

Biopsicología

Unidad III

Interacción social y comportamiento humano

Gladys E. Villarroel. 2015

En esta unidad del programa de **Biopsicología** nos adentramos en el estudio de los aspectos sociales de nuestra vida mental. Al hilo de los temas trabajados en la primera y segunda unidades —cómo se constituye la psicología científica y las bases biológicas del comportamiento y la mente humana— aquí queremos aproximarnos al estudio de la mente individual en sociedad.

Lo primero a destacar es nuestra naturaleza social. Los seres humanos somos **animales sociales**: vivimos en sociedades, actuamos en grupos y desarrollamos culturas; esto quiere decir que, en forma natural, organizamos nuestras vidas en relación con otros seres humanos y somos influidos por nuestras instituciones y actividades sociales. Si pensamos en cualquier actividad humana: ciencia, música, moralidad, religión, deportes, educación, relaciones de pareja, nos encontramos en que todas y cada una de ellas son actividades sociales características de la vida humana, o bien que adoptan una forma exclusiva en las sociedades humanas.

En segundo lugar, hemos de tomar en cuenta lo que nos dice la psicología social. La psicología social sostiene la idea de que nuestros procesos mentales, percibir, recordar, sentir, apreciar, importan para entender cómo funciona la sociedad y cómo se dan las formas de interacción social. Al mismo tiempo, entiende que los procesos psicológicos humanos son afectados en forma decisiva por procesos y eventos sociales. En otras palabras, estamos en presencia de un juego recíproco de influencias entre el individuo y la actividad social, y entre la sociedad, sus productos y el individuo.

Como cualquier otra rama de la psicología, la psicología social tiene una historia muy rica de la cual no podemos dar cuenta aquí. En esta unidad de la asignatura nos limitaremos a examinar: la **cognición social**, las **actitudes**, la **influencia social**, y el **prejuicio** y la **discriminación**.

¿Cómo entendemos a las otras personas?

En nuestras interacciones con los demás siempre nos interrogamos sobre cómo las otras personas afectan nuestros pensamientos, sentimientos y conductas.

Recibimos una enorme cantidad de información de los demás y de nuestras experiencias sociales. ¿Cómo sabemos cuál información es importante? ¿Cómo valoramos las características de la gente que nos rodea? ¿Cómo afecta la gente nuestras creencias, nuestras emociones y nuestros comportamientos?

Los psicólogos sociales se ocupan de estudiar la forma en que las personas entendemos y damos sentido a nuestros intercambios e interacciones sociales. La **cognición social** se refiere, de acuerdo a Páez, Marques e Insúa (1994), al conocimiento de cualquier «objeto humano»: individuo, sí mismo, roles o instituciones. Mediante el estudio de la cognición social se ha descubierto que las personas tenemos un conjunto de **esquemas (o representaciones)** cognitivos. Estos esquemas organizan la información que recibimos y la que hemos almacenado en nuestra memoria sobre las personas y los grupos sociales. Estas representaciones nos permiten comprender mentalmente como funciona el mundo social. En otras palabras, la cognición social presupone el **procesamiento activo** por parte de cada persona de la información social.

Como ejercicio le propongo pensar por un momento en cómo caracteriza usted a las mujeres, o a las madres, o a sus profesores de la universidad: ¿Cuáles rasgos atribuye a los profesores? ¿Cuáles a las madres? ¿Cuáles a las mujeres?

Estas representaciones mentales son importantes porque organizan la manera como reconocemos y caracterizamos a las otras personas. Nos facilitan las interacciones con esas personas y nos ayudan predecir cuál será su comportamiento. Hablamos aquí de la formación de impresiones y de nuestra memoria social.

Formación de impresiones

Cuando organizamos la información de otras personas y nos formamos una idea general sobre ellas se habla de la **formación de impresiones**. Es decir, se trata del proceso mediante el cual elaboramos una descripción, evaluación y caracterización de una persona. Se trata de organizar la información de otras personas de acuerdo con ciertos atributos. Entre los principales se encuentran: la apariencia física, las conductas y los rasgos o disposiciones de la personalidad (Páez, Marques e Insúa, 1994).

Se supone que espontáneamente nos formamos una representación de otros individuos. En un famoso estudio se dio a unos estudiantes, previamente divididos en grupos, dos descripciones diferentes sobre un conferencista invitado. A unos se les

dijo que el conferencista era una persona «cálida, trabajadora, crítica, práctica y determinada», al otro grupo se les dijo que era una persona «fría, trabajadora, crítica, práctica y determinada». El profesor invitado dictó la misma conferencia a ambos grupos. Sin embargo, los estudiantes a los que se dijo que el profesor era «cálido» evaluaron la conferencia muy positivamente, lo cual no ocurrió con los estudiantes a los que se indicó que era una persona «fría». La sola sustitución de la palabra «cálida» por el vocablo «fría» cambió la percepción de los estudiantes en forma decisiva (Feldman, 2010). Ello se debe a que prestamos una atención particular a ciertos **rasgos centrales** al momento de formarnos una impresión sobre las otras personas, un rasgo central, en el experimento «cálido» o «frío», puede alterar la interpretación que hagamos de otros rasgos.

A medida que obtenemos más experiencia en nuestras interacciones con otras personas y observamos como se comportan en diferentes situaciones, nuestras impresiones se hacen más complejas. Sin embargo, conviene subrayar que estas representaciones mentales sobre los demás pueden fallar: nuestra percepción puede ser afectada por nuestro estado de ánimo y por otros factores.

Los esquemas o representaciones mentales que construimos respecto a otras personas nos permiten tener expectativas sobre el comportamiento de los demás, por ello facilitan nuestras interacciones sociales y nos ayudan a simplificar la complejidad de la vida social.

Procesos de atribución

En nuestras interacciones sociales la mayor parte de las veces queremos entender por qué la gente hace lo que hace. Al observar el comportamiento de los demás queremos saber cuáles son las causas de sus conductas y nos embarcamos en un proceso de toma de decisiones. ¿Cómo decidimos sobre las razones de las conductas de los demás? La psicología social explica este proceso mediante la **teoría de la atribución**.

Entramos en un **proceso atributivo** cuando nos enfrentamos con estímulos o situaciones que no podemos entender plenamente a partir del conocimiento previo. Ante la incertidumbre que nos produce un comportamiento que no entendemos comenzamos a hacer conjeturas. Por ejemplo, ante un compañero de equipo que siempre llega tarde y no está cumpliendo con lo pautado para la realización de un trabajo, comenzamos a buscar explicaciones y quizás decimos: «es una persona floja». Tirando de ese hilo seguiremos enlazando rasgos para predecir la conducta futura de nuestro compañero: «bueno, como es flojo lo más seguro es que no entregue a tiempo su parte del informe...» «seguramente no colaborará para redactar las conclusiones». Hacemos inferencias a partir de la disposición o característica personal observada de nuestro compañero (llega tarde y no cumple con los acuerdos del grupo). De acuerdo

con el tiempo disponible, los recursos con que contemos y nuestra motivación podremos elegir entre aceptar esa explicación de la conducta del compañero o cambiarla por otra. Si tenemos tiempo, recursos y estamos motivados para resolver el problema entramos en una fase en la cual buscamos una explicación más completa a la situación perturbadora.

Como en muchas cosas, las predicciones que hacemos sobre la conducta de los demás no siempre son acertadas. No siempre seguimos los esquemas racionales que indica la teoría de la atribución. Numerosas investigaciones han demostrado que no somos infalibles al entrar en un proceso atributivo. Cuando la gente hace atribuciones pueden ocurrir algunos fenómenos que los psicólogos sociales llaman **sesgos**. Veamos algunos.

El **efecto halo**, ocurre cuando la comprensión inicial de los rasgos positivos de una persona nos sirve para inferir otras características positivas. Por ejemplo, si sabemos que una compañera es excelente estudiante en la asignatura Matemáticas y Estadística, tendemos a presuponer que es excelente en otras asignaturas, aunque esa apreciación no se corresponda con la realidad.

El efecto de **semejanza supuesta**, este sesgo ocurre cuando pensamos que personas apenas conocidas son semejantes a nosotros. Esta tendencia contradice la pluralidad y diversidad que caracteriza a la gente y suele reducir la precisión de nuestros pensamientos.

El sesgo denominado de **interés personal**, se refiere a la tendencia que atribuye el buen éxito personal a nuestras habilidades, capacidades o esfuerzos: «soy muy inteligente y por ello aprobé el examen casi sin estudiar», mientras que atribuimos el fracaso a factores externos: «esa profesora planteó una evaluación muy difícil, el examen tenía preguntas “conchas de mango”, por eso no aprobé».

Cuando exageramos la importancia de las intenciones o disposiciones en la explicación del comportamiento de los demás, y, en cambio, minimizamos el efecto de las causas referidas a la situación, cometemos el sesgo de **error fundamental**. ¿Por qué cometemos este error? Los investigadores señalan que las atribuciones se basan en la información disponible. Si observamos el comportamiento de una persona en su ambiente natural, lo que más nos llama la atención es precisamente su conducta. (llega siempre tarde, no entrega a tiempo su trabajo). El ambiente que rodea a la persona y su conducta pasa a segundo plano, por ello no tomamos en cuenta, por ejemplo, que el compañero vive muy lejos y que no hay transporte público confiable en esa zona. Así tendemos a hacer atribuciones referidas a aspectos personales (la persona es floja, irresponsable, etc.), reduciendo el peso de los factores de la situación (vive lejos de la universidad, el servicio de transporte es precario).

Las actitudes

Un **actitud** consiste en una asociación entre un objeto y una evaluación sobre ese mismo objeto. Cualquier situación social, evento, cualquier problema social o cualquier persona o grupo de personas, así como creencias o conceptos, pueden convertirse en un objeto hacia el cual desarrollamos una actitud (Morales, Reboloso y Moya, 1994). Por ejemplo, es casi seguro que usted tenga actitudes formadas hacia el gobierno, la libertad de expresión, la violencia de género, el trasplante de órganos o el aborto. Cuando evaluamos esos objetos ocurre que movilizan nuestras emociones, activan recuerdos o experiencias y agitan nuestras creencias u opiniones.

Por ejemplo, en la fuerza de la asociación entre el trasplante de órganos y su evaluación intervendrían tres procesos diferentes. Si esta asociación se produce mediante nuestra percepción e información sobre lo que es el trasplante, su utilidad, su aplicación, casos conocidos, se trataría de un proceso **cognitivo**. Si nuestra evaluación proviene de emociones o sentimientos intensos, positivos o negativos, en relación con el trasplante de órganos, estaríamos en presencia de un proceso **afectivo**. En cambio, cuando nuestra evaluación emerge de tendencias o disposiciones de nuestro comportamiento y de acciones dirigidas a ese mismo objeto, el proceso sería de carácter **conductual**. Las actitudes, por lo tanto, tienen una estructura integrada por tres componentes: cognitivo, afectivo y conductual.

Los tres procesos coinciden en que hacemos una evaluación del objeto en cuestión. Nuestras percepciones o la información pueden ser **favorables** o **desfavorables** al trasplante de órganos, los sentimientos **positivos** o **negativos**, y la conducta puede ser de **apoyo** u **hostil**. Estudiar las actitudes importa, justamente, por la conexión entre información, emociones y conducta. Si el trasplante de órganos despierta en usted emociones intensas de rechazo o miedo, lo más seguro es que usted no apoye las campañas sobre ese tema, ni se inscriba en el programa de donantes voluntarios de órganos. En otras palabras, las actitudes influyen en nuestros comportamientos.

Cuando evaluamos un determinado evento, una idea, alguna persona o grupo humano, por lo general, damos una respuesta y, en general, nos esforzamos porque ese comportamiento sea congruente con la actitud. Cuando ello no ocurre podemos entrar en **disonancia cognoscitiva**, un estado de tensión psicológica en el cual una persona se da cuenta que tiene pensamientos o actitudes contradictorias. Algunos estudios demuestran que cuando estamos en un estado de disonancia cognoscitiva tendemos a reducirla cambiando nuestra actitud hacia el objeto, porque es más sencillo cambiar nuestra actitud que cambiar nuestros pensamientos.

Grupos e influencia social

¿Le ha ocurrido que al llegar a un salón de clases tome asiento en el lado opuesto en que están sentados sus compañeros? Lo más probable es que no lo haya hecho. Porque los grupos afectan nuestra conducta en forma decisiva y, en general, hacen que nos ajustemos a las opiniones o comportamientos que predominan en esos grupos.

En esta sección nos ocuparemos de la **influencia social**, el proceso mediante el cual los comportamientos de una persona o de un grupo influyen en las acciones de las otras personas. Aunque con frecuencia nos sentimos personas con autonomía que tomamos decisiones libres, lo cierto es que más temprano que tarde nos vemos en situaciones en las cuales queremos complacer a los demás, satisfacemos las demandas de la autoridad o queremos hacer lo que nuestros amigos dicen. En todas estas situaciones está presente la influencia social.

¿Por qué los grupos son tan importantes para nosotros? ¿Por qué pueden hacer que cambiemos nuestras opiniones, nuestra manera de vestir, nuestras formas de hacer las cosas? La psicología social se ocupa de dar respuesta a estos enigmas.

Los **grupos** están formados por dos o más personas, que interactúan entre sí, se perciben a sí mismas como integrantes de un colectivo, y son interdependientes. Los eventos que vive un miembro de grupo afectan a los otros miembros, así como el comportamiento de los demás tiene consecuencias de importancia respecto al logro de las metas que el grupo se ha planteado. Por lo común, los grupos desarrollan pautas y expectativas de comportamiento y se espera que sus miembros las cumplan, de no hacerlo el grupo les somete a represalias: ser ignorados, ser objeto de burlas, y puede llegarse hasta el rechazo o la exclusión (Feldman, 2010).

Tipos de presión social

Pero ¿cómo opera la influencia del grupo? Los grupos ejercen su influencia en nosotros y hacen que adoptemos sus ideas, normas o pautas de comportamiento mediante ciertas modalidades de **presión social**. Feldman (2010) nos habla de tres formas: la conformidad, la condescendencia y la obediencia.

La conformidad

Esta modalidad de presión social hace que cambiemos nuestro comportamiento o nuestras actitudes porque queremos seguir las opiniones o normas de las demás personas. Se han realizado numerosos experimentos para demostrar cómo cambiamos para ajustar nuestras creencias o comportamientos a lo que dice la mayoría. Los resultados de esos estudios coinciden en que la conformidad es influida por los siguientes aspectos:

Las características del grupo. Aquí operan dos variables, el atractivo del grupo para sus integrantes, y la condición social de la persona, cuanto menor es esta condición, mayor es la fuerza del grupo sobre la conducta de esa persona.

La situación en la que responde el individuo. Tendemos a ser más conformistas cuando tenemos que responder en público que cuando lo hacemos en privado.

El tipo de tarea. Aquellas personas que se desempeñan en tareas para las cuales son poco competentes, o bien responden preguntas ambiguas, son más sensibles a la presión social. Por ejemplo, si no estamos familiarizados con los teléfonos inteligentes, cuando estamos en un grupo de usuarios con mayor experiencia nos sentimos presionados para ajustar nuestra opinión sobre cual marca es mejor.

La unanimidad del grupo. Los grupos que muestran un apoyo unánime a un punto de vista ejercen una presión a la conformidad mucho más fuerte. Si se tiene una posición discrepante y se consigue un aliado en el grupo tiende a disminuir la presión social.

Hay otros fenómenos importantes respecto a la conformidad que vale la pena comentar. Cuando se trabaja o se está en contacto con organizaciones o instituciones somos susceptibles de aceptar y ceder al **pensamiento de grupo**, «forma de pensar en la que los miembros de un grupo comparten una motivación tan fuerte para lograr el consenso que pierden la capacidad de evaluar críticamente los puntos de vista alternativos» (Feldman, 2010).

Un experimento desarrollado por Solomon Asch para demostrar la influencia social puede encontrarse en el **Blog de las Ciencias Sociales y la Investigación**, <http://blog.isdfundacion.org/category/experimentos-psicosociales/> (buscar el Experimento Psicosocial N° 1: La influencia social).

También cedemos a la presión social cuando somos influidos por los **roles sociales**, es decir, aquellas conductas asociadas con personas que ocupan una determinada posición. ¿Cuáles cree usted que son los comportamientos propios de su rol de estudiante? ¿Se parecen o difieren de las conductas que desempeña en su trabajo?

Cuando aceptamos un determinado rol social, por ejemplo, actuar como guardia en una prisión, este rol puede tener una influencia poderosa en nuestro comportamiento. En un famoso experimento dirigido por Phillip Zimbardo, investigadores asignaron roles de guardias y de prisioneros a estudiantes. Los roles se distribuyeron al azar. No se dijo a ninguna persona como se comportaban los guardias o los prisioneros. No hubo necesidad. A los pocos días los guardias abusaban de los prisioneros, les negaban comida y los sometían a castigo. Los estudiantes que fungían como prisioneros mostraban conductas de sumisión y docilidad ante los guardias (Feldman,

2010). El experimento de Zimbardo puede verse en el **Blog de las Ciencias Sociales y la Investigación**, <http://blog.isdfundacion.org/category/experimentos-psicosociales/> (buscar el Experimento Psicosocial N° 4: La cárcel de Stanford).

La condescendencia

A diferencia de la conformidad en la cual la presión social es indirecta, la condescendencia ocurre cuando respondemos a la presión social **directa**.

Las investigaciones sobre este fenómeno, según Feldman (2010) han identificado varias tácticas específicas que se utilizan para obtener condescendencia de las personas. Entre otras, la técnica del «pie en la puerta», la técnica de la «puerta en las narices» o la de «eso no es todo». Casi todas se refieren a preparar a la persona para acceder a una solicitud mediante una demanda pequeña, para luego hacer una demanda más importante.

Por ejemplo, se pide una contribución pequeña para una campaña política, donar un poco de dinero. Poco después de haberla obtenido se solicita una contribución mayor: votar por el candidato en las próximas elecciones. Por lo común, las personas ceden a este tipo de presión social. Una explicación plausible de por qué este tipo de técnicas funcionan indica que las personas tendemos a ceder a la presión social directa en situaciones como éstas para mantener cierta congruencia entre nuestras actitudes y nuestros comportamientos: si accedimos a la primera solicitud al firmar la petición, nos parecería incongruente no hacerlo con la segunda.

La obediencia

Cuando acomodamos nuestros comportamientos a las órdenes de los demás, les obedecemos. En general, obedecemos a las figuras de autoridad (jefes, madres, padres, maestros) simplemente porque estas personas tienen **poder** sobre nosotros. De modo que pueden castigarnos o recompensarnos por nuestros comportamientos.

Un famoso experimento, desarrollado por el psicólogo S. Milgram en la década de 1960, demostró que las personas somos capaces de lastimar a otros si las órdenes para obedecer provienen de una figura de autoridad, un científico en el caso del experimento de Milgram, o si no se nos puede hacer responsables.

En este experimento se informó a los participantes que se trataba de un estudio sobre aprendizaje. Los investigadores ordenaban a algunos de los participantes aplicar descargas eléctricas a otros partícipes, sin importar como reaccionaban esas personas, aun cuando dieran gritos de dolor. En realidad a ninguna persona se le aplicó descargas eléctricas. Lo cual, claro está, era desconocido por quienes creían aplicar la

Material elaborado por Gladys E. Villarroel. 2015.

electricidad. Más de dos terceras partes de estas personas aplicaron y siguieron aplicando las supuestas descargas. ¿Por qué tantas personas obedecieron la consigna del experimento? Al ser entrevistadas respondieron que habían obedecido porque creyeron que el investigador sería el responsable de los daños causados a los otros participantes. Es decir, obedecemos órdenes absurdas cuando pensamos que no podemos ser responsabilizados por las consecuencias de nuestras acciones (Feldman, 2010).

Puede encontrar el experimento de Milgram en el **Blog de las Ciencias Sociales y la Investigación**, <http://blog.isdfundacion.org/category/experimentos-psicosociales/> (buscar el Experimento Psicosocial N° 2: La obediencia a la autoridad).

Prejuicio y discriminación

Nuestra capacidad para organizar la información que recibimos del medio, para construir esquemas y desarrollar categorías es el origen del conjunto de creencias y expectativas generalizadas que tenemos sobre grupos sociales y sus integrantes. La psicología social llama a estas creencias e impresiones **estereotipos**. Pueden ser negativos o positivos, y tienen en común que simplifican mucho el mundo y, sobre todo, las personas; de manera tal que no entramos en contacto con las otras personas en términos de sus características únicas, singulares de cada quien, sino que les atribuimos características generales a todos los miembros del grupo.

Cuando pensamos en los demás a partir de estereotipos podemos llegar a ser **prejuiciosos**, es decir, podemos evaluar negativa o positivamente a todo un grupo humano en términos de creencias referidas a su religión, su etnia, su género, sin detenernos en sus capacidades y características propias.

Los estereotipos y los prejuicios se refieren a diversas características humanas, que habitualmente son diferentes a las del grupo que genera el estereotipo o el prejuicio. Mucha gente cree, por ejemplo, que los venezolanos somos “flojos”, que no nos gusta trabajar, que no nos esforzamos lo suficiente. ¿Comparte usted esas creencias? ¿Sabe de dónde salen esas opiniones? ¿Conoce la evidencia que las soporta?

Ocurre con los estereotipos que muy pocas veces se apoyan en evidencia. Pero cuando creemos que grupos humanos diferentes al nuestro son seres inferiores, o pensamos que no son honrados o confiables, esas creencias pueden tener consecuencias muy perjudiciales, pues tomamos decisiones basadas en estas creencias e impresiones y ello da origen a la **discriminación**: excluimos a estas personas de nuestro trato, del ingreso a una comunidad, o de oportunidades respecto al trabajo, la salud o la educación. A la larga ello da origen a que las personas así discriminadas se comporten tal como dice el estereotipo.

Saber que estos fenómenos ocurren, por qué ocurren y disminuir su ocurrencia es muy importante en las comunidades y sociedades democráticas. Nuestras opiniones, creencias e impresiones sobre otros grupos humanos han de ser en lo posible sostenidas por la mejor evidencia disponible, si no tenemos evidencia acerca de la flojera o la deshonestidad, o acerca de las capacidades y habilidades de otras personas, es mejor no difundir el estereotipo y someter nuestros prejuicios a crítica.

Podemos disminuir el efecto del prejuicio y de la discriminación. Hay algunas formas para hacerlo que han probado su eficacia. Lo primero, **augmentar nuestro contacto** con la persona o el grupo que es objeto de nuestra estereotipia. Las investigaciones han comprobado repetidamente que cuando aumentamos nuestras interacciones con otras personas disminuyen el prejuicio y la discriminación, pues llegamos a conocer realmente a los demás y no nos guiamos por las categorías generales que configuran el estereotipo. Otro modo de reducir nuestros prejuicios es recordar en forma constante nuestros valores respecto a la **dignidad de los demás y el trato igual y respetuoso** que, por ello, debemos dispensarles. Asimismo, cuando se proporciona **información amplia** sobre las personas o grupos que estereotipamos, se modifican nuestras actitudes discriminatorias.

En relación con reducir nuestros prejuicios y eliminar la discriminación, la educación juega un papel directo y muy importante. La escuela pública se concibe como un espacio de integración social, en el cual se ofrece a niñas y niños la igualdad de oportunidades para formarse y desarrollarse plenamente. Por ello es primordial conocer los procedimientos y acciones mediante los cuales podemos evitar el prejuicio y la discriminación de los demás, y aumentar nuestras capacidades para el respeto de la dignidad humana.

Referencias

- FELDMAN, Robert S. 2010. *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. México: McGraw-Hill.
- PÁEZ, Darío, José MARQUES y Patricia INSÚA. 1994. «Cognición Social». En J. Francisco MORALES. Coord. *Psicología Social*. Madrid: McGraw-Hill.
- MORALES, J. Francisco, Enrique REBOLLOSO y Miguel MOYA. «Actitudes». En J. Francisco MORALES. Coord. *Psicología Social*. Madrid: McGraw-Hill.