
- Maslow, A. H. (1976). *El hombre autorrealizado*. Barcelona: Kairós.
- Medina, J. (2000). "Perfil psicosocial y tratamiento del hombre violento con su pareja en el hogar". En E. Echeburúa, *Personalidades violentas* (pp. 153-167). Madrid: Pirámide.

- Meichenbaum, D. (1994). "Tratamiento de clientes con trastornos de estrés post-traumático: Un enfoque cognitivo-conductual". *Revista de Psicoterapia*, 17, 5-84.
- Merloo, J. A. M. (1964). *Psicología del pánico*. Buenos Aires: Hormé.
- Milgram, S. (1980). *Obediencia a la autoridad. Un punto de vista experimental*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Minkler, M. (1985). "Social support and health of the elderly". En S. Cohen y S. Syme (Eds.), *Social support and health*. New York: Academic Press.
- Montero, J. M. (1997). "Intervención psicológica en desastres bélicos". *Papeles del Psicólogo*, 68, 37-44.
- Moreno, J. L. (1965). *Psicomúsica y psicodrama*. Argentina: Paidós.
- Moreno, J. L. (1966). *Psicoterapia de grupo y psicodrama*. México: F.C.E.
- Moreno, J. L. (1966). *Fundamentos de la Sociometría*. Argentina: Paidós.
- Mosterín, J. (1995). *Los derechos de los animales*. Madrid: Debate.
- Moscovici, S. y Zavalloni, M. (1969). "The group as a polarizer of attitudes". *Journal of Personality and Social Psychology*, 12, 124-135.
- Moscovici, S. y Faucheux, C. (1972). "Social influence. Conformity bias, and the study of Active Minorities". En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (pp. 150-152). New York: Academic Press.
- Moscovici, S. (1981). *Psicología de las Minorías Activas*. Madrid: Morata.
- Munné, F. (1979). *Grupos, masas y sociedades: introducción sistemática a la sociología general y especial*. Barcelona: Hispano europea.
- Munné, F. (1986). *Psicología social*. Barcelona: CEAC.
- Muñoz Molina, A. (1997). *Plenilunio*. Madrid: Alfabeta.
- Muñoz, M. (2004). *Primeros auxilios psicológicos: protocolo ACERCARSE*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Muñoz, M., Vázquez, J. J., Crespo, M., Pérez-Santos, E., Panadero, S. Guillén, A. I., De Vicente, A., Ausin, B. y Santos-Olmo, A. B. (2004). "Estudio de los efectos psicológicos a corto plazo de los atentados del 11-M en población general de la zona afectada". *Papeles del Psicólogo*, 87, 1-6.
- Nadler, A., Fisher, J. D. e Itzhank, S. B. (1983). "With a little help from my friend: Effect of a single or multiple acts of aid as a function of donor and task characteristics". *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 310-321.
- Newcom, T. M. (1961). *The acquaintance process*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Nieves, M., Morera, M. D. y Rodríguez, R. (1998). *Psicología social: procesos interpersonales*. Madrid: Pirámide.
- Nisbet, J. D. y Entwistle, N. J. (1980). *Métodos de investigación educativa*. Barcelona: Oikos-tau.
- Nye, R. A. (1975). *The origins of Group Psychology*. California: Sage Publications.
- Oriol, P., Pérez, J. M. y Tropea, F. (2001). *Tribus urbanas*. Barcelona: Paidós.

- Ortega y Gasset, J. (1983). *La rebelión de las masas*. Madrid: Alianza.
- Ortiz-Tallo, M., Cardenal, V., Blanca, M. J. y Sánchez, L. M. (2004). "Evaluación del comportamiento criminal". *VII European Conference on Psychological Assessment*. (p. 85). VI Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Facultad de Psicología de Málaga.
- Ovejero, A. (1997). *El Individuo en la Masa. Psicología del comportamiento colectivo*. Oviedo: Ediciones Nobel.
- Palmier, J. M. (1970). *Introducción a Wilhelm Reich. Ensayo sobre el nacimiento del Freud-Marxismo*. Barcelona: Anagrama.
- Papalia, D. y Olds, S. W. (1997). *Desarrollo humano*. México: McGraw Hill.
- Pastor, G. R. (1988). *Conducta interpersonal. Ensayo de Psicología Social Sistemática*. Salamanca: Estudio 23.
- Pearlin, L. I. (1985). "Social structure and processes of social support". En S. Cohen y S. L. Syme (Eds.), *Social support and health* (pp. 43-60). New York: Academic Press.
- Pelechano, V. (2000). *Psicología sistemática de la personalidad*. Barcelona: Ariel.
- Perlman, H. (1965). *Trabajo social individualizado*. Madrid: Rialp.
- Perlman, D. y Cozby, P. (1985). *Psicología Social*. México: Interamericana.
- Perrone, R. y Nannini, M. (1998). *Violencia y abusos sexuales en la familia*. Buenos Aires: Paidós.
- Piliavin, J. A. y Piliavin, I. M. (1972). "Effects of blood on reactions to a victim". *Journal of Personality and Social psychology*, 231, 353-361.
- Piliavin, J. A., Dovidio, J. F., Gaertner, S. L. y Clark, R. D. (1981). *Emergency intervention*. New York: Academic Press.
- Quiles, M. J., Quiles, Y., Van der Hofstad, R., Díaz, H., Martínez, S. & Perol, M. V. (2004). "Evolución del Apoyo Social en un grupo de autoayuda de cáncer en la red". VII (pp. 129-130). *Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*. Facultad de Psicología de Málaga.
- Reboloso, E. (1994). "Conducta colectiva y movimientos colectivos". En J. F. Morales y cols., *Psicología social* (pp. 763-800). Madrid: McGraw-Hill.
- Reisman, J. M. (1979). *Anatomy of Friendship*. New York: Irvington Publishers.
- Reissman, F. (1965). "The helper therapy principle". *Social Work*, 10, 27-32.
- Riesman, D., Reuel, D. y Glazar, N. (1950). *The Lonely Crowd*. New Haven: Yale University Press.
- Reich, W. (1973). *Psicología de masas del Fascismo*. México: Roca.
- Reich, W. (1978). *Escucha pequeño hombrecito*. Barcelona: Síntesis.
- Richard, M. (1971). *Los dominios de la Psicología*. Madrid: Istmo.
- Riso, W. (2004). *¿Amar o depender?* Barcelona: Granica.
- Robles, J. I. y Medina, J. L. (2002). *Intervención psicológica en las catástrofes*. Madrid: Síntesis.
- Rodríguez, P. (1985). *Las sectas, hoy y aquí*. Barcelona: Tibidabo Edicions.

- Rogers, C. (1962). "The Interpersonal Relationship: the core of Guidance". *Education Review*, 32, 416.
- Rogers, C. (1987). *El camino del ser*. Barcelona: Kairós.
- Rojas, E. (2001). *¿Quién eres? De la personalidad a la autoestima*. Madrid: Temas de Hoy.
- Rojas, E. (2004). *Los lenguajes del deseo*. Madrid: Temas de Hoy.
- Rojas-Marcos, L. (1993). *La ciudad y sus desafíos*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Rojas-Marcos, L. (1995). *Las semillas de la violencia*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Rojas-Marcos, L. (2004). *Nuestra incierta vida normal*. Madrid: Aguilar.
- Ros, S. (1999). *La conducta suicida*. Madrid: Arán.
- Rousseau, J. C. (1995). *Contrato social*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Rushton, J. P., Chrisjohn, R. D. y Fekken, G. C. (1981). "The altruistic personality and the self-report altruism scale". *Personality and Individual Differences*, 2, 293-302.
- Salaberría, K. y Fernández-Montalvo, J. (2000). "Epílogo: ¿Se puede prevenir la violencia?". En E. Echeburúa (Cord.), *Personalidades violentas* (pp. 291-301). Madrid: Pirámide.
- Salas, A. (2003). *Diario de un skin*. Madrid: Temas de Hoy.
- Salas, A. (2004). *El año que trafiqué con mujeres*. Madrid: Temas de Hoy.
- Sanmartín, J. (2004). *La violencia y sus raíces*. Barcelona: Ariel.
- Sangrador, J. L. (1982). *Interacción humana y conducta social*. Madrid: Salvat.
- Sarason, S. B. y Klaber, M. (1985). "The School as a social situation". *Annu Rev. Psychology*, 36, 115-140.
- Sarasua, B., Zubizarreta, I., Echeburúa, E. y Paz de Corral (2000). "Perfil psicológico del maltratador a la mujer en el hogar". En E. Echeburúa, *Personalidades violentas* (pp. 111-128). Madrid: Pirámide.
- Sarró, B. y de la Cruz, C. (1991). *Los suicidios*. Barcelona: Martínez-Roca.
- SAVA (2004). *Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía*. Junta de Andalucía.
- Seeling, B. J. y Rosof, L. S. (2002). "Altruismo normal y patológico". *Revista de Psicoanálisis*, 10, 1-13.
- Sherif, M. y Hovland, C. I. (1961). *Social judgment: Assimilation and contrast effects in communication and attitude change*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Sherbourne, C. D. y Stewart, A. L. (1991). "The Mos Social Support Survey". *Social Sci Med*, 32, 705-714.
- Shumake, S. A. y Brownell, A. (1984). "Toward a theory of social support: closing conceptual gaps". *Journal of Social Issues*, 40 (4), 11-36.
- Schachter, S. (1959). *The psychology of affiliation*. Stanford: Stanford University Press.
- Schawartz, S. (1977). "Normatives influences en altruism". En Berkowicz, *Advances in experimental Social Psychology*, 17, 221-235. New York: Academic Press.

- Sherif, M. (1936). *The Psychology of social norms*. New York: Harper & Row.
- Smelser, N. J. (1962). *Theory of collective behavior*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Sierra, S. B. (1965). *Introducción a la Asistencia Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Silo (1996). *Diccionario del Nuevo Humanismo*. Magenta Ediciones.
- Solzhenitsyn, A. (1973). *Archipiélago Gulag*. Barcelona: Tusquets.
- Sternberg, R. J. (1989). *El triángulo del amor. Intimidación, pasión y compromiso*. Barcelona: Paidós.
- Storr, A. (1987). *La agresividad humana*. Madrid: Alianza.
- Streamm, H. S. (1986). "Why therapists lose clients". *Journal of Independent Social Work, 1*, 7-17.
- Strean, H. S. (1986). "Why therapists lose clients". *Journal of Independent Social Work, 1*, 7-17.
- Stroup, H. (1960). *Social Work*. New York: Norton.
- Tarde, G. (1903). *The Laws of imitation*. New York: Henry Holt.
- Terol, M. C., López Roig, S., Pastor, M. A. y Rodríguez Marín, J. (1990). "Afrontamiento del cáncer y apoyo social percibido". En J. M<sup>a</sup>. León Rubio y S. Barriga Jiménez (Comps.), *Psicología de la salud* (pp. 143-154). Sevilla: EUDEMA.
- Torres, Z. (1982). *Grupo instrumentos de Servicio Social*. Argentina: Humanitas.
- Urraca, S. M. (1990). "El apoyo social en la salud y la enfermedad". *Jano, 38* (898), 53.
- Tylor, E. B. (1977). *La cultura primitiva*. Madrid: Ayuso.
- Valdés, M. (1991). "Trastornos de personalidad". En J. Vallejo (Ed). *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría* (pp. 565-576). Barcelona: Masson.
- Vander, J. W. (1986). *Manual de psicología social*. Buenos Aires: Paidós.
- Vernon, P. E. (1953). *Personality Tests and Assessments*. Londres: Methuem.
- Vidal-Abarca, A. M. (1999). *Perdones difíciles*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Will, G. (1993). "How do we turn children off to the violence cause by tv? Wise up parents". *Philadelphia Inquirer, 6*, 1.
- Walster, E. y Walster, G. W. (1978). *Love*. Wesley: Addison.
- Wilson, J. P. (1976). "Motivation, modeling and altruism: A person and situation analysis". *Journal of Personality and Social Psychology, 34*, 1078-1086.
- Wolff, W. (1956). *Introducción a la psicopatología*. México: F.C.E.
- Wolfenstien, M. (1957). *Disaster: A Psychological essay*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Wortman, C. B. y Conway (1985). "The role of social support in adaptation and recovery from physical illness". En S. Chen y L. C. Syme (Eds.), *Social support and health*. New York: Academic Press.
- Zajonc, R. B. (1968). "Attitudinal effects of mere exposure". *Journal of personality and Social Psychology, 9*, 1-27.

- Zimbardo, P. G. (1970). "The human choice: Inducement, reason, and order versus deindividuation, impulse, and chaos". En W. J. Arnold y D. Levine (Eds.), *Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 237-307). Lincoln, NE: University of Nebraska Press.
- Zimbardo, P. G. (1975). "On transforming experimental research into advocacy for social change". En M. Deutsch y H. Hornstein (Eds.), *Applying social psychology: Implications for research, practice, and training* (pp. 33-66). Hillsdale, New York: Erlbaum.
- Zimbardo, P. G., Haney, C., Banks, C. y Jaffe, D. (1973). "The mind is a formidable jailer: A Pirandellian prison". *The New York Times Magazine*, (April. 8), p. 38.