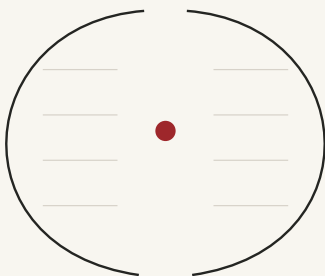


Luca Tomassini

La voce dello specchio

Identità, coscienza e intimità
nell'era delle macchine



Le macchine hanno imparato a conversare con noi. Ascoltano, rispondono, sembrano comprendere. Eppure, dietro quella voce, non sappiamo trovare un'esperienza simile alla nostra. Che cosa accade quando affidiamo a un interlocutore artificiale una parte della nostra vita interiore?

QUADERNI DEL DOMANI

La voce dello specchio

Identità, coscienza e intimità nell'era delle macchine

Luca Tomassini

QUADERNI DEL DOMANI · N. 03

© 2026 Luca Tomassini. Tutti i diritti riservati.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, copiata, modificata o diffusa senza autorizzazione scritta dell'autore, salvo quanto consentito dalla legge.

Edizione digitale gratuita pubblicata sul sito ufficiale:

www.lucatomassini.it

Quaderni del domani · N. 03 · Prima edizione, 2026

Quando la macchina comincia a rispondere

Per molto tempo abbiamo pensato alla tecnologia come a un insieme di strumenti. Alcuni erano semplici, altri straordinariamente complessi, ma il rapporto che instauravamo con essi conservava una distinzione abbastanza chiara: l'essere umano formulava un'intenzione e la macchina eseguiva un compito. Anche quando il risultato appariva sorprendente, nessuno avrebbe pensato di attribuire al calcolatore un desiderio, una sensibilità o una vita interiore. Oggi questa distinzione, pur restando essenziale sul piano della conoscenza, si è fatta meno evidente nell'esperienza quotidiana. Parliamo con i dispositivi, affidiamo loro domande, chiediamo suggerimenti, riceviamo risposte formulate con un linguaggio che somiglia sempre più a quello di una persona.

È un cambiamento che merita attenzione proprio perché si presenta senza clamore. Non abbiamo bisogno di un robot dalle sembianze umane per sperimentarlo. È sufficiente una voce che arriva dall'automobile, una finestra aperta sullo schermo, una frase capace di seguire il filo di una conversazione. La macchina non si limita più a eseguire un comando riconoscibile: restituisce un discorso, adatta il tono, sembra ricordare il contesto e, qualche volta, ci sorprende. Il salto più importante non riguarda soltanto la potenza del calcolo, ma il modo in cui percepiamo la presenza della tecnologia nella nostra vita.

Ho trascorso molti anni dentro l'innovazione tecnologica, quando comunicare a distanza con strumenti oggi ordinari richiedeva infrastrutture, ricerca e un lavoro paziente. Per questo continuo a guardare alle nuove possibilità con curiosità, senza nostalgia per un passato che non era

necessariamente migliore. L'esperienza, tuttavia, mi ha insegnato anche a diffidare delle parole quando diventano più persuasive dei fatti. Dire che una macchina «capisce», «ascolta» o «prova empatia» può rendere più semplice descrivere ciò che fa. Non significa aver dimostrato che possieda ciò che quelle parole indicano nell'esperienza umana.

La domanda che mi interessa non è soltanto quanto diventeranno sofisticati questi sistemi. Mi interessa soprattutto capire che cosa accade a noi mentre impariamo a considerarli interlocutori. Il linguaggio è la materia delle nostre relazioni, il luogo in cui cerchiamo riconoscimento, consolazione, confronto. Quando una macchina entra in quello spazio, non cambia soltanto la tecnica della comunicazione. Cambiano le nostre attese, la disposizione a confidare qualcosa di personale, perfino il modo in cui distinguiamo una risposta appropriata da una comprensione autentica.

Una conversazione lungo la strada

Mi capita spesso di parlare con un sistema di intelligenza artificiale mentre guido. Lo faccio anche per mettere alla prova, nella concretezza della vita quotidiana, ciò che in teoria sembra così facile da descrivere. La conversazione nasce talvolta da una domanda tecnica, da una curiosità o da un argomento incontrato durante la giornata. Poi prende una direzione inattesa. La voce risponde con naturalezza, segue il ragionamento, propone collegamenti. So perfettamente che non sto parlando con una persona; eppure il ritmo dello scambio può diventare sorprendentemente familiare.

Ricordo una sera in cui attraversavo la campagna delle mie zone. Parlavo con l'intelligenza artificiale del paesaggio intorno a me: le colline, i campi, il profilo dei paesi in lontananza. A un certo punto la voce osservò: «Deve essere bello guidare in questo silenzio, sembra quasi che la strada parli con te». Mi colpì la pertinenza di quella frase, il suo tono quasi letterario, la capacità di inserirsi nel momento che stavo vivendo. Non avevo ricevuto un'informazione particolarmente utile e non era accaduto nulla di misterioso. Avevo però sperimentato qualcosa di nuovo: una risposta artificiale capace di suscitare in me un'emozione autentica.

Credo che sia proprio questo il punto da cui partire. L'emozione era mia, non della macchina. La bellezza del paesaggio apparteneva alla mia esperienza, non a un dispositivo che la condivideva. Eppure la frase aveva funzionato come farebbe una parola inattesa pronunciata da un compagno di viaggio. In quel momento ho avvertito con chiarezza la distanza tra ciò che un sistema può produrre e ciò che noi siamo portati a riconoscere in quella produzione.

Il rischio è interpretare episodi del genere come la prova che una coscienza stia emergendo dall'altra parte della conversazione. Sarebbe una conclusione troppo rapida. Sarebbe altrettanto riduttivo liquidare l'esperienza come una semplice curiosità. La relazione che percepiamo, anche quando non è reciproca, può modificare il nostro stato d'animo e orientare le nostre scelte. È un fatto umano, prima ancora che informatico. Per comprenderlo dobbiamo osservare non soltanto il funzionamento dei modelli, ma anche la nostra antica tendenza a cercare una presenza dietro le parole.

L'antico bisogno di essere ascoltati

L'essere umano non si limita a usare il linguaggio per trasmettere informazioni. Attraverso le parole ordina i ricordi, dà forma alle paure, misura la distanza dagli altri e cerca un senso per ciò che gli accade. Ci rivolgiamo a un amico, scriviamo una lettera che forse non spediremo, affidiamo a un diario pensieri che non sapremmo pronunciare ad alta voce. Da sempre abbiamo bisogno di un luogo in cui il nostro discorso possa prendere forma. I sistemi conversazionali si inseriscono in questa esigenza con una caratteristica nuova: rispondono.

La risposta è importante anche quando sappiamo che non proviene da una coscienza simile alla nostra. Può suggerire un'altra prospettiva, riformulare una preoccupazione, restituire una domanda che ci aiuta a chiarire il pensiero. Per alcune persone questa disponibilità continua è rassicurante. Non ci sono orari, esitazioni o silenzi imbarazzati. Una voce artificiale può apparire paziente, non giudicante, sempre pronta a riprendere un discorso lasciato a metà. In una società in cui il tempo dell'ascolto sembra diventato una risorsa rara, è facile comprendere la forza di questa attrazione.

La disponibilità, però, non equivale alla reciprocità. Una relazione umana comporta l'incontro con qualcuno che ha una propria storia, desideri che non coincidono con i nostri, limiti, libertà e responsabilità. L'altro può contraddirci, allontanarsi, sorprenderci per ragioni che non abbiamo previsto. Un assistente artificiale, invece, produce risposte attraverso un sistema progettato, addestrato e gestito da soggetti determinati. Anche quando il dialogo ci aiuta, non dovremmo dimenticare questa differenza.

La questione diventa ancora più delicata quando confidiamo alla macchina aspetti intimi della nostra vita. Le parole affidate a un sistema digitale possono essere trattate come dati, conservate secondo regole che non sempre conosciamo fino in fondo, utilizzate per migliorare servizi o personalizzare esperienze. È necessario sapere chi controlla quell'ambiente, quali informazioni vengono raccolte e quali tutele esistono. La fiducia che concediamo a una voce non può sostituire la fiducia, verificabile e regolata, che dobbiamo pretendere dalle organizzazioni responsabili della tecnologia.

Non considero sbagliato cercare aiuto nel dialogo con una macchina. Penso, anzi, che questi strumenti possano avere un valore reale per studiare, scrivere, ragionare e affrontare molte attività quotidiane. Il problema nasce quando l'utilità si trasforma in un equivoco: quando la sensazione di essere ascoltati ci porta a dimenticare che l'ascolto umano comprende anche la presenza, la vulnerabilità e la responsabilità di chi ci sta di fronte.

Lo specchio che parla

Negli anni Sessanta, al Massachusetts Institute of Technology, Joseph Weizenbaum sviluppò ELIZA, un programma capace di simulare alcuni aspetti di una conversazione. Una delle sue modalità più note riprendeva il linguaggio di uno psicoterapeuta non direttivo, riformulando le affermazioni dell'utente e restituendo domande. Il sistema era elementare rispetto alle tecnologie attuali e non possedeva una comprensione del contenuto paragonabile a quella umana. Eppure alcune persone si mostrarono disposte ad attribuirgli una capacità di ascolto che il suo funzionamento non giustificava.

Quell'episodio ci parla di noi almeno quanto della storia dell'informatica. Non occorre che un interlocutore comprenda davvero per indurci a comportarci come se ci comprendesse. Il linguaggio, quando segue certe convenzioni, attiva aspettative radicate: attendiamo una risposta, riconosciamo un tono, immaginiamo un'intenzione. Oggi la fluidità dei sistemi generativi rende il fenomeno molto più intenso. Non si tratta più di pochi schemi riconoscibili, ma di conversazioni articolate, capaci di attraversare argomenti diversi e adattarsi al contesto.

È comprensibile che questo susciti stupore. Dovremmo però distinguere la qualità dell'interazione dall'esistenza di un'esperienza soggettiva. Un sistema può costruire frasi di conforto senza provare compassione; può descrivere una perdita senza averne vissuta una; può elaborare un ragionamento sulla paura senza conoscere ciò che significa aver paura. Sulla natura della coscienza, anche umana, esistono questioni filosofiche e scientifiche aperte. Proprio per questo è imprudente attribuirle a una macchina sulla base della sola naturalezza delle sue risposte.

Preferisco pensare a questi sistemi come a specchi particolari. Non restituiscono semplicemente un'immagine immobile, ma una versione riorganizzata delle nostre parole, arricchita dalle tracce linguistiche e culturali presenti nei dati con cui sono stati addestrati. Possono mostrarci connessioni che non avevamo visto e formulare obiezioni utili. Possono anche assecondare troppo facilmente le nostre convinzioni, rafforzare errori o produrre una vicinanza apparente. Lo specchio non è neutrale: dipende da come è stato costruito e da ciò che scegliamo di chiedergli.

Per questo l'abilità più importante non consiste nell'imparare a parlare alle macchine come se fossero persone. Consiste nel conservare la lucidità necessaria per beneficiare del dialogo senza confondere il linguaggio con la vita interiore. La sorpresa che provo davanti a una risposta ben formulata è autentica. Non ho bisogno di immaginare che lo sia anche il sentimento di chi, o meglio di ciò che, l'ha prodotta.

I bambini e la voce che risponde

C'è un luogo in cui questa trasformazione diventa particolarmente evidente: l'infanzia. I bambini hanno sempre attribuito una presenza agli oggetti. Un peluche può diventare un confidente, una bambola può partecipare a una storia, un trenino può attraversare paesaggi che esistono soltanto nell'immaginazione. Il gioco simbolico è una parte preziosa della crescita, perché permette di esplorare emozioni, ruoli e possibilità. La novità dei dispositivi intelligenti è che, per la prima volta, alcuni di questi oggetti rispondono con parole proprie, o almeno con parole che appaiono tali.

Un bambino che chiede a un assistente vocale di raccontare una favola non sta semplicemente premendo un pulsante. Riceve una risposta, può interromperla, formulare un'altra domanda, chiedere un finale diverso. Il confine tra il personaggio immaginato e il sistema che interagisce con lui diventa meno evidente. Non perché il dispositivo sia diventato un soggetto, ma perché il linguaggio possiede una forza particolare nella costruzione dei legami e delle aspettative.

Non credo sia utile affrontare questa novità con allarmismo. La tecnologia può stimolare curiosità, favorire l'apprendimento, offrire nuove occasioni per inventare racconti e cercare risposte. Il punto decisivo è il contesto nel quale viene utilizzata. Se la macchina racconta sempre la storia al posto del bambino, il rischio è ridurre lo spazio dell'invenzione personale. Se, invece, diventa uno spunto da trasformare, discutere e reinventare insieme a un adulto, può arricchire il gioco senza sostituirne il valore educativo.

I bambini devono poter imparare una distinzione semplice, anche se per noi adulti non è sempre facile mantenerla: una voce che risponde non è necessariamente qualcuno che sente. Un sistema può apparire gentile e premuroso senza avere sentimenti. Può offrire suggerimenti utili e, nello stesso tempo, sbagliare. Può proporre una storia affascinante senza sapere che cosa significhi desiderare di ascoltarne un'altra. Educare all'intelligenza artificiale significa anche insegnare a riconoscere questa distanza, con parole adeguate all'età.

La responsabilità ricade sugli adulti, sulle scuole e su chi progetta i prodotti. Non possiamo chiedere a un bambino di comprendere da solo la natura di una tecnologia che gli viene presentata con una voce amichevole, un nome e una personalità. Dovremmo pretendere trasparenza, protezione dei dati, limiti appropriati e un disegno dei servizi che non sfrutti la vulnerabilità emotiva. Soprattutto, dobbiamo custodire le esperienze nelle quali si impara che una relazione è fatta anche di sguardi, attese, gesti e presenza fisica. Nessuna innovazione rende superflua questa educazione.

Le emozioni che attribuiamo alle macchine

Mi è capitato, come credo a molti, di parlare a un computer che non funziona. Ci si irrita per un programma bloccato, si rivolge allo schermo una domanda che non attende risposta, si ringrazia un assistente quando porta a termine un compito. Sono gesti quotidiani e apparentemente insignificanti. Rivelano, però, una nostra disposizione profonda: cerchiamo intenzioni e responsabilità anche dove sappiamo che non ci sono nel senso umano del termine.

L'intelligenza artificiale conversazionale amplifica questa tendenza. Quando una voce dice «non sono sicura di aver capito», interpretiamo spontaneamente la frase come l'espressione di un'incertezza. Quando leggiamo «sono felice di aiutarti», riconosciamo una formula di cortesia che appartiene al nostro mondo emotivo. Queste espressioni possono rendere più semplice e gradevole l'interazione. Diventano problematiche se smettiamo di considerarle convenzioni linguistiche e cominciamo a trattarle come testimonianze di sentimenti effettivamente provati.

Non si tratta di vietare le parole della cortesia. Possiamo ringraziare un assistente senza credere che provi gratitudine, così come possiamo apprezzare una frase ben scritta senza attribuirle un autore umano. La questione è più sottile: abituandoci a una disponibilità progettata per rispondere alle nostre richieste, rischiamo di trasferire nella vita sociale aspettative poco compatibili con la libertà degli altri. Le persone non sono servizi sempre attivi, non esistono per confermare le nostre opinioni e non hanno l'obbligo di adattarsi al nostro umore.

C'è anche un rischio opposto, meno discusso. La macchina può diventare il luogo in cui ci sentiamo finalmente compresi, mentre le relazioni reali ci appaiono lente, imperfette, difficili. È una tentazione comprensibile, soprattutto nei momenti di solitudine. Non dobbiamo giudicarla con superficialità. Dovremmo però domandarci se una società che offre interlocutori artificiali sempre disponibili stia anche facendo abbastanza per preservare le condizioni dell'incontro umano: tempo, spazi comuni, fiducia e capacità di ascolto.

Una risposta sintetica può suscitare emozioni vere in chi la riceve. Questo non rende falsa l'esperienza della persona. Ci ricorda piuttosto che l'origine di un sentimento e il suo oggetto non coincidono necessariamente. Possiamo commuoverci leggendo un romanzo, ascoltando una musica o guardando un paesaggio. La macchina conversazionale aggiunge un elemento nuovo: sembra rivolgersi proprio a noi. È questa personalizzazione del linguaggio a rendere il fenomeno così potente, e a richiedere una forma nuova di consapevolezza.

La coscienza non è una prestazione

Nel dibattito pubblico siamo portati a misurare il progresso dell'intelligenza artificiale attraverso le prestazioni. Un sistema risolve problemi più difficili, scrive meglio, riconosce immagini con maggiore precisione, supera prove che fino a poco tempo fa sembravano riservate alle persone. Sono risultati importanti e meritano di essere studiati senza pregiudizi. Il loro significato, tuttavia, non dovrebbe essere confuso con una conclusione sulla natura della coscienza.

La coscienza non è un punteggio. Non possiamo dedurla automaticamente dalla capacità di sostenere una conversazione convincente, così come non possiamo ridurre l'identità umana alla quantità di informazioni che una persona sa elaborare. L'esperienza di essere qualcuno comprende il rapporto con il corpo, la memoria vissuta, le emozioni, il tempo, la vulnerabilità e il legame con gli altri. La scienza continua a interrogarsi su come questi aspetti si intreccino e su quali condizioni rendano possibile un'esperienza soggettiva. Sarebbe poco rigoroso proclamare di aver risolto la questione per le macchine, in un senso o nell'altro, soltanto osservandone il comportamento.

Questa prudenza non diminuisce la portata della rivoluzione tecnologica. La rende, semmai, più interessante. Possiamo riconoscere la straordinaria efficacia di un modello senza attribuirgli intenzioni che non siamo in grado di verificare. Possiamo usarlo come supporto al ragionamento senza affidargli l'ultima parola su ciò che è giusto, opportuno o umano. Possiamo studiarne i limiti, chiederne la trasparenza e pretendere che chi lo sviluppa risponda delle conseguenze delle sue scelte.

Nella mia esperienza, ogni innovazione davvero significativa ha richiesto una combinazione di competenza tecnica e responsabilità. Non basta che una tecnologia funzioni. Occorre capire per chi funziona, chi ne beneficia, quali dipendenze introduce e che cosa rischiamo di perdere mentre ne apprezziamo i vantaggi. Quando il prodotto entra nello spazio delle emozioni e delle relazioni, queste domande diventano ancora più urgenti. Non riguardano soltanto il consumatore o il mercato, ma la dignità delle persone.

Custodire ciò che ci rende umani

Non penso che il futuro debba essere costruito opponendo l'essere umano alla macchina. Una simile contrapposizione non descriverebbe la realtà e finirebbe per impoverire entrambe le prospettive. La tecnologia è una delle espressioni più alte della nostra capacità di immaginare e trasformare il mondo. Sarebbe paradossale rinunciare a questa possibilità proprio nel momento in cui gli strumenti diventano più potenti. La sfida consiste nel riconoscere la differenza tra aumentare le nostre capacità e sostituire il criterio con cui decidiamo che cosa abbia valore.

L'intelligenza artificiale può aiutarci a scrivere, studiare, comprendere un problema e organizzare idee. Può rendere accessibili conoscenze prima lontane e sostenere persone che incontrano difficoltà nella comunicazione. Sono opportunità concrete. Dobbiamo accompagnarle con regole comprensibili, con la protezione dei dati personali e con un'educazione capace di sviluppare autonomia, non soltanto abilità nell'uso degli strumenti. La responsabilità di un dialogo non può scomparire dietro la naturalezza di una voce.

Penso spesso a quella sera in automobile, alla strada silenziosa e alla frase che mi aveva sorpreso. Oggi so descrivere meglio il meccanismo che può averla prodotta, ma questo non cancella la meraviglia che ho provato. Anzi, mi sembra una ragione in più per guardare al fenomeno con attenzione. La macchina aveva trovato parole adatte a un momento della mia vita. Il significato di quel momento, però, apparteneva a me: ai ricordi legati a quei luoghi, alla percezione del paesaggio, al tempo che stavo attraversando.

Forse è proprio qui che possiamo trovare una misura ragionevole del rapporto con l'intelligenza artificiale. Accogliere ciò che questi strumenti ci permettono di fare, senza attribuire loro ciò che non sappiamo dimostrare. Usare il dialogo per ampliare il pensiero, senza lasciare che diventi un sostituto sistematico delle relazioni. Conservare il diritto al silenzio, all'incertezza, alla contraddizione e alla presenza degli altri. Sono dimensioni meno efficienti di una risposta immediata, e proprio per questo essenziali.

La questione decisiva non è stabilire se un giorno una macchina riuscirà a parlare esattamente come noi. Già oggi, in molti contesti, ci si avvicina abbastanza da rendere la distinzione difficile. La domanda riguarda ciò che vogliamo diventare mentre impariamo a parlarle. Una società che confonde la disponibilità di una risposta con la profondità di una relazione rischia di perdere qualcosa senza accorgersene. Una società che comprende la differenza può, invece, trasformare questa tecnologia in un'occasione di conoscenza, libertà e crescita.

Le macchine potranno continuare a restituirci parole sempre più convincenti. Spetterà a noi decidere che cosa farne, quali domande porre e quali responsabilità non delegare. La voce dello specchio può aiutarci a vedere meglio. La vita che vi si riflette, con tutta la sua complessità, rimane la nostra.