

CONSULENZA E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CI VORRÀ SEMPRE EMPATIA E INTELLIGENZA UMANA

Nei prossimi anni è inevitabile che i progressi dell'intelligenza artificiale proporranno e riproporranno il problema dell'equilibrio tra l'uso dell'intelligenza artificiale e la necessità di un intervento umano, diretto, empatico, basato sull'esperienza passata e sulla fiducia reciproca.

Questo è un punto molto delicato. Ma anche molto interessante sia sul piano teorico che su quello pratico. Un modo di affrontarlo consiste nel tornare alle origini di queste lezioni settimanali, più di dieci anni fa, e chiedersi quale sarà l'influenza dell'intelligenza artificiale sul triangolo da cui siamo partiti. Ricordate? Il triangolo che su ciascuno dei tre lati ha la finanza classica, la finanza comportamentale e la relazione tra cliente e consulente. Ebbene, credo che questo lato del triangolo verrà esaltato e non ridimensionato dall'affermarsi dell'intelligenza artificiale nel campo della gestione dei risparmi e degli investimenti.

Ormai oggi tutti, proprio tutti, hanno accettato che le banche funzionano attraverso quelli che un tempo si chiamavano cervelli elettronici e che questi cervelli sono stati interconnessi in una rete ramificata e estesa. Tutti hanno avuto esperienza diretta, anche presso una filiale, che se questa rete si interrompe anche per poco tempo, per un guasto o per cause esterne, tutto si blocca. E si bloccherebbe proprio come avviene in altri campi, non solo nel caso delle banche: sanità, prenotazioni aeree e dei treni, e in tanti altri ambiti della vita in cui diamo per scontato che il blocco sia comunque temporaneo. Ma ci sono ambiti in cui le cose non stanno così: dove cioè le persone si aspettano un'intelligenza umana, a tutto campo.

Quella che gli psicologi chiamano intelligenza emotiva, sociale, affettiva ... tutte manifestazioni di forme di intelligenze insostituibili.

Quest'ultimo tipo di intelligenza è ovviamente necessaria quando un consulente si relaziona con i suoi clienti. Ma è lo stesso consulente talvolta ad averla provata sulla sua pelle. Desidero qui riportare una breve storia che ho trovato girovagando su LinkedIn, una piattaforma che non uso mai (io uso solo tre strumenti: il cellulare/sms e la mail: e anche qui ho dei filtri per cui finisco per parlare solo con chi già conosco). Ecco, questo è un racconto semi-fantastico ma interessante perché illumina il confine tra intelligenza artificiale e naturale, un tema che mi affascina e che credo sarà cruciale negli anni a venire, via via che si perfezioneranno i programmi generativi come Bard di cui ho parlato nella lezione precedente, la 524. Ecco una mia breve sintesi del racconto dove ho solo tagliato dei pezzi ma non ho cambiato nulla per rispetto nei confronti dell'autore:

Si era messa il cappotto e aveva iniziato a pensarci. Scese le scale e continuò a pensarci. Le si chiuse il portone alle spalle, ed era ancora lì, a pensarci. Non l'aveva ancora scovato, ma prima o poi l'avrebbe trovato. Questa è la scena che ho immaginato e che, sono certo, sia accaduta. Molte volte...

Nella filiale in cui lavora segue un portafoglio significativo, lo fa da molti anni. I suoi clienti sono soddisfatti; è uno di rari casi in cui ha potuto persino trasferire i più affezionati dalla filiale precedente.

Con le persone si relaziona bene, lo si vede e lo sa anche. Molti suoi assistiti si sono affezionati, l'ha potuto verificare in molte occasioni.



Prof. Paolo Legrenzi
Professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia

È una persona che conosce i prodotti, studia i mercati, anche se i suoi superiori non glielo chiedono. Obiettivo: fare il budget.

Lo vuole raggiungere, è una questione di orgoglio, ed è sempre stato raggiunto. L' ha fatto rispettando l'interesse dei clienti, anche se talvolta implica il doppio dello sforzo. Ne va della sua integrità.

Le sue caratteristiche ci hanno colpito, così abbiamo fatto una proposta super adeguata.

Ha dei timori. Approfondiamo per capire se sono o non sono fondati. Dopo un'attenta analisi capiamo che questa persona può stare tranquilla, glielo diciamo e le spieghiamo il perché.

Lasciare il posto fisso può ancora generare dei timori, spesso molto sopravvalutati. Decidiamo di garantire due ulteriori elementi di sicurezza. Abbiamo fiducia in questa persona, più di quanta ne abbia in sé stessa.

Il clima in cui lavora è peggiorato, è un clima che pesa. Abbiamo condiviso la nostra visione del business e abbiamo costruito, come facciamo sempre, un progetto personalizzato.

Le piace. Molto.

Ma...

Ha ancora qualche timore.

È piaciuta così tanto a tutta la struttura che interviene anche l'area manager, la vuole incontrare.

Per capire.

Ha ancora dei dubbi su alcuni aspetti. Analizziamo le caratteristiche della proposta per dare ulteriori certezze.

Mostra ancora insicurezza, ora cercherà, forse costruirà, dei motivi per darsi che deve ancora dire NO.

Ne parla con me. Lo fa perché, se mi convince, potrà continuare a raccontare a sé stessa che aveva ragione. Sta costruendo degli alibi, forse lo sa anche. Ma lo fa.

Il suo lato oscuro sta prendendo il sopravvento. Dentro di sé conosce la scelta giusta.

Le è chiaro che quando si hanno tutte le carte in regola si deve scendere in campo, gareggiare e godersi il match. Lo sa al punto che ha persino convinto il figlio a vincere i propri timori e andare in gara. E ci è andato.

Ora tocca a lei.

Può vincere facilmente contro il suo avversario, ma può anche soccombere rimpiangendo la mancanza del coraggio di scegliere.

Dipende solo da lei, è il suo lato oscuro.

Gli sto vicino, voglio esserle a fianco per aiutarla.

Ai bimbi basta accendere la lampadina quando hanno paura del buio.

A lei basterà affrontare i suoi timori e vedrà che davanti ha un futuro luminoso.

Qui si tratta dell'accompagnamento di una persona nel percorso difficile che conduce alla scelta di una futura professione. Certo sarà una professione che si avvarrà di strumenti artificiali, di calcoli e di scenari computabili, come succede oramai nel mondo delle banche. Ma in fin dei conti il percorso è aiutato da un processo di maturazione della fiducia negli altri oltre che in sé stessi, quasi di amore nella condivisione della scelta, di aiuto e di proiezione empatica. D'altronde, senza questa forma di amore per sé stessi e per gli altri, la scelta definitiva non potrà maturare e andare a buon fine.

Fin dalle origini dell'intelligenza artificiale, con la costruzione del primo computer che riuscì a far saltare il codice tedesco Enigma, impenetrabile all'intelligenza umana perché contemplava troppe possibilità per le capacità limitate della nostra specie, l'amore e l'intelligenza emotiva si mescolarono con l'intelligenza artificiale in un intreccio difficile da districare. L'appassionante film "The Imitation Game" racconta come Turing diede il nome Christopher alla sua creatura artificiale. Era lo stesso nome del bambino a cui lo legava un innamoramento profondo quando era in collegio. Christopher sarebbe morto giovanissimo e, forse - ma il film solo vi allude - la perdita avrebbe influenzato le future preferenze sessuali di Turing adulto, vittima infine, ancora giovane sulla soglia dei quaranta anni, di una legislazione bigotta e crudele. Un amore comunque asessuato, data la giovanissima età, così come lo sarebbe stata in seguito la passione per la sua macchina, almeno se seguiamo il racconto probabilmente un po' romanzato di film come quello sulla nascita del primo computer. Non sapremo mai come sono andate veramente le cose. Ma il punto è che la passione per una macchina, analoga a quella che oggi hanno i giovani per il loro "smartphone", è per così dire "angelicata", quasi spirituale. Via via però che le macchine si sono perfezionate, i progressi hanno cambiato le cose aiutati anche dalla prepotente tendenza umana a antropomorfizzare gli oggetti d'amore. Se si tratta di oggetti materiali tendiamo a trattarli come se fossero dotati di una mente e di sentimenti umani. In tal caso la tendenza diventa così irresistibile da creare situazioni nuove e impreviste. Capita così che l'invenzione dei programmi generativi come ChatGPT faccia risplendere di una nuova luce il tema dei rapporti sentimentali tra gli umani e gli esseri artificiali. Tradizionalmente, nelle trame standard delle storie in cui un essere vivente si innamora di una macchina, la macchina doveva essere concepita e rappresentata a immagine e somiglianza di chi l'ama, di chi pensa che sia dotata di un'anima. In altre parole per innescare questo processo è necessario creare le condizioni per una antropomorfizzazione della macchina al punto da trasformarla in un replicante delle creature umane. Bisogna cioè immaginarla come dotata di emozioni e di coscienza in modo da poter costruire modelli mentali di sé in relazione agli altri e cogliere i modelli mentali degli altri in relazione a sé stessi. A questo punto avevamo a che fare con un essere che era nato macchina ma che era difficilmente identificabile come tale in modo da riuscire a differenziarlo rispetto agli appartenenti alla specie umana con cui interagiva.

Il prototipo originario, divenuto classico, del problema dell'identificabilità di esseri simili a noi - così come gli dei del passato avevano creato gli uomini a loro immagine e somiglianza - è il film "Blade Runner" (1982). Il regista Ridley Scott si ispira al romanzo di Philip Dick "Ma gli androidi sognano pecore elettriche?". Si narra di un ex poliziotto che entra in servizio per ritirare dalla circolazione, cioè eliminare, due uomini e due donne replicanti, cioè macchine quasi-umane che si ribellano al loro destino. Uno dei nodi del film è la differenziazione degli uomini dai replicanti e la difficile identificazione di quest'ultimi che rende così difficile la caccia. Solo un test basato sulle emozioni e sull'empatia permette di distinguerle (usare l'empatia come criterio differenziante è stato profetico). Il finale del film è consolatorio e qui non lo svelo. Ancor oggi è un film di grande fascino: dopo Metropolis (1926) di Lang forse nessun film aveva proposto un'immagine così suggestiva e terribile del futuro come una metropoli multirazziale, modernissima e insieme decadente (Mereghetti, Dizionario dei film del 2022, p. 194).

Se oggi interrogate ChatGPT, il programma generativo rintracerebbe anche la commedia "Minnie la Candida" di Massimo Bontempelli andata per la prima volta in scena a Torino nel 1928. Con un curioso ribaltamento rispetto ai film in cui gli uomini si innamorano dell'artificiale come nel prototipo "Blade Runner", la protagonista Minnie si convince che due uomini sono artificiali, cioè fabbricati. Alla fine impazzisce e si suicida anche lei, convinta di essere stata "fabbricata". In questa commedia per la prima volta si pone il problema della possibilità di differenziazione tra esseri naturali, autentici, ed esseri fabbricati, replicanti. Il tema della creatività incontaminata riemerge anche perché "Blade Runner" ha avuto in "Blade Runner 2049" un sequel con una lettura più politica della diversità dei replicanti.

Il tema della capacità di identificare l'artificiale rispetto all'umano ritorna in una recente serie di esperimenti condotti da ricercatori universitari australiani.

I risultati sperimentali mostrano quello che gli studiosi definiscono come "iper-realismo AI". Con questo termine essi intendono indicare il fatto che facce costruite artificialmente con un programma generativo appaiono più umane di quelle che sono effettivamente autentiche facce di appartenenti alla nostra specie. Questo effetto illusorio dipende dal fatto che gli umani tendono a ragionare per schemi, semplificazioni, modelli standard. Questa spontanea strategia di pensiero conduce a considerare come appartenenti alla nostra specie quelle che in realtà sono facce artificiali perché costruite proprio in modo da corrispondere a questi inconsapevoli stereotipi della normalità umana. Non solo: quanti più errori fa una persona nelle identificazioni, tanto più è convinta di essere capace di distinguere umano e artificiale. Questa tendenza a essere tanto più sicuri quanto più si è incapaci è un vecchio problema delle scienze cognitive che va sotto l'etichetta "effetto Dunning-Kruger" dal nome dei due scopritori.

In questo nuovo campo dell'intelligenza artificiale le conseguenze dell'effetto Dunning-Kruger possono essere ancora più gravi rispetto alla tradizionale e accertata tendenza alla sopravvalutazione da parte di chi non sa sia delle proprie prestazioni sia della capacità di giudizio in merito alla bontà di queste prestazioni. In effetti indurre a scambiare per umano quanto è stato costruito artificialmente è la via privilegiata per inganni più o meno perversi ottenuti con la preparazione di notizie fuorvianti, di immagini fasulle, ma anche tramite la possibilità ben più grave di raggiri che permettono truffe e ricatti (spesso collegati a pratiche, non solo sessuali, di cui ci si vergogna, a torto o a ragione). Ecco perché nel campo della consulenza finanziaria sarà sempre necessaria una interfaccia umana per poter sviluppare quel rapporto di fiducia che è indispensabile al di là dei computi delle macchine.

I programmi generativi potranno aiutare la consulenza finanziaria ma non potranno mai sostituirla. Non certo sul fatidico terzo lato del triangolo da cui siamo partiti più di dieci anni fa, quando ancora nessuno parlava di intelligenza artificiale al di là dei gruppi ristretti di addetti ai lavori.

Long Expansions

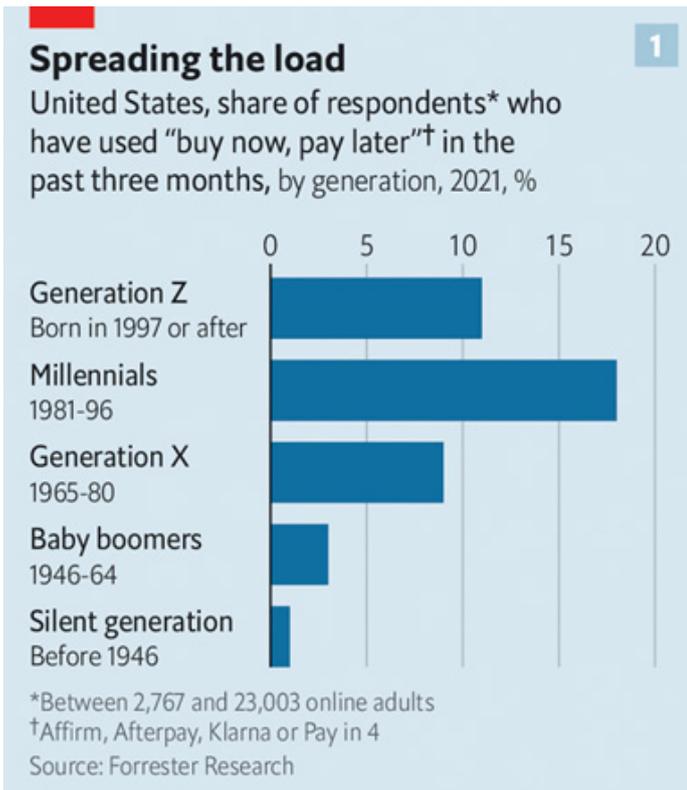
At 94 months, the U.S. economic expansion ranks No. 3 since records began in 1854.

YEARS	LENGTH IN MONTHS
1991-2001	120
1961-69	106
June 2009-present	94
1982-90	92
1938-45	80
2001-07	73
Average since 1854	38.7

Source: National Bureau of Economic Research

THE WALL STREET JOURNAL

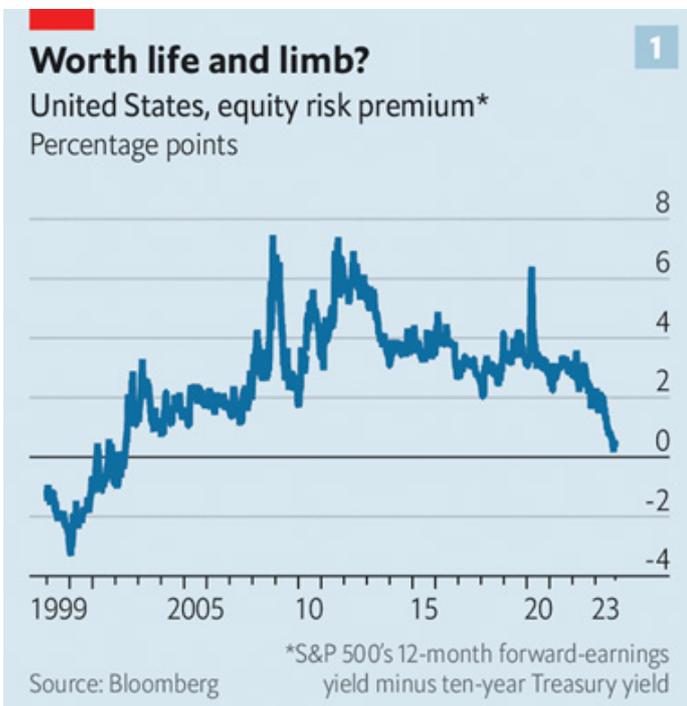
Siamo alla fine di una lunga espansione dell'economia statunitense? Molti lo hanno creduto dopo la pandemia, ma non è stato così. Almeno finora. Fonte: Bloomberg modificata.



La percentuale di persone che compra beni e servizi è cresciuta negli USA generazione dopo generazione. Ma ora, con l'ultima generazione, la tendenza si è invertita. Un timido ritorno alla frugalità? Fonte: Economist modificata.



Negli USA, a differenza dell'Italia dove in percentuale è ben poca cosa, l'investimento in azioni rispetto al totale degli investimenti è cresciuto nell'ultimo mezzo secolo anche se la pandemia ha impaurito, almeno temporaneamente, i clienti di Vanguard, pioniere degli investimenti a basso costo sugli indici. Fonte: Economist modificata.



Il premio al rischio è tornato quasi a zero. Almeno negli USA le persone hanno capito che il premio al rischio non premiava un vero pericolo? Fonte: Economist modificata.



L'uso dell'intelligenza artificiale nella gestione degli investimenti non è stato proficuo come si pensava, almeno nell'ambito dei fondi hedge. Fonte: Economist modificata.

Prof. Paolo Legrenzi

Laboratorio di Economia Sperimentale
Paolo Legrenzi (Venezia, 1942) è professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, dove coordina il Laboratorio di Economia Sperimentale nato dalla partnership con GAM. È membro dell'Innovation Board della Fondazione Università Ca' Foscari.

Per maggiori informazioni visitate il sito [GAM.com](https://www.gam.com)

**Importanti avvertenze legali:**

I dati esposti in questo documento hanno unicamente scopo informativo e non costituiscono una consulenza in materia di investimenti. Le opinioni e valutazioni contenute in questo documento possono cambiare e riflettono il punto di vista di GAM nell'attuale situazione congiunturale. Non si assume alcuna responsabilità in quanto all'esattezza e alla completezza dei dati. La performance passata non è un indicatore dell'andamento attuale o futuro.