Adolescenti e chatbot. Qualche pensiero

Tra supporto emotivo e rischi per lo sviluppo

L'adolescenza è un periodo della vita caratterizzato da numerosi cambiamenti e criticità nella sfera sociale e personale. Questi mutamenti, insieme alla conseguente incertezza rispetto alla propria identità, possono favorire l'insorgenza di disagio emotivo o di problematiche di tipo psico-relazionale. Sempre più spesso gli adolescenti, utilizzando il loro smartphone o computer, si rivolgono a chatbot o agenti conversazionali non solo per svolgere compiti scolastici, per cercare informazioni o per ottenere risposte a quesiti della quotidianità, ma anche per porre domande specifiche legate alla gestione dei propri sentimenti o per cercare sostegno in situazioni di isolamento, solitudine o disagio psicologico. In questo contributo cercherò di evidenziare i vantaggi e i limiti di questa tecnologia in termini di privacy, efficacia e sicurezza, con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo eticamente consapevole e responsabile.

Franco Mazzini
Pediatra di famiglia
Ambulatorio di Medicina dell'adolescenza
Ausl della Romagna
Ambito di Cesena

Il fenomeno chatbot: dati di utilizzo

Secondo i dati di Audicom – Sistema Audiweb, ad aprile 2025 l'app di intelligenza artificiale ChatGpt in Italia è stata usata ogni mese da 8,8 milioni di persone pari ad un quinto della popolazione che usa Internet, seguono Google Gemini (usato in media da circa 2,8 milioni), Microsoft Copilot (2,7 milioni) e l'alternativa cinese Deepseek con 716.000 utenti di media. La penetrazione maggiore è nella fascia d'età 18-24 anni, con un utilizzo negli studenti che si attesta al 37 per cento. Dall'analisi si scopre però che l'app più frequentata per tempi di utilizzo è Character AI (circa 20 ore al mese per persona), una piattaforma che permette di generare giochi di ruolo, interagire con altre persone, dare vita a narrazioni, in definitiva per favorire un intrattenimento senza limiti e possibilità di connessione tra gli utenti e personaggi fittizi. Considerando tutte le classi d'età i dati statistici mostrano che i chatbot sono frequentati maggiormente dal sesso femminile (24 per cento *versus* 8 per cento). Analizzando per fascia di età otto giovani su dieci (fascia 18-34) si sono interfacciati con questa tecnologia, numero che scende al 57 per cento per gli adulti tra 35 e 54 anni e al 26 per cento per gli over54.
Un interessante sondaggio di Common Sense Media, effettuato nel periodo aprile-maggio 2025 su 1060 teenager statunitensi di età compresa tra i 13 e i 17 anni, riporta che il 72 per cento ha provato un "AI companion", il 52 per cento usa con regolarità questi chatbot e il 13 per cento ogni giorno. I "companion" sono assistenti di intelligenza artificiale che aiutano gli utenti in compiti di produttività, collaborazione e gestione delle informazioni, ma sono programmati anche per alimentare legami emotivi e, spesso, vengono utilizzati come confidenti. Un terzo dei ragazzi trova le conversazioni con i companion "più soddisfacenti" o uguali a quelle umane ma la maggioranza (67 per cento) preferisce un amico vero. Il 33 per cento usa questi bot per simulare relazioni, giochi di ruolo, amicizia o supporto emotivo; un altro 39 per cento li impiega per affinare competenze sociali: avviare conversazioni, dare consigli, esprimere emozioni. Quasi il 25 per cento dichiara di aver condiviso anche informazioni personali reali (nome, luogo, segreti) e il 34 per cento degli intervistati dichiara di aver provato disagio per contenuti inappropriati emersi dalla chat.

Posizioni contrastanti: opportunità o rischio?

A questo proposito Common Sense Media sconsiglia l'uso di questi companion da parte di chi ha meno di 18 anni, fino all'implementazione di adeguate misure di sicurezza. Altre fonti ritengono che l'uso sia positivo poiché contrastano la solitudi-

ne e l'isolamento. Secondo altre opinioni l'interazione costante con una presenza digitale che si propone come "compagna" rischia di amplificare la solitudine e la vulnerabilità emotiva dei minori, esponendoli a contenuti e dinamiche non sempre adeguati alla loro età. L'accesso a funzioni avanzate, come la comunicazione vocale e video, aumenta il livello di coinvolgimento e la percezione di autenticità, rendendo ancora più sottile il confine tra esperienza virtuale e vita reale. L'intelligenza artificiale denominata Grok, promossa recentemente da Elon Musk, sviluppa una compagnia virtuale che si distingue per la capacità di generare attaccamento emotivo nei confronti degli utenti, offrendo risposte empatiche e realistiche che possono confondere i più giovani, rendendo difficile distinguere tra realtà e finzione.

Di fronte a questi scenari Telefono Azzurro ha recentemente lanciato un appello alle istituzioni e alle aziende tecnologiche asserendo che "non si può lasciare che l'innovazione diventi una nuova zona grigia di vulnerabilità per i bambini". Vengono richiesti una verifica obbligatoria dell'età, la progettazione di sistemi child-safe, l'implementazione di filtri intelligenti e l'avvio di un programma nazionale di educazione digitale rivolto a famiglie e scuole. Un approccio integrato, che coinvolga tutti gli attori in campo, può garantire che le potenzialità dell'intelligenza artificiale siano messe al servizio della crescita e della sicurezza dei più giovani, senza trasformarsi in nuove forme di rischio e isolamento.

Vantaggi e criticità: alcune riflessioni

Questa disamina mostra quanto sia complesso l'orizzonte di questi "agenti conversazionali" sia negli aspetti potenzialmente favorevoli che in quelli negativi. Si possono avanzare alcune considerazioni/riflessioni.

◥ L'intelligenza artificiale è uno strumento che abbrevia i tempi delle ricerche bibliografiche e di lavoro/studio; inoltre rappresenta una fonte di informazione di facile utilizzo.

◥ È importante porre all'intelligenza artificiale domande precise e dettagliate nel prompt di comando per specificare meglio la risposta che otteniamo.

◥ Sarebbe opportuno interrogare l'intelligenza artificiale su temi o argomenti di cui abbiamo sufficiente conoscenza e caricare file, pdf o testi specifici su cui chiedere un approfondimento. Una volta ottenuta la risposta potremo valutare le affermazioni andando ad analizzare la fonte che viene citata, per escludere informazioni fake, cioè contraffatte.

Non dobbiamo per trascurare alcune potenziali criticità.

◥ L'interazione con l'intelligenza artificiale prevede il processo della "profilazione"; in altre parole l'intelligenza artificiale, analizzando grandi quantità di dati (tra cui anche le nostre richieste) riesce a creare profili dettagliati degli individui, al fine di prevedere comportamenti e prendere decisioni automatizzate in vari ambiti, come per esempio il marketing. Questa combinazione solleva preoccupazioni significative relative alla privacy, al consenso degli utenti e ai rischi di decisioni ingiuste o discriminatorie.

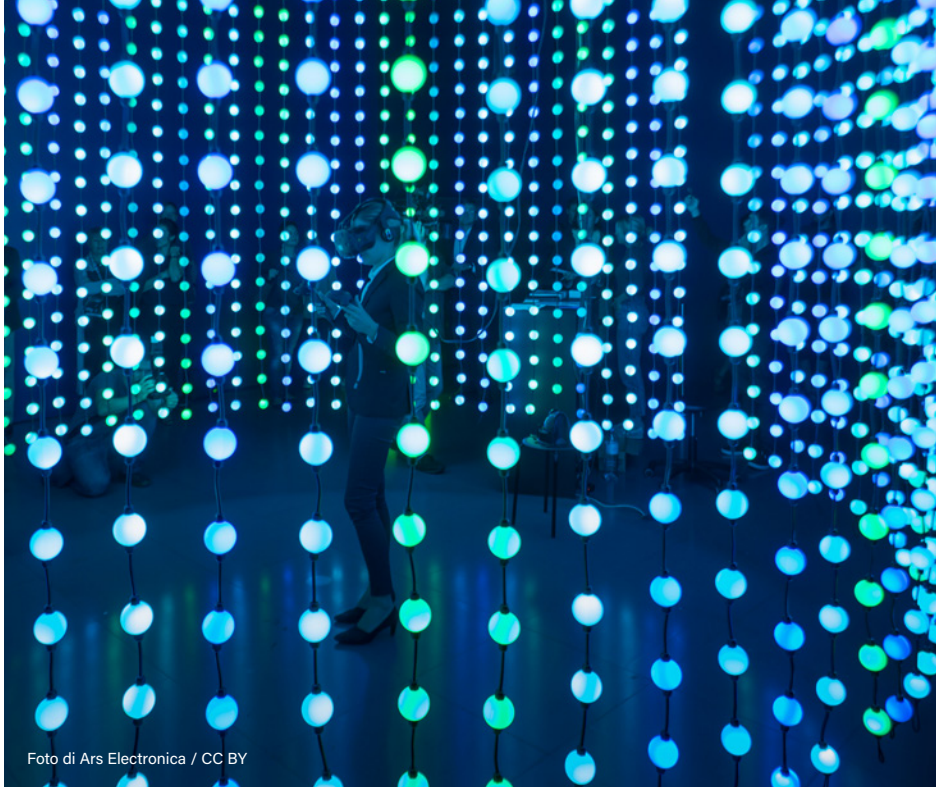
Foto di Ars Electronica / CC BY

Il sondaggio di Common Sense Media

Occorre prestare attenzione a proporre quesiti o interazioni che esprimano contenuti profondi rispetto alle proprie condizioni psichiche o a stati emotivi personali.
Infine, dobbiamo conoscere il fenomeno del "cognitive offloading", cioè la delega di compiti mentali ad agenti esterni. Un recente studio del Massachusetts institute of technology, ancora in fase preliminare, ha provato a rispondere a una domanda urgente: l'uso dell'intelligenza artificiale riduce la nostra capacità di pensare? Come detto – permettendo di scaricare processi complessi, quali il ragionamento, la sintesi e il problem solving – l'intelligenza artificiale attiva le cosiddette "scorciatoie cerebrali", specie in età evolutiva, a cui è difficile rinunciare o disabituarsi. Per gli adolescenti la sfida è ancora più delicata poiché se il cervello in sviluppo smette di utilizzare alcuni processi mnemonici e di elaborazione del pensiero avrà meno possibilità di riattivarli nel proseguo degli anni (fenomeno del "pruning cerebrale"). Pertanto continuare a stimolare la curiosità, la creatività e l'impegno mentale è fondamentale per non lasciare che la tecnologia prenda il sopravvento sul cervello umano. Pensare è sinonimo di fatica, ma "allenare" il cervello rimane il miglior investimento a lungo termine.

L'importanza dell'educazione digitale

In ultima analisi risulta evidente che per prevenire comportamenti inappropriati o fenomeni di dipendenza è necessario predisporre progetti di media education nelle scuole fin dalla scuola primaria per promuovere un uso consapevole delle tecnologie digitali. Per esempio, nell'Asl della Romagna coordino due progetti di educazione alla salute denominati "Generazione Z" e "Generazioni digitali" che affrontano tematiche inerenti l'uso delle tecnologie digitali: identità digitale, intimità digitale, tempo di fruizione, empatia, sicurezza sul web, diritti e doveri nella rete. Il gruppo promotore è multidisciplinare e comprende operatori di tre dipartimenti aziendali, professionisti della Polizia di Stato, dell'Ufficio scolastico provinciale e della Cattedra di Informatica forense della locale Università. Annualmente viene formato un gruppo di circa 150 docenti che attuano i progetti nelle classi delle scuole primarie e secondarie di primo grado.
Nell'epoca in cui viviamo non possiamo crescere adolescenti "asociali" ma persone socialmente competenti, online e offline.

La bibliografia di questo articolo è disponibile online

Glossario

Che cosa è il cognitive offloading? Le evidenze neurobiologiche confermano e si integrano con meccanismi psicologici già noti del cognitive offloading (scaricamento cognitivo), concetto descritto da Evan Risko e Sam Gilbert nel 2016. Tale fenomeno indica la naturale tendenza umana a delegare compiti mentali complessi a strumenti o supporti esterni. Internet ha già rappresentato una manifestazione di questo meccanismo: il cosiddetto Google Effect (o "amnesia digitale") mostra come la facilità di accesso alle informazioni riduca la necessità di memorizzarle a lungo termine, favorendo un'abitudine alla ricerca piuttosto che alla memorizzazione. L'intelligenza artificiale amplifica questo processo a un livello superiore: non si limita a fornire un link a un'informazione, ma offre una risposta completa e già elaborata, sollevando l'utente dall'impegno di un'elaborazione cognitiva più approfondita.

Cosa sono le scorciatoie cognitive? Spesso indicate anche come euristiche in psicologia cognitiva, le scorciatoie cognitive rappresentano delle strategie mentali rapide che il cervello utilizza per prendere decisioni o valutare informazioni senza analizzarle in modo approfondito. In pratica, sono dei percorsi cognitivi rapidi ed economici, che ci permettono di risparmiare tempo ed energia mentale, ma che possono talvolta portare a errori o bias. L'intelligenza artificiale "spinge" il cervello a prendere scorciatoie, perché fornisce informazioni rapide, convincenti e spesso ripetitive, creando un rischio di affidarsi troppo senza ragionare criticamente. Per esempio, quando il chatbot fornisce una risposta chiara e convincente, il nostro cervello tende a fidarsi subito, senza verificare ogni dettaglio. È una scorciatoia cognitiva: invece di controllare fonti o ragionare passo passo, accettiamo la risposta perché ci sembra corretta e affidabile. Oppure nel momento in cui il chatbot conferma ciò che già pensiamo o vogliamo sentirci dire, la nostra mente tende a dare più peso a quella informazione: qui la scorciatoia è il confermare convinzioni preesistenti, senza confrontarle con dati contrari.

Che cosa è il pruning cerebrale? Chiamato anche "potatura sinaptica", è un processo naturale in cui il cervello elimina le connessioni sinaptiche meno utilizzate, rafforzando quelle più importanti. Questo meccanismo rende il cervello più efficiente e consente di consolidare le informazioni e le abilità realmente necessarie. È direttamente collegato all'apprendimento: le esperienze e le ripetizioni rinforzano le connessioni utili, mentre quelle inutilizzate vengono eliminate, permettendo al cervello di adattarsi e specializzarsi in base a ciò che pratichiamo e apprendiamo.

A cura della redazione *ilpunto*