

De una Acción a un Hábito

En el contexto de “*System Thinking*”, donde la mente se rige por 2 diferentes procesos cognitivos; el sistema 1 (Rápido, intuitivo, automático e inconsciente) y el sistema 2 (Reflectivo, controlado, analítico y consciente), los hábitos son atajos que simplifican las tareas del sistema 1 y que sirven para liberar nuestras mentes del peso de realizar acciones y detalles, como lo puede ser el saludar a nuestros colegas al llegar a la oficina. Y es que sin los hábitos, nuestras mentes estarían sobrecargadas con detalles de nuestras miles de decisiones diarias, haciendo de la toma de decisiones, un proceso ineficiente, lento y tedioso.

Por eso es que nuestras vidas, muchas veces sin darnos cuenta, están plagadas de hábitos que pueden atender desde cosas muy pequeñas e insignificantes, hasta hábitos que involucran uno o más comportamientos, que han sido internalizados al grado en que todo el proceso se lleva a cabo de forma automática o con muy poca consciencia de parte nuestra. Es importante recordar que los hábitos sirven para simplificar el proceso mental de algunas tareas, pero el hecho de que una actividad se haya converti

do en un hábito, no elimina la necesidad de que tomemos la decisión (consciente o inconsciente) de actuar.

El proceso de un hábito está conformado por 3 conceptos fundamentales que están ligados y que siguen una secuencia. Todo hábito debe tener una señal que nos invite a la acción, una rutina que sea clara y repetible y una recompensa que incentive y premie el llevar a cabo la acción. La siguiente figura ilustra el típico ciclo de un hábito:



Señal: La señal es la encargada de desatar la necesidad o la motivación por llevar a cabo una acción, debe ser clara y puede ser desde una alarma programada en nuestro

celular, hasta el simple hecho de vernos en el espejo por las mañanas (señal para lavarnos la cara). Un sentimiento también puede estar ligado a una señal que detone una rutina, tal y como lo puede ser la ansiedad con el hábito de fumar.

Rutina: La Rutina es un conjunto de acciones que son repetitivas y que requieren de poca habilidad cognitiva una vez que hemos dominado su realización a través de la repetición constante de dicha rutina. La rutina debe estar bien estructurada y debe ser repetible, de lo contrario nos será imposible hacerla de forma automática.

Recompensa: La Recompensa es para muchos la parte más importante del hábito, ya que es la que premia el haber realizado la acción y refuerza la relación de la señal con el comportamiento realizado. La recompensa es un incentivo, que puede ser otorgado en forma monetaria, social, tangible o en forma de sentimientos. En muchas ocasiones, los hábitos se forman cuando la recompensa que se recibe es a través del placer, la satisfacción o el simple hecho de evitar una pérdida o un sentimiento negativo. Formar un hábito no necesariamente debe involucrar recompensas tangibles. De hecho en NUDØ creemos que los incentivos internos (sentimientos positivos) son las recompensas más poderosas para la mayoría de los hábitos. Aun así, en ocasiones, un

sistema de puntos o gratificaciones sociales suelen ser los mejores medios para transferir una recompensa y generar un hábito sólido.

En NUDØ nos gusta definir a un hábito como aquel proceso que une las motivaciones con las metas y por esta razón creemos que los hábitos (especialmente aquellos correctamente formados) son una de las herramientas de cambio de comportamiento más poderosas que existen. Formar hábitos a base de repetición no es tan complicado como parece, sin embargo, formar un hábito que mantenga, a través de la señal, la esencia de la motivación y que conecte una rutina ya existente con los objetivos de los usuarios, puede generar un cambio que sea sostenible a corto y largo plazo.

Algunos hábitos como manejar, sólo requieren de una pequeña recompensa o incentivo para realizarlos y cumplir con la meta u objetivo, como sería trasladarse en el caso de manejar. En ocasiones, estas recompensas nos parecen tan normales o pasajeras que no percibimos ningún tipo de recompensa fuera del cumplimiento de la meta (lo cual en si es una recompensa, pues dejar de realizar la acción rompería nuestro status-quo). Pero hay otros hábitos que son conscientes y por lo general necesitan de motivaciones más poderosas y de una recompensa más grande.

Para generar o cambiar conscientemente un hábito se necesita tener una intención. Llevar una intención consiente a cabo depende del nivel de motivación y la oportunidad para realizarla. Hay intenciones que simplemente se quedan en un pensamiento superficial y no pasan a mayores por falta de motivación, o por falta de medios para llevarlas a cabo. La forma más efectiva para llevar a cabo una intención, es a través de una motivación poderosa que facilite la efectividad de la señal y que facilite así las oportunidades para convertirla en un hábito. Una buena estrategia para llevar esto a cabo es mostrando las consecuencias de las acciones (apelando a los sentimientos), sin impedir la ejecución de los hábitos que ya se tienen.

LOS HÁBITOS EN ACCIÓN

Un muy buen ejemplo de cómo formar un hábito es el caso de la leche Anlene realizado por la agencia Advocacy. Anlene es la leche en polvo para adultos líder en Asia, y está posicionada como el suplemento ideal para fortalecer los huesos de mujeres mayores de 40 años, ya que 2 vasos de Anlene al día proporcionan el requerimiento diario de calcio de una persona adulta. A pesar de ser el líder en su categoría y los esfuerzos mercadológicos, las ventas de Anlene se estaban estancando después de 3 años de firme crecimiento y la marca

empezaba a dejar de ser rentable.

El principal problema era que la frecuencia de consumo de Anlene era menor a la esperada, con menos del 10% de los consumidores bebiendo dos vasos al día. Para aumentar este porcentaje e incrementar la penetración se buscó traducir el consumo de Anlene en un hábito.

Normalmente los consumidores bebían Anlene cuando tenían algún problema relacionado con los huesos, y una vez que este problema desapareciera dejaban de beberla. El principal problema era que el ciclo de beber dos vasos de leche diariamente no cerraba, ya que los consumidores no volvían a empezar el ciclo hasta que sintieran otra vez una molestia en los huesos. Es decir, la señal estaba llevando a la realización de la rutina y a la recompensa, sin embargo la recompensa no permitía que se reiniciara el ciclo del hábito, sino hasta que los consumidores volvían a requerir calcio en los huesos! (Lo cual es mentalmente una necesidad subjetiva, ya que ninguno de nosotros puede acertadamente predecir si requiere o no calcio y en qué cantidad).

Para cerrar el ciclo, se decidió abordar el tema con una motivación distinta que permitiera re-conectar la recompensa con la señal. En China el envejecimiento de los padres es un problema que las personas mayores de 30 años empiezan a

considerar seriamente. Aquí es importante considerar que el cuidado de los padres, en la cultura china, toma una importancia especial, y que las hijas son quienes toman un rol más activo en el cuidado, por lo que se decidió enfocarse en las hijas.

Tomando esto en cuenta, el ciclo del hábito quedó así: “Mis papás se están haciendo viejos” (señal); “Tomar dos vasos de Anele al día con mi familia” (rutina); “Cuidar a mis padres” (recompensa). De esta forma el ciclo se cierra y se vuelve a repetir, formando el hábito de consumir dos vasos de leche al día. Con esta estrategia se observaron resultados positivos en tres mil familias que estaban a prueba: 78% volvió a comprar Anlene, el consumo de dos vasos al día pasó de 10% a 43% y los consumidores por familia pasaron de ser 1.1 a 2.6. Extrapolamos esto al mercado nacional chino, y estamos hablando de un impacto monumental en el consumo.

EN POCAS PALABRAS

Las claves para que el realizar una acción se convierta en un hábito, es importante que se cumpla lo siguiente:

La señal debe, además de ser clara, cumplir una sola función. Recuerda que los hábitos simplifican el proceso mental de llevar a cabo una acción, por lo que de ninguna

manera queremos que nuestra mente tenga que pensar lo que quiere decir la señal y el tipo de acción que nos invita a realizar.

La rutina debe estar estructurada de una forma en que pueda ser llevada a cabo de forma automática, aun así, esta debe no ser excesivamente sencilla o tonta, pues esto le quitaría cualquier tipo de relevancia, eliminando así el interés por realizarla.

Finalmente, la recompensa debe ser significativa para la persona que lleva a cabo la acción, y dicha recompensa puede tomar forma de incentivos monetarios, sociales, tangibles o de sentimientos.

La motivación puede llevar a controlar el comportamiento de una forma consciente, a través de la creencia de un resultado positivo en el futuro si es que ciertas acciones se llevan a cabo. Para mantener las intenciones de adoptar un hábito nos debemos asegurar de mostrar un cambio positivo visible como consecuencia del nuevo comportamiento.



Acerca de NUDØ

Somos una consultora establecida en México, Distrito Federal, especializada en diseñar empujones de comportamiento. Ayudamos a generar ideas y soluciones innovadoras con una perspectiva teórica científica y con comprobación experimental.

Para más información visita <http://nudocomportamiento.com> y síguenos en Facebook y Twitter en @NudoBE.