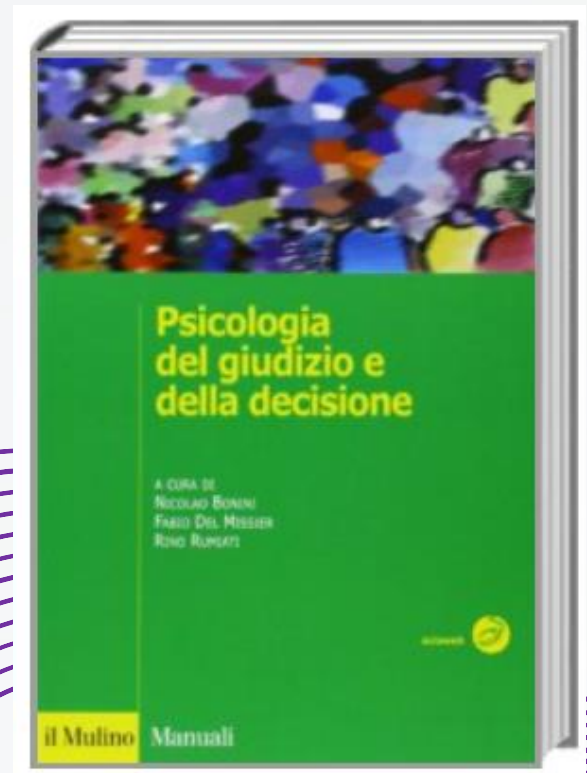


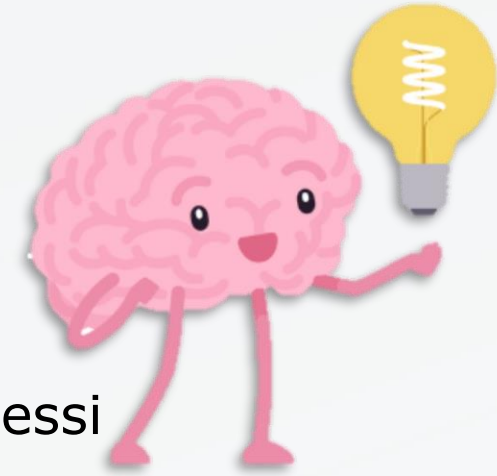
CAPITOLO 6

MEMORIA, ATTENZIONE E DECISIONE

PSICOLOGIA DELLE EMOZIONI E DELLE DECISIONI



Memoria, attenzione e decisione



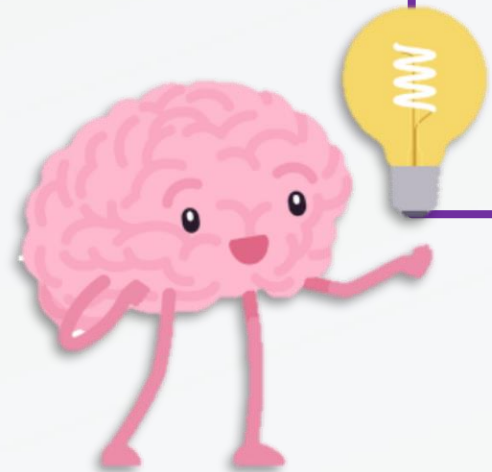
Memoria e **attenzione** hanno un ruolo importante nei processi decisionali, ma sono state a lungo ignorate e non studiate sistematicamente.

Prima del 1995:

- riferimento ai processi mnestici per spiegare alcuni *bias*
- costruito di *capacità limitata*

Attualmente 4 tendenze principali:

- ancora riferimento a processi mnestici e attentivi per spiegare *bias*
- memoria essenziale in alcune *euristiche* (per es. euristica di riconoscimento)
- estendere i modelli generali della memoria per spiegare numerosi fenomeni del giudizio e della decisione
- studio dei *processi di controllo* nella decisione (in seguito alle teorie del doppio processo e della decisione intuitiva)

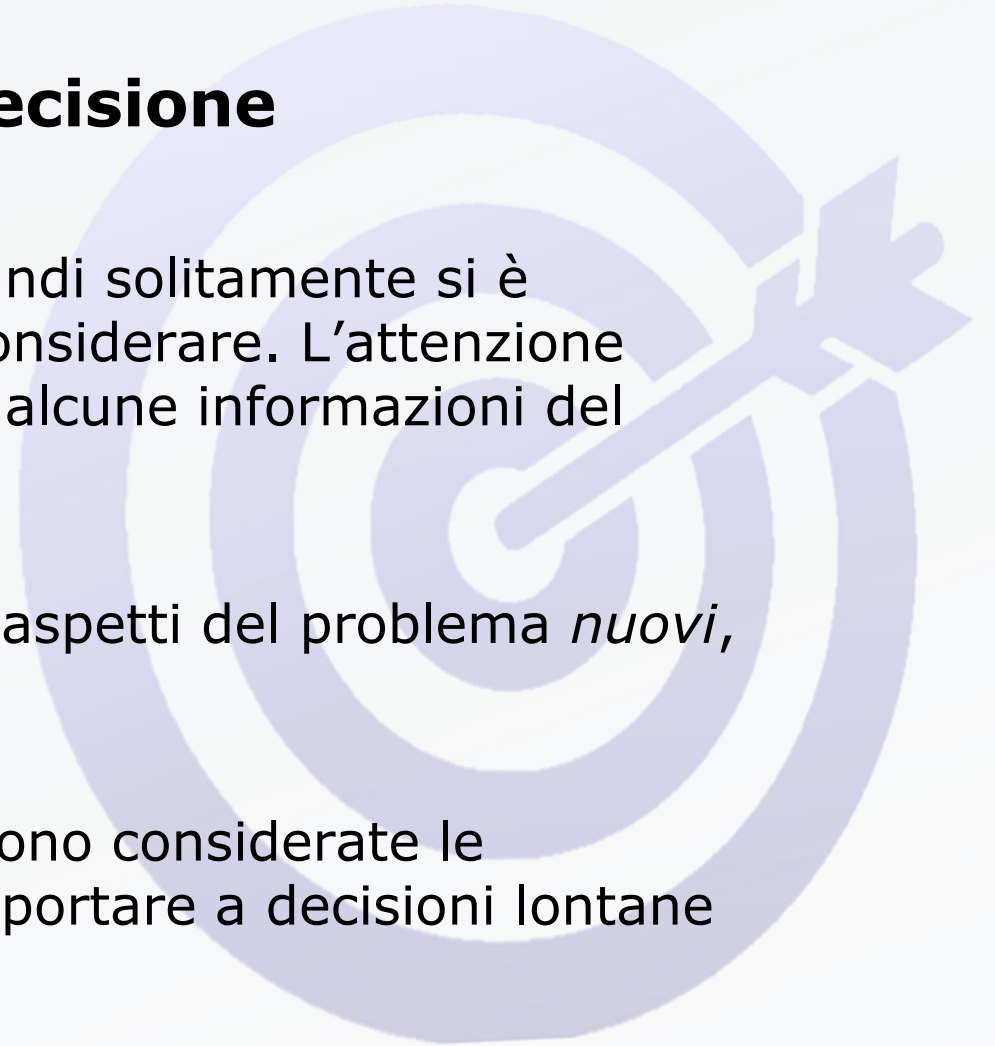


Attenzione e decisione

Le risorse attentive sono limitate, quindi solitamente si è selettivi riguardo l'informazione da considerare. L'attenzione viene **orientata selettivamente** su alcune informazioni del problema decisionale.

L'attenzione può essere catturata da aspetti del problema *nuovi, inattesi o percettivamente salienti*.

La selettività non è un limite se vengono considerate le informazioni rilevanti, altrimenti può portare a decisioni lontane da quelle normativamente corrette.



Elaborazione selettiva delle opzioni



- in un problema decisionale complesso (per es. molte opzioni descritte da diverse caratteristiche), si tende a *focalizzarsi* solo su alcune opzioni e/o alcune caratteristiche
- *euristiche di selezione* (di opzioni o caratteristiche), decisioni in genere soddisfacenti in un tempo accettabile

l'**attenzione** supporta le euristiche, guidando i processi di *acquisizione delle informazioni*

la **memoria di lavoro** permette di integrare l'informazione ed eseguire i confronti, mantenendo attivi i risultati e valutazioni intermedie



Euristica di soddisfacimento (Simon, 1955)

- strategia di scelta selettiva rispetto alle opzioni
- si considera un'opzione alla volta, valutando se soddisfa dei criteri di valutazione soggettiva

per es. acquisto di un computer: si stabiliscono dei criteri (caratteristiche, prezzo ecc.) e si confronta ogni modello con i criteri; se non li soddisfa viene scartato e viene selezionato il primo modello che li soddisfa tutti



- veloce e con poco sforzo, può portare a non selezionare l'opzione migliore (sensibile all'ordine di presentazione delle opzioni)

Effetti di focalizzazione

La *focalizzazione selettiva dell'attenzione* su un numero limitato di opzioni semplifica la decisione, ma rende più difficile la considerazione di possibilità alternative magari più vantaggiose



La focalizzazione selettiva:

- contribuisce alla rappresentazione mentale del problema
- influenza l'acquisizione delle informazioni, la valutazione delle opzioni e la decisione
- limita la ricerca di informazioni sulle alternative
- rende più attraente l'opzione focale
- influenza la valutazione degli stati emotivi e della soddisfazione personale

Gli effetti della focalizzazione possono essere ridotti rendendo più accessibili le opzioni alternative a quella focale

Esperimento:

condizione *opportunità*

Usare 15\$ appena ricevuti per comprare un cd del gruppo preferito oppure per qualcos'altro

Condizione *generazione*

Prima di decidere, generare 5-10 alternative al cd

Nella condizione generazione le persone scelgono meno il cd rispetto alla condizione opportunità



Elaborazione selettiva delle caratteristiche

Le persone tendono a utilizzare *euristiche selettive rispetto alle caratteristiche* quando le opzioni sono facilmente accessibili e comparabili

Euristica lessicografica:

- si valutano le opzioni solo in base alla caratteristica più importante
- si sceglie l'opzione con il valore migliore su questa caratteristica
- nel caso di "pareggi", le opzioni vengono valutate in base alla seconda più importante caratteristica
- è poco efficace quando più caratteristiche hanno la stessa importanza e sono correlate negativamente (i valori vantaggiosi di una caratteristica sono associati ai valori svantaggiosi di un'altra caratteristica)

Allocazione differenziale dell'attenzione

Nella decisione, le caratteristiche a cui si presta attenzione assumono maggiore importanza rispetto a quelle a cui se ne presta meno

Può portare a violazioni dei principi normativi della decisione:

- fenomeno del *rovesciamento delle preferenze* (spiegato dal principio di compatibilità: maggiore attenzione alle caratteristiche compatibili con la modalità di risposta)
- maggior peso assegnato alle caratteristiche comuni rispetto a quelle uniche nella scelta multiattributo
- effetto *priming* sulle scelte dei consumatori

Memoria di lavoro e decisione

La **memoria di lavoro** riveste un importante ruolo nei processi decisionali che richiedono *l'integrazione dell'informazione* e il *mantenimento temporaneo* di informazioni o valutazioni necessarie per decidere

Memoria di lavoro studiata con due metodi:

- **doppio compito** (eseguire, in contemporanea al *compito primario* di decisione un *compito secondario* che impegna la memoria di lavoro)
- **analisi delle differenze individuali** (correlare le prestazioni in compiti decisionali con le misure di memoria di lavoro)



Memoria di lavoro e processi decisionali

Esperimento di Shiv e Fedorikhin (usando il *doppio compito*):
dimostra come le persone possono usare diversi tipi di processi
decisionali

- un forte carico cognitivo (ricordarsi un numero di 9 cifre)
favorisce l'adozione di processi di valutazione automatici basati su
emozioni
- un carico cognitivo ridotto (ricordarsi un numero di 2 cifre)
permette l'uso di processi di valutazione più analitici



1 2 3 4 5 6 7 8 9



01



Memoria di lavoro e impulsività

Esperimento di Hinson, Jameson, e Whitney (*doppio compito*):
quando le risorse di memoria di lavoro sono esaurite, aumenta la
tendenza all'impulsività

Memoria di lavoro e giudizio probabilistico

La memoria di lavoro è coinvolta anche nel *giudizio probabilistico*:

- importanza della capacità di generare e considerare opzioni diverse da quella focale
- persone con maggiore capacità di memoria di lavoro generano più opzioni e forniscono giudizi più accurati



Memoria a lungo termine e decisione

La memoria a lungo termine riveste un ruolo essenziale nelle decisioni delle persone:

- spesso l'informazione necessaria per scegliere e giudicare deve essere recuperata dalla memoria
- la conoscenza degli eventi e delle situazioni per prevedere i possibili esiti
- le valutazioni di attrattività si basano spesso sull'esperienza precedente

La nostra memoria è un sistema

- *adattivo* ma *fallibile* (può portare a decisioni inadeguate)
- *dinamico* e *reattivo* (si adatta alla realtà che cambia, ma porta a rendere *malleabili* le preferenze)

Generazione delle opzioni

La **generazione delle opzioni** rappresenta un aspetto di grande importanza, definisce lo *spazio delle possibilità* e influisce sulla *raccolta di informazioni* e sulla *scelta finale*

Le informazioni sulla decisione e sul contesto decisionale fungono da suggerimenti (*cue*) in un **processo di recupero associativo**

Esempio:

elencare bevande che acquisteresti in un caldo pomeriggio d'agosto;

elencare bevande che acquisteresti in una freddo pomeriggio di gennaio.



Generazione delle opzioni

- viene generato un numero di opzioni molto ridotto rispetto a quelle possibili (limiti nella memoria a breve termine)
- se il decisore è esperto, bastano poche opzioni per una decisione soddisfacente (maggiormente accessibili in memoria le opzioni più probabili o quelle preferite)
- il recupero delle opzioni è importante anche per il giudizio (valutazione effettuata tramite confronto con opzioni simili già incontrate)

Rievocazione dei valori degli attributi

- recuperare *valutazioni complessive* sulle opzioni (*giudizi*)
- recuperare *informazioni sulle caratteristiche* delle opzioni (solitamente quando non è disponibile un giudizio complessivo)



Importanza dell'*accessibilità* dell'informazione

- effetti **primacy** e **recency** (effetti di posizione seriale)
- *codifica, integrazione e ponderazione* delle nuove informazioni (revisione delle opinioni)

Processi di riconoscimento

Importanza dei **processi di riconoscimento** per la decisione

Euristica di riconoscimento:

il decisore valuta maggiormente l'alternativa che riconosce

Esempio:

Ha più abitanti San Diego o San Antonio?

E' utile quando:

- il criterio di giudizio correla con la probabilità di riconoscimento
- alcune opzioni sono riconosciute, altre no
- il decisore non possiede una buona conoscenza del dominio



Processi di riconoscimento

Approccio naturalistico alla decisione (Klein): situazioni decisionali reali, situazioni incerte e con pressioni temporali



ruolo prioritario dei processi di riconoscimento

Modello ***recognition primed***

- riconoscimento spesso inconsapevole
- decisione = attivazione delle azioni associate alla situazione riconosciuta
- importanza dell'esperienza
- possibilità di *simulare mentalmente* il corso degli eventi passati o le conseguenze delle azioni

Controllo e decisione

Le **teorie del doppio processo** ipotizzano due tipi di processi:

- processi analitici
 - lenti
 - seriali
 - coinvolgono la memoria di lavoro
 - consapevoli



- processi intuitivi
 - veloci e automatici
 - operano in parallelo
 - non richiedono risorse di memoria di lavoro



Teorie del doppio processo

- due differenti *sistemi cognitivi* o due diversi *processi decisionali*?
- prima i processi intuitivi e poi quelli analitici od operano contemporaneamente in parallelo?
- *selezione* del tipo di processo (dovuta al carico cognitivo o alla pressione temporale) o *stili decisionali*?

Decisioni analitiche: legate a memoria di lavoro e processi di controllo

Decisioni intuitive:

- apprendimento implicito?
- apprendimento associativo?
- legame con le emozioni