

## **Indiferencia, obstáculos y nuevas formas de ayuda para evadir el Efecto Espectador**

Indifference, obstacles and new forms of aid  
to evade the Spectator Effect

Martha Lorena Muñoz Zárate<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya, CNMS, Universidad de Guanajuato  
ml.munoz@ugto.mx <sup>1</sup>

Areli Mariana Ramblás Zúñiga<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya, CNMS, Universidad de Guanajuato  
am.ramblaszuniga@ugto.mx <sup>2</sup>

Eduardo Ruíz Enríquez<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya, CNMS, Universidad de Guanajuato  
e.ruizenriquez@ugto.mx <sup>3</sup>

Emiliano Solórzano Martínez<sup>4</sup>

<sup>4</sup>Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya, CNMS, Universidad de Guanajuato  
e.solorzanomartinez@ugto.mx <sup>4</sup>

### **Resumen**

El efecto espectador es un fenómeno psicológico por el cual es menos probable que alguien intervenga en una situación de emergencia cuando hay más personas, que cuando se está solo. Si bien existen normas éticas y morales que nos colocan en la responsabilidad de ayudar a la víctima, también existen temores racionales e irracionales sobre lo que le podría suceder a la persona que ayuda. Detrás de todo esto se encuentra el miedo al daño físico, a la participación en procesos judiciales, a la vergüenza pública y a otros peligros desconocidos. Y es que en determinadas circunstancias, las normas éticas y morales que demandan la intervención y ayuda pueden debilitarse por diversas causas. El presente estudio tiene por objeto conocer mediante la aplicación de una encuesta, la incidencia del efecto espectador, derivada de la franca indiferencia, obstáculos para intervenir, así como nuevas modalidades de ayuda desde experiencias de situaciones de riesgo o emergencia que han vivido los encuestados.

**Palabras clave:** Efecto espectador, obstáculos para ayudar, nuevas formas de ayuda.

### **Abstract**

The spectator effect is a psychological phenomenon by which it is less likely that someone intervenes in an emergency when there are more people, than when you are alone. While there are ethical and moral norms that place us in the responsibility of helping the victim, there are also rational and irrational fears about what could happen to the person helping. Behind all this is the fear of physical harm, participation in police proceedings, public shame and other unknown dangers. In certain circumstances, the ethical and moral norms that demand intervention and help can be weakened by various causes. The purpose of this study is to understand, through the application of a survey, the incidence of the spectator effect, derived from frank indifference, obstacles to intervene, as well as new forms of help from experiences of risk or emergency situations experienced by the respondents.

## Marco teórico

### Planteamiento del problema y justificación

Todos somos capaces de reconocer una escena de emergencia en la vía pública, no sólo por las ambulancias y policía que hay en la calle, sino por la cantidad de gente que se aglutina alrededor del suceso. Esta expectación se produce no sólo cuando la víctima ya está siendo atendida, sino también cuando todavía necesita ayuda; sin embargo, se observa el fenómeno de que a las personas nos cuesta prestar auxilio. Este efecto no se produce sólo en víctimas de agresiones físicas o emergencias médicas en lugares públicos, también es posible vivirlo en situaciones sociales. Saber cómo funciona nuestro cerebro en los fenómenos sociales y grupales nos puede ayudar a subsanar determinadas lagunas, como el efecto espectador, que nos perjudica como individuos y como sociedad. El conocimiento es poder. Se busca pues conocer la incidencia del efecto espectador desde la franca indiferencia, obstáculos y nuevas formas para evadirlo, a poco más de medio siglo del suceso que motivó su estudio.

La importancia del presente trabajo es también promover la conciencia de que el efecto espectador puede actualizarse en múltiples situaciones de la vida cotidiana. Un ejemplo lamentable de actualidad es el fenómeno del acoso escolar ¿Por qué nadie ayuda al niño acosado? Esto podría explicarse a partir del llamado “Efecto Espectador”, ya que uno de los factores que lo perpetúa es el silencio de los observadores.

### Antecedentes

Hay un fenómeno que ha sido ampliamente estudiado por la psicología social: El Efecto Espectador. Su origen se da con el asesinato de Kitty Genovese en 1964 tras estacionar su coche cerca de su departamento, un hombre la persiguió y la apuñaló. La investigación policial determinó que unos 12 individuos habían visto u oído partes del ataque; algunos pensaron que lo que estaban viendo u oyendo era un conflicto de borrachos o un grupo de amigos saliendo de un bar. Ante los gritos de Kitty pidiendo ayuda, tan solo una persona de las 12 confirmadas, increpó al agresor para que la dejase en paz; sin embargo, éste volvió a los pocos minutos para robarla, agredirla sexualmente y matarla. Las circunstancias de su muerte, y la falta de reacción de los vecinos aparecieron en un artículo de prensa 2 semanas después y provocaron la investigación psicológica del a partir de entonces llamado “Efecto Espectador” o “Síndrome Génovese”. (Clay Lindgren, 2003 en blog de Psicología y Salud)

Los investigadores Bibb Latane y John Darley llevaron a cabo un experimento en el que 5 estudiantes en salas aisladas unas de otras y sin contacto visual alguno, iban a discutir sobre diversas cuestiones. La realidad es que solo había un auténtico estudiante, siendo el resto de las voces grabadas con anterioridad. En un determinado momento una de las voces simulaba a un estudiante que sufría una crisis epiléptica. Por sorprendente que parezca solo un estudiante fue en busca de auxilio de su compañero; los demás permanecieron en la sala, ansiosos pero pasivos. Para un segundo experimento cambiaron el escenario, ahora se encontraba un estudiante y el actor que simulaba la crisis epiléptica; en este caso el porcentaje de alumnos que salió por ayuda ascendió al 85%. ¿Qué reflexión nos deja esto? Cuando el individuo cree estar rodeado de más gente, es mayor la probabilidad de que no pida ayuda, mientras que cuando se encuentra solo con la víctima, la mayoría pedirá ayuda. Sin duda son datos alarmantes, teniendo además en cuenta que la probabilidad de “no ayudar” aumenta a medida que más gente hay en la situación (Papalia, 2003 en blog la mente es maravillosa)

La Psicología Social explica la razón de esta conducta en 3 puntos:

1. Difusión de la responsabilidad: A mayor presencia de personas, menor probabilidad de ayuda.
2. Ignorancia Pluralista: Es la tendencia a no expresar una emoción o una actitud porque creemos que la mayoría no la comparte.
3. Factores Cognitivos: La decisión de ayudar pasa por un proceso en que se hacen presentes preguntas ¿puedo ayudar? ¿cómo puedo ayudar?

## Objetivos

1. Conocer la incidencia del efecto espectador desde experiencias de situaciones de riesgo o emergencia que han vivido los encuestados.
2. Identificar obstáculos y nuevas formas de ayuda para evadir el efecto espectador desde experiencias de situaciones de riesgo o emergencia que han vivido los encuestados.

## Metodología

Para conocer la incidencia del efecto espectador, identificar obstáculos para intervenir, así como nuevas modalidades de ayuda, se utilizó como instrumento metodológico una encuesta a partir de experiencias y/o situaciones de riesgo o emergencia que han vivido los encuestados. La aplicación del instrumento se hizo mediante redes sociales constando de 7 preguntas además de la incorporación de datos como sexo y edad de los encuestados, privilegiando la anonimidad de las respuestas emitidas.

## Resultados

La encuesta aplicada fue respondida por un total de 86 personas con un rango de edad de los 13 a los 47 años, de los cuales 41 manifestaron ser de sexo masculino y 46 de sexo femenino; las respuestas a cada pregunta se presentan a continuación:

50 personas (58.1%) respondieron afirmativamente a la pregunta ¿Alguna vez te has encontrado en una situación de riesgo o emergencia que requiera tu intervención o ayuda? Figura 1

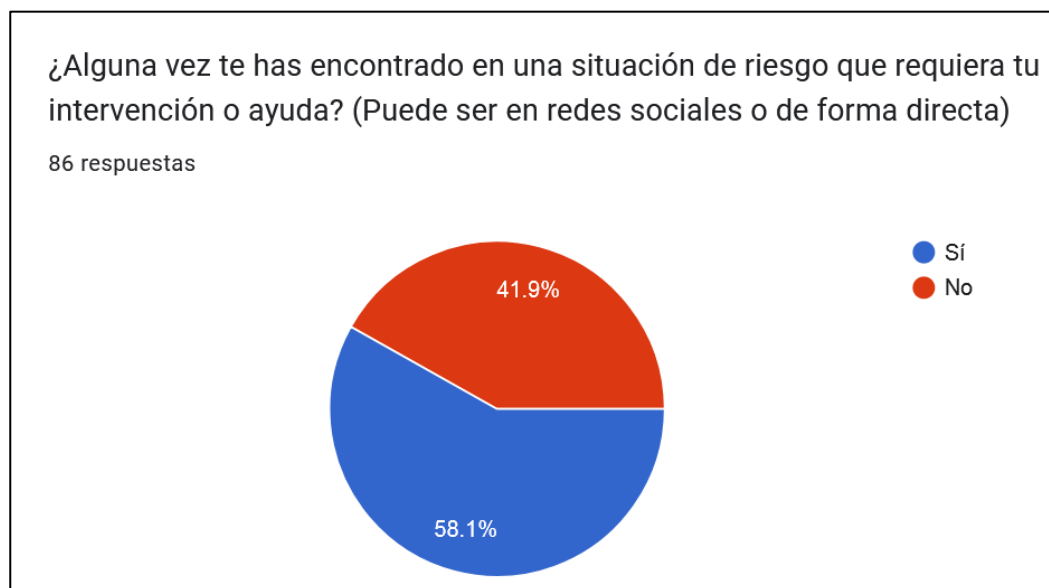


Figura 1

A la pregunta ¿Tuviste la posibilidad de ayudar? 41 encuestados respondieron que sí, lo que equivale a 83.7%; de este resultado destaca que se actualiza muy cercanamente el porcentaje derivado de los experimentos de Latane y Darley, ya que por la descripción de la situación en que se prestó la ayuda, los encuestados se encontraban directamente al frente de la situación, es decir se cumple la premisa de que cuando el individuo se encuentra solo con la víctima, la mayoría pedirá ayuda (85%). Entonces, es muy poco probable que el efecto espectador ocurra en presencia de una sola persona. Figura 2

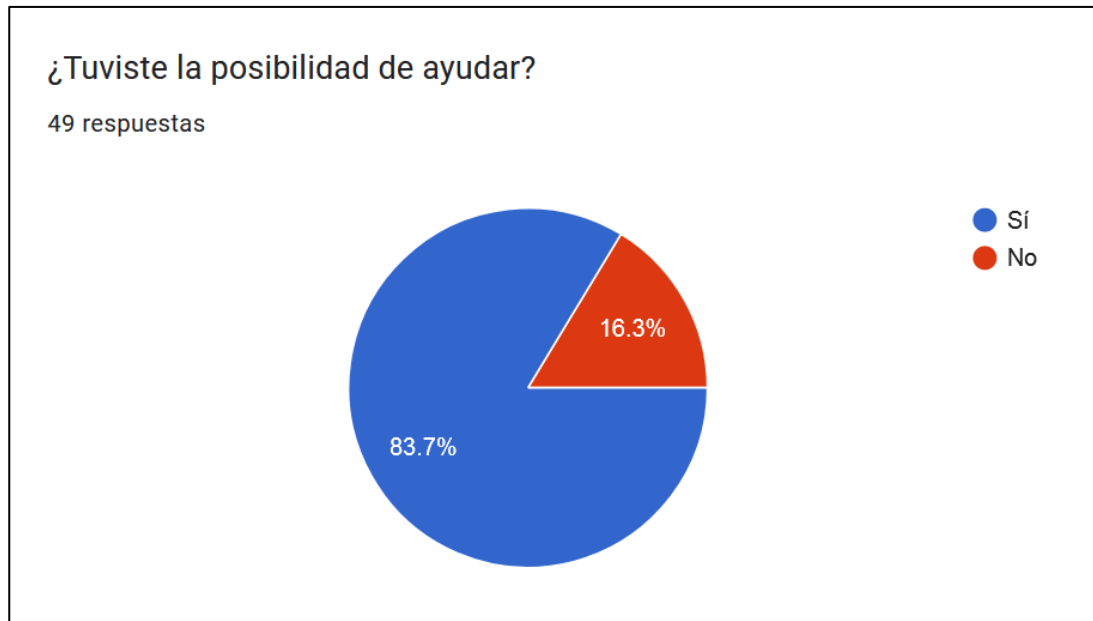


Figura 2

El efecto espectador se hizo presente en la respuesta de encuestados a la pregunta: En caso de no haber ayudado ¿qué te lo impidió? Siendo un 20% quienes manifestaron con toda franqueza no haber ayudado, porque “alguien más podría hacerlo”, lo que permite inferir la presencia de otros espectadores, actualizándose que cuanto mayor es el número de personas que presencia una situación de emergencia, menor es la probabilidad de recibir auxilio. Figura 3

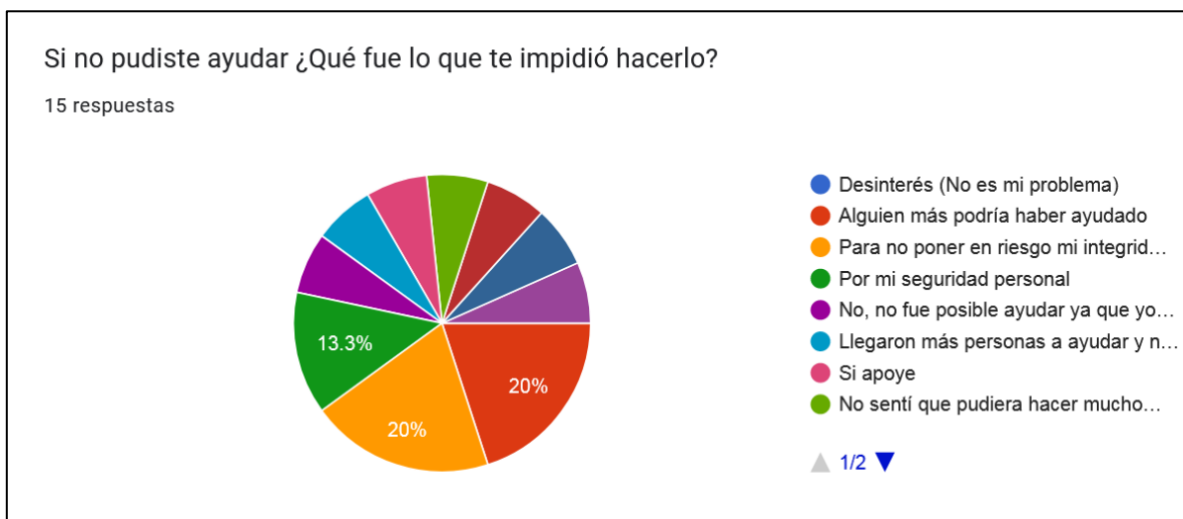


Figura 3

De esta misma pregunta derivaron respuestas que pueden clasificarse como obstáculos para brindar ayuda o intervenir como lo es salvaguardar la integridad física, la salud, la propia seguridad o incluso la vida; razones muy entendibles que impiden la intervención sobre todo en situaciones de violencia e inseguridad como las que actualmente se viven en nuestro país.

Finalmente, de las respuestas emitidas a la última pregunta pudieron identificarse nuevas formas de ayuda o intervención propuestas no solo por los encuestados que si brindaron ayuda, sino también por quienes manifestaron no haber ayudado en el momento, pero que a la luz del tiempo reflexionan respecto a nuevas modalidades de intervención como lo es la acción social a través de las redes sociales y el internet como una nueva manera de activismo virtual, por ejemplo proporcionando herramientas digitales como evidencia para el reclamo de justicia (cámaras de video-vigilancia), la organización colectiva para hacer frente a la situación (sismos, acoso, injusticias), etc. Figuras 4 y 5

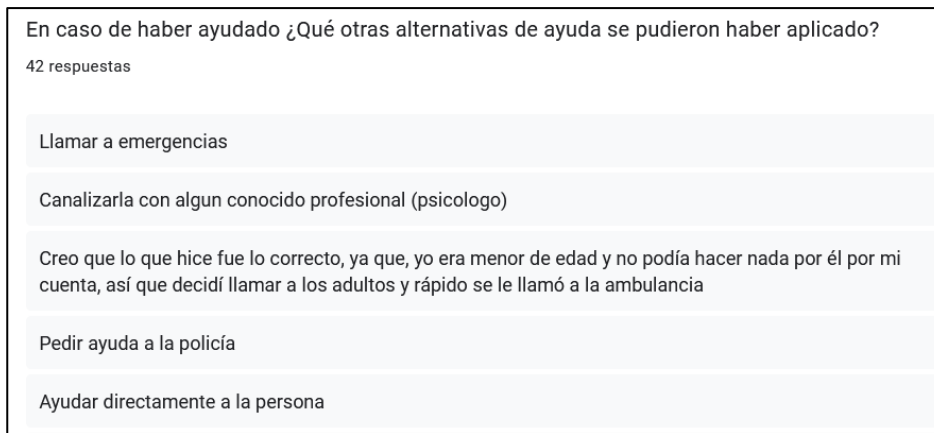


Figura 4

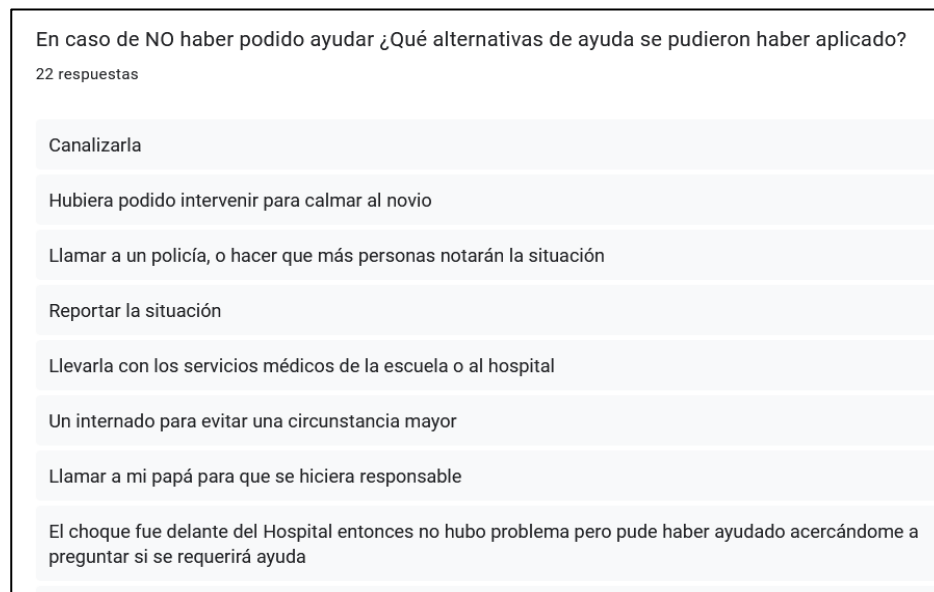


Figura 5

## Conclusiones

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, y enlazando los hallazgos a los factores 1. Difusión de la responsabilidad y 2. Ignorancia Pluralista desde la Psicología Social, se presentan a continuación los más destacados obstáculos actuales para ayudar pudiendo concluir respecto de cada uno lo siguiente:

1. El temor a una represalia, a poner en riesgo la integridad física e incluso la vida: los resultados demuestran que el miedo a las represalias y a la indefensión que se sufre por apoyar a víctimas de violencia y/o inseguridad, supone un obstáculo importante que condiciona las reacciones de las personas en el entorno y limita la posibilidad de que las víctimas reciban ayuda.
2. Temor a involucrarse en el problema: el hecho de intervenir (ayudar), crea una responsabilidad pues muy probablemente se tendrá que dar testimonio del hecho y estar presente en el desarrollo de la situación problemática. Lamentablemente la falta de confianza en nuestro sistema de justicia y la burocracia que representa constituyen una limitante para atreverse a brindar ayuda de manera directa y aún indirecta como lo es en situaciones como proporcionar video, grabaciones o medios de prueba para la resolución de ciertos casos.
3. Difusión de la responsabilidad: en alcance a los puntos que anteceden, destaca el obstáculo a partir de considerar "Para qué me involucre si alguien más puede hacerlo"
4. Ignorancia pluralista: Este obstáculo se da a partir de la indiferencia, anteponiendo la imagen propia a la necesidad de intervenir o ayudar. Me abstengo por vergüenza.
5. Atribución de responsabilidad de la víctima: en este caso se culpabiliza a la víctima por el estado en el que se encuentra. Culpar a la víctima es una de las maneras de recuperar tu propio sentido de control percibido sobre los hechos y así aliviar tus sentimientos de ansiedad, remordimiento o culpa en caso de no ayudar. Es una justificación idónea para la evasión.

En reflexión de los hallazgos antes presentados, para evadir el efecto espectador primeramente debe identificarse una situación como irregular, violenta o de emergencia; gestionar de la mejor manera la confusión y el miedo para intervenir adecuadamente de forma directa o indirecta; utilizar la empatía y solidaridad, entendiendo que todas las personas son dignas de ayuda y que cualquiera puede estar en una situación similar y necesitar auxilio; finalmente ser consciente de que se puede ayudar, aunque no tengamos conocimientos médicos, siempre se puede llamar a una ambulancia o a la policía o utilizar herramientas tecnológicas para difundir, denunciar y generar redes de apoyo.

Es así que, en una actualización de los Factores Cognitivos que constituyen el proceso ¿Puedo ayudar? y ¿cómo ayudar? abordados desde la Psicología Social, se presentan a continuación algunas nuevas formas de ayuda que podrían ser implementadas para evadir el efecto espectador según los encuestados:

1. Campañas de sensibilización en redes sociales: Crear campañas que aborden temas relevantes y promuevan la solidaridad y la ayuda mutua. Por ejemplo, campañas para combatir la violencia de género destacando la importancia de realizar un trabajo de sensibilización que potencie la intervención de testigos de violencia y active mecanismos para su protección con el fin de extender y blindar las redes informales de apoyo a las víctimas como camino necesario para erradicar la violencia de género.
2. Plataformas de voluntariado en línea: Establecer plataformas en línea donde las personas puedan registrarse como voluntarios para ayudar en diferentes situaciones de emergencia, como desastres naturales o situaciones de crisis.
3. Aplicaciones móviles de seguridad y emergencia: Desarrollar y utilizar aplicaciones móviles que permitan a las personas alertar rápidamente sobre situaciones de peligro y solicitar ayuda a otros usuarios cercanos.

4. Comunidades de apoyo en línea: Crear y formar parte de comunidades en línea donde las personas puedan compartir sus experiencias y buscar apoyo emocional en situaciones difíciles como la pérdida de un ser querido, problemas de salud mental, adicciones, enfermedades crónicas o situaciones de violencia.
5. Entrenamiento en primeros auxilios: Impartir programas de capacitación en primeros auxilios y apoyo emocional en escuelas, lugares de trabajo.
6. Programas de vecindarios seguros y en alerta: Apoyar la creación de programas de vecindarios seguros brindando capacitación para proteger su patrimonio, salud e integridad física, implementación de botones de pánico o emergencia conectados a servicios de emergencia.
7. Voluntariado de respuesta a emergencias: Fomentar la creación de organizaciones locales que se enfoquen en la respuesta rápida y efectiva a emergencias y desastres, involucrando a voluntarios y a la comunidad en general a partir de la capacitación y canalización.
8. Colaboración de establecimientos comerciales y públicos en general como “lugares seguros”: Promover e incentivar en locatarios comerciales y públicos en general que oferten su ayuda con protocolos de resguardo en situaciones de riesgo y/o violencia a las personas.
9. Campañas de prevención de violencia y atención para recibir orientación y ayuda: Generar y difundir contenido educativo en libros de texto, campañas en línea, lonas impresas y anuncios espectaculares que promuevan la empatía y la importancia de actuar en situaciones de emergencia proporcionando información preventiva y líneas de atención permanente.

Estos ejemplos representan solo algunas de las posibles formas de ayuda que podrían implementarse para fomentar la solidaridad y la acción en situaciones de necesidad, emergencia y/o riesgo. Es importante recordar que cada acción, por pequeña que parezca, puede marcar una diferencia significativa en la vida de quienes necesitan ayuda. La visibilidad de estas acciones puede inspirar a más personas a actuar y contribuir positivamente a la sociedad.

## Bibliografía/Referencias

- Clay Lindgren, H. (2003) *Introducción a la psicología social*. Trillas. Disponible en blog Psicología y Salud <https://www.quironsalud.es/blogs/es/psicologia-salud/efecto-espectador-situaciones-emergencia>
- Papalia, D. (2003) *Psicología*. México, Mc Graw-Hill. Disponible en blog la mente es maravillosa <https://lamenteesmaravillosa.com/el-efecto-espectador-o-cuando-nadie-ayuda/>