



Universidad de los Andes

ALFREDO ENRIONE C.
PROFESOR CENTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y SOCIEDAD

Cuenta Pública Presidencial: ¿Por qué nos cuesta tanto admitir que estamos equivocados?

El Líbero
15 de junio de 2017

Por primera vez, y después de casi cien años, la cuenta pública presidencial se hizo un día 1 de junio y no el 21 de mayo, retomando la tradición vigente entre las constituciones de 1833 y de 1925. En esta ocasión la Presidenta Bachelet expuso los que, a su juicio, habían sido los enormes avances del país durante sus cuatro años de mandato. Un Chile que al inicio de su Gobierno enfrentaba desigualdad, injusticia, corrupción, abuso, y, en general una serie de barreras invisibles al desarrollo humano. Hoy, para ella, el país es otro. Su administración abordó exitosamente las reformas de fondo a los problemas y ahora se puede mirar el largo plazo con optimismo. Un éxito rotundo.

Como era predecible, los miembros de la Nueva Mayoría alabaron el discurso destacando los enormes aportes de este Gobierno, mientras que desde la otra vereda los opositores políticos fustigaron duramente las palabras de la Presidenta. Para ellos, la cuenta pública consagraba una visión idealizada que parecía de “otro país”. Para ellos, el Chile de hoy es un país peor al que recibió al actual Gobierno. Un país que no crece y no genera empleo. Donde la violencia en ciertas zonas, como La Araucanía, nos hace dudar sobre el verdadero Estado de derecho.

Claramente las dos visiones no pueden ser correctas y alguien está equivocado, pero el objeto de esta columna no es tratar de dar la razón a una de las partes, sino preguntarse ¿por qué es tan difícil para un Presidente de la República, un ministro o un opositor político reconocer que están equivocados? ¿Por qué es tan difícil para cada uno de nosotros?

Inevitablemente, tarde o temprano todos cometeremos errores. Sabemos que en muchas ocasiones estaremos profundamente equivocados. Sin embargo, las ciencias sociales nos enseñan que buena parte de las veces será tan difícil de digerir, que en lugar de enmendar el rumbo cavaremos aún más profundo en nuestros errores. Se activará el llamado “sesgo confirmatorio”, que nos motiva a buscar una justificación para reafirmar lo que ya dijimos creer, aunque esté equivocado. Al estilo de “estaba detenido y yo lo choqué, pero obviamente la culpa es del otro, porque estaba mal estacionado”. ¿Verdad?

La psicología ha comprobado que cuando uno sostiene simultáneamente dos ideas o percepciones contradictorias entre sí, experimentamos un profundo estrés y molestia. Por ejemplo,

nos gusta pensar en nosotros mismos como personas buenas, amables y bien intencionadas, así que cuando maltratamos a otro experimentamos la llamada “disonancia cognitiva”. Es un ruido interno, una molestia, una resistencia a aceptar la contradicción. De modo que nuestro cerebro la resuelve buscando una explicación que nos reduzca la disonancia. Por ejemplo, si maltraté a alguien no es porque yo sea malo o insensible, en realidad fue porque dicha persona se lo tenía bien merecido.

Tal es la importancia de la disonancia cognitiva que nos esforzamos constantemente en encontrar evidencia que avale nuestro mal comportamiento o nos veremos forzados a revisar nuestro concepto de nosotros mismos (y estar dispuestos a reconocer que no siempre actuamos como las personas inteligentes y buenas que nos gustaría ser).

El psicólogo Leon Festinger sugirió la teoría de la disonancia cognitiva en los años 50, cuando estudiaba grupos de fanáticos religiosos que creyeron por años que serían salvados del Apocalipsis por platillos voladores el 20 de diciembre de 1954. Transcurrida la fecha, y cuando ni los platillos ni el fin del mundo llegaron, los feligreses explicaron al psicólogo que Dios había decidido perdonar a la humanidad. Resolvían así la disonancia y contaban con una razón para explicar el error en su creencia.

La disonancia cognitiva es sumamente molesta y tenemos, por tanto, buenas razones para reducirla. Así, cuando reconocemos un error y pedimos disculpas, debemos aceptar la disonancia y lidiar con la incomodidad y la erosión en nuestra autoimagen. Estudios recientes han concluido que aquellos que se niegan a admitir errores y pedir perdón exhiben niveles más altos de autoestima, se sienten con un mayor grado de control y sensación de poder. En cierto sentido, reconocer un error es hacer una concesión de poder a la contraparte. Reconocer una “metida de pata” y la consiguiente vergüenza le otorga poder al otro de liberarme de la culpa (perdonándome), o de profundizar mi sufrimiento (echándomelo en cara).

Para la psicología, negarse a pedir disculpas genera sentimientos temporales de poder y control, pero a largo plazo tiene costos. Puede llegar incluso a destruir las confianzas sobre las cuales se basan las relaciones. Se corre el riesgo de extender el conflicto, fomentando la rabia del otro e incluso su retaliación.

Negarse a reconocer los errores es también una barrera a recibir críticas constructivas, que, normalmente ayudan a perfeccionar habilidades, corregir malos hábitos y mejorar en general. Nos apegamos a lo conocido, negándonos la oportunidad de aprender formas nuevas, mejores y más inteligentes.

En otro estudio, realizado por la famosa profesora de Stanford Carol Dweck, se comprobó que la gente está más dispuesta a reconocer sus errores en la medida en que siente que tiene el poder de cambiar su comportamiento.

Gracias a Dios, la psicología también nos enseña cómo enfrentar mejor aquellos momentos cuando probablemente estamos equivocados. El primer paso es reconocer cuando la disonancia cognitiva entra en juego. En ese momento la mente hará grandes esfuerzos por mantener la autoimagen, así que es mejor reconocer los síntomas: experimentaremos estrés, confusión, vergüenza o culpa. Esto no es sinónimo de estar equivocado, pero sí un recordatorio de que merece la pena revisar el tema con más calma y objetividad.

También resulta útil reconocer las formas de justificación y racionalización. Piense en aquella vez que sabía que estaba equivocado y trató de justificarse. Recuerde cómo se sintió la disonancia cognitiva para que la próxima vez sepa reconocerla.

Por último, un dato para nuestros líderes políticos. La psicología también nos señala que normalmente subestimamos la capacidad que tienen los otros de perdonar nuestros errores. No siempre merece la pena esforzarse tanto por defender la autoimagen. La honestidad y la humildad nos hacen más “humanos”.