



Emozioni e decisioni

II. Il «regret» anticipato come principio regolatore della scelta

'I see it all perfectly; there are two possible situations—one can either do this or that. My honest opinion and my friendly advice is this: do it or do not do it—you will regret both.'

Kierkegaard

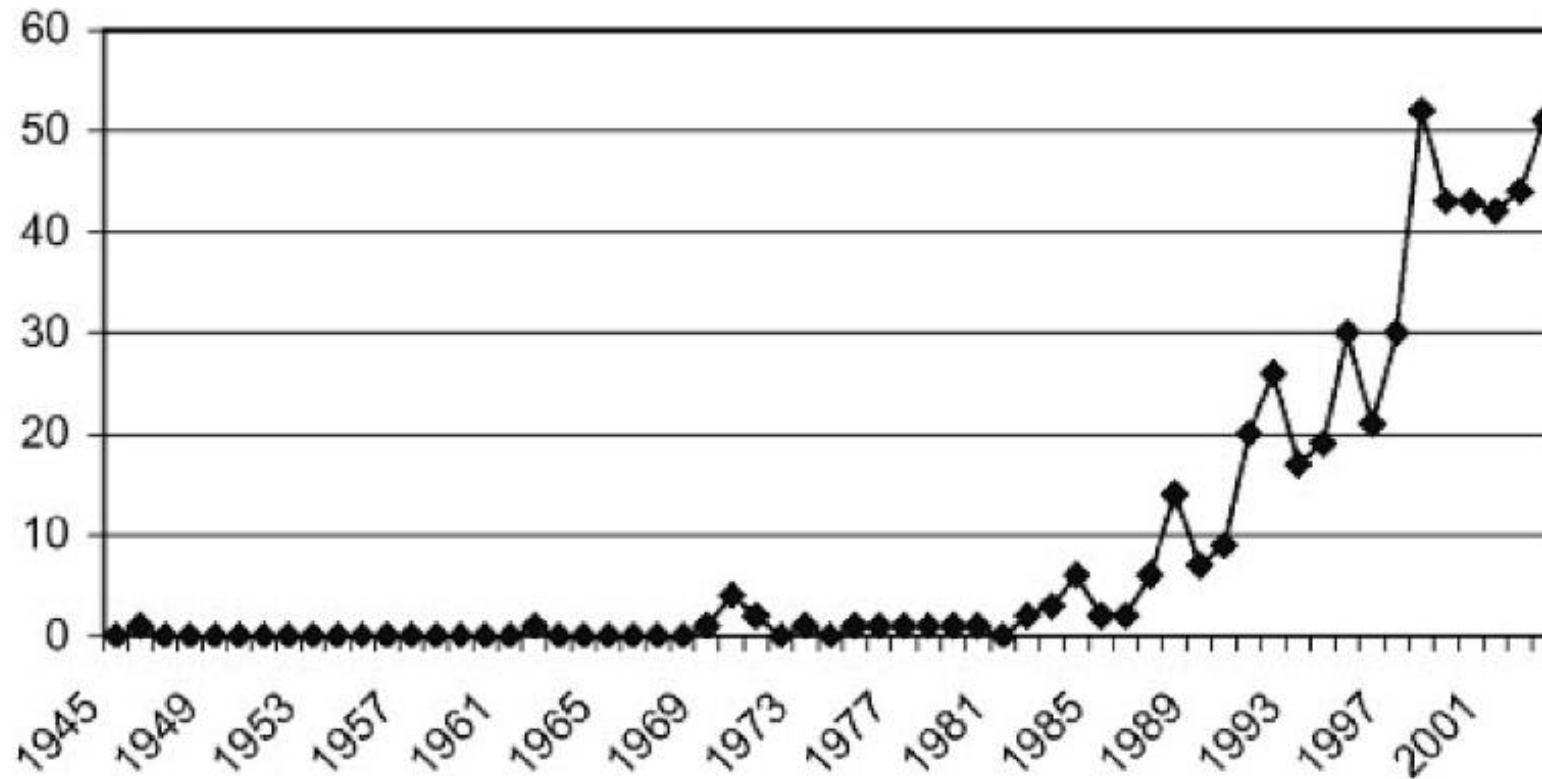
'He who spends time regretting the past, loses the present and risks the future.'

Quevedo

Quando dobbiamo compiere una scelta...

Valutazione:

- Opzioni in gioco
- Possibili esiti
- Emozioni che si possono suscitare
- **REGRET**



Frame della Psicologia Positiva → Benessere Psicologico

Figure 12.1. Interest in regret over time: Growth of publications. Note: Based on a survey of publication databases.

Psicologi, Economisti, Esperti di marketing, Esperti del comportamento del consumo

REGRET

- Si prova **regret** quando si realizza che se avessimo fatto una scelta diversa avremmo ottenuto un risultato migliore di quello che si è realmente ottenuto
- **Nasce dal giudizio retrospettivo che dà valore negativo alla scelta compiuta**

Regret

► Teoria EU → stessa emozione

- l'utilità assegnata all'esito deriva solo dal suo valore assoluto e non dal valore degli altri esiti potenziali
- Reazioni emotive \neq confronto con l'alternativa controfattuale

REGRET

- ▶ Per gli economisti: la differenza in termini di valore tra l'esito ottenuto e il migliore degli esiti alternativi,
++ differenza ++ regret
- ▶ Per gli psicologi: è sufficiente *immaginare* che avremmo potuto ottenere un risultato migliore. Confronto tra mondo reale e mondi alternativi che avrebbero potuto realizzarsi = **pensiero controfattuale**

REGRET

- La duplice traduzione di regret è rammarico/rimpianto
- **Rammarico**, **agency impersonale**, oppure può implicare la responsabilità di un'altra persona
- **Rimpianto**, la **self-responsibility** è presente e fondamentale. Questo termine è la traduzione più precisa del termine regret

Interrogativi fondamentali sul regret

➔ Il **regret** è un'emozione di base? NO

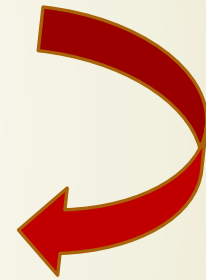
- ➔ Emozione complessa (non è possibile sperimentarla prima dei 7 anni di età)
- ➔ Emozione controfattuale di tipo upward
 - **Pensiero controfattuale**: consiste in una simulazione alternativa dell'esito di un evento accaduto nel passato, al quale viene comparato un esito alternativo ipotetico [Roese, 1997]
 - Direzione della comparazione
 - Upward: scenario alternativo migliorativo
 - Downward: scenario alternativo peggiorativo

Interrogativi fondamentali sul regret

- ++ Disponibilità alternative controfattuali
- ++ Disponibilità di pensieri controfattuali

Maggiore Regret:

- Emotional amplification [Kahneman e Miller, 1986]



Interrogativi fondamentali sul regret

- È possibile distinguere tra **regret** e **disappointment** (*delusione*)?
 - Studi sugli appraisal condotti sui ricordi autobiografici associati a regret
 - Sì, regret e delusione sono qualitativamente differenti
 - **concetto di responsabilità**

Interrogativi fondamentali sul regret

► Cosa caratterizza il regret?

- Pensieri controfattuali con mutabilità di eventi dipesi da noi
- Un soffermarsi sulle conseguenze dell'errore di decisione
- La tendenza all'autobiasimo
- La ricerca di modi per rimediare all'errore (action-tendency marcata)
- Il voler annullare l'evento per avere una seconda chance
- Una riflessione su come una data evenienza si sia potuta verificare, su come si potrebbe modificare e prevenire in futuro

Interrogativi fondamentali sul regret

► Cosa caratterizza la delusione?

- Pensieri controfattuali con mutabilità di eventi dipesi dall'esterno
- Sentimenti di impotenza
- Tendenza a sospendere l'azione
- Tendenza a lasciare la situazione inalterata
- Volontà di allontanarsi dall'evento
- Volontà di attendere senza agire

Tre forme di regret

- Rispetto all' **esito**

- *non soddisfa gli obiettivi*

- Rispetto all' **opzione di scelta**

- *non corrisponde alla scelta originaria*

- Rispetto al **processo decisionale**

- *non adeguata il processo di riflessione e valutazione*

Zeelenberg e Pieters (2004)

- 2000 votanti olandesi intervistati post-elezioni
- Autovalutazioni di regret determinate da
 - Esito elettorale
 - Incoerenza tra comportamento di voto e reali intenzioni
 - Qualità del processo di scelta adottato



Interrogativi fondamentali sul regret

➔ Il **regret** è un'emozione di base? NO

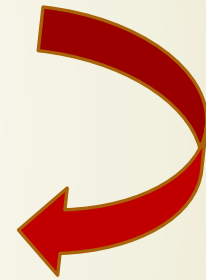
- ➔ Emozione complessa (non è possibile sperimentarla prima dei 7 anni di età)
- ➔ Emozione controfattuale di tipo upward
 - **Pensiero controfattuale**: consiste in una simulazione alternativa dell'esito di un evento accaduto nel passato, al quale viene comparato un esito alternativo ipotetico [Roese, 1997]
 - Direzione della comparazione
 - Upward: scenario alternativo migliorativo
 - Downward: scenario alternativo peggiorativo

Interrogativi fondamentali sul regret

- ++ Disponibilità alternative controfattuali
- ++ Disponibilità di pensieri controfattuali

Maggiore Regret:

- Emotional amplification [Kahneman e Miller, 1986]



Interrogativi fondamentali sul regret

- È possibile distinguere tra **regret** e **disappointment** (*delusione*)?
 - Studi sugli appraisal condotti sui ricordi autobiografici associati a regret
 - Sì, regret e delusione sono qualitativamente differenti
 - **concetto di responsabilità**

Interrogativi fondamentali sul regret

► Cosa caratterizza il regret?

- Pensieri controfattuali con mutabilità di eventi dipesi da noi
- Un soffermarsi sulle conseguenze dell'errore di decisione
- La tendenza all'autobiasimo
- La ricerca di modi per rimediare all'errore (action-tendency marcata)
- Il voler annullare l'evento per avere una seconda chance
- Una riflessione su come una data evenienza si sia potuta verificare, su come si potrebbe modificare e prevenire in futuro

Interrogativi fondamentali sul regret

► Cosa caratterizza la delusione?

- Pensieri controfattuali con mutabilità di eventi dipesi dall'esterno
- Sentimenti di impotenza
- Tendenza a sospendere l'azione
- Tendenza a lasciare la situazione inalterata
- Volontà di allontanarsi dall'evento
- Volontà di attendere senza agire

Tre forme di regret

- Rispetto all' **esito**

- *non soddisfa gli obiettivi*

- Rispetto all' **opzione di scelta**

- *non corrisponde alla scelta originaria*

- Rispetto al **processo decisionale**

- *non adeguata il processo di riflessione e valutazione*

Tre forme di regret

- Rispetto all' **esito**

- *non soddisfa gli obiettivi*

- Rispetto all' **opzione di scelta**

- *non corrisponde alla scelta originaria*

- Rispetto al **processo decisionale**

- *non adeguato il processo di riflessione e valutazione*



Fattori di insorgenza del regret

► **Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?**

1. Conoscenza esito alternativo
2. Vicinanza esito alternativo
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia



Fattori di insorgenza del regret

► Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?

1. Conoscenza esito alternativo
2. Vicinanza esito alternativo
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia

Fattori di insorgenza del regret

Pacco A



5.000 Euro



Pacco B



50 Euro

Fattori di insorgenza del regret

Pacco A



5.000 Euro



Pacco B



30.000 Euro

Pacco B



50 Euro



Fattori di insorgenza del regret

► Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?

1. Conoscenza dell'alternativo
2. Vicinanza esito alternativo
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia

Fattori di insorgenza del regret

Mario Bianchi e Guido Rossi hanno 2 voli diversi per due destinazioni diverse in partenza allo stesso orario.

Entrambi lasciano la città con la stessa automobile e rimangono bloccati in tangenziale per un incidente stradale, arrivando così in aeroporto con 30 minuti di ritardo rispetto all'orario di partenza dei voli.

Mario Bianchi viene a sapere che il suo volo era partito puntuale, mentre Guido Rossi viene a sapere che il suo aereo è decollato in ritardo, appena 5 minuti prima del suo arrivo.

Fattori di insorgenza del regret

- *Guido Rossi ++ turbato*
- **la vicinanza temporale tra l'esito reale ed un esito alternativo maggiormente desiderabile** facilita la produzione di pensieri controfattuali
- (a parità di condizioni) maggiore pensiero controfattuale per chi è arrivato più vicino al raggiungimento dell'obiettivo



Fattori di insorgenza del regret

► Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?

1. Conoscenza dell'alternativo
2. Vicinanza all'alternativo
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia

Fattori di insorgenza del regret

La necessità di evitare il rammarico può rendere il decisore avverso a compiere una scelta:

- **Evitare l'azione concreta** (OMISSION BIAS)
- **Preservare la situazione corrente** (STATUS QUO BIAS)
 - *se le cose evolvessero in negativo colui che avesse scelto di agire concretamente (commission) o di alterare il proprio status quo si esporrebbe ad un maggiore regret per una maggiore nesso causale scelta → esito*
- **Actor Effect** (Landman, 1987): alta stabilità nel risultato >> max regret in situazioni di commissione che di omissione



Fattori di insorgenza del regret

► Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?

1. Conoscenza e vicinanza alternativa
2. Vicinanza estrema alternativa
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia

Fattori di insorgenza del regret

- ▶ Kahneman e Miller (1986) fattore normale-eccezionale
 - ▶ gli eventi considerati come eccezionali vengono percepiti come maggiormente mutabili rispetto agli eventi normali.
 - ▶ le azioni sono *solitamente* percepite come fatti più eccezionali rispetto alle non-azioni



Fattori di insorgenza del regret

► Quali situazioni favoriscono la maggiore disponibilità di pensieri controfattuali e quindi regret?

1. Conoscenza dell'alternativo
2. Vicinanza all'alternativo
3. Azione-non azione
4. Normale-eccezionale
5. Inaction Inertia

Fattori di insorgenza del regret

La necessità di evitare il rammarico può rendere il decisore avverso a compiere una scelta:

► **Inaction Inertia**: il protrarsi dell'inazione che comporta la perdita di opportunità comunque vantaggiose, se un'opportunità più interessante è andata perduta in precedenza

► *Es. ho perso un offerta al 50% non prendo quella al 20%*


References

- ▶ Kahneman, D., & Miller, D. T. (1986). Norm theory: Comparing reality to its alternatives. *Psychological review*, 93(2), 136.
- ▶ Pieters, R., & Zeelenberg, M. (2007). A theory of regret regulation 1.1. *Journal of Consumer Psychology*, 17(1), 29-35.
- ▶ van Putten, M., Zeelenberg, M., van Dijk, E., & Tykocinski, O. E. (2013). Inaction inertia. *European Review of Social Psychology*, 24(1), 123–159.
- ▶ Feldman, G., & Albarracín, D. (2017). Norm theory and the action-effect: The role of social norms in regret following action and inaction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 69, 111-120.
- ▶ Kutscher, L., & Feldman, G. (2019). The impact of past behaviour normality on regret: Replication and extension of three experiments of the exceptionality effect. *Cognition and Emotion*, 33(5), 901-914.
- ▶ Feldman, G. (2020). What is normal? Dimensions of action-inaction normality and their impact on regret in the action-effect. *Cognition and Emotion*, 34(4), 728-742.
- ▶ Fillon, A., Kutscher, L., & Feldman, G. (2021). Impact of past behaviour normality: meta-analysis of exceptionality effect. *Cognition and Emotion*, 35(1), 129-149.
- ▶ Hernandez, J. M. C., Costa Filho, M., Kamiya, A. S. M., Pasquini, R. O., & Zeelenberg, M. (2022). Internal locus of control and individuals' regret for normal vs. abnormal decisions. *Personality and Individual Differences*, 192, 111562.
- ▶ Han, Q., Quadflieg, S., & Ludwig, C. J. (2023). Decision avoidance and post-decision regret: A systematic review and meta-analysis. *Plos one*, 18(10), e0292857.



TEORIA DELLA REGOLAZIONE DEL REGRET

Zeelenberg e Pieters (2007)

- Strategie di regolazione attive in fase postdecisionale
-  ➤ Strategie di prevenzione del regret in fase decisionale

Anticipare il regret è una scelta più o meno razionale? Porta a più o meno scelte caute?

TABLE 4
Regret Regulation Strategies

I. Prevent future regret

1. *Decision-focused*

- a. Increase decision quality
- b. Increase decision justifiability
- c. Transfer decision responsibility
- d. Delay or avoid decision

2. *Alternative-focused*

- a. Ensure decision reversibility
- b. Avoid feedback about forgone alternatives

3. *Feeling-focused*

- a. Anticipate regret

II. Manage current regret

1. *Decision-focused*

- a. Undo decision
- b. Justify decision
- c. Deny responsibility for the decision

2. *Alternative-focused*

- a. Reverse decision (switch to alternative)
- b. Re-appraise quality of alternative

3. *Feeling-focused*

- a. Psychological repair work
- b. Suppress or deny regret

JOURNAL OF CONSUMER PSYCHOLOGY, 17(1), 3-18
Copyright © 2007, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

A Theory of Regret Regulation 1.0

Marcel Zeelenberg and Rik Pieters
Tilburg University, The Netherlands

We propose a theory of regret regulation that distinguishes regret from related emotions, specifies the conditions under which regret is felt, the aspects of the decision that are regretted, and the behavioral implications. The theory incorporates hitherto scattered findings and ideas from psychology, economics, marketing, and related disciplines. By identifying strategies that consumers may employ to regulate anticipated and experienced regret, the theory identifies gaps in our current knowledge and thereby outlines opportunities for future research.

MINIMAX REGRET RULE

Savage (1951; 1954)

- ▶ Il decisore razionale sceglie le opzioni che portano alla **minimizzazione del massimo regret** ...
- ▶ ... quando non siamo informati sulle probabilità degli esiti (casi di assoluta incertezza)
- ▶ Trasformare i valori di utilità di ogni esito possibile (solitamente monetari) in valori di regret sottraendo il valore di ogni esito dal valore dell'esito più elevato che si potrebbe ottenere se si verificasse quello stato del mondo

MINIMAX REGRET RULE

Savage (1951; 1954)

Immaginiamo tempo nuvoloso

➤ Due scelte:



➤ Due stati del mondo possibili:

PIOVE



NON PIOVE



MINIMAX REGRET RULE

Savage (1951; 1954)

	STATI DEL MONDO	
SCELTA	<i>Piove</i>	<i>Non piove</i>
<i>Prendo ombrello</i>	4 (fastidio e piedi bagnati)	5 (fastidio e imbarazzo)
<i>Non prendo ombrello</i>	-10 (tutto/a inzuppata/o)	10 (fastidio evitato)

Matrice degli utili monetari in base alle scelta e agli stati del mondo

MINIMAX REGRET RULE

Savage (1951; 1954)

- ✓ Dobbiamo sottrarre il valore di ogni esito dal valore dell'esito più elevato che si potrebbe ottenere se si verificasse quello stato del mondo
 - ✓ Stato del mondo piove = max valore 4
 - ✓ Stato del mondo non piove = max valore 10

	STATI DEL MONDO	
SCELTA	<i>Piove</i>	<i>Non piove</i>
<i>Prendo ombrello</i>	$0 = (4-4)$	$5 = 10-5$
<i>Non prendo ombrello</i>	$14 = [4-(-10)]$	$0 = 10-10$

MINIMAX REGRET RULE

Savage (1951; 1954)

	STATI DEL MONDO	
SCELTA	<i>Piove</i>	<i>Non piove</i>
<i>Prendo ombrello</i>	$0 = (4-4)$	$5 = 10-5$
<i>Non prendo ombrello</i>	$14 = [4-(-10)]$	$0 = 10-10$

Matrice del Regret

- Secondo la *minimax regret rule* dovremmo portare con noi l'ombrello
- Il massimo regret possibile
 - se decidiamo di prendere l'ombrello è 5
 - se non lo prendiamo è 14



Il regret e il rischio

(Pieters e Zeelenberg, 2007)

Anticipare il regret porta sempre a scelte caute?
.... o promuove anche scelte rischiose?

➤ **2 ELEMENTI:**

- Aspettativa di conoscenza degli esiti
- Opzioni che consentano di evitare l'azione

Il regret e il rischio

- Aspettativa di conoscenza -

- ▶ Avversione per il regret \neq avversione per il rischio
- ▶ Anticipare il regret non porta necessariamente a preferire scelte che minimizzano il rischio
- ▶ Solitamente ++regret anticipato --tendenza al rischio
- ▶ Il comportamento delle persone è solitamente atto all'evitamento del regret piuttosto che del rischio

Il regret e il rischio

- Aspettativa di conoscenza -

- ▶ Consideriamo la seguente scelta tra due alternative:
 - **A.** si lancia una moneta, se viene testa vinci 2000€
 - **B.** 1000€ sicuri
- ▶ Se scegliamo l'alternativa B (scelta sicura=no rischio) non sappiamo che risultato avremmo ottenuto se avessimo scelto di lanciare la moneta (no aspettativa conoscenza=no regret)
- ▶ Se scegliamo l'alternativa A (scelta rischiosa) sappiamo per certo che risultato avremmo ottenuto facendo la scelta diversa (aspettativa conoscenza=regret)

Scegliere B ci protegge sia dal rischio che dal regret

Il regret e il rischio

- Aspettativa di conoscenza -

- ▶ Se però prima della scommessa ci venisse detto che indipendentemente dalla nostra scelta, conosceremmo l'esito del lancio della moneta
- ▶ Se scegliamo l'alternativa B siamo protetti dal rischio (scelta sicura=no rischio) ma non più dal regret (aspettativa conoscenza='potrei' provare regret)

L'aspettativa di un feedback sugli esiti diventa quindi un fattore cruciale per l'anticipazione del regret, e fare ad esempio scelte rischiose

Consequences of Regret Aversion: Effects of Expected Feedback on
Risky Decision Making

MARCEL ZEELENBERG

University of Amsterdam, Amsterdam, The Netherlands

JANE BEATTIE

University of Sussex, Brighton, United Kingdom

AND

JOOP VAN DER PLIGT AND NANNE K. DE VRIES

University of Amsterdam, Amsterdam, The Netherlands

Il regret e il rischio

- Aspettativa di conoscenza -

- ▶ Zeelenberg e coll. (1996) 3 esperimenti in cui i partecipanti erano chiamati a scegliere una scommessa tra 2 e le coppie presentate in serie:
- ▶ Ogni coppia:
 - scommessa sicura (guadagno relativamente sicuro ma modesto)
 - scommessa rischiosa (guadagno elevato ma poco probabile)
- ▶ Metà campione si diceva che:
 - avrebbe conosciuto esiti scommessa sicura
 - avrebbe conosciuto esiti scommessa rischiosa

Scelta >> Aspettativa esito

(giustificazione = paura di rimpiangere la scelta non fatta)



Consequences of regret aversion in real life: The case of the Dutch postcode lottery[☆]

Marcel Zeelenberg^{a,*} and Rik Pieters^{b,*}

^a Department of Economic and Social Psychology, Tilburg University, P.O. Box 90153, Tilburg 5000 LE, The Netherlands

^b Department of Marketing, Tilburg University, P.O. Box 90153, Tilburg 5000 LE, The Netherlands

Il regret e il rischio

- Aspettativa di conoscenza -

Dei cittadini olandesi erano messi di fronte a due lotterie:

- Lotteria di stato (*chi ha intenzione di partecipare deve acquistare il biglietto e aspettare l'estrazione*)
- Lotteria olandese dei codici postali (*il numero da giocare è quello del codice postale dell'abitazione*)

Era l'attesa di feedback a motivare l'acquisto del biglietto

Il regret e il rischio

- Evitamento della scelta -

La necessità di evitare il rammarico può rendere il decisore avverso a compiere una scelta:

- **Evitare l'azione concreta** (OMISSION BIAS)
- **Preservare la situazione corrente** (STATUS QUO BIAS)
 - *se le cose evolvessero in negativo colui che avesse scelto di agire concretamente (commission) o di alterare il proprio status quo si esporrebbe ad un maggiore regret per una maggiore nesso causale scelta → esito*
- **Actor Effect** (Landman, 1987): alta stabilità nel risultato >> max regret in situazioni di commissione che di omissione

Il regret e il rischio

- Evitamento della scelta -

La necessità di evitare il rammarico può rendere il decisore avverso a compiere una scelta:

► **Inaction Inertia**: il protrarsi dell'inazione che comporta la perdita di opportunità comunque vantaggiose, se un'opportunità più interessante è andata perduta in precedenza

► *Es. ho perso un offerta al 50% non prendo quella al 20%*

Il regret e il rischio

- Altre strategie -

Migliorare qualità
processo di scelta,
la messa in atto di
un'attenta
valutazione delle
alternative

Orientarsi su
opzioni più
facilmente
giustificabili

Delegare la
scelta ad altri

Orientarsi su
opzioni reversibili

Il regret e la reversibilità

- Scegliere quelle opzioni che un giorno potremmo cambiare è un antidoto al regret?
 - **Effetto paradossale della reversibilità:** quando l'opzione è reversibile, vi è una difficoltà nel concentrarsi sull'opzione scelta
- La possibilità di tornare indietro non garantisce meno regret a seguito della scelta

Anticipare regret porta a più alti livelli di felicità?

- Non sempre vantaggi economici, ma in termini di felicità?
- Purtroppo, non siamo abili ad anticipare il regret in modo affidabile
- **Reattanza Psicologica** (Carmon, Wertenbroch, Zeelenberg, 2003): il semplice atto di scegliere produce un senso immediato di regret e un aumento dell'attrattiva dell'opzione scartata

Due forme di regret

(Gilovich, Medvec e Kahneman, 1998)

1. **HOT** (bruciante)

- sperimentato subito dopo scelta
- forte senso di auto-biasimo e desiderio di poter tornare indietro e cambiare le cose
- tipicamente conseguente alle azioni → Actor Effect



Due forme di regret

(Gilovich, Medvec e Kahneman, 1998)

2. **WISTFUL** (malinconico)

- prende forma in un secondo momento
 - si accentua man mano che il tempo passa
 - meno intenso
 - ha le caratteristiche nostalgiche e malinconiche tipiche di quando si pensa alle occasioni perdute ormai lontane
 - tipicamente conseguente alle azioni mancate
- 