



¿Por qué a veces contestamos una pregunta con una respuesta genérica y otras con una específica?

Karlos Luna

Escuela de Psicología, Universidade do Minho, Portugal

Tipo de artículo: Actualidad.

Disciplinas: Psicología.

Etiquetas: memoria, confianza, especificidad de la respuesta.

Las respuestas específicas ofrecen una información muy detallada, pero con bastantes posibilidades de ser incorrectas, mientras que las respuestas genéricas ofrecen menos información, pero con mayor probabilidad de ser correcta. Aquí revisamos el modelo de doble criterio de Ackerman y Goldsmith (2008), que explica de un modo sencillo las variables a tener en cuenta para seleccionar si es preferible emitir una respuesta específica o una genérica.

En la vida cotidiana hacemos preguntas y las respondemos constantemente. A veces, nuestras respuestas son vagas y genéricas, mientras que en otras ocasiones son muy precisas y específicas. Es decir, varían en cuanto a la especificidad de la respuesta (en inglés "grain size"). Por ejemplo, si alguien nos pregunta por la fecha de la caída del Muro de Berlín, dependiendo de las circunstancias y de nuestro conocimiento podremos responder con gran precisión que fue la noche del 9 al 10 de noviembre de 1989, o contestar de forma vaga que fue a finales de los años 80. ¿En qué se diferencian estas dos respuestas y cómo decidimos emitir una respuesta específica o una genérica?



(cc) Act dont think

Las respuestas específicas y genéricas se diferencian en dos puntos importantes: su capacidad informativa y su probabilidad de ser correctas. Una respuesta específica ofrece más información que una genérica y es, por tanto, más útil. Sin embargo, la respuesta específica conlleva un mayor riesgo, porque su probabilidad de ser correcta es menor. Por tanto, al responder a una pregunta debemos equilibrar la

capacidad informativa de una respuesta y sus probabilidades de ser correcta para emitir la respuesta más adecuada.

Recientemente, Goldsmith y colaboradores (Ackerman y Goldsmith, 2008; Goldsmith, Koriat y Pansky, 2005; Goldsmith, Koriat y Weinberg-Eliezer, 2002) han propuesto un modelo para explicar cómo se decide el grado de especificidad de la respuesta a emitir. La última versión de este modelo establece un doble criterio a partir de la capacidad informativa y la confianza que tenemos en que la respuesta es correcta. El criterio de capacidad informativa señala el punto en que la respuesta es tan genérica que no es informativa en absoluto y, al romper las reglas básicas de la comunicación, puede ser considerada incluso irónica. Un ejemplo de respuesta demasiado genérica y que violaría el criterio de capacidad informativa podría ser contestar que el Muro de Berlín fue derribado en algún momento entre los años 1900 y 2000. Este criterio varía para cada pregunta. Por ejemplo, al hablar sobre los beneficios anuales de un banco, un intervalo de millones de euros puede parecer adecuado (p.ej., entre 5 y 8 millones de euros), pero si hablamos del sueldo medio anual de un trabajador, un intervalo de un millón de euros claramente no lo es.

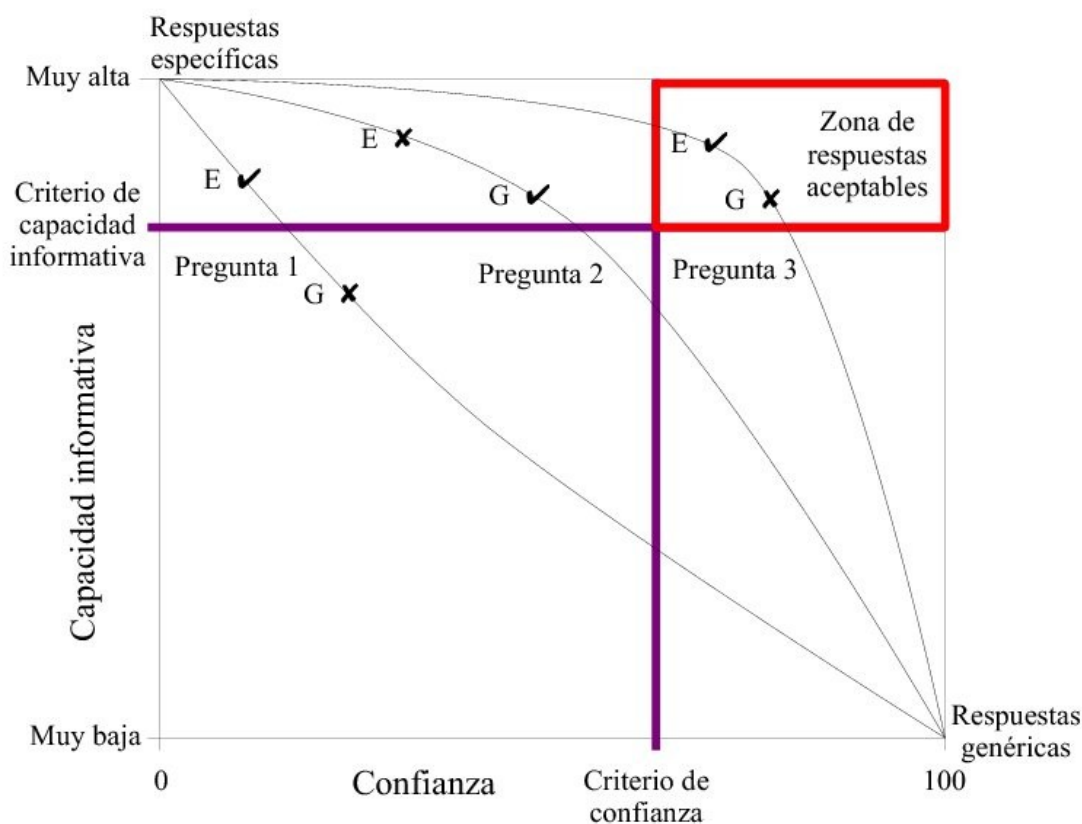


Figura 1.- Representación gráfica del modelo de doble criterio de la especificidad de la respuesta. E = respuesta específica; G = respuesta genérica; la respuesta preferida está punteada, respecto a la no preferida, marcada con una cruz.

Por su parte, el criterio de confianza establece el punto en que la confianza que tenemos en que una respuesta determinada sea correcta es lo suficientemente alto como para que sea emitida. Este criterio viene determinado por características situacionales, como los beneficios de una respuesta correcta y los costes de una incorrecta, el interlocutor (nuestro jefe o un amigo) o el contexto (una reunión de trabajo o en un bar), así como idiosincrásicas. Por ejemplo, en un examen tipo test en el que la respuesta incorrecta se penaliza con 1 punto podríamos establecer un criterio del 80% de confianza para responder a la pregunta. Si la confianza percibida de que una de las opciones es correcta es mayor que ese 80% seleccionamos la respuesta, y si es

menor la dejamos en blanco. Sin embargo, si en el examen la penalización es de 0,1 puntos podríamos establecer un criterio del 30%, por lo que emitiríamos más respuestas, pero con menos probabilidades de ser correctas.

A partir de estos dos criterios (capacidad informativa y confianza en la exactitud) seleccionamos el grado de especificidad de la respuesta a emitir. La Figura 1 resume el modelo de doble criterio de Ackerman y Goldsmith (2008). En los ejes se muestra la confianza en la respuesta y la capacidad informativa, de modo que respuestas con una confianza alta pero muy baja capacidad informativa, es decir, respuestas genéricas, están más abajo y a la derecha que respuestas con menor confianza pero mayor capacidad informativa, es decir, respuestas específicas. El área sobre los dos criterios establece una zona en la que la respuesta es aceptable. El modelo de doble criterio otorga mayor importancia a la capacidad informativa de la respuesta que a la confianza. Además, puede considerarse que la respuesta específica siempre cumple el criterio de capacidad informativa. La figura incluye el posible rango de respuestas, desde la más específica a la más genérica, de tres hipotéticas preguntas. En la Pregunta 1, la respuesta específica es preferible porque cumple el criterio de capacidad informativa y la genérica no. En la Pregunta 2, ambas respuestas cumplen dicho criterio, así que se preferirá la genérica porque tiene mayor confianza. En la Pregunta 3, cuando ambas opciones caen en la zona de respuestas aceptable, se preferirá la respuesta específica por su mayor capacidad informativa.

A veces, cuando no se cumplen uno o los dos criterios, una respuesta evasiva (“no lo sé”) puede ser la mejor opción, si está disponible. Pero no se puede abusar de las respuestas evasivas, ya que rompen las reglas de la comunicación, además de dar una mala imagen de nosotros mismos y de nuestro conocimiento.

En resumen, emitir una respuesta específica o genérica es un proceso cognitivo complicado que implica tener en cuenta diversas variables, más allá de la cantidad de conocimiento. Especialmente importantes son las habilidades para evaluar nuestro propio conocimiento (metamemoria), el análisis de las demandas contextuales, y la elección de una estrategia adecuada de toma de decisiones. Por último, el estudio de la especificidad de la respuesta puede llevar a interesantes aplicaciones, como el desarrollo de técnicas de interrogatorio de testigos que maximicen la capacidad informativa, la exactitud de la información obtenida, o ambas, dependiendo de las necesidades de la investigación policial.

Referencias

Ackerman, R. y Goldsmith, M. (2008). Control over grain size in memory reporting -with and without satisficing knowledge. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition*, 34, 1224-1245.

Goldsmith, M., Koriat, A. y Pansky, A. (2005). Strategic regulation of grain size in memory reporting over time. *Journal of Memory and Language*, 52, 505-525.

Goldsmith, M., Koriat, A. y Weinberg-Eliezer, A. (2002). Strategic regulation of grain size memory reporting. *Journal of Experimental Psychology: General*, 131, 73-95.