

RESPONDIENDO A UNA PREGUNTA MÁS FÁCIL.

Tomado y adaptado de: “Respondiendo a una pregunta más fácil”, del libro *Pensar rápido, pensar despacio*, Daniel Kahneman.

Kahneman D. *Pensar rápido, pensar despacio* (Del original: *Thinking, fast and slow*). Joaquín Chamorro Mielke (trad.). Barcelona. Ed Debate. 2012. Cap 9: Respondiendo a una pregunta más fácil. p. 132-41.

Un aspecto notable de nuestra vida mental es que raramente nos quedamos sin saber qué responder. Es cierto que en ocasiones nos enfrentamos con una pregunta como “ $7 \times 24 = ?$ ”, cuya respuesta no nos viene inmediatamente a la mente, pero estos momentos en que nos quedamos mudos son raros. El estado normal de nuestra mente es que tengamos sensaciones y opiniones intuitivas sobre casi todas las cosas que se nos ponen delante. Nos gustan o nos disgustan personas mucho antes de saber nada sobre ellas; confiamos y desconfiamos de extraños sin saber por qué; sentimos que una empresa tendrá éxito sin analizarla. Las digamos o no, a menudo tenemos respuestas a preguntas que no acabamos de entender basadas en supuestas evidencias que no podemos ni explicar ni defender.

SUSTITUYENDO PREGUNTAS [des-dianarse].

Cuando no encontramos pronto una respuesta satisfactoria a una pregunta difícil, encontramos una pregunta relacionada más fácil y la respondemos. Daniel Kahneman llama a esta operación “sustitución”.

La pregunta original nos pide una evaluación que intentamos hacer.

La pregunta heurística es la pregunta más simple que respondemos en su lugar.

La definición técnica de heurístico nos dice que se trata de un procedimiento sencillo que nos ayuda a encontrar respuestas adecuadas, aunque a menudo imperfectas, a preguntas difíciles. La palabra viene de la misma raíz que “eureka” (lo encontré). En la teoría del conocimiento, heurístico puede asimilarse a un “atajo”.

La idea de la sustitución era el núcleo del enfoque de la heurística y los sesgos cognitivos. Nos preguntábamos cómo la gente puede hacer juicios de probabilidad sin conocer con precisión lo que es la probabilidad. Concluimos que la gente tiene que simplificar de algún modo esa tarea imposible, y nos pusimos a buscar cómo se hace. Nuestra respuesta fue que cuando se le pide juzgar probabilidades, la gente realmente juzga algo y cree que ha juzgado sobre probabilidades. El Sistema 1 hace a menudo este movimiento cuando se enfrenta a preguntas difíciles en el caso de que se le ocurra una pregunta heurística relacionada que sea más fácil.

Sustituir una pregunta por otra puede ser una buena estrategia para resolver problemas difíciles, y George Pólya trató de la sustitución en su clásico *“How to solve it”*: «Si no puede resolver un problema, hay otro problema más fácil que sí puede resolver: encuéntrelo». Las heurísticas de Pólya son procedimientos estratégicos deliberadamente implementados por el Sistema 2. Pero las heurísticas de las que trata

este capítulo no son elegidas; son una consecuencia de la *escopeta mental*¹, del control impreciso que tenemos sobre la puntería de nuestras respuestas a preguntas.

Consideremos las preguntas de la tabla mostrada más abajo. Son preguntas difíciles, y antes de generar una respuesta razonada a cualquiera de ellas, debemos ocuparnos de otros asuntos difíciles. ¿Cuál es el significado de la felicidad? ¿Cuál será el rumbo más probable que tome la política en los próximos meses? ¿Cuáles son las sentencias normales para otros delitos financieros? ¿Cómo es de dura la competición a que se enfrenta un candidato? ¿Qué otras causas ambientales o de otra índole deben considerarse? Abordar seriamente estas cuestiones es de todo punto impracticable. Pero no estamos limitados a dar respuestas perfectamente razonadas a preguntas. Hay una alternativa heurística al razonamiento cuidadoso que unas veces da buen resultado y otras veces conduce a serios errores.

<i>Pregunta original</i>	<i>Pregunta heurística</i>
¿Con cuánto contribuiría usted a salvar una especie en peligro?	¿Cuánto me emociono cuando pienso en los delfines que mueren?
¿Cómo está de contento con su vida en estos días?	¿Cuál es mi estado de ánimo en este momento?
¿Qué popularidad alcanzará el presidente de aquí a 6 meses?	¿Cuál es la popularidad del presidente en estos momentos?
¿Cómo habría que castigar a los asesores financieros que se aprovechan de los ancianos?	¿Cuánta indignación siento cuando pienso en los depredadores financieros?
Esta mujer se presenta a las primarias. ¿Hasta dónde llegará en la política?	¿Tiene la mujer un aspecto de ganadora en política?

La *escopeta mental* hace que resulte fácil generar respuestas prontas a preguntas difíciles sin exigir demasiado al Sistema 2. Las preguntas de la parte derecha tienen más posibilidades de encontrar respuesta, puesto que es más fácil responderlas. Los sentimientos que despiertan los delfines y los taimados financieros, el estado de ánimo actual, las impresiones sobre aptitudes políticas del candidato a las primarias o el prestigio del presidente ocuparían inmediatamente la mente. Las preguntas heurísticas proporcionan una respuesta a cada una de las difíciles preguntas originales.

Este fenómeno también engloba al término “**des-dianar**” o, mejor dicho, “**des-dianarse**”, que alude a no ser consciente de que yo estoy disparando una diana que no es la mía (porque me exige poco o ningún esfuerzo), en lugar de disparar a la mía (porque me exige gran esfuerzo). Por diana entiéndase también mi misión, mi actividad, mi responsabilidad, mi sitio en una cadena en la que mis eslabones anterior y posterior son objetivamente competentes. En este sentido, **des-dianarse** sería desentenderse inadvertidamente de los resultados finales en salud y en su lugar darlos por conseguidos

¹ La “*escopeta mental*” alude a que, necesitando datos para alcanzar una conclusión, la mente salta a las conclusiones: a) sin tener datos; b) teniendo datos insuficientes; o c) teniendo datos suficientes pero sin haber establecido las inter-relaciones simples o complejas entre ellos.

con las variables intermedias y/o el razonamiento fisiopatológico, y, en un nivel inferior, con los trámites o los recuentos de registros.

Algo falta en esta historia: las respuestas necesitan ajustarse a las preguntas originales. Por ejemplo, mis sentimientos sobre las matanzas de delfines deben expresarse en dólares, porque eso es lo que pide la pregunta original de la izquierda. Y aquí actúa el Sistema 1, porque otra de sus capacidades es encontrar EQUIVALENCIAS DE INTENSIDAD. Recordemos que los sentimientos y la contribución en dólares entran en escalas de intensidad. Puedo tener sentimientos más o menos intensos en relación con los fines y hay una contribución en dólares que equivale a la intensidad de mis sentimientos. La cantidad de dólares que vendrá a mi mente será una cantidad equivalente de sentimientos. Equivalencias similares de intensidad son posibles para todas las preguntas. Por ejemplo, las aptitudes políticas de un candidato pueden ir de lo patético a lo extraordinario, y la escala de éxito político puede ir del grado más bajo del “Ella será derrotada en las primarias” al más alto del “Ella será un día presidenta de Estados Unidos”.

El proceso automático de la *escopeta mental* y las equivalencias de intensidad proporcionan una o más respuestas a preguntas fáciles que pueden sobreponerse a la pregunta original. En ocasiones se operará la sustitución, y una respuesta heurística² será aprobada por el Sistema 2. Naturalmente, el Sistema 2 tiene la oportunidad de rechazar esta respuesta intuitiva, o de modificarla incorporando otra información. Sin embargo, el perezoso Sistema 2 sigue la senda del mínimo esfuerzo y aprueba una respuesta heurística casi sin pararse a considerar si es en verdad apropiada. No nos quedaremos sin saber qué decir, no tendremos que trabajar demasiado, y no notaremos que no hemos respondido a la pregunta que nos han hecho. Por otra parte, no nos daremos cuenta de que la pregunta original era difícil por haber acudido enseguida a nuestra mente una respuesta intuitiva.

LA HEURÍSTICA 3-D: LA HEURÍSTICA DEL ESTADO DE ÁNIMO Y LA FELICIDAD.

Un estudio realizado con estudiantes alemanes es uno de los mejores ejemplos de sustitución³. El estudio a que se prestaron los jóvenes participantes incluía las dos preguntas siguientes:

- ¿Se siente muy feliz estos días?
- ¿Cuántas invitaciones tuvo el mes pasado?

En los experimentos interesaba la correlación entre las dos respuestas. ¿Dirán los estudiantes que afirmaron haber tenido muchas invitaciones que son más felices que los que dijeron haber tenido pocas? Sorprendentemente no. La correlación entre las respuestas fue casi cero. Era evidente que las invitaciones no eran lo primero en que los

² Los heurísticos son "atajos mentales" que utilizamos para simplificar la solución de problemas cognitivos complejos, transformándolos en operaciones más sencillas.

³ Strack F, Martin LL, Schwarz N. Priming and communication: Social determinants of information use in judgements of life satisfaction. *European Journal of Social Psychology*. 1998;18:429-42.

estudiantes pensaron cuando se les pidió evaluar su grado de felicidad. Otro grupo de estudiantes leyó las mismas preguntas, pero en orden inverso:

¿Cuántas invitaciones tuvo el mes pasado?

¿Se siente muy feliz estos días?

Esta vez los resultados fueron completamente distintos. En esta secuencia, la correlación entre el número de invitaciones y la felicidad era casi tan alta como pueden serlo las correlaciones entre mediciones psicológicas. ¿Qué sucedió?

La explicación es sencilla, y un buen ejemplo de sustitución. Se veía que las invitaciones no ocupaban un lugar central en la vida de estos estudiantes (en el primer estudio, felicidad e invitaciones no eran correlativas), pero cuando se les pidió pensar en su vida sentimental, ellos mostraron a todas luces una reacción emocional. Los estudiantes que recibieron muchas invitaciones recordaron un aspecto feliz de sus vidas, mientras que los que no recibieron ninguna recordaron que se sentían solos y rechazados. Las emociones que la pregunta de las invitaciones hizo aflorar estaban todavía en la mente de cada uno cuando llegó la interrogación sobre su felicidad en general.

La psicología de lo que sucedió es perfectamente análoga a la psicología de la ilusión 3-D. Ser “feliz estos días” no es una evaluación natural o fácil. Una buena respuesta requiere una buena cantidad de reflexión. Sin embargo, los estudiantes a los que se preguntó sobre las invitaciones no necesitaron pensar mucho, puesto que ya tenían en la mente una respuesta a una pregunta relacionada (la de si eran felices en sus vidas), sustituyeron la pregunta que se les hizo por otra para la que tenían ya una respuesta.

El caso de las invitaciones no es único. El mismo patrón encontramos si la pregunta sobre la felicidad en general viene inmediatamente precedida de una pregunta sobre las relaciones de los estudiantes con sus padres o sobre su situación económica. En ambos casos, la satisfacción en un aspecto particular domina las declaraciones sobre la felicidad. Una pregunta emocionalmente significativa que altera el estado de ánimo de una persona tendría el mismo efecto WYSIATI⁴. El estado mental presente predomina claramente cuando las personas evalúan su felicidad.

⁴ WYSIATI: *wath you see is all there is* (lo que tú ves es todo lo que hay). Sesgo en el que incurre quien “cree que todo lo que ve mentalmente es todo lo que hay”, confundiendo por tanto su realidad ingenua con la realidad real.