

10 Limitaciones, errores y sesgos en el procesamiento de la información: la ficción de la teoría del «hombre científico»

CARMELO VÁZQUEZ

Pocas teorías psicológicas han causado tanta fascinación e impacto como la idea de que los seres humanos normales actúan a modo de científicos, analizando la realidad y dirigiendo su actividad en función de dicho análisis. Frente a la visión irracionalista freudiana, según la cual el ser humano está sometido a oscuros impulsos que sin controles superiores se desbocarían, y frente a la visión mecanicista conductista, según la cual el hombre está *también* sometido, en este caso a las contingencias ambientales, en los años cincuenta comenzó a alzarse desde diferentes ámbitos (psicología clínica, psicología evolutiva, lingüística, computación, etc.) una perspectiva del ser humano como un individuo que explora y analiza su entorno, toma continuamente decisiones conscientes y controla en buena medida el curso de su vida. Esta nueva visión supuso sin duda un punto de no retorno para la investigación sobre la mente humana (H. Gardner, 1987).

En estas tres últimas décadas, el foco de investigación sobre esta actitud y aptitud exploratoria de la cognición humana ha cambiado espectacularmente (Funder, 1987). En los años sesenta, la mayor parte de las investigaciones se centraban en el análisis de esta capacidad en términos generales: ¿cómo solucionan problemas los seres humanos?, ¿cómo infieren conclusiones?, ¿qué mecanismos utilizan para percibir la realidad? (Miller, Galanter y Pribram, 1960). El escenario que iba emergiendo del cúmulo de investigaciones era la idea de un hombre racional, en el que dominan complejísimo mecanismos cognitivos incluso para operaciones relativamente sencillas (por ejemplo, Neisser, 1967). Pero en los años setenta comenzaron a aparecer estudios que descubrían que la gente no siempre utiliza mecanismos adecuados de análisis ni, por supuesto, el resultado de estas operaciones se ajusta a un funcionamiento lógico óptimo. Así, los estudios sobre la racionalidad y sus mecanismos fueron derivando hacia algo más morboso y atractivo: el estudio de la «*irracionalidad*» de los seres humanos (por ejemplo, Tversky y Kahneman, 1974); es decir, el análisis de *deficiencias* en los mecanismos lógicos que supuestamente deberían funcionar en un sistema cognitivo tan privilegiado como el humano.

Christensen-Szalanski y Beach (1984) revisaron más de 3.500 trabajos publicados entre 1972 y 1981 y hallaron que, efectivamente, los autores *citan* cada vez con más

frecuencia aquellos estudios en los que se observa un rendimiento inadecuado en alguna tarea cognitiva. Según las autoras existe, por lo tanto, un *sesgo en las citas científicas*, dado que el número de trabajos que demuestran un rendimiento inadecuado en tareas de rendimiento cognitivo no es, en realidad, muy superior al de trabajos que demuestran un rendimiento adecuado. Sin embargo, esta moda, aun siendo cierta, no creemos que sea tan nociva como parecen proponer las autoras y otros estudiosos del tema (por ejemplo, Funder, 1987). Por un lado, el estudio de «patologías» en una determinada función nos ayuda a comprender mejor la *naturaleza* de la misma: un ejemplo claro de esto lo constituye la investigación sobre la patología de la memoria. Sin duda, el análisis de las deficiencias en el procesamiento de la información es más ilustrativo y conduce a más investigación que el «hallazgo» de que las personas rinden bien en multitud de tareas (Evans, 1984). Además, como señala Crandall (1984), este tipo de errores es divertido, cuestión no desdeñable que el lector puede descubrir, por ejemplo, en los estudios de Fischhoff, Piattelli-Palmarini, o incluso M. Gardner (véanse las referencias bibliográficas de estos autores). Evans resume certeramente el objetivo de toda esta área de investigación: «*el propósito no es denigrar la inteligencia humana, sino comprenderla*» (pág. 150f, cursiva nuestra).

En todo caso, el énfasis en los errores de funcionamiento ha venido a desbancar, de un modo casi pendular, aquella ingenua concepción que germinó en la Psicología desde los años cincuenta, según la cual el ser humano se caracteriza tanto por buscar activamente información para comprender su entorno como, sobre todo, por la capacidad para manejar *eficientemente* dicha información en el cotidiano análisis de la realidad. Esta eficiencia estaría asentada en el uso de principios de análisis comunes a los que caracterizan el método científico (por ejemplo, análisis de covariación entre fenómenos)¹. De ahí que autores como Heider (1958) propusieran la metáfora (comúnmente aceptada hasta mediados de los años setenta) de que los seres humanos funcionan «*como científicos*» cuando analizan su entorno. En el presente estudio vamos a presentar datos que, efectivamente, descubren las limitaciones de esa vieja creencia optimista en las capacidades cognitivas formales del ser humano. Al final del estudio analizaremos el alcance real y las consecuencias en la vida cotidiana de las deficiencias cognitivas que, al menos en apariencia, plagan el funcionamiento cognitivo y señalaremos algunas posibles estrategias para atenuarlos o corregirlos, si es que esta modificación se estimase necesaria.

Realidad y distorsión: ¿Dónde está la verdad?

Un maquinista se salta un semáforo en rojo y causa una catástrofe. En un quirófano, un cirujano cierra una herida y olvida una gasa por debajo de la sutura. Hay pocas dudas de que estas conductas pueden tipificarse como *errores*, pues se trata de desviaciones de una norma explícita y objetiva que define un correcto funcionamien-

¹ El concepto de epistemología genética de Piaget está muy próximo a esta idea pues, de hecho, viene a proponer que incluso el lactante es un eficaz aprendiz de científico.

to. Muchas de estas conductas tienen, además, un enorme coste, no sólo personal sino también económico (De Keyser, 1990). Sin embargo, la gran mayoría de las desviaciones en el funcionamiento cognitivo no son tan fáciles de apreciar, a pesar de que afecten no sólo a la vida cotidiana de cada uno, sino a decisiones empresariales, políticas, o de grandes dimensiones (Piattelli-Palmarini, 1995). El problema para el análisis de estas desviaciones es saber en qué medida son distorsiones y, sobre todo, respecto a qué están desviadas (es decir, la norma).

Realidad, sesgos, equivocaciones y distorsiones

El primer problema para definir las desviaciones del funcionamiento normal es definir la propia normalidad o, en términos más filosóficos, la «realidad». La historia de la filosofía en Occidente gira en torno a estos conceptos y la definición de realidad y de verdad, al menos desde Aristóteles, ha ocupado los afanes intelectuales de los mejores pensadores (Ferrater Mora, 1981). ¿Es real la realidad? ¿Quién define lo que es real y, en consecuencia, lo que distorsionadamente se aparta de la misma?² Naturalmente sería pretencioso intentar resumir aquí lo que han destilado siglos de filosofía. Pero, para nuestros propósitos, probablemente conviene distinguir sencillamente dos tipos de realidad (Dunning et al., 1989):

- a) Por un lado, existe la *realidad perceptiva* que, si bien es construida cognitivamente, constituye un punto de referencia relativamente inequívoco («¿Está lloviendo hoy o no?»). Aunque hay personas que, por ejemplo, escuchan con claridad voces que les *ordenan* matarse, lo cierto es que, dejando de lado estas excepciones alucinatorias, la inmensa mayoría de la gente parece ajustarse a ese referente común que llamamos el mundo físico.
- b) La *realidad interpretativa* es evidentemente mucho más compleja y sometida a un mayor rango de incertidumbre. «¿Soy feliz?» «¿Me quieren mis amigos?» «¿Tendré éxito profesional en mi vida?» «¿Es Steven Spielberg un director de cine detestable?» Estas preguntas no tienen una fácil contestación. El referente aquí es prácticamente inexistente (¿quién determina si un juicio es ilusorio o no?) y es en este caldo de cultivo incierto donde emergen con más facilidad sesgos y distorsiones. Dunning et al. (1989), en un estudio con atletas, demostraron que éstos tienden a sobreestimar sus propias cualidades respecto a la evaluación hecha por sus entrenadores sobre características de difícil verificación («visión de juego», «movilidad», etc.). Sin embargo, no había apenas diferencias atleta-entrenador en características más objetivamente medibles (talla, peso, etc.).

² Este es un problema no sólo filosófico. Por ejemplo, en el ámbito de las matemáticas también ha existido y existe un furibundo enfrentamiento entre aquellos que opinan que los números y las entidades matemáticas son entidades *reales*, aunque de naturaleza abstracta, y aquellos otros que creen que son más bien *construcciones* arbitrarias de la mente humana (véase Gardner, 1987, en especial el capítulo 24).

Uno de los elementos determinantes de este segundo ámbito de la realidad es que, al no existir elementos de contraste universales e identificables, los propios individuos pueden *definir* con márgenes muy amplios los puntos de referencia de la misma (Brown, 1991). Es decir, esta realidad está sometida a un fuerte carácter idiosincrásico. La respuesta a la pregunta ¿soy feliz?, no sólo está determinada por la satisfacción de unos determinados criterios sino por la propia *definición* de felicidad que implícita o explícitamente opere en cada persona. No obstante, dentro de la realidad interpretativa, no es válido cualquier juicio. Incluso dentro de este marco más ambiguo se puede contar con ciertas *pruebas empíricas* de que algunos juicios son incorrectos o desmesurados (Funder, 1987).

El título de este trabajo hace referencia a diversos conceptos (limitaciones, errores, sesgos) que sugieren la existencia de un tipo de funcionamiento que se aleja de lo que normativamente se considera óptimo. Sin embargo, no todos estos términos utilizados en la literatura son equivalentes. Veamos, a continuación cómo pueden distinguirse estos conceptos (tabla 10.1):

Limitaciones en el procesamiento

Desde las teorías de la información de Shannon y Weaver se reconoce que la capacidad de procesamiento de un sistema tiene unas *limitaciones físicas*. En el ámbito de la psicología, estos límites, con mayor o menor énfasis, han sido claramente expuestos en todos los modelos de la cognición humana. Por ejemplo, el reconocimiento de las limitaciones en la capacidad atencional (Broadbent, Treisman, Kahneman, etc.) o de los límites en capacidad de los diferentes almacenes de memoria (Atkinson, Baddeley, etc.) es uno de los elementos comunes a, prácticamente, todos los modelos vigentes del funcionamiento cognitivo. Una idea derivada de este principio limitador es que el análisis de la información se tiene que hacer forzosamente *selectivo*. Es decir, como el procesamiento es una tarea finita, ocurre con un número limitado de ítems por unidad de tiempo, ciertos canales han de atenderse selectivamente para evitar la sobrecarga del sistema. Aquí, los factores emocionales y motivacionales van a desempeñar un papel muy importante en la selección de la información que hay que procesar y en el resultado del procesamiento. Esto es lo que hace especialmente interesante el análisis de las limitaciones, pues bajo ellas se oculta en cierto sentido un procesamiento «interesado» de la información.

Distorsiones y errores cognitivos

La distorsión implica dos elementos. Por un lado, la existencia de una norma o punto de referencia objetivo con el cual se contrasta el rendimiento (tabla 10.1). Por otro, la existencia de una desviación objetiva respecto a esa norma aceptada de «realidad objetiva» (Dobson y Franche, 1989; Funder, 1987; Alloy y Abramson, 1988; Haaga y Beck, 1993). Lo cierto es que, exceptuando situaciones de laboratorio (por

ejemplo, pruebas de recuerdo) o en trastornos mentales graves, resulta extraordinariamente difícil saber si un juicio o una apreciación determinada, en un contexto real, es distorsionante.

Equivocaciones

Diversos autores (Funder, 1987; Kruglanski, 1989) han criticado la *validez ecológica* de los hallazgos de laboratorio sobre los errores cognitivos humanos. Según esta visión, la psicología del error, al necesitar de puntos externos de referencia, es decir, de criterios absolutamente objetivos de rendimiento óptimo a partir de los cuales podamos derivar la existencia de «errores», estaría limitada a estudios de laboratorio en los cuales, además, a veces las respuestas ilógicas de los sujetos pueden explicarse por las propias limitaciones de la situación (presiones de la situación experimental o de las instrucciones, claves informativas muy limitadas, etc.)³. En el ámbito de la cognición social cotidiana se podría hablar, a lo sumo, de equivocaciones: decisiones que, vistas las consecuencias, puede afirmarse que no han sido acertadas (por ejemplo, haber decidido estudiar una determinada carrera universitaria), pero sobre las que no existen elementos apriorísticos objetivos acerca de la bondad de la decisión.

Sesgos

El concepto de sesgo es menos restrictivo que el de error o distorsión y se aproxima mucho al de equivocación. La diferencia con este último radicaría en que en el caso de los sesgos se trata de una *tendencia de respuesta* mantenida sistemáticamente en prácticamente cualquier situación (por ejemplo, «piensa mal y acertarás») (tabla 10.1). Por el contrario, las equivocaciones y errores cognitivos suelen tener un carácter ocasional (difícilmente alguien comete un tipo de error sistemática y continuadamente) (Haaga y Beck, 1993).

Ni la distorsión ni el sesgo conducen necesariamente a problemas de ajuste (Funder, 1987). Una persona puede erróneamente confundirse de carretera y descubrir así un paisaje deslumbrante. Igualmente, y por desgracia, a veces pensando mal por sistema de los demás se acierta y se pueden evitar peligros o amenazas que una persona más confiada podría encontrarse. Como expondremos en este capítulo, en la última década se ha acumulado una gran cantidad de información que consistentemente indica que muchos sesgos, a pesar de alejarse de una normativa lógico-matemática de razonamiento, o quizás *gracias a* este alejamiento, tienen un importante valor para el bienestar psicológico y la adaptación de los individuos.

³ Si esto fuera así, al menos en parte, se daría la paradoja de que la teoría de la «disposición» de los seres humanos a cometer errores, reflejaría algo de sesgo por parte los investigadores. De hecho, algunos autores han señalado que parte de los sesgos descubiertos en el laboratorio pueden ser en parte artefactos de la situación experimental más que un reflejo de dificultades estables de razonamiento en los sujetos (Funder, 1987; Gigerenzer, 1991; Colvin y Block, 1994).

TABLA 10.1

Diferencias fundamentales entre distorsiones, equivocaciones, y sesgos

Concepto	Estímulo	Criterio de validez	Constante en cualquier situación	Desadaptativo
Distorsión	SÍ	SÍ	NO	NN
Equivocación	NN	NN	NO	NN
Sesgo	NN	NN	SÍ	NN

NN = No necesariamente.

Sesgos cognitivos y la idea del hombre racional

Estas limitaciones, sesgos y errores no son meros accidentes episódicos inscritos dentro de un procesamiento normal y ajustado a reglas lógicas. Por el contrario, parece que una característica importante del funcionamiento humano es ser, si vale la expresión, *extranormalivo*. En este apartado efectuaremos un repaso de las áreas más relevantes donde se aprecian tendencias sesgadas en el procesamiento de la información. Haremos un especial énfasis no tanto en problemas específicos en el manejo de conceptos estadísticos y matemáticos, o en el «analfabetismo matemático», sobre los que existe una voluminosa bibliografía (por ejemplo, M. Gardner, 1983; Paulos, 1990; Piattelli-Palmarini, 1995), sino en sesgos más relacionados con la *cognición social* (véase la tabla 10.2) algunos de los cuales efectivamente pudieran proceder de deficiencias más genéricas en el manejo del cálculo matemático. Es decir, nos centraremos en el estudio, desde la perspectiva cognitiva, acerca de cómo recabamos y utilizamos información sobre *nosotros mismos*, la *gente*, *situaciones sociales*, y *grupos* para hacer inferencias y tomar decisiones. En suma, nos centraremos en el ámbito de la denominada «cognición social» (Fiske y Taylor, 1991).

Correlaciones ilusorias: ¿Influye la Luna en la conducta de las personas?

Está muy extendida en nuestra cultura la idea ancestral de que la Luna ejerce un efecto maléfico sobre la conducta (Arkes y Harkness, 1983). Esta idea es muy común incluso en estudiantes universitarios (Kelly et al., 1985). La fase de Luna llena sería la máxima expresión de esa influencia y se manifestaría en una mayor frecuencia de comportamientos anómalos. Sin embargo, los datos demuestran que la Luna, de hecho, no ejerce *ningún efecto* patologizante sobre la conducta (Campbell y Beets, 1978; Rotton y Kelly, 1985). Entonces, ¿por qué la gente infiere que existe un influjo real y se llega a hablar de un comportamiento «lunático»?

TABLA 10.2

Resumen de los principales sesgos en el ámbito de la cognición social

- A) *Correlaciones ilusorias*
- B) *Atajos en la estimación de frecuencia y probabilidad: los heurísticos*
 - 1. Representatividad
 - 2. Disponibilidad
 - 3. Simulación
 - 4. Ajuste y anclaje
 - 5. Probabilidades a posteriori
- C) *Sesgos en percepción de personas*
 - 1. Sesgo de positividad
 - 2. Evaluación negativa
- D) *Sesgos en atribuciones causales*
 - 1. Saliencia
 - 2. Error fundamental o sesgo de correspondencia
 - 3. Actores vs. observadores
 - 4. Falso consenso
 - 5. Falsa peculiaridad
 - 6. Sesgos egocéntricos
 - 7. Sesgos autosirvientes
- E) *Sesgos directamente relacionados con el self: ilusiones positivas*
 - 1. Visión positiva de uno mismo
 - 2. Ilusión de control
 - 3. Ilusión de un mundo justo
 - 4. Optimismo no realista

Principio de covariación

Naturalmente existen muchos factores que pueden contribuir a generar y mantener este tipo de creencias míticas. Sin embargo, uno de los factores iniciales más importantes en el análisis de la realidad lo constituye el análisis de la asociación existente entre dos sucesos. El método básico para realizarlo es el de utilizar el «*principio de covariación*»: ¿hay covariaciones Luna/comportamiento? Este principio es claramente enunciado por Kelley (1967) cuando, al referirse al establecimiento de relaciones causales, afirma: «El efecto hay que atribuirlo a aquella condición que está presente cuando el efecto está presente y que está ausente cuando el efecto está ausente» (pág. 16). Por lo tanto, el juicio causal se establece inicialmente a partir de estimaciones del nivel de asociación o correlación entre dos o más sucesos. La detección precisa de la covariación o, en otras palabras, la *percepción de contingencia*, es uno de los elementos esenciales por los que se ha defendido que las personas operan como «científicos intuitivos» (Peterson y Beach,

1967; Kelley, 1967, 1971, 1973). Ahora bien, parece que las personas no realizan fácilmente y con precisión este tipo de análisis; existe, por el contrario, una propensión a incurrir en *sesgos estimativos* (Jenkins y Ward, 1965; Kahneman y Tversky, 1973; Miller y Ross, 1975; Nisbett y Ross, 1980; Kahneman, Slovic y Tversky, 1982).

En principio, en la modalidad más sencilla, disponemos de dos tipos de datos para establecer las relaciones de contingencia: dos sucesos diferentes cada uno con dos valores a su vez. El análisis de las relaciones de contingencia y la generación de inferencias se puede descomponer en varios pasos (figura 10.1). El primer eslabón del proceso inferencial consiste en *la recogida de datos* lo más exhaustivamente posible (paso 1). De hecho, la correlación entre las dos variables A (Presencia/Ausencia de Luna llena) y B (Presencia/Ausencia de conducta irregular) vendrá finalmente determinada por la consideración de la información en *todas* las casillas⁴. Desgraciadamente, cuando a un sujeto se le pide que juzgue la relación entre dos variables dicotómicas suministrándole datos de las cuatro casillas, el juicio de contingencia resultante suele ser bastante *erróneo* (Chapman y Chapman, 1967, 1969; Jenkins y Ward, 1965; Jennings et al., 1980; Beyth-Marom, 1982)⁵. Parece que la gente ignora que, para hacer un juicio preciso, hay que manejar los datos de todas las casillas. La gente, en general, basa su juicio en la frecuencia de las casillas confirmatorias «a» y «d» (Smedslund, 1963; Jenkins y Ward, 1965), especialmente si la tarea exige un empleo intensivo de la memoria (Arkes y Harkness, 1983; Nisbett y Ross, 1980)⁶. Por un lado, a la casilla «a» se le concede mucha importancia pero queda relegada al fondo del campo perceptivo; lo que destaca sobre ese fondo es la casilla «d». Es difícil que las personas concedan importancia a los casos no confirmatorios («c» y «b») incluso, aunque se les dote de más saliencia en contextos experimentales (Schustack y Sternberg, 1981).

En el ámbito de los *esterotipos sociales*, la gente tiende a sobreestimar la frecuencia con que se da una conducta *infrecuente* (por ejemplo, robo) en grupo *minoritario*, (por ejemplo, árabe) y a recordar mejor esta información (Hamilton, 1976; Hamilton y Rose, 1980). Este fenómeno de sobreestimar los casos de conducta infrecuente en grupos minoritarios es muy significativo y de una magnitud relativamente grande, como han mostrado en su metaanálisis Mullen y Johnson (1990). Es muy probable que parte del origen de los estereotipos se base en este tipo de sesgos fundamentados en correlaciones ilusorias (Hamilton y Sherman, 1989; Mullen y Johnson, 1990, 1995).

No obstante, el juicio de contingencias se puede mejorar sustancialmente si se reduce el esfuerzo cognitivo que han de realizar los sujetos. Por ejemplo, si en vez del procedimiento de suministrar de una vez un conjunto de tarjetas con casos de cada casilla, estos casos se presentan secuencialmente, los sujetos son capaces de efectuar juicios de contingencia bastante correctos (Alloy y Abramson, 1979; Váz-

⁴ Esta relación se puede expresar también mediante el teorema de Bayes (Vázquez, 1986).

⁵ Véanse, respectivamente, los clásicos estudios de Chapman y Chapman, 1967, 1969 y Ward y Jenkins, 1965.

⁶ Es interesante advertir que Karl Popper (1962) ha insistido con vehemencia en que uno de los problemas que impiden avanzar la ciencia es la *tendencia a la verificación* (una expresión de estas tendencias confirmatorias) más que a la falsación de teorías.

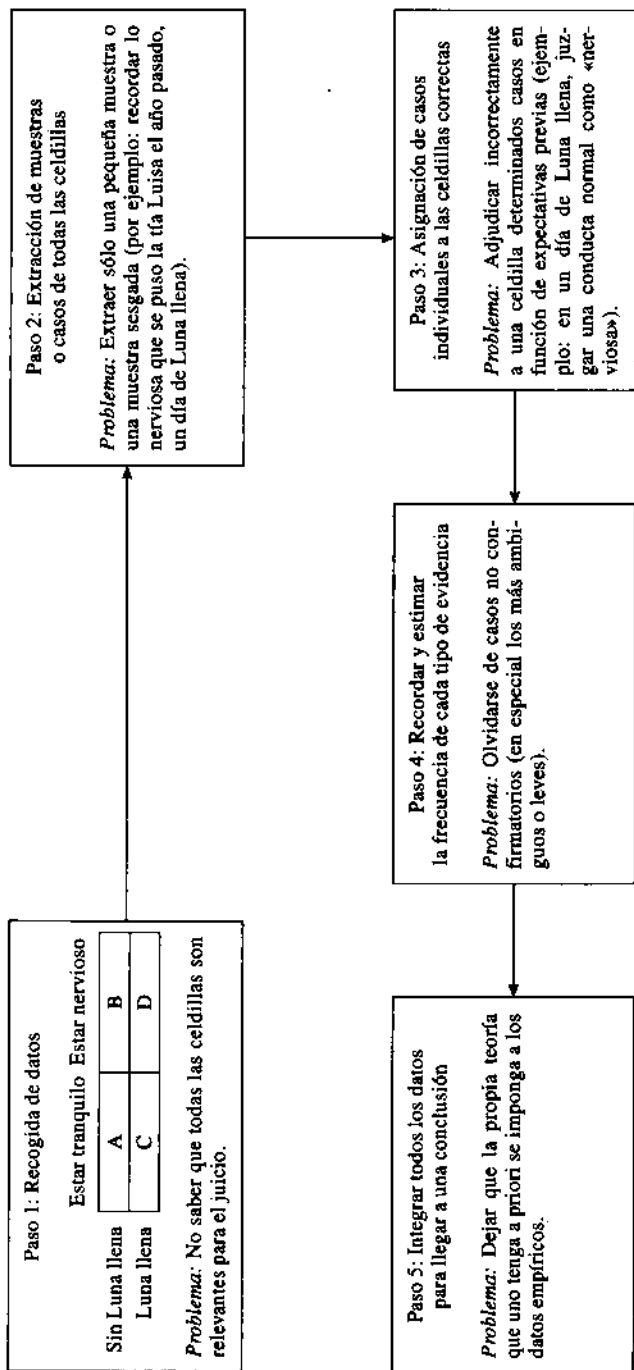


Figura 10.1.—Esquema del manejo correcto del principio de covariación y sus potenciales problemas de uso: «¿Afecta la Luna a nuestro comportamiento?» (basado en Taylor et al., 1994).

quez, 1987)⁷. Así pues, como señala Beyth-Marom (1982) no puede afirmarse que la gente carezca absolutamente de una noción de «correlación» (Smedslund, 1963). Sin embargo, si se puede afirmar que el empleo de dicha noción está seriamente afectado, entre otras cosas, por las limitaciones humanas en el manejo simultáneo de datos diversos. En estos casos de reducción de capacidad de procesamiento, o en casos de situaciones de incertidumbre, es más probable que intervengan distorsionadoramente esquemas previos, prejuicios, etc.

El proceso de llegar a inferencias

En la génesis de la inferencia se requieren, además, otros pasos. Se necesita disponer de información de todas las casillas (paso 2)⁸ y se requiere etiquetar adecuadamente cada caso para su correcta asignación a una de las casillas (paso 3). Además, en el recuerdo de casos (paso 3) obviamente se debe recuperar información de modo imparcial, algo bastante improbable cuando esa información es afectiva o está jugando algún papel el estado de ánimo (Matt, Vázquez, y Campbell, 1992). Por último (paso 5), la inferencia final (por ejemplo, «La Luna llena afecta mucho a mucha gente») se deriva de una integración de toda la información disponible. En cada uno de estos pasos, muchos factores (expectativas previas, valor emocional de la información, extracción inadecuada de la información, etc.) pueden ir sesgando el proceso hasta llegar a un resultado final inadecuado.

En conclusión, la tendencia observable general es que las personas son propensas a creer ilusoriamente que existe una relación entre dos sucesos dados, a pesar de que objetivamente no la haya (Smedslund, 1963; Jenkins y Ward, 1965; Ward y Jenkins, 1965). Incidentalmente, cabe señalar, que este tipo de distorsiones pueden ser realmente funestas para aquellos profesionales, como médicos y psicólogos, que realizan diagnósticos habitualmente (Kleinmuntz, 1984). Un juicio clínico correcto debería incluir el empleo de cuidadosas observaciones en las que se consideren todos los datos pues, de lo contrario, se corre el riesgo de cometer errores diagnósticos, generalmente por «exceso» (Arkes y Harkness, 1983; Tabachnik y Alloy, 1988). Una aproximación bayesiana al diagnóstico (por ejemplo, Pawlik et al., 1980; Arkes y Harkness, 1983; Arkes, 1981) junto con unas claras reglas diagnósticas (por ejemplo, DSM-IV, 1994) deberían ser imprescindibles en la práctica cotidiana del clínico para minimizar sesgos y errores.

Atajos mentales: los heurísticos

Como hemos visto, el juicio asociativo entre dos fenómenos y, eventualmente, llegar a una inferencia, es un proceso laborioso que exige idealmente un cuidado ex-

⁷ Haslam y McGarty (1994) han demostrado que otros factores metodológicos pueden también incrementar artificialmente estos fenómenos de correlaciones ilusorias.

⁸ Una de las típicas fuentes de error es dar mucho peso a historias particulares o casos individuales (Meehl, 1983; Schwarz et al., 1991) desatendiendo información más general o incluso estadísticas (por ejemplo, al hacer inferencias sobre las relaciones salud/fumar, un fumador puede que tenga muy presente el recuerdo de su abuelo «que murió a los 92 años fumando como una locomotora», lo que finalmente le puede llevar a conclusiones oscurecidas por el humo de sus expectativas).

En palabras de Lindsay y Norman (1977) este tipo de sesgos emergen porque «la gente espera que el mundo se comporte de una determinada manera» (pág. 90). Así, por ejemplo, la gente erróneamente considera más probable que salga el número 18.549 en la lotería que el número 22.222 pues se considera que este último no es «representativo» en absoluto de los números probables que pueden salir en un sorteo⁹. Igualmente, la secuencia de caras (C) y cruces (X) CXCXXC cuando se arroja una moneda al aire, se considera más probable que, por ejemplo, la secuencia CCCXXX aunque ambas son, obviamente, igualmente probables (Tversky y Kahneman, 1974).

Teigen (1983a) ha observado que existe una marcada tendencia en las personas a elegir valores medios considerados, «representativos». Este autor ha comprobado que dicho heurístico se emplea incluso cuando la distribución no es unimodal. Así, por ejemplo, cuando se pide a un grupo de sujetos qué número (del 1 al 12) es más probable que salga en un sorteo, la mayoría elige los valores centrales (6, 7, 8) y muy pocos eligen los valores extremos (1, 2, 11, 12). Quizá la razón de empleo del heurístico de la representatividad en situaciones como ésta, reside en que «normalmente», en muchas situaciones de la vida, adherirse a un valor medio minimiza el error (Sniezek, 1980).

Es posible que haya limitaciones básicas en el propio concepto de probabilidad que tienen las personas. Teigen (1983b) ha comprobado, por ejemplo, que las personas (todos sus sujetos fueron estudiantes universitarios) parece que tienen, por lo general, un concepto «no distributivo de la probabilidad» (pág. 104). Es decir, no se tiene en cuenta de un modo consistente que la probabilidad máxima de que se dé un fenómeno es el 100 por 100; por ejemplo, en uno de sus experimentos, el sumatorio de las probabilidades de que una serie de sospechosos hayan cometido un delito era por término medio ¡del 130 por 100! Es decir, no sólo parece que haya pequeños desajustes en la «calibración» de las probabilidades, como sugieren Lichtenstein, Fischhoff y Phillips (1980), sino que podría incluso afirmarse que la gente carece de concepto, o no hace un uso adecuado, de lo que son las probabilidades.

Una modalidad del heurístico de la representatividad es el denominado *error de la conjunción*. Nos lleva a combinar información que no debería combinarse pero que nos parece que está ligada de algún modo. Por ejemplo, si se pregunta a la gente que estime la probabilidad de que se dé en una palabra la terminación «--a--», su estimación será de una magnitud más baja que si se le pregunta la probabilidad de palabras terminadas en «--ado». Naturalmente este último tipo de terminaciones es sólo un subtipo de la primera categoría pero, sin embargo, como es muy común en participios, a la gente le parece «intuitivamente» que es más frecuente (Slovic et al., 1977; Gavanski y Roskos-Ewoldsen, 1991).

Como resaltan Huici y Moya (1994), el uso de los heurísticos viene determinado por varias razones: 1) Suelen producir juicios adecuados, a pesar de su formato poco

⁹ Un anecdótico ejemplo de, precisamente, este tipo de error, se produjo en Venezuela cuando se sometió a investigación judicial, en agosto de 1983, el resultado de un sorteo de la lotería nacional en el que el número premiado fue el 11.111: ni las autoridades podían creer que este fuese un número «probable».

ortodoxo. 2) Son eficaces aunque no sean «ciertos». 3) El feedback suele ser difícil o costoso de adquirir. 4) Los resultados suelen interpretarse conforme a las expectativas previas, de modo selectivo y autoconfirmatorio. En concreto, el empleo del heurístico de representatividad a menudo produce resultados adecuados. Cuanto menos variante y peculiar sea el ambiente en que uno se encuentra, mayor será la probabilidad de que el uso de la heurística de la representatividad sea adecuado. Si uno casualmente se encuentra con una serpiente que emite un «sospechoso» ruido de cascabel, sería bastante prudente y adecuado el empleo de la heurística de la representatividad para concluir que ése era un ejemplo de «serpiente de cascabel». Además, los sucesos del mundo real no parecen ajustarse a una distribución de aleatoriedad (Nisbett et al., 1982). Es decir, aunque siempre existe cierto grado de incertidumbre e impredecibilidad en el entorno (Kahneman y Tversky, 1982), los microentornos en los que desarrollamos nuestras vidas suelen ser bastante característicos y podría decirse que los sucesos que en ellos ocurren suelen ser realmente «representativos», especialmente, si tenemos en cuenta que, en buena medida, cada persona construye su propio ambiente social (Bowers, 1973; Avia, 1978).

Disponibilidad

Ese heurístico se emplea cuando hay que hacer juicios directos de frecuencia o de probabilidad: «¿cuánta gente es feliz?», «¿cuál es la probabilidad de que yo muera por cáncer de colon?», o «¿hará bueno el fin de semana?» En estos casos, la respuesta suele basarse en el sencillo atajo de efectuar la estimación tomando los ejemplos que más fácilmente vienen a la mente (Tversky y Kahneman, 1973). A su vez, la facilidad con que recordamos cierto tipo de información puede afectar a los juicios de covariación y/o causalidad (Nisbett y Ross, 1980). Como veremos más adelante, ciertos errores atribucionales comúnmente cometidos por las personas, pudieran ser bien explicados por el papel de la disponibilidad relativa de la información.

Este heurístico es una estrategia muy basada en el recuerdo, algo que normalmente suele proporcionar una buena estimación de la frecuencia real. De hecho, suele haber una buena relación entre la facilidad con que se recuerdan sucesos determinados y su frecuencia de aparición. Pero, naturalmente, muchas veces este heurístico puede producir errores. Factores emocionales como, por ejemplo, el estado de ánimo, pueden afectar al tipo de información al que uno puede acceder y a la facilidad con que se efectúa esta operación (Isen, 1987; Mayer y Salovey, 1987; Forgas, 1995; Schwarz et al., 1991; Matt, Vázquez y Campbell, 1992). Así, por ejemplo, las personas no deprimidas tienden a sobreestimar la verdadera probabilidad de aparición de sucesos favorables y a subestimar la probabilidad de sucesos desfavorables. Señalar este tipo de estudios nos parece importante, pues hay que dejar claro que Tversky y Kahneman ofrecen simplemente datos sobre una crucial serie de observaciones pero, en ningún caso, es una teoría explicativa. Es decir, no se efectúan predicciones de qué material concreto, y por qué, está más disponible o se recuerda mejor que otro.

Simulación

«¿Qué pasa si le digo a mi pareja que le he sido infiel?», «¿es mejor decirselo ahora o esperar?», «¿debo mostrarme apesadumbrado ante ella o no?». Esto es también un juicio probabilístico. Normalmente efectuamos simulaciones mentales manejando varias posibilidades y «se utiliza para juzgar lo que es probable que ocurra, la facilidad con que vengan a la mente finales concretos» (Taylor et al., 1994, pág. 89).

El juego con estos escenarios mentales probabilísticos puede tener un impacto en expectativas, atribuciones causales, y la emoción resultante (Wells y Gavanski, 1989). La comparación entre lo que sucede en realidad y el resultado del escenario mental puede explicar reacciones emocionales como la frustración o la ira. Por ejemplo, un aspecto importante de las preguntas «Si hubiese....» es que de su respuesta puede que dependa el manejo de emociones negativas: la vergüenza se atenúa cuando uno piensa o proyecta un cambio en cualidades del «yo», mientras que la culpa se atenúa cuando uno piensa en términos de cambiar acciones (Niedenthal et al., 1994).

Ajuste y anclaje

Muchos problemas cognitivos derivan de que nuestros juicios están inicialmente «atrapados» por un punto de anclaje desviado o falso. Si se pregunta, «¿Por qué nunca pincha Induráin?», prácticamente todo el mundo comenzará a intentar explicarse esta incógnita sin ponerse a pensar previamente si es verdad el marco de la formulación, es decir, que Induráin *realmente* no pincha (El País, 1995). Si nos piden que digamos «cuántos países africanos hay en la ONU», posiblemente no lo sepamos con exactitud. Para «ayudarnos», el entrevistador saca delante de nosotros una ruleta con varios números del 1 al 100, nos pide que la giremos y demos después una estimación a la pregunta inicial. Sorprendentemente, las respuestas de los sujetos correlacionan bastante alto con el número que les ha tocado en la ruleta. Este heurístico en realidad muestra que, normalmente, necesitamos ajustarnos a algún punto de partida inicial (datos, expectativas previas, etc.) para llegar a una conclusión (Plous, 1989). En muchas operaciones de la cognición social, un punto de partida muy utilizado es el «yo» (Markus, Smith, y Moreland, 1985). Por ejemplo, para responder a la pregunta: «¿Es Ana inteligente?», utilizamos criterios de comparación no absolutos sino relativos y, en especial, la comparación de las capacidades intelectuales de Ana con las nuestras para llegar a una conclusión.

Probabilidades a posteriori

Cuando los estudiantes acuden a revisar un examen en el que han suspendido, cuando se les muestra la respuesta correcta es muy frecuente escuchar: «¡Lo sabía! Estuve a punto de elegir esa alternativa pero al final elegí la otra». Es posible que esto pueda interpretarse como un ejemplo del denominado «sesgo retrospectivo»

(*hindsight bias*). Se trata de *ajustes a posteriori* una vez conocido el resultado. En realidad es una especie de construcción retrospectiva de escenarios mentales en los que, *falsamente* (Hawkins y Hastie, 1990) uno considera que habría sido capaz de predecir el resultado. Normalmente actúan a modo de excusa pero, lo interesante en este caso, es analizar el mecanismo de escenario probabilístico por el que se lleva a cabo. Un efecto de este sesgo puede ser el de incrementar la autoestima, pues refleja una especie de sensación omnisciente, al suponer que uno disponía de toda o mucha información pero, por razones diversas, las cosas han salido mal. Aunque este sesgo no tiene un peso absoluto importante en el ámbito de las explicaciones causales, su hallazgo aparece de modo consistente en decenas de estudios (Christensen-Szalanski y Willham, 1991).

Sesgos en percepción de personas

El análisis de la realidad incluye, naturalmente, la percepción de personas. De hecho, una buena parte de nuestra actividad mental y nuestras conductas se orientan hacia el mundo interpersonal y en este ámbito también se aprecian una serie de sesgos específicos que afectan a nuestra conducta y nuestra posición ante los demás (Taylor et al., 1994).

Sesgo de positividad

La gente normalmente suele evaluar de modo positivo a las demás personas. Las evaluaciones positivas son mucho más comunes que las negativas. Esta tendencia es lo que se conoce como el sesgo de positividad (Sears, 1983). Aunque al lector le parezca sorprendente, algunos estudios han demostrado que los estudiantes universitarios valoran mayoritariamente de modo positivo a sus profesores, a pesar de la existencia de experiencias sin duda negativas con los mismos (Sears, 1983). Posiblemente esto se deba en parte al denominado «efecto Poliana» (Boucher y Good, 1969; Molin y Stang, 1978). La gente se siente mejor si se encuentra rodeada de buena gente, un buen clima de trabajo, experiencias agradables, etc. Incluso cuando está enferma, se inunda su casa, encontrará algo positivo en ello. De tal modo, y este es el efecto Poliana, que la mayor parte de los sucesos se evalúan positivamente «por encima de la media» en la mayoría de los casos; se piensa que los sucesos positivos son más frecuentes que los negativos; se comunican las buenas noticias más frecuentemente que las negativas; o las palabras positivas acceden más rápido a la mente que las negativas. Este sesgo aparece especialmente cuando se trata de evaluar a personas (Miller y Felicio, 1990).

Naturalmente, variables como el estado de ánimo pueden afectar estas evaluaciones. Por ejemplo, un estado de ánimo negativo reduce este sesgo, de modo que evaluamos a los demás de un modo menos positivo (Erber, 1991). Otro factor que puede influir es el nivel de arousal. Niveles elevados de arousal favorecen la aparición de

juicios más extremos (Stangor, 1990). Por ejemplo, si, instantes después de haber jugado un partido de fútbol superemocionante, nos presentan a alguien y nos da una mano flácida, haremos un juicio más firme sobre ella como una persona «floja» que si nos la presentan en una reunión en la que estamos charlando tranquilamente.

Evaluación negativa

La evaluación es la categoría más importante en la percepción de personas (Taylor et al., 1994). Pero las evaluaciones negativas son cualitativamente diferentes a las positivas en muchos aspectos (véase el capítulo 21). En general, la información negativa tiene más peso que la positiva en la formación de impresiones (Pratto y John, 1991; Taylor, 1991). Un corolario importante es que las impresiones positivas que nos hemos formado de alguien son más fáciles de cambiar que las negativas. Recordemos, por ejemplo, lo que sucede con los cargos políticos: un error puede mancillar una larga y consistente historia de honestidad. Esto es especialmente cierto cuando existe algún rasgo extremadamente negativo. En este caso, el valor de dicho rasgo oscurece todos los demás. En efecto, si bien en la percepción de personas suele operar lo que se llama el principio de la media (en la valoración de las personas hacemos una especie de «media aritmética» para obtener una «puntuación final») los rasgos muy negativos siguen reglas algo diferentes, pues adquieren un *peso* extraordinario. Posiblemente este efecto se deba al principio figura-fondo: dada la evaluación generalmente positiva de la gente, un elemento negativo destaca extraordinariamente sobre este escenario mental positivo (Taylor et al., 1994)¹⁰.

Sesgos en el análisis causal de la realidad

Un aspecto intimamente relacionado con los juicios de contingencia y con la estimación de probabilidades, lo constituye el estudio de lo que las personas consideran, como fruto de tales procesos, la *causa* más probable de un suceso dado. Es decir, a partir de los juicios asociativos, se pueden inferir conclusiones sobre las posibles relaciones *causales* entre los fenómenos (figura 10.1): Juan se siente especialmente observado por María (asociación normalmente ilusoria, por cierto) y, a partir de esta correlación, Juan intentará buscar datos que confirmen la hipótesis de que «María me mira porque está enamorada de mí». Este tipo de análisis causales es lo que se denomina «procesos atribucionales» y ocupa un lugar de privilegio en la investigación en Psicología social (Morales, 1994) y en Psicología clínica (Forsterling, 1985a; Murdock y Altmaier, 1991).

¹⁰ Las reacciones paranoides o de desconfianza hacia «el otro» están fuertemente instaladas en los seres humanos y su umbral de activación parece especialmente bajo. Las típicas reacciones de «ansiedad de separación», «miedo al extraño», etc., se consideran *normales evolutivamente* y con un valor adaptativo ontogenético y, sobre todo, filogenético. Por otro lado, uno de los temas típicos ansiógenos en los adultos tiene que ver con las relaciones sociales.

Atribuciones y el «principio de covariación»

Los teóricos de la atribución han partido siempre del supuesto básico de que las personas son capaces de efectuar análisis precisos de covariación entre sucesos. Aunque la mayoría (Heider, 1958; Jones y Davis, 1965; Kelley, 1967, 1971, 1973; Weiner, 1974, 1979) ha considerado que las covariaciones son algo «dado», parece que no se establecen tan automática y perfectamente, como ya hemos expuesto en el apartado referente a las correlaciones ilusorias.

Tenemos una tendencia muy consistente a percibir nexos causales entre nuestras respuestas y los sucesos del entorno. Esta tendencia a efectuar análisis causales es evolutivamente muy temprana, como demuestran los estudios piagetianos sobre el desarrollo de la «noción de causalidad» y es, además, un proceso esencial para nuestra supervivencia (Einhorn, 1980; Alloy y Tabachnik, 1984).

La teoría de la atribución considera que las personas son «como psicólogos que buscan explicar la conducta y extraer inferencias sobre los actores y sobre sus entornos sociales» (Ross y Anderson, 1982, pág. 129). Así pues, los teóricos de la atribución han sido quienes con más convicción han apoyado el supuesto de que los procesos de razonamiento causal que utilizan las personas en sus vidas cotidianas son paralelos a los que emplean los científicos (Kelley, 1971) y, desde este punto de partida, se ha justificado la idea del «hombre como científico» (Peterson y Beach, 1967).

De la multitud de estudios sobre atribuciones, puede concluirse que las personas normalmente utilizan, al menos, dos dimensiones causales en sus análisis: la *internidad* y la *estabilidad* (véase Vázquez, 1985 o el capítulo de B. Weiner en este mismo libro). Factores como la «controlabilidad» (Weiner, 1979) o la «globalidad» de la causa (véase el capítulo de Abramson et al., 1978, también en este libro) tienen, de momento, un apoyo menor. Ahora bien, ¿cuándo y cómo se efectúan estas atribuciones? Algunos autores consideran que las personas *no siempre realizan* análisis atribucionales espontáneos (Bem, 1972; Nisbett y Wilson, 1977; Wortman y Dintzer, 1978) de modo que cuando, en situaciones experimentales, se pide a los sujetos que realicen juicios atribucionales sobre un suceso determinado, se puede estar induciendo un informe «forzado»¹¹. Esta propuesta es muy interesante puesto que parece ir en contra, de nuevo, de la idea de que las personas son buenos científicos ingenuos, ya que en muchas ocasiones de la vida diaria no hacen ningún esfuerzo por explicarse los porqués de lo que sucede en sus vidas y a su alrededor. No obstante, experiencias de fracaso o de pérdida de control o ante la aparición de un suceso inesperado sí parecen facilitar la aparición de análisis causales *espontáneos* (Pittman y Pittman, 1979; Wong y Weiner, 1981; Alloy, 1982). Igualmente, Wortman y sus colegas (Bulman y Wortman, 1977; Wortman y Silver, 1982) han hallado que en situaciones naturales negativas (por ejemplo, enfermedades graves), también se desencadenan procesos atribucionales espontáneos.

En pocas palabras, y parafraseando a Abramson et al. (1978), cuando a uno le pasa

¹¹ No obstante, datos más recientes sugieren que, bajo ciertas condiciones, las personas realizan atribuciones e inferencias sociales bastante automáticas (Gilbert y Malone, 1995).

algo u observa algo, se pregunta el porqué de tal hecho. Pero, en definitiva, es muy posible que las explicaciones causales estén bastante inhibidas cuando nos suceden cosas normales o buenas; así, muy poca gente que acierte las quinielas emplearía una actividad cognitiva intensa para explicarse el porqué de su buena fortuna; sin embargo, si uno se queda a uno o dos resultados de acertar el pleno es más que probable que dé vueltas una y otra vez a por qué eligió equivocadamente el resultado.

Sesgos atribucionales

Retomando el objetivo de este trabajo, hemos de preguntarnos si los análisis atribucionales que efectúan las personas son correctos o, por el contrario, están afectados de algún sesgo más o menos sistemático. En las primeras formulaciones atribucionales se pensaba que los errores se debían a factores *accidentales* o bien a factores provenientes de las *motivaciones* y necesidades de los sujetos (Miller y Ross, 1975). Dado que se consideraba que las personas se comportaban como «científicos ingenuos», los eventuales errores no eran más que fenómenos laterales sin especial relevancia. Desde los años 70, con el auge de la cognición social, se ha subrayado la existencia de errores debidos a factores *cognitivos* y no tanto emocionales. Aunque, siguiendo el esquema propuesto por Ross y Anderson (1982), es posible efectuar una clasificación de sesgos según dependan, básicamente, de factores motivacionales o de factores cognitivos (véase una clasificación de este tipo en Vázquez, 1985), dada la interconexión entre ambos factores hemos preferido exponer, de modo general, estos sesgos sin recurrir a ninguna ordenación explícita.

a) Saliencia

A veces las explicaciones causales se fundan en aquellos elementos que destacan más sobre el fondo, incluso aunque no sean los más esenciales (Frank y Gilovich, 1989). Una mujer en un grupo de hombres, un negro en un grupo de blancos, etc. suelen ser el centro de nuestros procesos atribucionales. Estas explicaciones causales basadas en la saliencia se desencadenan de modo bastante automático (Taylor et al., 1994).

b) Error fundamental atribucional o sesgo de correspondencia

Los teóricos de la atribución efectúan una distinción básica entre causas circunstanciales y causas disposicionales. Heider (1958) ya indicó, a este respecto, que las personas que efectúan una atribución sobre la causa de la conducta en otras personas, tienden a infraestimar la influencia de factores situacionales. Por ejemplo, solemos juzgar que la gente se comporta de este modo u otro debido a sus «características» personales (bondad, maldad, generosidad, estupidez...) sin tener mucho en cuenta los factores ambientales o situacionales que, al menos en parte,

podieran explicar tal comportamiento. Este error, consistente en atribuir la causa del comportamiento ajeno a disposiciones psicológicas permanentes más que a la presión de los factores de la situación, es lo que se denomina el «error fundamental atribucional». Gilbert y Jones (1986) han propuesto que quizás esta tendencia ni es un error (se trataría más bien de un sesgo) ni puede que sea tan «fundamental». En definitiva, han propuesto denominarlo con el término «sesgo de correspondencia». La palabra «correspondencia» hace referencia a la teoría de la inferencia correspondiente de Jones y Davis (1965) que sugiere que la gente efectúa inferencias acerca de disposiciones que corresponden a la situación, incluso cuando la lógica del análisis atribucional dictaría lo contrario.

Anecdóticamente, cabría decir que si consideramos la analogía del hombre como «psicólogo ingenuo», entonces las personas somos más proclives a análisis de la realidad, como si fuéramos teóricos de rasgos o innatistas, que conductistas. Como acertadamente apuntó Mischel (1973): «Cuando describimos a otras personas parecemos actuar más como teóricos de los rasgos, pero cuando intentamos comprender nuestro comportamiento funcionamos más como conductistas sociales» (pág. 263). Por ejemplo, si uno mismo se ha comportado agresivamente en una circunstancia determinada, una probable explicación podría ser: «es que *estaba* de mal humor»; sin embargo, si uno observa el comportamiento agresivo de otro, es probable que se aduzcan explicaciones del tipo: «es que *es* una persona violenta». Desgraciadamente, no siempre estas «teorías implícitas de personalidad» que maneja la gente están libres de error, a pesar de que en ocasiones se ajustan correctamente a hallazgos científicos de la Psicología (Schneider, 1973; Kenrick y Stringfield, 1980; Kelley, 1992).

Una de las primeras demostraciones experimentales de este sesgo lo ofrecieron Jones y Harris (1967) en lo que es ya un estudio clásico. Se pidió a los sujetos que leyesen un artículo sobre Fidel Castro, uno de ellos muy favorable y otro muy desfavorable. Aunque todos los sujetos fueron informados de que al autor del artículo se le había pedido *al azar* que escribiese a favor o en contra, se pidió a los sujetos que evaluaran la *verdadera actitud* hacia Castro por parte de quien había escrito el artículo. A pesar de ser conocedores de que la posición de los escritores del artículo había sido impuesta y determinada de antemano, los sujetos estimaron que la opinión positiva o negativa expresada en el artículo se correspondía bastante bien con la actitud real hacia Castro por parte del escritor. Este estudio normalmente se interpreta como una muestra de la tendencia de la gente a no tener en cuenta los datos situacionales y se sobreestima el papel de las disposiciones internas (en este caso, las actitudes «reales» del escritor hacia Castro)¹².

c) Sesgos de actores y de observadores

Junto a este error fundamental atribucional, Jones y Nisbett (1972) apreciaron que se producía un error inverso cuando uno efectúa una atribución sobre su propia

¹² Véanse interpretaciones alternativas en Cohen (1981) y Funder (1987).

conducta. El error fundamental se aprecia en actores, no en observadores. Los actores, por el contrario, tienden a subrayar la importancia de los factores situacionales al interpretar la causa de su conducta actual, despreciando los disposicionales¹³. Jones y Nisbett denominaron a esta pareja de sesgos el «*paradigma actor-observador*». Recordando sus propias palabras, «el actor concibe su personalidad como una configuración de capacidades y estrategias más que como una colección de disposiciones de respuesta» (Jones y Nisbett, 1972, pág. 91). También, como consecuencia directa de este fenómeno, los actores ven su propia conducta como *menos estable* (Baxter y Goldberg, 1988)¹⁴ y conciben su personalidad como más *multifacética* (Johnson y Boyd, 1995). En todo caso, estos sesgos ponen de manifiesto que las atribuciones para un mismo tipo de conducta pueden variar radicalmente dependiendo de que uno sea el actor o el observador de dicha conducta.

Esta observación general parece estar bien fundada. Goldberg (1978) comprobó, en una muestra de 1.400 personas y empleando 1.800 adjetivos para que los sujetos se autodescribieran y describieran a otros que había una fuerte tendencia a elegir adjetivos situacionales para las autodescripciones pero no para las descripciones de otros («personas bien conocidas», «neutras», o «desconocidas»).

Hay diversos factores que pueden moderar, o incluso cambiar, la tendencia de estos sesgos generales actor-observador. En primer lugar, el *tipo de resultados* que se esté juzgando es muy importante y puede hacer cambiar los efectos actor-observador. En términos generales, tanto para el actor como para el observador, los resultados positivos suelen atribuirse a disposiciones y los negativos a situaciones (Tillman y Carver, 1980). En segundo lugar, dependen de si existe una buena *relación personal* entre el observador y el actor; si obtiene un trabajo estupendo alguien con quien no nos llevamos bien, es probable que hagamos una atribución más situacional («tuvo suerte») que disposicional («se lo merece») (Regan y Totter, 1975; Chen et al., 1988). En tercer lugar, Garrido y De la Torre (1981) han demostrado que cuando el observador ha tenido *experiencia personal previa* con la situación en la que está inmerso el actor, se reduce este sesgo al hacerse más comprensible para el observador las circunstancias a las que ha estado sometido el actor.

Las explicaciones para estos sesgos actor-observador han sido diversas (Gilbert y Malone, 1995; Johnson y Boyd, 1995). Por un lado, actores y observadores disponen de diferente *información* sobre lo que está ocurriendo. Por otro lado, y ésta es quizá la explicación cognitiva más seguida en la actualidad (Taylor et al., 1994), actores y observadores difieren en las *perspectivas* que disfrutan: el observador centra su atención en el actor (qué siente, cómo se comporta, qué dice...), mientras que el actor centra su atención en lo que ocurre a su alrededor (la gente, la situación...). Los «actores» se hallan en una posición más privilegiada que los «observadores» para apreciar los factores situacionales que estaban limitando o favoreciendo su comporta-

¹³ No obstante, los actores dan más explicaciones disposicionales que situacionales cuando tratan de explicar su conducta pasada. Riccio et al. (1994), han argumentado que este sería uno de los posibles efectos importantes de la pérdida de memoria para los detalles pasados.

¹⁴ Los políticos tránsfugas suelen considerar que ellos *siguen* pensando lo mismo mientras que es su anterior partido, o sus antiguos compañeros, quienes se han desplazado ideológicamente.

miento (Monson y Snyder, 1977; Nisbett y Ross, 1980). Para el observador, los índices situacionales están menos disponibles que para el actor (Ross y Anderson, 1982; Ross y Sicoly, 1979; Taylor, 1982). En esta misma línea, Taylor y Fiske (1978) y Ross y Anderson (1982) han hecho una revisión de estudios que demuestran que cuando a una característica del actor se le confiere más *saliencia* (por ejemplo, sexo, raza, aspecto físico...) que a otras, es más probable que se le dé más peso atribucional.

Tampoco puede descartarse que este tipo de errores reflejen importantes motivaciones y cumplan alguna función protectora de la *autoestima* (Jones y Nisbett, 1972; Bradley, 1978). Por citar solo algunas: la sobreatribución de disposiciones en los demás puede basarse, en parte, en la necesidad de tener una *sensación de control y predecibilidad* sobre el curso de los sucesos. La tendencia contraria de analizarse a uno mismo en términos situacionales puede tener también varias funciones en este aspecto: por un lado, alimentar la idea juzgada positiva culturalmente de que uno es flexible y multifacético y, por otro, permite aceptar la flexibilización de estrategias, lo que puede ayudar a maximizar las ganancias de cada situación (Johnson y Boyd, 1995).

La sobreatribución a las disposiciones supone un modo de reducir variabilidad en lo observado. Como señalaba Heider (1958), la inferencia disposicional es como un análisis factorial ingenuo mediante el que el observador trata de apresar el máximo de información con el mínimo esfuerzo o sobrecarga cognitiva. Ahora bien, ¿por qué lo que consideramos invariante son las disposiciones tipo rasgo y no las características de la situación como, por cierto, intentó Skinner con su sistema teórico? Una posibilidad es que la *cultura occidental*, y en particular la visión protestante del mundo, moldee de modo importante estos sesgos (Nisbett y Ross, 1980; Echeverría, 1994). Como señalaba Richard Nisbett: «Una parte sustancial de la cultura occidental, desde la insistencia judeo-cristiana en la responsabilidad moral individual hasta los armazones intelectuales de la democracia y el capitalismo, subraya el papel causal del actor» (Nisbett, 1987, pág. 10). En definitiva, un elemento de reflexión importante es que, si efectivamente estos sesgos obedecen en parte a un deseo de control y predecibilidad sobre el entorno, el énfasis en las disposiciones personales es sólo uno de los posibles contenidos con que se podría obtener ese resultado (véase Gilbert y Malon, 1995). De hecho, parece que este tipo de sesgos no está tan marcado en otras culturas (Fletcher y Ward, 1988; Kagitcibaci y Berry, 1989).

d) Falso consenso

Este sesgo consiste en la tendencia de las personas a considerar «sus propios juicios y elecciones comportamentales como relativamente comunes y apropiadas a las circunstancias existentes, mientras que se considera las respuestas alternativas como no comunes, desviadas, e inapropiadas» (Ross y Anderson, 1982, pág. 140). Por ejemplo, Ross et al. (1977) preguntaron a un grupo de estudiantes si estarían dispuestos a pasearse por el campus con un gran cartel que dijese: «¡Arrepentios!». Después de efectuar esta decisión en términos de «sí» o «no» los autores pidieron a los sujetos que estimasen el porcentaje de compañeros suyos que aceptaría llevar el cartel. Los

resultados estuvieron en concordancia con las predicciones de la teoría del «falso consenso». Los que dijeron que aceptaban llevarlo creyeron que el 63 por 100 de sus compañeros aceptaría llevarlo, mientras que los que rechazaron llevar el cartel creyeron que el 76 por 100 de sus compañeros tampoco lo aceptaría. Este tipo de sesgos puede tener un papel importante para favorecer el sentido de pertenencia e integración con un grupo social o, si se quiere, con el mundo en general. Sin embargo, puede tener igualmente efectos no deseados. Puede obstaculizar la percepción de los demás como seres autónomos y potencialmente diferentes a uno mismo. En el terreno clínico, por ejemplo, Kuiper y McDonald (1983) han observado que los sujetos deprimidos creen que la mayoría de las personas reaccionará depresivamente frente a una experiencia negativa cotidiana, mientras que los no deprimidos estiman que la mayoría de las personas reaccionarán no depresivamente ante ese mismo suceso.

Esta tendencia a creer que los demás piensan y responden del modo en que uno lo hace, es un sesgo también muy consistente y se ha manifestado en decenas de estudios y en una variedad de situaciones (Marks y Miller, 1987; Mullen et al., 1985). Por ejemplo, los fumadores creen que fuma mucha más gente de la que realmente lo hace y viceversa. Por otro lado, esta tendencia a considerar «normal» (en el sentido estadístico) lo que uno hace, parece ser que aparece bastante temprano en la infancia (Taylor et al., 1994), lo que quizás le confiere una importante función en la acomodación y el ajuste al grupo social.

También aquí hay varias posibles explicaciones, todas ellas plausibles en un grado u otro (Marks y Miller, 1987). En primer lugar, algunos han resaltado que quizás el sesgo del falso consenso no es tal sesgo o lo es de modo reducido. De hecho, cada uno de nosotros nos *exponemos selectivamente* a personas afines a nuestros intereses, comportamientos y visiones de la realidad. La muestra de personas con la que tenemos contacto no sólo es pequeña, sino sesgada en una dirección que favorece perceptivamente el falso consenso. Otra posibilidad es que, posiblemente en base al heurístico de la disponibilidad, demos un *peso excesivo* a nuestras opiniones y modo de ver la realidad sin que ni siquiera seamos conscientes de otras opciones; en efecto, las propias experiencias o los propios esquemas cognitivos personales tienen una alta probabilidad de ser fácilmente activados, en detrimento de otras opciones o puntos de vista posibles (Ross y Sicoly, 1979; Taylor, 1982). Una tercera posibilidad es que sólo seamos capaces de imaginarnos *escenarios* mentales que nos resultan familiares y en los que sabemos cómo nos comportaríamos (Marks y Miller, 1987). Por último, en una perspectiva más emocional, es posible que consideremos que nuestros valores, deseos y visión de la realidad son *buenos y compartidos*, de modo que esto ayuda a mantener la autoestima al creer que uno está en la «posición adecuada» (Taylor et al., 1994; Fabrigar y Krosnic, 1995).

e) Falsa peculiaridad

Este es un sesgo en cierto modo complementario al anterior. ¿Cómo afirman las personas ante sí mismas y ante los demás su peculiaridad, el hecho de ser un *individuo único*? En ciertos atributos es probable que la gente manifieste un efecto de falsa

peculiaridad o individualidad (*false uniqueness*) (Marks, 1984). En general, el falso consenso es más típico que se observe cuando se juzgan *opiniones y actitudes* («¿Qué porcentaje de españoles está a favor de la pena de muerte?») mientras que la falsa peculiaridad es más probable que se observe cuando se trata de juzgar *cualidades positivas* que uno considera muy importantes y cree poscer (Tesser, 1988). Más adelante, cuando examinemos algunos sesgos relacionados con el yo podremos ver algunos aspectos muy relacionados (por ejemplo, la visión positiva de uno mismo).

g) Sesgos egocéntricos o de autofoco

Cuando las personas evalúan su propia contribución en actividades compartidas suelen sobreestimar *su aportación*. Esto es lo que comúnmente se denomina «atribución egocéntrica» (Heider, 1958; Jones y Nisbett, 1971). En muchos conflictos familiares interviene este sesgo. Si preguntamos a una pareja cuál es su aportación a las tareas domésticas o al mantenimiento del hogar, seguramente encontraremos serias discrepancias. Es posible que si preguntamos a una madre en qué medida contribuye al cuidado de los hijos nos responda que ella contribuye con un 85 por 100 y su marido con un 15 por 100; pero si hacemos la misma pregunta por separado a su marido, este nos podría contestar que él contribuye con un 35 por 100 y su mujer con un 65 por 100. Esto, evidentemente, no es correcto matemáticamente. La autoatribución de una mayor responsabilidad se manifiesta también en tareas de recuerdo: uno recuerda mejor su contribución relativa a una tarea que la de los demás (Fiske y Taylor, 1991). Aunque en la explicación de este tipo de sesgos se suele apelar a elementos cognitivos como, por ejemplo, la posición diferente del actor y el observador, el tipo de información al que acceden, etc. (Vázquez, 1986; Taylor et al., 1994) evidentemente también intervienen de algún modo elementos motivacionales (Ross y Sicoly, 1979). No obstante, como veremos a continuación, los denominados «sesgos autosirvientes» responden más claramente a una función preservadora de la autoestima.

f) Sesgos autosirvientes

Un clásico sesgo es el tipo de atribuciones que se efectúan ante experiencias de *éxito* o de *fracaso*. En general, como es bien conocido, la gente tiende a adscribirse las causas de los propios éxitos pero no de los fracasos (Kelley 1967; Feather, 1969; Weiner et al., 1971; Langer, 1977). Uno gana un puesto de trabajo por sus propias cualidades, pero lo pierde por la malicia del empresario. Factores como la claridad de la situación, la cantidad y claridad de *feedback* que se recibe sobre las posibles causas de la conducta, etc. (véase Langer, 1977; Vázquez y Polaino, 1982) así como el estado de ánimo (Peterson y Seligman, 1984) pueden afectar a este tipo peculiar de sesgo atribucional.

Este tipo de sesgos ya fue apuntado por Heider (1958): «... en muchos casos, la

atribución está determinada por preferencias personales, hábitos de pensamiento, o necesidades, lo que conducirá a perspectivas distorsionadas» (pág. 297). No obstante, algunos autores han propuesto que en estos sesgos más motivacionales también influyen elementos cognitivos (Miller y Ross, 1975; Bradley, 1978; Miller y Porter, 1988; Nisbett y Ross, 1980). Por ejemplo, el juicio atribucional que se da en público (por ejemplo, en un experimento) puede que sea muy diferente del que se da en privado (Silver, Wortman y Klos, 1982). En público, por estrategias de autopresentación, los juicios causales que hacemos hacia nosotros mismos suelen ser más positivos y autoindulgentes que los que nos hacemos en privado (Taylor et al., 1994).

Por otro lado, en general parece plausible que el éxito puede que sea realmente un resultado *más congruente* con la historia pasada del individuo que los fracasos. En efecto, el éxito se acomoda a las *expectativas* normales de la gente. En cierto modo, todos somos «supervivientes» de algo o hemos pasado muchos filtros hasta estar donde uno está (sea cual sea esa posición). Cuando uno hace algo y tiene éxito, las atribuciones positivas puede que no reflejen más que una covariación percibida entre el propio esfuerzo personal puesto en la tarea y el resultado. En este sentido, la posición de observador del actor favorece la aparición de esta tendencia (Taylor y Riess, 1989). Los éxitos, en definitiva, «son el objeto de planes y acciones por parte del actor, mientras que los fracasos son sucesos no deseados que acontecen *a pesar de los esfuerzos y planes* del actor» (Ross y Anderson, 1982, la cursiva es nuestra), de modo que es lógico, en cierta medida, considerar que las circunstancias o elementos ajenos a uno mismo son los elementos causales fundamentales del fracaso¹⁵.

Por tanto, si una persona tiene una historia más o menos consistente de éxitos (o ausencia de fracasos), es probable que sea adecuado el empleo de la heurística de la «representatividad» ante una experiencia de éxito o de fracaso concreta: el éxito sería un *buen ejemplo* de lo que es normal, mientras que el fracaso no lo es y, de aquí, se seguiría un patrón atribucional internalista y externalista, respectivamente. De modo parecido, Langer (1977) argumenta que, dado que los individuos tienden a buscar resultados positivos en el medio y éstos suelen venir precedidos por una conducta particular, puede que la gente, por meros mecanismos asociativos, «juzgue de un modo impreciso la contingencia (entre sus respuestas y los resultados), incluso en situaciones que no tienen relación alguna con el grado de habilidad personal» (pág. 191). En efecto, sabemos que las conductas de esfuerzo conducen con relativa facilidad a una atribución interna del éxito, incluso aunque ese resultado positivo se haya producido por azar (Vázquez y Polaino, 1982).

Por otro lado, este tipo de sesgos parece más característica de *hombres* que de mujeres. Por ejemplo, en un estudio efectuado en Italia, los hombres mostraban una tendencia a culpabilizar a su pareja cuando trataban de explicar las causas de conductas sexuales insatisfactorias, mientras que las mujeres tendían a efectuar explica-

¹⁵ Anecdóticamente, Colvin y Block (1994) han señalado con ironía, no carente de acierto, que los estudios atribucionales suelen emplear estudiantes de buenas universidades americanas. Pocos sujetos parecen más propicios que estos a tener un patrón atribucional interno para el éxito y externo para el fracaso, pues se trata de una muestra que ha pasado filtros muy selectivos para ser admitidos en una universidad de prestigio.

ciones más autoculpabilizantes (Maas y Volpato, 1989). Un aspecto interesante de este sesgo es que parece incluso *predictor* del éxito real. Por ejemplo, Schaufeli (1988) demostró en un estudio longitudinal con estudiantes universitarios que aquellos que, al acabar los estudios mostraban un patrón más consistente de atribuciones causales internas para el éxito *lograban trabajo antes* que los que mostraban un estilo atribucional menos positivo. Por lo tanto, parece que la presencia de este sesgo posiblemente haga que uno sea más resistente a la depresión o al desánimo, y permita perseverar más en conductas dirigidas a metas.

Por último, los sesgos directamente servidores de la autoestima no sólo los empleamos para juzgarnos a nosotros mismos, sino también a todos aquellos con los que estamos afectivamente unidos: familiares, amigos e incluso grupos sociales más extensos a los que pertenecemos (Mullen y Johnson, 1995).

Sesgos directamente relacionados con el «yo»: Ilusiones positivas

A lo largo de los últimos quince años se ha venido acumulando una gran cantidad de información que revela que los seres humanos, lejos de la trágica visión mantenida por muchas aproximaciones filosóficas y psicológicas, parecen especialmente invulnerables ante las adversidades y, sobre todo, manifiestan una diversidad de sesgos positivos que están íntimamente relacionados con uno mismo (por ejemplo, Seligman, 1990; Avia, 1995). Estos sesgos pueden considerarse como el punto en el que *convergen* o cristalizan muchos de los otros sesgos que hemos analizado hasta ahora (por ejemplo, sesgos atribucionales autoservientes).

Shelley Taylor y sus colaboradores han analizado de modo minucioso estas ilusiones que hacen referencia al «self», y las han denominado *ilusiones positivas* (Taylor, 1988; Taylor y Brown, 1988, 1994a)¹⁶. Habría tres grandes tipos de ilusiones positivas: a) visión positiva de uno mismo; b) ilusión de control, y c) optimismo no realista. Veamos brevemente algunos de los datos que avalan la existencia de estas ilusiones.

Visión positiva de uno mismo

El hombre no parece un «ser para la muerte», como postula el adagio heideggeriano. Por el contrario, la inmensa mayoría de la gente suele autoevaluarse positivamente en muchas áreas, muestra una autoestima elevada, y dice sentirse satisfecha o muy satisfecha con la vida (Ruiz y Baca, 1993). Cuando se le pide a la gente que señale qué adjetivos les autodescriben, eligen muchos más positivos que negativos, a no ser que estén deprimidos (Greenberg, Vázquez y Alloy, 1988). Por otro lado, la

¹⁶ Estos autores prefieren el término de ilusiones al de sesgos para subrayar el carácter *más permanente* de las primeras (Taylor y Brown, 1988).

información positiva es mejor recordada que la negativa (Matt, Vázquez y Campbell, 1992). Las comparaciones entre las propias autodescripciones y las descripciones que de esa misma persona hacen otros, también suelen ofrecer una discrepancia a favor de uno mismo: la gente se ve de modo más positivo a como la ven los demás (por ejemplo, Lewinsohn et al., 1978).

En una encuesta nacional periódica realizada en Estados Unidos, aproximadamente un 75 por 100 de las personas dicen ser bastante felices o muy felices (véase también Avia, 1995). ¿Es esto una ilusión? Aunque resulta difícil saberlo, existen indicios consistentes de que sí parece serlo. Efectivamente, a una segunda pregunta de la encuesta, más del 60 por 100 de la muestra total cree ser *más feliz que la media* de sus compatriotas. Naturalmente este sí es ya un indicador definitivo de sesgo positivo, pues el dato es estadísticamente imposible (Taylor y Brown, 1988).

De muchos de los sesgos analizados (por ejemplo, sesgos egocéntricos, sesgos autosirvientes, diferencias actor/observador, etc.), la figura que emerge es la de un ser humano como procesador «interesado» de la información, que salvaguarda su propia estima poseyendo y ofreciendo una autoimagen positiva a sí mismo y ante los demás. Pero esta visión positiva también se transfiere a otros. La calificación por encima de la media es algo que también se observa, aunque en menor medida, cuando uno juzga a amigos o familiares (Brown, 1991) o incluso a un grupo de pertenencia más amplio (Tajfel y Turner, 1986). De nuevo, esto es estadísticamente imposible y refleja el carácter ilusorio de estos juicios.

Ilusión de control

Las personas no sólo analizan las conexiones existentes entre dos o más sucesos, sino también la correlación existente entre sus propias respuestas y sucesos ambientales. Un típico fenómeno que se observa en estas situaciones es lo que se ha llamado «ilusión de control», consistente en que, en general, la gente tiende a considerar que sus respuestas guardan una mayor relación con un resultado de la que realmente existe, especialmente si el suceso tiene consecuencias positivas (Lefcourt, 1973; Langer, 1975, 1977). Este fenómeno es de una gran consistencia y se produce en una gran diversidad de situaciones (Taylor y Brown, 1994).

Las situaciones de azar son paradigmáticas a este respecto: la gente es muy reacia a aceptar la existencia del azar y sus leyes. Si observamos, por ejemplo, la conducta de los jugadores, de póker o parchís, veremos que éstos actúan como si tuviesen «la secreta convicción de que son capaces de socavar las leyes del azar» (Langer, 1977; Gadboury y Ladouceur, 1989).

Lefcourt (1973) señaló que se generan más fácilmente fenómenos de ilusión de control cuando la persona se comporta en una situación *como si* tuviese control de los resultados aunque, de hecho, no lo ejerza. Así, por ejemplo, Glass et al. (1969) y Glass y Singer (1972) observaron que si los sujetos creen que pulsando un botón situado enfrente de ellos pueden eliminar el estímulo aversivo (por ejemplo, un ruido muy intenso), manifestarán unos efectos conductuales negativos mucho menores que

aquellos sujetos a los que no se les ofrece esta «oportunidad» aunque, *en ningún caso*, ningún sujeto intentó presionar el botón.

Evidentemente, es difícil saber el grado de «controlabilidad» o de azar que tienen la mayor parte de nuestras actividades en la vida real, pues ambos factores se entrecruzan casi inextricablemente. Sin embargo, como ha analizado sistemáticamente Langer (Langer y Roth, 1975; Langer, 1975, 1977), este mismo entrecruzamiento, al generar una mayor complejidad e *incertidumbre* en las situaciones, favorece justamente la aparición del fenómeno de la «ilusión de control».

La sensación de que uno puede controlar los resultados puede que sea realmente importante para la adaptación y el bienestar psicológicos humanos (Seligman, 1975, 1990; Miller, 1981). Los sujetos que manifiestan una elevada ilusión de control sucumben menos ante sucesos estresantes y son, en general, más resistentes a manifestar síntomas depresivos (Alloy y Clements, 1992). Asimismo, las investigaciones sobre el denominado «realismo depresivo» ponen de manifiesto que los deprimidos son más «inmunes» que los no deprimidos a manifestar estos sesgos ilusorios de control y, *quizá por ello*, están deprimidos (Alloy y Abramson, 1979, 1988; Vázquez, 1987). Este conjunto de resultados pone de nuevo de relieve que el empleo de estrategias «no científicas» o subóptimas no tiene por qué ser necesariamente desadaptativo.

La ilusión de un mundo justo

Una consecuencia de la ilusión de control es la tendencia a *culpar a las víctimas* de alguna desgracia como causantes de su mala fortuna. Se suele juzgar que una persona que ha sido violada «no habrá resistido lo suficiente» o «no habrá tenido las precauciones necesarias». De nuevo, parece que el sesgo actor observador también juega un papel en estas inferencias: los observadores tienden a atribuir sucesos aversivos azarosos a las disposiciones psicológicas o morales de las víctimas. Pero, además, las víctimas en muchas ocasiones se culpabilizan de lo ocurrido (Janoff-Bulman, 1979; Janoff-Bulman y Hecker, 1988). La explicación de estos sesgos se basa en lo que Lerner (1980) denominó la *hipótesis del mundo justo*¹⁷. Esta idea está especialmente inscrita en la representación del mundo propia del ámbito anglosajón: la idea de que el esfuerzo personal y los bienes que uno consigue son, en cierto modo, verificaciones «por adelantado» de la salvación. Posiblemente esta ilusión sea de menor calibre en el ámbito católico o en otros (Morales, 1995)¹⁸.

Este sesgo obedece a la ilusión de que el mundo es *controlable*. Incluso si algo malo pasa, parece como si hubiese un cierto orden en el universo que permitiría haber evitado ese mal. Desgraciadamente, este tipo de sesgo tiene también consecuencias muy negativas (Lerner, 1980) pues ofrece una importante base para justificar la

¹⁷ En los años sesenta, Lerner efectuó varios experimentos en los que los sujetos debían administrar choques eléctricos a unos cómplices del experimentador. Los sujetos tendían a ofrecer autojustificaciones de su decisión argumentando que, de algún modo, los receptores del choque «lo merecían».

¹⁸ No obstante, expresiones en castellano como «¿ves lo que le ha pasado? Es un castigo de Dios», reflejan perfectamente la idea de un mundo gobernado por un plan justo.

desgracia ajena y la ausencia de solidaridad («se lo han buscado», «algo malo habrán hecho», «que trabajen más», etc.).

Optimismo no realista

Los seres humanos construyen teorías autosirvientes, consistentes con la idea de que *nada malo* les pasará¹⁹. Encuestas en la población general demuestran que el futuro se ve con más optimismo que el pasado (Taylor y Brown, 1988). Por ejemplo, estudios norteamericanos han demostrado que después de explicar claramente a los sujetos que el 50 por 100 de los americanos se divorcia, la mayoría de los jóvenes participantes en el estudio juzga que *ellos* no estarán en esa lista de damnificados (Kunda, 1987).

¿Son estas predicciones ilusorias? Probablemente sí. Muchos estudios demuestran que, en efecto, tenemos cierta «ceguera hacia las probabilidades reales» cuando hemos de estimar el riesgo que personalmente tenemos de padecer enfermedades, accidentes, o resultados aversivos en general (Perloff y Fetzer, 1986; Alloy y Ahrens, 1987). Asimismo, el rendimiento real en las tareas suele ser *peor* que el esperado por el propio sujeto (Taylor y Brown, 1988). Pero, después de todo, ¿por qué hemos de ser precisos a priori? Está demostrado que estas expectativas ilusorias tienen un papel muy importante para mantener nuestra motivación y *perseverar* en nuestras conductas dirigidas a meta (Brown, 1991). Asimismo, también parecen afectar a la *eficiencia* del rendimiento: por ejemplo, a igualdad de capacidades, las personas con expectativas de logro positivas rinden mejor que las que muestran expectativas más pesimistas (Dweck y Leggett, 1988). Lo mismo sucede cuando las expectativas de control y autoeficacia son elevadas (Bandura, 1989).

Mecanismos de mantenimiento de las ilusiones positivas

Las fuentes de los sesgos son múltiples (Taylor et al., 1994). Junto a factores cognitivos (por ejemplo, limitaciones de procesamiento, empleo de atajos, etc.) hay también esfuerzos por satisfacer necesidades y deseos (por ejemplo, sesgos autosirvientes, ilusiones positivas, etc.), por mejorar nuestra sensación de control, o por mostrar una buena imagen ante los demás (por ejemplo, sesgos en autopercepción). De modo que los mecanismos de mantenimiento de todos estos sesgos pueden ser muy variados. En este apartado simplemente nos vamos a referir a algunas estrategias típicas que pudieran mantener las denominadas ilusiones positivas.

Ante tantos datos abrumadores sobre sesgos y percepciones sui géneris, uno puede hacerse una pregunta obvia: ¿Es la gente tan tonta o tan ilusa que no se da cuenta de sus limitaciones o de los resultados adversos que a veces le ocurren? Como exponemos en la figura 10.2, existen al menos tres mecanismos que mitigan la percepción

¹⁹ Quizá la excepción más notable a esta tendencia universal son las denominadas «Leyes de Murphy», cuyo enunciado general advierte: «Si existe la posibilidad de que algo malo pueda suceder, sucederá» (por ejemplo, cuando se te cae la tostada con mantequilla, *siempre* cae boca abajo).

y/o el impacto de estos resultados adversos (Brown, 1991): a) estrategias conductuales para evitar el feedback negativo; b) estrategias cognitivas para luchar con el feedback negativo; y c) estrategias para minimizar el impacto del feedback negativo. Como puede observarse en la figura, en cada una de estas estrategias contribuyen, a su vez, diversos mecanismos potenciales.

Estrategias conductuales para evitar el feedback negativo

Muchos de nuestros sesgos se mantienen porque *evitamos exponernos* a situaciones potencialmente arriesgadas para nuestra autoestima. Si una chica cree no ser muy atractiva, es poco probable que intente conquistar al más «sexy» de la clase. Un profesor universitario puede que nunca intente enviar artículos para su publicación a

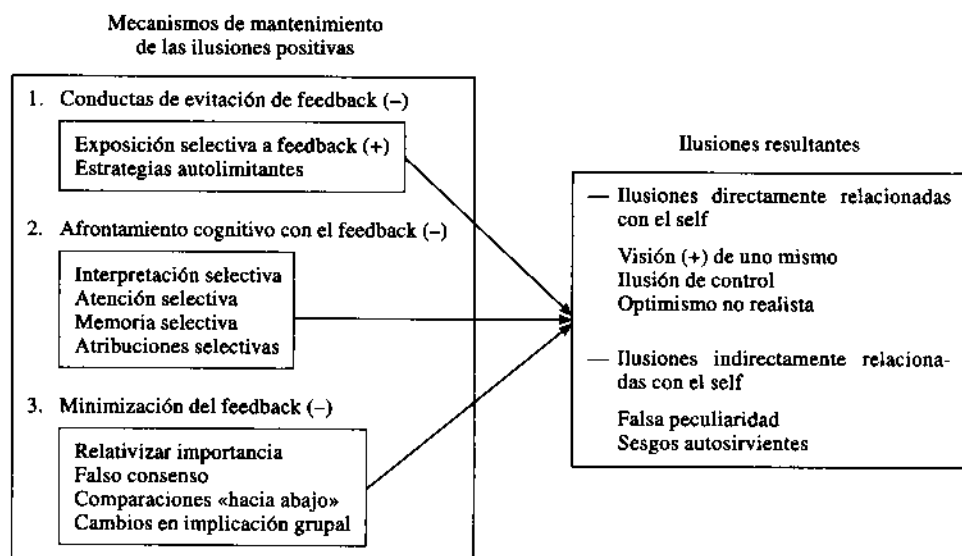


Figura 10.2.—Mecanismos de mantenimiento de sesgos cognitivos, con especial referencia a aquellos relacionados con el «yo».

revistas de primera línea; de este modo, su valía académica al más alto nivel nunca quedará en entredicho (Greenwald, 1988). Así pues, solemos desenvolvemos en un entorno construido a nuestra medida, en el que no nos enfrentamos con frecuencia a situaciones frustrantes. En el mundo interpersonal, también solemos buscar la compañía de personas que nos vean de un modo consistente a cómo nos vemos nosotros mismos (Swann, 1987) que, no lo olvidemos, suele ser de un modo positivo.

Otro tipo de mecanismo evitador son las denominadas estrategias autolimitantes (*self-handicapping*). Imaginemos que uno no ha estudiado mucho antes de un examen final. El día antes decide pasar toda la tarde viendo la televisión y por la noche sale hasta muy tarde y bebe bastante. Como es de esperar, suspende el examen. Lo

hecho el día anterior del examen es un mecanismo autolimitante. Aparentemente es autodestructivo, pero en realidad es justamente lo contrario. Impide poner en marcha todos los recursos y, de paso, crea una situación de *ambigüedad* en la que, como ya sabemos, los sesgos afloran fácilmente²⁰. Esta estrategia concreta permite mantener un depósito de esperanza o de creencia de que uno, «en realidad», no ha agotado todos los recursos de que dispone y, por tanto, se minimiza la posibilidad de hacer atribuciones causales dañinas relacionadas con la propia capacidad (Baumeister y Scher, 1988; Snyder y Higgins, 1988).

Estrategias cognitivas para luchar con el feedback negativo

A no ser que nos construyamos un mundo de fantasía o vivamos en una burbuja de cristal, muchas veces experimentamos ineludiblemente resultados negativos. Pero incluso en estos casos aparecen resortes para no confrontar brutalmente los resultados negativos. Por ejemplo, la gente *atiende y recuerda* mejor la información positiva que la negativa de una situación dada. Además, no sólo se suelen evitar situaciones que saquen a la luz aspectos negativos de nosotros mismos, sino que solemos *evitar pensar* en dichos aspectos (Showers, 1992); la gente no dirige su atención hacia sus defectos o hacia aspectos negativos de las situaciones, sino más bien a los aspectos positivos que, por otro lado, suelen ser congruentes con sus expectativas previas. De hecho, cuando estos fenómenos de autofocalización negativa se dan en una persona, es muy probable que manifieste un estado de ánimo negativo (Sanz y Vázquez, 1992; Vázquez, Crespo y Ring, en prensa).

En cuanto al *recuerdo*, en un reciente estudio en el que hemos combinado, mediante técnicas de metaanálisis, decenas de experimentos publicados sobre estado de ánimo y memoria, se demuestra claramente que la gente normal recuerda más información positiva que negativa (véase la figura 10.3). En este caso podríamos hablar con propiedad de «distorsión» pues se trata de experimentos en los que hay una ventaja respecto al mundo real: se sabe *con exactitud* cuántos ítems positivos y cuántos ítems negativos se han presentado (normalmente adjetivos). Por eso, en nuestro estudio, cualquier desviación en un sentido u otro de un recuerdo equilibrado (es decir, un igual porcentaje de ítems positivos y negativos recordados) se puede considerar como un error cognitivo. Sin embargo, los pacientes depresivos claramente muestran un efecto opuesto al de las personas con un estado de ánimo normal (Matt, Vázquez y Campbell, 1992)²¹. Una posibilidad es que estos sesgos de memoria sean en parte los causantes del estado de ánimo positivo o negativo de la gente. De modo que estas distorsiones o sesgos mnemónicos pudieran ser un factor contribuyente a la salud mental (Riccio et al., 1994).

²⁰ Es importante señalar a este respecto que, en contra de lo que han opinado tradicionalmente los teóricos de la atribución, los seres humanos no siempre intentan conocer más y mejor la realidad. A veces, se intenta mantener o incrementar la ambigüedad interpretativa, especialmente en situaciones en las que la propia autoestima podría quedar dañada (Frey y Stahlber, 1986).

²¹ Curiosamente, las personas que muestran algunos síntomas depresivos pero que no están en un estado clínicamente grave, muestran un equilibrio entre el recuerdo de sucesos negativos y positivos (véase la figura 10.3).

En una dirección semejante, los mecanismos *atribucionales* autoservientes permiten evitar explicaciones psicológicamente dañinas. Pero estas atribuciones no pueden ser de cualquier tipo (por ejemplo, «He suspendido en el examen de prueba objetiva porque el profesor se ha enamorado de mí y me quiere ver de nuevo en septiembre»). Las explicaciones no pueden ser distorsionantes puesto que, en último término, les restaría credibilidad. Por tanto, se requiere, de nuevo, que sean suficientemente ambiguas y que resistan cierto cuestionamiento (Brown, 1991).

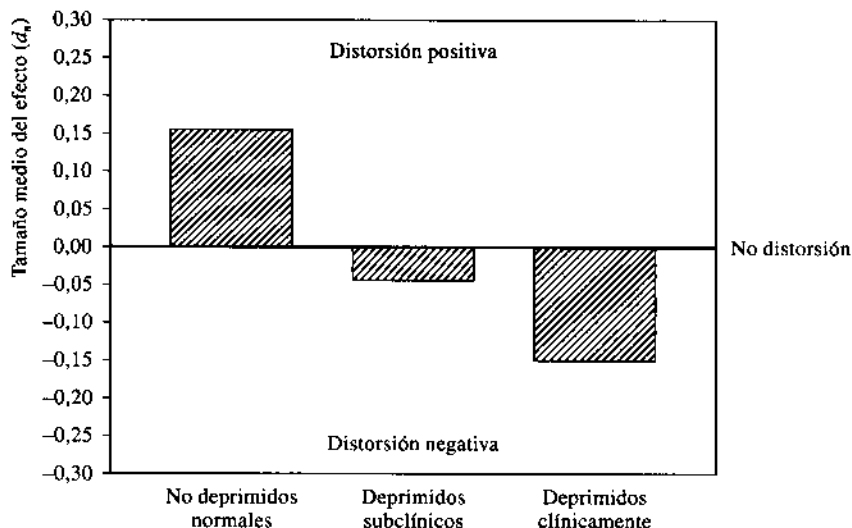


Figura 10.3. Recuerdo de estímulos positivos y negativos en normales, deprimidos no clínicos, y deprimidos clínicos. Una puntuación positiva indica mayor recuerdo de información positiva que negativa y una puntuación negativa indica lo contrario. La línea central indica un recuerdo equilibrado, sin distorsiones en ninguna dirección (adaptado de Matt, Vázquez y Campbell, 1992).

En definitiva, todos estos mecanismos revierten en percibir de modo aceptable la intensidad y la frecuencia de nuestras experiencias vitales negativas.

Estrategias para minimizar el impacto del feedback negativo

A veces, hay situaciones aversivas de tal contundencia (por ejemplo, suspender un examen o perder a alguien querido) que se nos presentan con una claridad rotunda. ¿Qué hacer entonces? Aún quedan recursos. Una de las estrategias típicas es *trivializar la importancia* del resultado («bueno, he suspendido, pero no era tan importante»). De hecho, la gente valora más la importancia de las propias cualidades positivas que la de las negativas que *efectivamente* reconoce. Si somos pésimos deportistas, puede no quedar más remedio que reconocerlo pues la evidencia es tozuda. Ahora bien, podemos relativizar mucho la importancia vital de ser bueno en deportes.

Otro mecanismo atenuador del impacto es exagerar el porcentaje de personas

que comparten nuestras deficiencias. En definitiva, se trataría de la puesta en marcha de explicaciones basadas en el *falso consenso* («he suspendido, pero no he sido el único. Han suspendido casi todos»). La *comparación social «hacia abajo»* es otra posible estrategia. Se trata de pensar en casos peores que el nuestro o en imaginarse escenarios que pudiesen haber sido aún peor («he suspendido pero, por lo menos, ya sé de qué va el examen»); estudios con enfermas de cáncer demuestran que estas comparaciones son una de las típicas estrategias que emplean para mantenerse optimistas (Wood, Taylor y Lichtman, 1985).

En contextos grupales, los patrones de *internalización del éxito* («hemos ganado la Liga de fútbol») y de *externalización del fracaso* («mi equipo ha perdido en el último minuto la Liga») cumplen también una función minimizadora del impacto del fracaso. Así, el sentido de pertenencia a un grupo puede cambiar con relativa facilidad, en función de lo que suponga para nuestra autoestima. Estas y otras estrategias (Brown, 1991; Taylor, 1988) desembocan finalmente en el mantenimiento de las ilusiones positivas, haciéndolas muy resistentes.

La persistencia de los sesgos: ¿Se pueden modificar? ¿Sería conveniente hacerlo?

Se hace necesaria la introducción de investigaciones sobre la *auténtica flexibilidad y modificabilidad* de las cogniciones. El propio Fischhoff indica: «... el estudio de los sesgos clarifica las fuentes y límites de una aparente sabiduría, del mismo modo que el estudio del desesgamiento (*debiasing*) clarifica las fuentes y límites de una aparente necesidad. Ambos son esenciales para el estudio del juicio» (1982, pág. 423). En este apartado analizaremos la posibilidad de «desesgar» y sus límites.

El primer punto que hay que recordar es que el empleo de estrategias de razonamiento formalmente subóptimas, o no científicas, *no* conduce necesariamente ni a un error ni, lo que es más importante, a una conducta desadaptada (Nisbett y Ross, 1980). Piénsese, por ejemplo, en los sesgos atribucionales que se dan ante experiencias de éxito o fracaso. En general, creer que el fracaso se debe a causas externas, independientemente de la veracidad de tal supuesto, es sumamente adaptativo (Vázquez et al., en preparación). Incluso desde una perspectiva de la evolución de las especies esto parece razonable (Tiger, 1979). Asimismo, como ya hemos señalado, el empleo de heurísticos tales como la «disponibilidad» o la «representatividad» puede conducir a juicios correctos en muchas ocasiones.

Pero, cuando las condiciones lo exigen, los seres humanos pueden funcionar de un modo extraordinariamente racional. Los logros científicos ponen de manifiesto que estos se pueden conseguir si se emplean adecuada y sistemáticamente reglas formales de inducción y deducción. Normalmente, suelen ser logros obtenidos mediante la colaboración de amplios grupos de personas, lo que parece reducir la probabilidad de cometer errores (Nisbett y Ross, 1980; De Keyser, 1990).

El auténtico problema, pues, es plantearse si deberíamos pretender que las personas utilicen en sus análisis cotidianos de la realidad estrategias más formales de razo-

namiento. Las reglas formales normalmente se aprenden de modo deductivo (aprendizaje de reglas estadísticas, principios matemáticos, leyes científicas...), dado que, por la variedad de contextos a la que nos enfrentamos, es muy difícil poder construir dichas reglas a través de la experiencia (cf. Einhorn, 1980). Los típicos problemas o juegos de probabilidades (por ejemplo, M. Gardner, 1983; Piattelli-Palmarini, 1995) son con frecuencia difíciles de resolver si se carece de cierta instrucción matemática o estadística. Curiosamente, el descubrimiento de las leyes de la probabilidad fue muy tardío en la historia de las ciencias. Mientras que el álgebra o la geometría tienen un desarrollo muy temprano (Pitágoras, Euclides...), quizá por estar muy ligadas a la experiencia sensible, el estudio de las probabilidades y la estadística en general no comienza a germinar hasta el siglo XVIII (Hacking, 1995).

El objetivo de cualquier «entrenamiento» en el aprendizaje de reglas formales de razonamiento no debería ser que los sujetos empleen de un modo sistemático este tipo de reglas en sus vidas sino, sobre todo, el *hacerles conscientes* de que el uso de ciertas reglas no es completamente apropiado desde un punto de vista formal (Nisbett y Ross, 1980; Nisbett et al., 1983)²². Es decir, las personas deberían conocer que existen medios, teóricamente más precisos, para evaluar sucesos cotidianos, para que después puedan *decidir* si los emplean o no. Este conocimiento puede ser especialmente importante en aquellas circunstancias profesionales en las que sea necesario efectuar decisiones lo más razonada y justificadamente posible (por ejemplo, Salovey y Turk, 1991).

En efecto, las personas normales podrían hacer uso de conocimientos básicos probabilísticos. Por ejemplo, una buena parte de los sesgos y errores que se cometen en la estimación de probabilidades procede de que no se suele tener en cuenta el tamaño de la muestra que se está considerando. Evidentemente, esta ignorancia favorece el uso de heurísticos «intuitivos»²³ como el de la «representatividad» (recuérdese el ejemplo de las caras y cruces en el lanzamiento de una moneda). No considerar el tamaño de la muestra es un error realmente muy común, incluso entre la comunidad científica; en efecto, uno de los mayores errores de multitud de investigaciones, consiste en que los autores generalizan en exceso los resultados sin tener en cuenta debidamente las características y amplitud de su muestra de sujetos y/o de estímulos empleados (J. Cohen, 1990; Vázquez, 1990a).

Los heurísticos intuitivos parecen especialmente «robustos», sobre todo por el hecho ya comentado de que no necesariamente conducen a resultados desadaptativos. Realmente es posible que existan reglas más robustas que otras o que el empleo de ciertas reglas sea más probable en unas situaciones que en otras. Factores como el grado de complejidad de la tarea, el tipo de resultado esperado, la experiencia en la

²² Una dificultad adicional en la eventual corrección de estrategias incorrectas, es que puede resultar casi imposible acceder a los procesos de pensamiento (no conscientes habitualmente) que los sujetos efectúan cuando intentan resolver algún tipo de problema (Nisbett & Wilson, 1977). No obstante, otros autores arguyen, en contra de esta idea, que tales procesos inconscientes son accesibles siempre que se emplee la metodología adecuada (Ericsson & Simon, 1980; White, 1980).

²³ Empleamos el término «intuitivo» no en el sentido de una regla correcta asumida «como pueden ser las reglas sintácticas gramaticales» sino en un sentido más peyorativo, esto es, como un juicio informal y no estructurado (véase en Kahneman y Tversky, 1982, una revisión del concepto de «intuición»).

tarea, etc., pueden afectar la «resistencia» de la heurística (Nisbett et al., 1982; Kahneman y Tversky, 1982). Por si sirve de consuelo, como comenta divertidamente Piattelli-Palmarini (1991, 1995) incluso algunos premios Nobel sucumben ante ilusiones cognitivas cuando tratan de resolver problemas probabilísticos aparentemente sencillos²⁴.

¿Es posible el cambio hacia un razonamiento más lógico? Nisbett et al. (1982, 1983) proponen que no hay razones para el pesimismo: la gente podría adquirir estrategias de análisis más adecuadas. Estos autores proponen algunos medios de aprendizaje: clases elementales de estadística (de hecho los sujetos con más formación estadística cometen menos errores de juicio en problemas en los que se requieren nociones probabilísticas), ilustración de ejemplos cotidianos paradigmáticos en los que se cometen errores de juicio (por ejemplo, estereotipos sociales), etc. Incluso llegan a afirmar, un poco grandilocuentemente, que «no se requiere un optimismo inusual para especular que estamos en el umbral de un profundo cambio en el modo en que la gente razona inductivamente» (Nisbett et al., 1983, pág. 361)²⁵.

Aunque puede que los métodos que se empleen para intentar modificar los errores y sesgos en el razonamiento dependan en buena medida de la incertidumbre y complejidad de la tarea, hay investigaciones incipientes al respecto. Además de los procedimientos indirectos, como el aprendizaje de estadística, existen procedimientos más contingentes con la tarea concreta. Entre estos últimos estarían los *verbales*, es decir, explicar el error, dar instrucciones más detalladas, etc., si bien se corre el peligro de dirigir excesivamente la conducta del sujeto con estos métodos «socráticos» (Kahneman y Tversky, 1982). Existen, sin embargo, otros métodos más activos y sutiles; así, Fischhoff, Slovic y Lichtenstein (1979) mostraron que con la variación experimental de las tasas de base, los individuos podrían llegar a efectuar juicios bayesianos correctos. Esto confirma la *posibilidad de aprender*, mediante la experiencia, reglas correctas de juicio. Igualmente, proporcionar muestras de resultados extremos «didácticos» puede hacer mejorar el juicio (Bar-Hillel, 1979)²⁶. No obstante, el conocimiento de las estrategias pertinentes a cada caso particular es todavía mínimo (Fischhoff, 1982). Además, este tipo de investigación puede tener un valor añadido por sus repercusiones clínicas. En el ámbito clínico, existen datos que avallan la posibilidad de efectuar cambios atribucionales (por ejemplo, terapia atribucional) en problemas, como la depresión o problemas de pareja aunque aún no se sepa exactamente cuáles son los mecanismos exactos que promueven este cambio (Forslerling, 1985a; Murdock y Altmaier, 1991).

²⁴ En concreto, el problema de las tres cajas o paradoja de Monty Hall (por ejemplo, Piattelli-Palmarini, 1995, capítulo 11).

²⁵ Esta visión positiva es un tanto grandilocuente y se asemeja a la *idea ingenua de «progreso»* que impregna las ciencias sociales y el pensamiento filosófico occidental (Sebreli, 1992), pero también la biología evolucionista (Gould, 1994). Si bien es verdad que cada vez hay más universitarios, *también* es verdad que la astrología, los adivinos, o la parapsicología, tienen cada vez un público más adepto (quizás esos mismos universitarios) lo que, además, se nos muestra sin ningún pudor en cualquier medio de comunicación (véanse, por ejemplo, las ácidas críticas de Gardner, 1987, 1988 o una interesante revista especializada en descubrir estas falacias: *The skeptical inquirer*).

²⁶ Desde una perspectiva diferente, «refiriéndose a problemas clínicos», autores como Bandura (1977) y Beck et al. (1979) han señalado la importancia de emplear técnicas verbales y conductuales para promover cambios en los esquemas cognitivos de las personas.

Pero, finalmente, como también el propio Nisbett et al. (1982) ha comentado, uno de los problemas básicos para intentar introducir mejoras en el razonamiento cotidiano es que no sabemos hasta qué punto pueden ser más adecuados los modelos físicos o matemáticos (deterministas o estocásticos), frente a los «intuitivos» que parece emplear la gente (Tversky Kahneman, 1983)²⁷. Del mismo modo, Phaner (1977) ha planteado que quizás elementos como los juicios de probabilidad, por ejemplo, puede que no sean muy importantes en sí mismos para la toma de decisiones cotidianas. Podemos enseñar cálculo de probabilidades condicionadas (teorema de Bayes) y de utilidad «subjetiva» a una persona, pero a la hora de comprarse un coche, puede que razonablemente haga caso omiso de esas reglas formales y se decida por el que más le gusta. ¿Hace mal esta persona? Posiblemente no. En muchos casos, las reglas intuitivas son más económicas desde un punto de vista «coste/beneficio», o producen resultados no excesivamente diferentes de los que se producirían de utilizar reglas más formales (Nisbett y Ross, 1980); otra cosa es cuando este tipo de errores inadvertidamente conduce a quiebras en empresas o a decisiones políticas aberrantes (Piatelli-Palamarini, 1995).

¿Es deseable el cambio? Frente a los afanes didácticos de desear corregir el funcionamiento humano hacia un modo más correcto, Funder (1987) plantea de modo radical que el funcionamiento erróneo en artificiales experimentos de laboratorio no tiene nada que ver con la funcionalidad de esos mecanismos de razonamiento. Este autor plantea que muchos de los aparentes «errores» de los seres humanos en estas pruebas no son más que una prueba de que se emplean mecanismos *normalmente eficaces* y la investigación futura deberá demostrar mediante un procedimiento de validez convergente la adaptación de estos juicios. No en vano los homínidos han «durado» 500.000 años sobre la Tierra, posiblemente, *gracias a* algunos de estos mecanismos no lógicos, no normativos, que tanto disgustarían a un matemático exigente²⁸. Por ejemplo, el dar más valor a una casillas que a otras posiblemente es adecuado dado que, en general, la relación de algunas conductas con otras es especialmente significativa o *informativa*. Por otro lado, una de las razones por las que la inteligencia artificial no progresa tan aceleradamente como se esperaba es porque no puede capturar adecuadamente este modo *económico, sesgado, e «improcedente»* del funcionamiento humano que, básicamente, consiste en ir siempre más allá de lo que los datos disponibles razonablemente permiten para generar inferencias (Huici y Moya,

²⁷ Resulta altamente difícil, en contextos sociales, construir modelos normativos que nos permitan predecir con exactitud cuál sería el tipo de decisión más razonable (véase también De Keyser, 1990). Incluso el «comportamiento» económico o el meteorológico, por poner dos ejemplos de ámbitos muy matematizados, no están exentos de este tipo de dificultades y, en ambos casos, se cometen enormes errores de omisión o comisión en la predicción de resultados económicos (por ejemplo, *Newsweek*, 1985, febrero 4, páginas 60-63).

²⁸ Asociar las serpientes a muerte, posiblemente no es matemáticamente correcto o, si se prefiere, la correlación real posiblemente no alcanza significación estadística. Sin embargo, el mantenimiento de esta asociación es un mecanismo filogenético que quizá ha sido de gran importancia para la supervivencia de la especie. De hecho, el conocido zoólogo Gerald Durrell estuvo a punto de morir por una picadura de una serpiente que él *creía* conocer, no tomó ninguna precaución y, desgraciadamente, resultó ser de una especie no conocida (Gell-Mann, 1995, pág. 322). Así pues, el utilizar esquemas superconservadoramente puede tener un claro valor funcional.

1994). Paradójicamente, estas deficiencias son lo que hace a los seres humanos ser más inteligentes que los ordenadores (Dreyfus, 1979).

Esta línea defensora de la función adaptativa de un funcionamiento «incorrecto» encuentra también algún apoyo experimental. Por ejemplo, algunos intentos de hacer que los sujetos emitan juicios matemáticamente más correctos puede llegar a producir un empeoramiento de los resultados frente al uso de normas más intuitivas (Borman, 1979). Como señala Funder (1987), el intento de suprimir los sesgos en el razonamiento social es como si intentáramos eliminar de la gente las típicas ilusiones perceptivas (Muller-Lyer, Ponzo, etc.). Si tuviésemos éxito conseguiríamos que los sujetos tuviesen un juicio perfecto en estas sencillas pruebas de laboratorio, pero destruiríamos con ello la funcionalidad de la percepción visual. De hecho, como bien conocen los teóricos de la percepción visual, estos mecanismos ilusorios no son errores o limitaciones de procesamiento, sino que revelan «mecanismos de procesamiento de información que, bajo condiciones normales, hacen más fácil asimilar el mundo visual» (Gregory, 1971, pág. 167). Quizá algo semejante ocurre, en el ámbito de la cognición social, con los sesgos analizados en este capítulo²⁹.

Percepciones sesgadas y bienestar psicológico

Sesgos, salud mental, y autoengaños

Como Tversky y Kahneman señalaron con una elegante expresión, los heurísticos (y en general, los sesgos en el procesamiento), «no son ni racionales, ni caprichosos». En otras palabras, no se ajustan a un modelo normativo o lógico de funcionamiento. Si esto ocurre así de un modo consistente en muchos individuos y situaciones diferentes, debe existir una poderosa razón para su permanencia. En otras palabras, estos aparentes fallos en el procesamiento de la información no pueden deberse simplemente al azar o al capricho de las circunstancias.

Una importante razón para su mantenimiento es que, bajo su apariencia de error, deben tener algún tipo de función adaptativa. Una de estas posibles funciones es que revierten en mantener o mejorar el estado de *salud mental* (Taylor, 1988; Kendall, 1992)³⁰. ¿Cómo se ha definido la «salud mental»? La OMS, en 1946, sugería que la salud no es sólo la ausencia de enfermedad sino *además*, bienestar psíquico, físico, y social. En esta misma línea, quizás la definición más extendida de «salud mental» es la proporcionada por la Federación Mundial para la Salud Mental (1962), al caracterizarla como «un estado que permite el desarrollo óptimo físico, intelectual, y afectivo del sujeto en la medida en que no perturbe el desarrollo de sus semejantes». Esta definición absoluta plantea un horizonte utópico, algo tautológico, que sólo

²⁹ Véase la polémica suscitada por Cohen (1981) y sus críticos en el artículo especial del *Behavioral and Brain Sciences*.

³⁰ Véase una postura contraria a esta idea en Shedler et al. (1993) y Colvin y Block (1994), y el encarnizado debate surgido alrededor (Taylor y Brown, 1994a, b; Block y Colvin, 1994; Shedler et al., 1994; Eysenck, 1994).

puede recibir nuestra aprobación incondicional³¹. Ahora bien, ha habido intentos por precisar, aún más que esta vaga definición de la OMS, lo que ha de entenderse por «salud mental». La salud, evidentemente, no puede caracterizarse sólo por una ausencia de trastornos mentales sino por disfrutar de algún privilegio superior. Filósofos, sociólogos, médicos, psicólogos, de diversos enfoques teóricos y disciplinas (por ejemplo, Adler, Jahoda, Maslow, Rogers, etc.) han reflexionado sobre el concepto de salud mental y, en general, como se expone en la tabla 10.3, hay un acuerdo en señalar sus criterios básicos constitutivos de ese estado (Vázquez, 1990b)³².

TABLA 10.3

*Atributos típicamente considerados como indicadores de salud mental óptima
(adaptado de Vázquez, 1990b)*

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción coherente y realista de sí mismo. 4. Percepción correcta de la realidad. 5. Competencia y ajuste a las demandas del entorno. 2. Resistencia alta al estrés y a la frustración. 3. Autonomía intelectual, económica, y en hábitos de autocuidado. 6. Relaciones positivas interpersonales. 7. Actitud positiva hacia sí mismo y hacia los demás. |
|---|

Evidentemente, todos estos criterios, en mayor o menor medida, parecen ingredientes de consideración en la definición de la salud. Ahora bien, merece la pena centrar nuestra atención sobre los dos elementos de esta lista de buenas intenciones. Existe un consenso generalizado en que la *percepción correcta de uno mismo* y la *percepción correcta del entorno* parecen ingredientes sustanciales de la salud mental³³. Difícilmente podemos considerar sana a una persona que se crea perseguida por la CIA o tenga la certeza de ser la reencarnación del profeta Mahoma. Estos son extremos patentes de distorsión en la percepción de la realidad y de uno mismo. Sin embargo, en situaciones normales y recapitulando lo que hemos expuesto hasta ahora³⁴, difícilmente se puede sostener que una percepción «adecuada» de sí mismo o de la realidad sea un ingrediente necesario de la salud mental. En primer lugar, resulta difícil saber lo que es adecuado, o normativo, y lo que no. De modo que las típicas

³¹ Dado lo utópico de esta concepción absoluta de la salud, parece preferible hablar de *salud relativa*, como un estado de equilibrio dinámico, mejorable y fluctuante (véase Vázquez, 1990b).

³² Por cierto, un estado cuya esencia puede ser la inestabilidad. A veces se ha señalado con humor que «la salud es un estado transitorio que no conduce a nada bueno».

³³ Desde Sócrates hasta la filosofía existencialista también se ha insistido en la necesidad de un conocimiento exacto de uno mismo, sin autoengaños y evasivas, como una obligación moral del individuo (Martin, 1985). De nuevo, esto parece inviable y choca con la realidad de los datos procedentes de los estudios aquí revisados.

³⁴ Algunos autores han señalado que la evaluación de la salud mental puede ser en sí misma «ilusoria» si simplemente se utilizan autoinformes, pues puede haber sesgos positivos de respuesta que la hagan poco fiable (Shedler et al., 1994). No obstante, esto no invalida en absoluto los datos existentes sobre salud mental e ilusiones positivas (Taylor y Brown, 1994b).

concepciones psicológicas que insisten en que el hombre debe y *puede* conocerse a sí mismo son posiblemente bastante engañosas y de difícil verificación. En segundo lugar, evitando este problema sin aparente solución de la realidad sustancial, la esencia de la realidad, o lo auténtico, lo cierto es que disponemos de muchos datos que demuestran extendidos sesgos inequívocos positivos en la visión de la realidad.

¿Significa todo esto que el «autoengaño» es un requisito del bienestar? Creemos que no. El propio concepto de «autoengaño» de nuevo nos remite a algo patológico: un modo, consciente o no, de ocultarse la realidad a uno mismo (Brown, 1991). Pero las ilusiones positivas no son, en este sentido, autoengaños. La gente no «maquilla» la realidad hasta hacerla irreconocible (Taylor y Brown, 1988, 1994b; Brown, 1991); simplemente, dada la incertidumbre y ambigüedad *intrínseca* a la realidad, los seres humanos suelen elegir las *opciones* interpretativas menos dañinas, sin llegar a la distorsión patológica. Por otro lado, aquellos autores que insisten en la idea del autoengaño (por ejemplo, Rojas Marcos, 1995), discurren por vías teóricas de difícil resolución, dado que la calificación de «engaño» requiere que alguien de profunda «sabiduría» (¿un psicólogo, un psiquiatra, un confesor?) determine quién distorsiona y quién no, y en qué medida lo hacen³⁵. Esto es una quimera y también, paradójicamente, una posible ilusión positiva por parte de quienes proponen esta idea de potencial desvelamiento de la «verdad».

Sesgos y problemas clínicos específicos

El problema de la perseverancia de los heurísticos incorrectos y de los sesgos, puede tener una importancia crucial en los problemas clínicos. No olvidemos que los influyentes modelos cognitivos clínicos y las terapias cognitivas se centran en *identificar y cambiar* supuestos sesgos e ideas irracionales referentes a uno mismo y a la propia realidad (por ejemplo, Beck et al., 1984; Haaga y Beck, 1993). Aunque es obvio que ningún problema clínico puede explicarse exclusivamente en términos de sesgos cognitivos sin tener en cuenta elementos motivacionales y emocionales, me centraré brevemente en dos problemas en los que disponemos de alguna información acerca de mecanismos de funcionamiento cognitivos: trastornos depresivos y trastornos de ansiedad.

La visión más actual sobre la diferencia cognitiva básica entre ansiedad y depresión es que en la primera prevalecen problemas *atencionales* y en la segunda, problemas de *memoria* (Mathews y MacLeod, 1994). Aunque esta propuesta quizás sea una simplificación en exceso (Vázquez, en prensa), tiene algunos elementos interesantes. En el caso de la ansiedad, diversos autores plantean que uno de los problemas básicos en estos trastornos es la enorme facilidad con la que estas personas *asocian* señales neutras con señales de alarma, así, el ruido de un petardo infantil en la calle pue-

³⁵ Para una discusión de estos problemas en el ámbito de las terapias cognitivas, recomendamos la lectura de Haaga y Beck (1994, 1995) quienes sugieren que la labor del terapeuta es fundamentalmente hacer que el paciente maneje *más alternativas* en la interpretación de la realidad, no hacerle ver «la correcta».

de a una persona con ansiedad generalizada suscitarle una inquietud extrema sobre si les habrá pasado algo a sus hijos. En el pánico y en otros trastornos no directamente relacionados con la ansiedad, como, por ejemplo, la hipocondría, el tema invariante suele ser la *asociación* entre señales corporales inocuas claramente manifiestas (en el caso del pánico) o más difusas (en el caso de la hipocondría), con alguna crisis física o enfermedad de importancia (Avia, 1993).

A la vista de esta evidencia clínica, algunos autores plantean que la ansiedad estaría en parte explicada por la presencia de correlaciones ilusorias entre diversas señales (internas y/o externas) y resultados aversivos (Mineka, 1992). Como señalan Tomarken, Sutton y Mineka (1995), el miedo puede entenderse como «un sesgo conservador al percibir, recordar, o interpretar estímulos relevantes con el miedo de un modo más amenazantes de lo que son realmente» (pág. 312). Estos sesgos de covariación se darían no en cualquier circunstancia sino, sobre todo, cuando algunos temas particularmente amenazantes se ponen en juego. En estos sesgos, no sólo intervienen factores situacionales sino, como era de esperar dado lo que ya hemos expuesto en este capítulo, las expectativas previas de los sujetos ansiosos (McNally y Heatherton, 1993).

Algo más sorprendente sucede en la depresión. Desde un punto de vista asociativo, como apunta el modelo de indefensión aprendida (Seligman, 1975), las personas deprimidas tendrían déficits cognitivos consistentes en su incapacidad para percibir correctamente la asociación entre sus respuestas y resultados deseables: han aprendido a no aprender (Vázquez y Polaino, 1982). De aquí lo que podrá esperarse es que sus juicios de covariación entre resultados y respuestas estén distorsionados. Los datos experimentales revelan un patrón completamente inesperado: en pruebas de laboratorio, las personas deprimidas perciben *correctamente* la relación entre sus respuestas (por ejemplo, presionar una palanca) y resultados asociados a dichas respuestas (por ejemplo, aparición de una luz) mientras que las personas no deprimidas sobreestiman dicha relación, mostrando un claro fenómeno de *ilusión de control* (Alloy y Seligman, 1979, 1982; Abramson y Alloy, 1980; Vázquez y Polaino, 1982; Vázquez, 1987). Esto ha llevado a proponer la idea de la existencia de un «realismo depresivo» (Alloy y Abramson, 1979) que, no obstante, tiene algunos límites (Alloy y Abramson, 1988; Sanz y Vázquez, 1992)³⁶. Conviene resaltar que si esta hipótesis del realismo se confirma, las terapias psicológicas de la depresión, y en especial las cognitivas, deberían cambiar sus objetivos para intentar que los deprimidos efectúen juicios de la realidad sesgados positivamente, y no que tengan una percepción «realista» de su entorno (Evans y Hollon, 1988; Haaga y Beck, 1994, 1995).

Desde una perspectiva algo heterodoxa, quizá la relativa ausencia de sesgos de covariación en las personas con depresión se debe a que los sujetos que las sufren *carecen* de los sesgos positivos que tienen las personas normales. En todo caso, este fascinante hallazgo necesita ser refrendado por muestras de pacientes, dado que, en

³⁶ No obstante, cuando los resultados son muy negativos (por ejemplo, aparición de frases negativas autorreferentes en una pantalla como producto de sus respuestas), los deprimidos también manifiestan fenómenos de ilusión de control: sobreestiman la relación entre sus respuestas y dichos resultados aversivos (Vázquez, 1987).

general, los resultados experimentales se han obtenido con estudiantes universitarios con puntuaciones altas en escalas de depresión, lo que, evidentemente, no equivale a una depresión clínica (Vázquez, 1987). De hecho, los escasos intentos por replicar estos hallazgos en pacientes depresivos han sido hasta el momento infructuosos (Dobson y Pusch, 1995).

En esta misma línea, los datos sobre sesgos de memoria que ya hemos revisado ponen de manifiesto que si bien se puede hablar de una especie de «realismo mnésico» en personas con niveles no clínicos de depresión (normalmente, de nuevo, estudiantes con puntuaciones elevadas en escalas de depresión), los pacientes depresivos muestran una clara distorsión del recuerdo favoreciendo la información de tipo negativo (figura 10.3).

Todos estos datos, en conjunto con los provenientes de los juicios de covariación, ponen de manifiesto que el estado de ánimo puede ser un fuerte y sorprendente mediador de los sesgos. En general, las personas deprimidas son algo más refractarias a manifestar sesgos de correlación ilusoria en una variedad de situaciones experimentales y, lo que es aún más importante desde el punto de vista de la Psicología normal, en las personas normales no deprimidas se disparan muy fácilmente sesgos ilusorios en una dirección positiva.

Comentarios finales

La vieja pretensión de que las personas analizan con precisión su entorno y las relaciones de su conducta con las consecuencias del mismo, parece no confirmarse. Si se mantiene que el hombre es un «ser científico» (Kelly, 1966; Kelley, 1967), es decir, un ser cuyo desenvolvimiento en el mundo lo lleva a cabo planteándose hipótesis y sometiéndolas a prueba a partir de análisis de covarianza, construyendo teorías y realizando predicciones, los datos presentados en este capítulo, o bien desconfirman esta visión del hombre o bien tendremos que convenir que actúa como un pésimo científico³⁷.

Sin embargo, los errores y sesgos que aparecen en el procesamiento no son caprichosos. Parecen tener una clara función adaptativa al menos en dos sentidos. Por un lado, reducen sobrecarga informativa, de modo que en situaciones normales permiten analizar la realidad de un modo eficaz, simple y económico. Por otro lado, en muchas ocasiones, los contenidos de esas aparentes deficiencias en el procesamiento tienen una función protectora de la autoestima y, en definitiva, favorecen el esfuerzo, la generosidad, la pasión y la ilusión.

No obstante, hay poca investigación sobre los márgenes óptimos de la ilusión (Baumestier, 1989; Avia, 1995). A veces, los sesgos positivos pueden ser dañinos si son desmedidamente positivos o rozan la clara distorsión. Aunque esto no es muy frecuente, una persona optimista a ultranza pudiera distorsionar patológicamente la

³⁷ Sin embargo, Mahoney (1976) ha señalado que los científicos tampoco están exentos de errores y sesgos en la producción y disseminación del conocimiento.

realidad y no ver peligros reales que le acechan (Brown, 1991). Pero, sin llegar a estas patologías, es cierto que estas ilusiones pueden impedir que efectuemos cambios realmente adaptativos en nuestra conducta. Por ejemplo, los embarazos juveniles o el sida en buena parte se deben a los conocidos efectos de una sensación ilusoria optimista («a mí no me va a pasar») que es difícil de combatir (McKenna, 1993).

Pero, trascendiendo esta perspectiva individualista, es también posible que estos sesgos tengan un efecto nocivo sobre la comunidad. Las ilusiones positivas puede que mantengan aberrantemente una visión del mundo como un sitio de recursos ilimitados, o un lugar en donde las amenazas al medio ambiente, el hambre, o la pobreza se vean como algo ajeno o irreal. Como advierte, Goleman (1989), estos sesgos puede que sean «saludables para el individuo pero tóxicos para la especie» (página 190). Pueden, en efecto, reducir la sensación de responsabilidad personal y aumentar ingenuamente los aspectos positivos de la realidad. Asimismo, una exagerada sensación de control puede ser positiva individualmente pero puede hacer que no seamos sensibles a las demandas de los demás (Brown, 1991). La prepotencia sería una consecuencia personal o grupal de un sesgo exagerado en este sentido.

Diversos autores (Cohen, 1981; Funder, 1987; Colvin y Block, 1994), han planteado que quizá las situaciones de laboratorio en las que normalmente se estudia el error humano son excesivamente artificiales e inductoras, por sí mismas, de errores en los sujetos. Aunque puede que haya algo de razón en este argumento, se podría aducir que, en general, los problemas o tareas que han de resolver los sujetos en el laboratorio son quizá menos ambiguos que en la vida real y, además, en esas situaciones experimentales se demanda explícitamente a los sujetos que empleen estrategias racionales apropiadas (Nisbett y Ross, 1980; Nisbett et al., 1983).

Un aspecto importante íntimamente relacionado, es que seguramente sea ilusorio, e incluso peligroso, intentar modificar a cualquier precio los procedimientos de análisis de las personas. Como afirman Nisbett y Ross (1980), «... para muchas creencias e inferencias, probablemente es tan importante que sean *compartidas* como que sean correctas. La interacción social armoniosa puede que, a menudo, dependa más del consenso sobre el mundo que de la precisión» (pág. 267). Algunos autores, sin embargo, parecen emprender una cruzada contra el error cognitivo, una lucha sin cuartel contra lo que consideran una aberración del funcionamiento intelectual y, de este modo, plantean algo ingenuamente planes didácticos de combate contra los sesgos (Piattelli-Palmarini, 1995). En nuestra opinión, si bien es deseable un mejor conocimiento de las probabilidades y de técnicas de decisión racionales (Paulos, 1990)³⁸, existe un muro que es difícilmente franqueable. Los sesgos son fruto de un largo proceso selectivo y, en definitiva, es muy probable que hayan contribuido a un mejor funcionamiento de la especie humana. Su intento de cambio, sobre todo en el ámbito de la denominada «realidad interpretativa» puede que no sea ni imposible ni catastrófico, pero sí probablemente inútil.

³⁸ Fischhoff (1982) ha señalado con lucidez que el propio estudio de los heurísticos y sesgos puede considerarse en sí mismo como una «prueba destructiva» (o terapéutica, si se quiere) de las antiguas hipótesis sobre la estricta racionalidad de las personas.