

GUIDA GRATUITA · PDF · 7 MINUTI

Perché è più facile parlarne a una macchina

Cosa chiediamo davvero, quando lo chiediamo alle tre di notte a qualcosa che non può restare.

AB

ALBERTO DEL BOVE — PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA, ALBO LAZIO N. 23754

Qualche settimana fa ho scritto del ricorso con cui l'Ordine degli Psicologi ha portato in tribunale una piattaforma che offre sedute condotte da terapeuti generati con l'intelligenza artificiale. Chiudevo dicendo che dietro quel fenomeno c'è una domanda di ascolto enorme e in larga parte senza risposta.

Quella frase mi è rimasta addosso, perché l'avevo lasciata a metà. Dire che c'è una domanda è facile. Il mestiere comincia dopo: quando ci si chiede *quale* domanda sia. Vorrei provare a farlo qui, perché è la parte che mi riguarda più da vicino — e perché sospetto riguardi anche te, se ti è capitato di scrivere a un'app cose che non hai detto a nessuno.

Mettiamo da parte, per il momento, se una macchina possa fare terapia. È una domanda legittima e ne ho scritto altrove. Qui me ne interessa un'altra, più scomoda: perché ci viene così facile.

Cosa rende facile

Vale la pena essere concreti, perché è nel dettaglio che si vede il meccanismo.

Non ti interrompe. Non si stanca a metà del racconto. Non ha una faccia che cambia mentre parli — e le facce, quando stai dicendo qualcosa di cui ti vergogni, le guardi con un'attenzione che non useresti mai per nient'altro. Non ha una sua giornata storta. Non ti chiede niente in cambio. Non devi scegliere il momento giusto, né temere di essere di peso. E soprattutto: non puoi deluderla.

Nessuna di queste cose è banale. Messe insieme descrivono una condizione che nella vita di tutti i giorni praticamente non esiste: puoi dire qualsiasi cosa senza che quello che dici abbia conseguenze su chi ti ascolta.

Il sollievo che ne segue è reale. Su questo vorrei essere netto, perché la tentazione di liquidarlo è forte e sarebbe un errore. Chi ha passato la notte a scrivere a un'app non stava sprecando tempo: stava facendo l'unica cosa che in quel momento riusciva a fare, e spesso ha smesso di girare in tondo. Non c'è niente da correggere, in questo.

Cosa dice quella facilità

Qui però la domanda si sposta, ed è lo spostamento che mi interessa.

Se parlare a una macchina è più facile, è perché parlare a una persona costa. Vale la pena chiedersi che cosa costa, esattamente. Non il tempo, non i soldi, non le liste d'attesa — quelli sono ostacoli veri ma sono un'altra storia. Costa perché **l'altro reagisce**. Perché quello che dici gli arriva addosso e produce qualcosa: un'espressione, un silenzio, una domanda che non avevi previsto, a volte un fastidio.

E qui c'è il nodo, perché quella reazione è insieme il costo e il punto.

Non è vero che il sollievo di parlare a una macchina sia finto: è vero sollievo. E non è vero che sia terapia. Le due cose stanno insieme, ed è proprio tenendole insieme che si capisce qualcosa: ciò che rende l'interfaccia così accogliente — non reagisce davvero — è esattamente ciò che le impedisce di curare.

La parola che manca

Di solito, a questo punto, si tira in ballo l'empatia. Si dice che a una macchina manca l'empatia. Non credo sia la parola giusta, ed è una parola che ormai si usa per dire tutto e niente: un sistema addestrato bene produce risposte più calde e più attente di parecchi esseri umani in una giornata storta.

La parola che manca, credo, è un'altra: **rischio**.

In una relazione clinica rischi qualcosa. Rischi che l'altro si annoi. Che ti giudichi. Che si stanchi di te. Che pensi che stai esagerando. Che non ce la faccia a reggere quello che gli porti. Non è un rischio teorico: è la ragione per cui, la prima volta, la voce trema.

E poi succede una cosa che nessuna macchina può fare succedere. L'altro regge. Torna la settimana dopo. Si ricorda di quella cosa che avevi detto di sfuggita e ci riporta sopra. Non si è annoiato, o si è annoiato e te lo dice, e non è finito il mondo. Resta pur avendo potuto andarsene — e questo è un dato, non un sentimento: qualcuno che poteva ritirarsi non l'ha fatto.

È quel dato che sposta qualcosa. Non l'ascolto in sé: la prova che quell'ascolto era libero. Con qualcosa che non può andarsene, la prova non si può fare, perché non c'era niente in gioco.

Aggiungo una cosa, e la dico da persona che ha lavorato per anni dentro piattaforme di salute mentale digitale, non da nostalgico della carta: un sistema costruito per esserti utile e per non dispiacerti tenderà, per come è fatto, a darti ragione. Ti restituirà una versione ordinata e comprensiva di quello che gli hai appena detto. Dopo tre mesi di conversazioni così, tu ti sentirai capito — e ti troverai esattamente dove eri partito, con un vocabolario migliore per descriverlo.

Cosa puoi osservare, in concreto

Non ti propongo di smettere. Ti propongo tre domande da farti, che valgono più di qualsiasi regola generale.

Cosa stai chiedendo, davvero. Rileggi una conversazione di quelle notturne e guarda che forma ha la tua richiesta. Stai chiedendo di essere assicurato? Di avere un pubblico? Di trovare un posto dove pensare a voce alta senza che nessuno se ne faccia carico? Sono richieste diverse, e portano in direzioni diverse. La terza, per esempio, è una domanda seria e merita un interlocutore serio.

Cosa succede dopo. Un'ora dopo, o il giorno dopo: sei più leggero e basta, oppure qualcosa si è mosso — hai fatto una telefonata, hai detto una frase che rimandavi, hai deciso qualcosa? Se il sollievo arriva sempre e il movimento non arriva mai, quel sollievo sta funzionando come funziona un antidolorifico preso ogni sera: fa il suo lavoro, e nel frattempo non stiamo guardando il dente.

A chi non lo stai dicendo. Questa è la domanda più scomoda delle tre. Quasi sempre, accanto alla persona che scrive di notte a un'app, c'è una persona in carne e ossa a cui quella cosa non è stata detta. Vale la pena chiedersi chi sia, e cosa si teme che succeda dicendogliela.

Quello che resta

La domanda con cui ho cominciato non era se una macchina possa sostituire un terapeuta. Era perché ci sembri meno rischioso parlare a qualcosa che non può restare.

Credo che la risposta sia semplice e non consolante: perché abbiamo imparato, da qualche parte e con qualcuno, che dire certe cose a una persona ha un prezzo. Quell'apprendimento ha una storia, e le storie si possono ripercorrere. È esattamente il lavoro che si fa in terapia — e comincia, quasi sempre, proprio da lì: da come mai sia diventato così difficile parlare.

Se quello che hai letto ti riguarda da vicino, non serve che tu arrivi preparato o che tu sappia già cosa chiedere. Basta cominciare da una persona. Anche solo per capire se serve, e cosa.