

Comprendere le emozioni e le strategie della mente per aiutare il cliente nel processo decisionale

6

Sala RED 1 | Ore 10:30 – 14:30

Aprile

Premessa e obiettivi di apprendimento

Molte delle decisioni che le persone prendono quotidianamente riguardano problemi in condizione di rischio, di incertezza e di ambiguità.

Anche gli investitori sono per lo più coinvolti in scelte i cui esiti sono lontani dalla certezza. Questa particolare condizione li espone ad adottare strategie condizionate dalle emozioni, spesso ingiustificate, tanto da impedir loro di non vedere e riuscire a cogliere delle opportunità nelle diverse situazioni del mercato.

Le decisioni, poi, sono generate da meccanismi cognitivi naturali condizionati da limiti computazionali della mente umana e per lo più da informazioni incomplete. L'investitore, quindi, per la semplice ragione di essere un umano e non un "agente economico razionale" è esposto alle stesse distorsioni di giudizio cui sono esposti tutti gli individui.

L'intervento formativo ha lo scopo di:

- ✓ Fornire le conoscenze di base relative alle decisioni in situazioni incerte e/o ambigue.
- ✓ Illustrare le strategie più frequentemente utilizzate dagli investitori e i condizionamenti delle emozioni sulle scelte finanziarie.
- ✓ Valutare il ruolo del consulente finanziario come "interfaccia attiva" nella gestione dell'investitore.

Temi chiave

Le decisioni spesso sono prese in condizioni di incertezza. Le principali difficoltà incontrate dagli investitori consistono nella valutazione dei rischi associati alle scelte che dovrà fare. Tali valutazioni dipendono da specifici fattori che condizionano la percezione del rischio, ma anche da altri aspetti di ordine cognitivo ed emotivo che possono orientare l'atteggiamento nei confronti del rischio e della sua valutazione.

Queste difficoltà valutative rendono ancor più meno efficienti le strategie che l'investitore elabora per effettuare le proprie scelte di allocazione dei propri risparmi, per decidere i tempi di entrata nel mercato e di uscita. Inoltre le difficoltà ad utilizzare le informazioni sui mercati cui è esposto, inducono l'investitore a basare le sue valutazioni su procedure intuitive che potranno tutt'al più essere soddisfacenti, ma più sovente distorte.

Infine, il consulente "esperto" svolge un ruolo fondamentale nell'accompagnare l'investitore a "costruire" scelte di investimento coerenti con le aspettative, i bisogni e l'atteggiamento nei confronti del rischio che lo caratterizzano e lo rendono "unico".

Naturalmente, il consulente esperto è quello che conosce come funziona la "mente finanziaria" dell'investitore e quali problemi quest'ultimo deve fronteggiare se non dispone un filtro nei confronti di un mercato rischioso e fonte di suggestioni che inducono resistenze e paure.

Questo filtro deve essere proprio il consulente finanziario.

Tutte queste problematiche saranno affrontate discutendo i seguenti temi:

- ✓ Valutazione e atteggiamenti nei confronti del rischio e dell'incertezza
- ✓ Le strategie decisionali di investimento
- ✓ Due menti al servizio del ragionamento
- ✓ Intuizioni ed euristiche di giudizio
- ✓ Il peso delle emozioni nelle scelte dell'investitore
- ✓ Il consulente esperto gestore di un "cliente con portafoglio"
- ✓ Il consulente interprete dei rischi finanziari
- ✓ Il consulente guida dell'"intelligenza emotiva"

Rino Rumiati:

Professore ordinario di Psicologia Generale – Dipartimento dello Sviluppo e della Socializzazione – Università di Padova.

Autore di ricerche, studi e pubblicazioni con particolare riferimento a negoziazione, percezione del rischio, psicologia della finanza e decision making.

TESEO da anni collabora con l'Università di Padova all'interno di progetti formativi e di ricerca relativi ai temi sopra indicati e rivolti in particolare a consulenti finanziari private.