

Gennaio 2017

## Mente e incertezza tra rischio e fiducia

*Ugo Morelli*

Non è certo facile comprendere come sia accaduto che nel giro di poco tempo istituzioni secolari con reputazione e prestigio quasi sacro si siano ritrovate ad essere associate alla peggiore rappresentazione di inaffidabilità, come è successo e sta succedendo alle banche, oggi. La comunicazione umana, si sa, è densa di incompletezze, e forse comunichiamo proprio perché i significati non sono automatici, ma derivano dalle molteplici cooperazioni interpretative tra parlanti, che sono piene di luci e ombre, di malintesi e di qualche effettiva condivisione. La comunicazione umana è una faccenda di “più o meno”, in cui chi parla produce eventi esterni, genera aspettative, e chi ascolta cerca di far combaciare quegli eventi con le proprie risorse interne come meglio può. Su una comunicazione siffatta si basa l'intera giurisprudenza – si pensi al processo – e l'intero sistema delle transazioni economiche e commerciali. Ogni contratto, ogni scambio, ogni accordo, seppur minimo, si basa su una combinazione di volta in volta diversa tra regole e relazioni comunicative. Senza l'affidamento che si genera nella comunicazione, nella messa in comune almeno parziale, non ci sarebbe mai un contratto di alcun tipo. In tempi meno complessi e incerti dei nostri, l'affidamento principale lo abbiamo fatto sulla ragione. In verità non tanto sulla ragione, quanto sulla presunzione di razionalità olimpica di noi esseri umani, su cui si è basato l'intero impianto dell'economia neo-classica, combinato con la presunzione di completezza delle norme. Una prospettiva forte e altamente rassicurante, molto difficile da mettere in discussione, nonostante le sistematiche violazioni della razionalità, in ogni tempo e in ogni luogo. In tempi di elevata incertezza e complessità abbiamo scoperto che dietro ogni atto o scelta razionale c'è un processo emozionale non solo influente ma determinante. Per una maggiore alfabetizzazione finanziaria degli operatori e della popolazione, non abbiamo prestato altrettanta attenzione a come funziona il nostro sistema cervello-mente. Ci sono un paio di costanti nei risultati delle ricerche di scienza cognitiva che, tra le altre, può essere utile considerare. Una riguarda il cosiddetto “effetto attraction”, che influenza le preferenze e le scelte modificandole di almeno un terzo solo a partire dal modo di proporre un prodotto, restando costante la natura e la qualità del prodotto stesso. Se espongo due titoli che hanno costi e rese più o meno equivalenti l'orientamento andrà verso quello che ha il miglior rapporto costi-benefici; se ne espongo tre, dei quali il terzo è più costoso e anche più vantaggioso, aumenterà di un terzo la preferenza verso il secondo che è esattamente quello di prima. Un'altra costante va sotto il nome di “compassion fade”: quando si verifica un fenomeno inatteso e particolarmente incidente

la prima volta, l'allarme e l'attenzione sono molto elevati. Nel momento in cui quel fenomeno si ripete con una certa cadenza la sua incidenza emozionale si dissolve e subentra un'assuefazione, mentre gli effetti del fenomeno rimangono incidenti e problematici. Siamo di fronte ad evidenti violazioni della razionalità. Solo conoscendo meglio alcune delle regole dell'attenzione potremmo avviare un processo di maggiore autenticità e convenienza delle scelte, e di una certa indipendenza dall'influenza di chi questi processi li conosce e li usa per scopi di manipolazione. Possiamo certamente allenare il pensiero ad affrontare più efficacemente le trappole della razionalità e l'influenza emozionale sulle nostre aspettative e le nostre scelte. È bene però partire dal fatto che è stato proprio un uso approfondito e indiscriminato delle conoscenze delle trappole della razionalità e della incidenza delle emozioni a produrre la crisi di attendibilità e affidabilità di istituzioni storiche come le banche, sinonimi per secoli di sicurezza. La causa principale ha riguardato e riguarda una delle più fragili risorse, cruciale per ogni relazione di scambio sociale ed economico: la fiducia. E non si capisce come e quando sarà possibile riattivarla.