

LIMAR Y AFILAR

Crear lo que nos dicen: Los efectos sesgados de la información de segunda mano.

Paul Gilovich. Convencidos pero equivocados (Del original: *How we know isn't so. The fallibility of human reason in everyday life*, 1991). Jesús Ortiz Pérez de Molino (trad.). Barcelona. Ed Milrazones. 1ª edic 2009. Cap 6: Creer lo que nos dicen: Los efectos sesgados de la información de segunda mano. p. 94-116.

CONTAR UNA BUENA HISTORIA

Para comprender qué constituye una buena historia es necesario examinar las necesidades del hablante y del que escucha, y los objetivos que trata de conseguir su interacción. La comunicación o conversación es un proceso recíproco, por lo que no sorprende que muchas de las necesidades y objetivos de quien habla y quien escucha sean complementarios. Esto se aprecia perfectamente en uno de los objetivos más básicos, asegurar que la propia comunicación está “justificada”. Para el hablante esto significa, entre otras cosas, que su mensaje merezca la atención del que escucha. Para el oyente significa que la interacción debe merecer la pena. Para satisfacer esta necesidad básica han de cumplirse algunas condiciones. El mensaje tiene que ser entendible (no hay que suponer un conocimiento excesivo del oyente), pero no recargado de detalles innecesarios (no hay que suponer demasiado poco conocimiento del oyente).

AFILAR Y LIMAR. Para el propósito de comprender la formación de creencias erróneas, es importante destacar que incluso satisfaciendo esas condiciones mínimas puede introducirse distorsión en lo que se comunica. Estudios clásicos de los psicólogos F. C Barlett (1) y de Gordon Allport y Leo Postman (2) demuestran que si a alguien se le da un mensaje que debe transmitir a otro, rara vez lo repite al pie de la letra. Los límites de la memoria, y la demanda implícita del oyente de que no se le abruma con detalles, imponen la clase y la cantidad de información que se transmite. Se enfatiza o “afila” lo que el hablante considera esencial, y se desenfatisa, omite o “lima” el resto. Los relatos de segunda mano son con frecuencia más simples y “limpios”, no están cargados de pequeñas incoherencias ni de detalles ambiguos.

El caso del pequeño Albert, estudiado por Watson y Raynor en 1920 (3), es un buen ejemplo. Albert desarrolló algo de miedo a la rata, y ese miedo se extendió un poco a otros objetos. Pero la evidencia tanto de la intensidad del miedo como de su extensión posterior era poco consistente e incómoda de narrar. Como la inconsistencia interfería con la historia principal sobre el condicionamiento clásico de la ansiedad (provocando a Albert un fuerte ruido cuando se le mostraba una rata), muchos autores la dejaron a un lado. El informe original de Watson decía que tuvo que “refrescar” el miedo de Albert tras unos días, y que asoció el ruido fuerte también con un conejo y un perro. A pesar de ello, en los relatos posteriores tanto del propio Watson como de otros autores se limaron estos detalles y los otros más inconsistentes con la hipótesis.

Una consecuencia especialmente interesante de este proceso de afilar y limar afecta a nuestras impresiones sobre personas que sólo conocemos de referencias (4). La experiencia cotidiana sugiere que nos formamos imágenes exageradas o extremas de gente de la que sólo hemos leído u oído hablar, pero nunca visto. La evidencia más reveladora en este sentido es que cuando finalmente encontramos a alguien del que se nos ha hecho creer que es especialmente carismático o convincente, o extraordinariamente maligno y detestable, con frecuencia resultamos decepcionados. Esa persona suele merecer menos interés, positivo o negativo, del que esperábamos. Lo de afilar y limar puede ayudar a explicarlo.

Cuando alguien nos habla de otra persona y de sus acciones tendemos a organizar un relato alrededor de la persona, más que del contexto en donde se realizaron las acciones. Después de todo, la persona normalmente es el centro de la historia. Se afila la información sobre la persona y sus acciones, mientras que la correspondiente al entorno que lo rodea y a

varias circunstancias atenuantes tienden a ser limadas. Hay un par de razones para esta disparidad en el énfasis.

Primero, siendo igual todo lo demás, tendemos a pensar que las acciones y los personajes van unidos: consideramos que las características de una persona son la causa principal de su conducta, por encima de los dictados del contexto que lo rodea (5). Por eso resulta natural construir un relato sobre las acciones de una persona que hace mayor referencia al tipo de persona que a las atenuantes o reforzadoras circunstancias en que actúa.

Segundo, probablemente es más fácil construir estos relatos: frecuentemente pueden describirse a las personas y a sus acciones con la misma terminología, mientras que no se suele poder hacer lo mismo con las situaciones (6). Hay personas compulsivas y acciones compulsivas, pero no hay situaciones compulsivas (aunque las situaciones varían mucho en cuanto a propiciar conducta compulsiva).

Por esta asimetría en lo que se transmite mediante relatos de segunda mano, nuestras impresiones sobre personas de las que hemos oído hablar, pero con las que nunca nos hemos encontrado, pueden no tener en cuenta cómo sus actos estaban provocados o limitados por varios determinantes. Y, en consecuencia, su conducta nos parece principalmente producto de sus predisposiciones personales, lo que nos lleva a formarnos opiniones sobre ellas más extremas que si hubiéramos sido testigos nosotros mismos.

Unos cuantos estudios apoyan estas ideas (4). En una serie de experimentos, un grupo de sujetos de “primera generación” observaron un vídeo de una persona, a la que llamamos “el blanco”, que describía acontecimientos de su pasado. Los sujetos valoraron a continuación al blanco sobre varios rasgos, e hicieron un relato grabado en vídeo de lo que habían visto. A continuación un grupo de sujetos de “segunda generación” vieron el vídeo con los relatos de los primeros, y valoraron también los rasgos del blanco. Como se esperaba, los sujetos de segunda generación hicieron calificaciones más extremadas que sus compañeros de primera generación. Además los análisis de los relatos producidos por los sujetos de primera generación mostraban que realmente habían mitigado los determinantes situacionales de los actos del blanco. Un hecho del que el blanco se arrepentía, por ejemplo, era descrito como una mala acción más que como producto de circunstancias difíciles. Se destacaron aspectos de disposiciones del blanco, mientras que se limó el contexto que lo rodeaba.

Otro experimento distinto aportó más pruebas sobre lo relativamente extremo de las impresiones de segunda mano. En éste se pedía a parejas de amigos que calificaran a un tercero (el blanco) al que uno de los dos conocía bien, pero era desconocido para el otro y sólo había oído hablar de él a su compañero. Los dos amigos calificaban al blanco en una serie de rasgos. Como se esperaba, las calificaciones más extremas provenían de quien no lo conocía directamente (4). Este fenómeno ocurre con frecuencia en la vida real cuando alguien se encuentra por primera vez con padres, hermanos o amigos de la infancia de sus compañeros de habitación en la universidad. Los que están preparados para conocer a un ogro insoportable, o a la encarnación del encanto y la inteligencia, resultan normalmente aliviados de conocer a alguien mucho más humano y normal.

El proceso relativamente simple de afilar y limar puede distorsionar mucho lo que “sabemos” de segunda mano, desde las impresiones sobre otras personas hasta las explicaciones sobre experimentos científicos. Como tales relatos se siguen contando continuamente, cada vez nos alejamos más de las fuentes originales, y hay pocas posibilidades de que se corrijan las distorsiones que se hayan introducido.

Referencias.

1. Barlett F C (1932). Remembering. Cambridge. Cambridge University Press.
2. Allport GW, Postman LJ (1947). The psychology of rumor. New York. Holt.
2. Watson JB, Rainor R (1920). Conditioned emotional reactions. Journal of Experimental psychology. 3, 1-14.
4. Gilovich T (1987). Secondhand information and social judgment. Journal of Experimental Social Psychology. 23, 59-74.

5. Heider F (1958). The psychology of interpersonal relations. Hillsdale. NJ. Lawrence Erlbaum. Nisbett R, Ross L (1980). Human inference strategies and shortcomings of social judgment. Englewood Cliffs. NJ. Prentice-Hall.
6. Jones EE, Nisbett RE (1972). The actor and the observer. Divergent perceptions of the causes of behavior. En EE Jones et al. (eds), Attribution perceiving the causes of behavior. Morristown. HJ. General Learning Press.