

GIANLUCA CONSOLI

**RAZIONALITÀ LIMITATA E PRESA DI DECISIONE:
LE FUNZIONI DELL'INFORMAZIONE AFFETTIVA**

1. Intro 2. *Influenza affettiva diretta (IAD)* 3. *Influenza affettiva euristica (IAE)*
4. *Influenza affettiva analitica (IAA)* 5. *Conclusione*

1. Intro

Nella cultura occidentale, almeno da Platone in poi, i fenomeni affettivi sono stati percepiti spesso come diversi, opposti, alternativi alla ragione. Negli ultimi decenni, lungo la linea della *bounded rationality* e della critica alla teoria dell'utilità, vi è stato un sempre più ampio riconoscimento della complessità della presa di decisione e soprattutto del ruolo svolto dai



Edo

processi basati sull'affetto¹. In questa prospettiva e sulla base dell'evidenza empirica disponibile, questo scritto individua i

¹ W. A. Cunningham, P.D. Zelazo, *Attitudes and evaluation: A social cognitive neuroscience perspective*, in «Trends in Cognitive Sciences», 11, 2007, pp. 97-104.

molteplici ruoli dell'affetto nella presa di decisione. In particolare viene proposta una tassonomia più completa rispetto a quelle attualmente presenti nella letteratura specifica, strutturata su tre livelli: il livello reattivo, quello euristico e quello deliberativo. La tesi di fondo che verrà argomentata è la seguente:

- A) nei diversi livelli l'affetto svolge una comune funzione di segnalatore di rilevanza;
- B) questa funzione viene implementata secondo modalità differenziate;
- C) ne risultano tre classi differenziate di attitudini (reazioni immediate; risposte euristiche; deliberazioni analitiche), al loro interno ulteriormente articolabili.

2. Influenza affettiva diretta (IAD)

La prima modalità con cui l'affetto può intervenire nei processi decisionali è costituita dall'influenza diretta. In questa versione, il valore affettivo rappresenta l'input chiave: il giudizio è direttamente determinato dal valore affettivo senza l'attivazione di processi cognitivi rilevanti volti all'elaborazione della decisione. Quest'ultima, quindi, viene realizzata senza una ponderazione razionale dei pro e dei contro delle varie alternative.

In rapporto al diverso intervento dei processi cognitivi è possibile distinguere tre versioni in cui può concretizzarsi l'IAD.

1) Come affetto *schema-triggered*, il valore affettivo è associato a un'elaborazione cognitiva molto semplice, che può andare dalla prima discriminazione percettiva dello stimolo fino alle fasi ulteriori della categorizzazione. La valutazione affettiva è attivata automaticamente, senza la classificazione consapevole dello stimolo come buono/cattivo. Questo tipo di valore affettivo,

per esempio, può essere operante nella categorizzazione sociale spontanea relativa alla formazione di impressioni, alla stereotipizzazione, al pregiudizio².

2) Come affetto *category-based*, il valore affettivo è associato a una rappresentazione percettiva e cognitiva dello stimolo piuttosto elaborata. Questo tipo di valore affettivo, per esempio, è operante nelle preferenze senza inferenze. «We sometimes delude ourselves that we proceed in a rational manner and weight all the pros and cons of the various alternatives. But this is probably seldom the actual case. Quite often “I decided in favor of X” is no more than “I like it”. [...] We buy the cars we “like”, choose the jobs and houses we find “attractive”, and then justify these choices by various reasons»³.

3) Come affetto *attribute-based*, il valore affettivo può operare in forma diretta anche nel caso in cui la decisione riguarda opzioni caratterizzate da diversi attributi, ciascuno dei quali è elaborato in forma significativamente complessa. Le alternative e gli attributi sono marcati affettivamente e selezionati automaticamente in base alla marcatura.

Il punto centrale delle tesi proposte a proposito dell'IAD, punto lasciato in ombra nella letteratura, è il seguente: le diverse versioni in cui si realizza la prospettiva dell'IAD condividono tutte lo stesso *common core*, costituito dall'impegno cognitivo minimo esercitato durante la presa di decisione. La rappresentazione delle alternative e degli attributi può essere più o meno raffinata dal punto di vista cognitivo, tuttavia quest'informazione non viene utilizzata per elaborare la decisione, ma solo per giustificarla una volta che è già stata presa. La scelta è basata sulla reazione affettiva immediata associata con le opzioni e i corsi d'azione, poi il sistema di

² S. Fiske, S.E. Taylor, *Cognizione sociale* (2007), tr. it. Apogeo, Milano 2009.

³ R.B. Zajonc, *Feeling and thinking: Preferences need no inferences*, in «American Psychologist», 35, 1980, p. 155.

controllo può riflettere sul giudizio e tentare di fornire una giustificazione, individuando varie ragioni possibili. In questo modo, senza che il soggetto sia cosciente della procedura di razionalizzazione *post hoc*, la reazione affettiva viene tradotta in una valutazione dichiarativa⁴.

Occorre precisare che la marcatura affettiva delle opzioni e la selezione in base a tale marcatura può essere solo una strategia interna a processi decisionali stratificati. Per esempio, la valutazione affettiva può essere usata come scrematura iniziale delle alternative, rapida e senza sforzo, mentre la valutazione cognitiva può venir riservata soltanto a quelle opzioni che hanno superato qualche filtro affettivo. Resta fermo, ovviamente, che anche in questa divisione dei compiti la selezione iniziale delle opzioni è esclusivamente basata sul quadro di riferimento di natura affettiva.

3. Influenza affettiva euristica (IAE)

Tra l'IAD e la riflessione analitica vi è un ampio e multiforme corpo di processi decisionali di tipo euristico, nei quali il valore affettivo si configura come indizio/dato che può venire pesato e combinato insieme al valore cognitivo secondo varie modalità, in relazione alla diversa profondità con cui interviene il sistema di controllo razionale. Questi processi, spesso intricati e sovrapposti, costituiscono uno spettro molto ampio al cui interno, almeno in linea teorica, è possibile distinguere tre forme differenziate di IAE: (1) ancoraggio affettivo; (2) inferenza affettiva senza attenzione; (3) inferenza affettiva con attenzione.

Va notato che l'ancoraggio affettivo presenta elementi di continuità con l'IAE, mentre i processi inferenziali, soprattutto quelli con attenzione, presentano elementi di continuità con la

⁴ A. Dijksterhuis et al., *On making the right choice: The deliberation-without-attention effect*, in «Science», 311, 2006, pp. 1005-7.

riflessione analitica. In ogni caso, sia l'ancoraggio affettivo sia l'inferenza affettiva con attenzione sono caratterizzate da specifiche modalità di realizzazione che le differenziano in linea di principio dalle altre due tipologie di influenza affettiva, quella diretta e quella analitica.

1) *Ancoraggio affettivo*. I valori affettivi sono elaborati in modo routinario come parte della percezione e della comprensione⁵. In quanto sono sempre accessibili senza sforzo, svolgono spesso il ruolo di informazione-àncora del giudizio, successivamente corretta dall'intervento di valutazioni cognitive. Nel caso in cui (I) la pertinenza temporanea del valore affettivo è particolarmente alta; (II) non è disponibile informazione aggiuntiva o non viene ritenuta rilevante; (III) le risorse del sistema di controllo cosciente sono impiegate in compiti co-occorrenti; (IV) il tempo a disposizione è ridotto; (V) la rilevanza e la motivazione personale sono basse, vi può essere una sottocorrezione fortemente inadeguata.

Laddove vi è un periodo di latenza minimo tra l'àncora e l'aggiustamento e quest'ultimo si risolve nell'adozione della valutazione affettiva da parte del sistema di controllo, l'informazione affettiva esercita sostanzialmente un'influenza diretta sulla presa di decisione. In questo modo, sebbene il meccanismo dell'ancoraggio/aggiustamento sia in linea di principio significativamente diverso da quello che implementa l'IAD, in particolari circostanze la dinamica dei processi e il loro esito può essere molto simile.

Un esempio in cui vi è un chiaro intreccio tra le due modalità è costituito dall'esperimento in cui i partecipanti ascoltano musica volta a migliorare il loro stato d'animo o a deprimerlo. Poi valutano, entro una lista di 44 aggettivi, in che misura ognuno di essi descrive la loro personalità. Un gruppo, nella condizione

⁵ D. Kahneman, *A perspective on judgment and choice: Mapping bounded rationality*, in «American Psychologist», 58, 2003, pp. 697-720.

affrettata, deve farlo il prima possibile. Un altro gruppo, nella condizione tranquilla, può prendere tutto il tempo necessario per riflettere attentamente. Tutti i partecipanti usano il loro stato d'animo corrente come condizione a partire da cui trarre inferenze disposizionali relative a se stessi. Le inferenze del primo gruppo corrispondono allo stato d'animo corrente. Il secondo gruppo, invece, corregge le inferenze iniziali integrandole con ulteriori informazioni⁶.

2) *Inferenza affettiva senza attenzione.* Larga parte del processamento euristico è costituito da processi inferenziali che occorrono in assenza di riflessione conscia rivolta al problema in esame. L'esito della decisione è conscio, tuttavia la transazione dalla situazione di indecisione alla formazione e all'espressione della preferenza è il risultato dell'elaborazione inconscia. A differenza di quanto accade nell'IAD, in cui la reazione affettiva determina immediatamente la scelta, in questo caso si sviluppa un vero e proprio processo di decisione, nel quale la selezione tra le opzioni si realizza in base alla marcatura affettiva. Più precisamente, rispetto al caso delle preferenze senza inferenze, sono in gioco preferenze con inferenze inconsce, nelle quali valori affettivi diversi relativi allo stesso target sono computati e integrati da un processamento automatico non intenzionale.

In un esperimento, i partecipanti leggono informazioni relative a quattro appartamenti di diversa desiderabilità. Poi viene chiesto loro di scegliere il favorito. I processi di scelta si realizzano in tre condizioni diverse. I partecipanti devono scegliere immediatamente, oppure avendo l'opportunità di decidere dopo un periodo di riflessione conscia, oppure essendo distratti per un lasso di tempo prima della scelta. In quest'ultima situazione, poiché i soggetti sanno che dovranno scegliere in seguito, possono

⁶ D.T. Gilbert, *Inferential correction*, in *Heuristics and Biases*, a cura di T. Gilovich, D. Griffin, D. Kahneman, Cambridge University Press, Cambridge 2002, pp. 167-184.

impegnarsi solo in un processo inferenziale inconscio. La qualità della decisione viene operazionalizzata in modo normativo: un'opzione è più desiderabile perché ha più aspetti positivi rispetto alle altre. I soggetti nella terza condizione compiono scelte migliori rispetto a quelli nelle altre due condizioni⁷.

3) *Inferenza affettiva con attenzione*. In molte occasioni gli individui non possono semplicemente richiamare una preferenza dalla memoria, ma devono elaborare una valutazione sulla base dell'informazione disponibile. Inoltre, quando nuova informazione diviene accessibile, le preferenze vengono aggiornate on line, integrando l'informazione corrente. Spesso, per quanto i processi di elaborazione siano consci, soprattutto quando la motivazione personale e le opportunità per una deliberazione estesa sono basse, gli sforzi cognitivi sono ridotti al minimo. Gli individui si affidano così a indici ed euristiche relativamente superficiali senza realizzare un esame approfondito di tutte le informazioni rilevanti⁸.

In un esperimento, i partecipanti hanno la possibilità di vincere del denaro trovando un fagiolo rosso, scegliendo tra due contenitori, uno "piccolo", caratterizzato dal rapporto 1/10, e uno "grande", caratterizzato dal rapporto 10/100. A ogni giro, se i partecipanti desiderano assicurarsi la scelta, devono pagare una certa cifra di scarso valore, altrimenti la selezione è casuale. La maggior parte dei soggetti esprime una preferenza per il contenitore più grande e una parte considerevole paga la cifra di denaro per avere il privilegio di scegliere questo contenitore. Molti commentano spontaneamente che, sebbene sanno che il numero di possibilità è lo stesso, sentono comunque di avere maggiore probabilità di vincere. I soggetti, cioè, sono consapevoli della contrapposizione tra la scelta di stampo razionale e quella

⁷ A. Dijksterhuis, *Think different*, in «Journal of Personality and Social Psychology», 87, 2004, pp. 586-598.

⁸ M.D. Lieberman, *Social cognitive neuroscience: A review of core processes*, in «Annual review of Psychology», 58, 2007, pp. 259-289.

affettiva, ma si affidano comunque a quest'ultima in quanto marcata da un più alto livello di fiducia⁹.

L'aspetto principale delle tesi proposte a proposito dell'IAE è il seguente: le diverse forme di IAE condividono lo stesso *common core*, da rintracciare nella specifica modalità di ponderazione soggettiva delle opzioni e delle loro dimensioni. La valutazione delle opzioni e la corrispondente assegnazione dei pesi viene realizzata in funzione dell'attribuzione di importanza, attrattiva, desiderabilità. In questo processo, l'informazione affettiva, concreta e personale, è di solito altamente disponibile ed è connotata da un alto gradiente di rilevanza. In tal modo, sia che i criteri e i processi della decisione siano inconsci, semi-consci o consci, l'affetto svolge un ruolo essenziale in quanto rende facilmente accessibile alcune rappresentazioni e funziona come il principale indicatore di rilevanza rispetto a cui viene stabilito il loro peso. Più precisamente, il peso dell'attributo è proporzionale (A) alla facilità con cui è associato a un valore affettivo; (B) al gradiente di rilevanza percepito come proprio del valore affettivo.

In questo quadro si spiega quanto rilevato dalle ricerche empiriche¹⁰. (I) Una risposta affettiva, a causa della sua rapidità, può interferire con la riflessione deliberata anche quando si tenta di seguire procedure *rule-governed*. (II) Rappresentazioni cognitive oggettivamente specifiche e rilevanti, ma prive di componenti affettive, possono essere facilmente ignorate o valutate con un peso molto basso perché non tradotte in un quadro di riferimento affettivo. (III) A causa della sua auto-evidenza, la risposta affettiva può persistere e restare convincente a dispetto del riconoscimento relativo all'importanza

⁹ S. Epstein, R. Pacini, *Some basic issue regarding dual-process theories from the perspective of cognitive-experiential self-theory*, in *Dual-Process Theories in Social Psychology*, a cura di S. Chaiken, Y. Trope, Guilford Press, New York 1999, pp. 462-482.

¹⁰ K.N. Ochsner, J.J. Gross, *The cognitive control of emotion*, in «Trends in Cognitive Sciences», 9, 2005, pp. 242-249.

decisiva degli argomenti razionali. (IV) L'intrusività delle risposte affettive è operante anche nelle valutazioni degli esperti.

4. *Influenza affettiva analitica (IAA)*

I processi di decisione analitici e deliberati sono costituiti da un *expectation-based calculus* finalizzato a massimizzare l'utilità, secondo gli aspetti tipici della razionalità limitata¹¹. Nella determinazione dell'utilità soggettivamente attesa relativa ai differenti corsi di azione vengono prese in considerazione anche le conseguenze affettive anticipate connesse con le varie opzioni, valutate sulla base della simulazione di scenari futuri. Per esempio, l'ampio corpo di studi sul rimpianto anticipato mostra che (I) la componente affettiva del rimpianto ha un impatto molto ampio sulla presa di decisione. Gli individui che anticipano il rimpianto provato nel caso in cui il figlio si ammalasse o morisse a seguito di un vaccino decidono di ricorrere al vaccino con minore probabilità¹². Il rimpianto anticipato per l'acquisto di un nuovo prodotto che non funziona rende più probabile l'acquisto di un prodotto familiare¹³. Le credenze relative alla guida insicura cambiano radicalmente dopo che si ricorda agli individui il rimpianto che proverebbero se il loro modo di guidare pericoloso provocasse incidenti in cui vengono coinvolte persone care¹⁴. (II) Le decisioni spesso seguono la strategia *minimax regret*: gli individui anticipano il rimpianto, modificano la funzione per il calcolo dell'utilità per riflettere il rimpianto anticipato, poi selezionano l'opzione con l'utilità attesa più elevata. (III) Oltre a entrare nel computo complessivo

¹¹ G. Gigerenzer, *Adaptive Thinking*, Oxford University Press, Oxford 2002.

¹² I. Ritov, J. Baron, *Reluctance to vaccinate*, in «Journal of Behavioral Decision Making», 3, 1990, pp. 263-277.

¹³ I. Simonson, *The influence of anticipated regret and responsibility on purchase decisions*, in «Journal of Consumer Research», 19, 1992, pp. 105-117.

¹⁴ D. Parker, S.G. Stradling, A.S. Manstead, *Modifying beliefs and attitudes to exceeding the speed limit*, in «Journal of Applied Social Psychology», 26, 1996, pp. 509-530.

dell'utilità attesa, l'anticipazione del rimpianto costituisce un meccanismo generale messo in atto per controllare e assicurarsi dell'accuratezza della scelta¹⁵.

Le tesi principali per delineare il *common core* dell'IAA sono le seguenti.

A) Nelle decisioni analitiche le credenze di anticipazione (rappresentazioni simboliche generalizzate relative agli scenari futuri) possono entrare nel computo decisionale senza essere associate a nessuna esperienza soggettiva. Possono anche operare in contrasto con l'esperienza soggettiva immediata, per esempio in funzione automotivante. Tuttavia, senza una correlazione (più o meno sistematica) con l'esperienza soggettivamente provata, la ponderazione delle credenze di anticipazione può spesso risultare alterata e tradursi in decisioni finali inappropriate. Questo dato, inizialmente emerso a proposito di sindromi neurologiche¹⁶, è stato confermato da studi condotti anche su soggetti normali¹⁷.

B) Per quanto l'attribuzione del valore stabilita in base al quadro di riferimento affettivo resta per sua natura un processo intuitivo e senza sforzo, inaccessibile o solo parzialmente accessibile all'introspezione, il sistema di controllo supervisiona in modo attento ogni fase del compito. A differenza di quanto accade nelle inferenze con attenzione, nella strutturazione del problema e nella ponderazione delle alternative il sistema di controllo esegue un'analisi accurata della rilevanza e della specificità dei valori affettivi anticipati. Confronta questi valori tra loro e con l'informazione cognitiva disponibile, li corregge e li integra qualora si rivelino pertinenti. Se al contrario non vengono giudicati rilevanti, in quanto sono il

¹⁵ M. Zeelenberg, R. Pieters, *On the consequences of mentally simulating future forgone outcomes*, in *The Handbook of Imagination and Mental Simulation*, a cura di K.D. Markman, W.M. Klein, J.A. Suhr, Psychology Press, New York 2009, pp. 417-28.

¹⁶ A. Bechara, A.R. Damasio, *The somatic marker hypothesis*, in «Games and Economic Behavior», 52, 2005, pp. 336-372.

¹⁷ G. Loewenstein et al., *Risk as feelings*, in «Psychological Bulletin», 127, 2001, pp. 267-286.

prodotto di fattori accidentali e non correlati alla decisione, li annulla e inibisce le esperienze associate. In virtù del controllo delle emozioni anticipate, la ponderazione della probabilità non subisce distorsioni prodotte dal valore della desiderabilità. L'attrattività e la probabilità, trattate come variabili distinte, sono poi associate in un computo analitico per determinare l'utilità soggettivamente attesa.

In ogni caso, a riprova della pervasività e dell'attrattività dell'informazione affettiva, si devono tenere presenti tre dati.

I) Le risposte deliberate possono nascondere razionalizzazioni spurie, in modo tale che risultino essere niente altro che la traduzione di una reazione immediata in una valutazione dichiarativa.

II) Le risposte deliberate possono trattare l'informazione affettiva come evidenza a favore, cosicché l'esperienza soggettiva concorre in modo determinante a incrementare la certezza della valutazione dichiarativa.

III) In caso di grave conflitto tra valore cognitivo e valore affettivo, si ricorre spesso a euristiche in versione affettiva (“*Which-feels-the-best*”, “*Which-feels-the-best-on-average*”) e si tende a scegliere opzioni preferite affettivamente¹⁸.

5. Conclusione

Nel mostrare la molteplicità delle funzioni dell'informazione affettiva nella presa di decisione, la tassonomia proposta si è distaccata dalla distinzione solitamente presente nell'estesa letteratura sulla *bounded rationality*, in base alla quale i processi intuitivi ed euristici vengono separati in modo netto da quelli analitici e controllati. In questo modo, però, da una parte l'IAD e l'IAE vengono schiacciate insieme, dall'altra parte non viene riconosciuto l'ampio ruolo che i valori affettivi svolgono

¹⁸ B.A. Mellers et al., *Effects of emotions and social processes on bounded rationality*, in *Bounded rationality*, a cura di G. Gigerenzer, R. Selten, MIT Press, Cambridge 2001, pp. 263-279.

nell'IAA. Al contrario, proprio per rendere conto della complessa relazione tra affetto e cognizione, nella tassonomia proposta sono state conciliate teorie alternative spesso unilaterali - per citare le più importanti: le «preferenze senza inferenze» di Zajonc, il «marcatore somatico» di Damasio, gli approcci delle *dual-system theories*, la teoria dell'«azione ragionata» di Ajzen e Fishbein, il modello consequenzialista della teoria dell'utilità.

GIANLUCA CONSOLI svolge attività di ricerca presso l'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del Consiglio Nazionale delle Ricerche di Roma