



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO**  
SCIENZE PSICOLOGICHE, PEDAGOGICHE, DELL'ESERCIZIO FISICO E DELLA  
FORMAZIONE.

Psicologia Clinica – Relazione e Cura (LM-51)

**INNOVAZIONI TECNOLOGICHE NEL CAMPO DELLA SALUTE  
MENTALE:  
UN'ANALISI QUALITATIVA SUL LIVELLO DI  
SODDISFAZIONE DI CHATGPT NEL SUPPORTO PSICOLOGICO.**

TESI DI LAUREA DI  
**MIREA MICCICHE'**

RELATORE  
**GIANLUCA LO COCO**

MATRICOLA  
0754668

ANNO ACCADEMICO 2023 - 2024

---

MAGISTRALE



*Alla mia famiglia*

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	1
<b>PRIMA PARTE</b> .....	3
<b>CAPITOLO 1: L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE</b> .....	3
1.1 CHE COS'E' L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE.....	3
1.2 BREVE EVOLUZIONE STORICA.....	6
<b>CAPITOLO 2: AMBITI DI APPLICAZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE</b> .....	14
2.1 IL RUOLO DELL'IA NEL CAMPO DELLA SALUTE MENTALE.....	14
2.2 GLI UTILIZZI DELL'IA IN PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA.....	20
2.3 DALL'UTILIZZO DI CHATBOT TERAPEUTICI A CHATGPT .....	35
2.4 L'UTILIZZO DI CHATGPT IN PSICOLOGIA CLINICA.....	58
<b>CAPITOLO 3: IMPLICAZIONI PRATICHE ED ETICHE</b> .....	71
3.1 IMPATTO DELL'UTILIZZO DI CHATGPT NELLA PRATICA PSICOTERAPEUTICA.....	71
3.2 SFIDE E VANTAGGI.....	76
3.3 DISCUSSIONE SUGLI ASPETTI ETICI E SULLA PRIVACY RIGUARDANTI L'USO DELL'IA IN AMBITO TERAPEUTICO.....	81
<b>SECONDA PARTE</b> .....	89
<b>CAPITOLO 4: ANALISI QUALITATIVA SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DI CHATGPT NEL SUPPORTO PSICOLOGICO</b> .....	89
4.1 OBIETTIVI DELLA RICERCA .....	95
4.2 METODO .....	96
4.2.1 <i>PARTECIPANTI E PROCEDURA</i> .....	96
4.2.2 <i>STRUMENTI DI ASSESSMENT INIZIALE</i> .....	97
4.2.3 <i>ANALISI DEI DATI</i> .....	98
4.3 RISULTATI.....	99
4.4 DISCUSSIONE.....	107
<b>CONCLUSIONI</b> .....	110
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	112

# INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni, l'innovazione tecnologica ha permeato ogni aspetto della nostra vita quotidiana, trasformando radicalmente settori chiave come l'istruzione, il commercio e, in particolare, la salute. In questo contesto di rapida evoluzione, la salute mentale ha assunto una posizione di crescente rilevanza, evidenziando la necessità di soluzioni innovative per affrontare le sfide complesse legate al benessere psicologico. La combinazione di tecnologia e psicologia ha portato alla nascita di nuove forme di supporto terapeutico, tra cui l'utilizzo di intelligenza artificiale (IA) come strumento di supporto psicologico. Man mano che l'intelligenza artificiale estende la sua portata sta diventando sempre più importante per psicologi e terapeuti comprendere le capacità esistenti e il potenziale di questa tecnologia per migliorare l'assistenza alla salute mentale.

Una recente ricerca (Montag et al., 2024) ha individuato quali sono i contributi e in quali ambiti l'intelligenza artificiale potrebbe essere utile per supportare la salute mentale, come ad esempio, fornire assistenza durante l'inserimento in psicoterapia, durante la formazione oppure come primo strumento di intervento; supportare pazienti e terapeuti fornendo informazioni sul decorso dei disturbi anche attraverso lo studio di biomarcatori digitali e aiutare nella progettazione di farmaci specifici e trattamenti ad hoc.

ChatGPT, un modello avanzato di elaborazione del linguaggio naturale sviluppato da OpenAI, rappresenta uno degli esempi più recenti e promettenti di come l'IA possa essere applicata nel campo della salute mentale. Questa tesi si propone di esplorare le innovazioni tecnologiche nel supporto psicologico, con un focus specifico sull'analisi qualitativa del livello di soddisfazione degli utenti che utilizzano ChatGPT come strumento di supporto.

Ormai è possibile parlare con ChatGPT in modo che gli esseri umani possano credere in modo convincente di parlare con un loro simile. La presenza di capacità di ragionamento cognitivo complesso in Chat-GPT4 (versione più recente e aggiornata del modello) sono state confermate attraverso una recente ricerca che indagava campi cognitivi come la matematica, il senso comune, compiti linguistici complessi e modelli di analisi statistica (Dhingra et al., 2023).

L'obiettivo principale di questo studio è duplice: in primo luogo, esplorare le potenzialità di ChatGPT nel fornire supporto psicologico agli utenti; in secondo luogo, analizzare il grado di soddisfazione degli utenti, indagando le loro esperienze soggettive e percezioni

individuali. Attraverso interviste semistrutturate e la raccolta di dati qualitativi, questa ricerca cercherà, in via preliminare, di offrire una comprensione dettagliata delle dinamiche e delle implicazioni dell'uso di ChatGPT nella pratica psicologica.

In un'epoca, come la nostra, in cui l'accessibilità e la personalizzazione del supporto psicologico sono più cruciali che mai, l'integrazione di strumenti tecnologici avanzati può rappresentare una svolta significativa: oggi, infatti, esistono già vari chatbot per la salute mentale che possono aiutare ad affrontare lieve ansia, depressione, stress e dipendenza (Woebot Health, Wysa, Mylo, ecc.). Questi strumenti possono aiutare a sviluppare benessere emotivo e strategie di coping di fronte a situazioni stressanti. In questo modo, possono fungere da coach, incoraggiando a uscire dalla zona di comfort o a costruire abitudini utili nel tempo.

L'intelligenza artificiale non sembra dunque destinata a competere contro gli esseri umani, ma piuttosto a collaborare con loro.

Affinando le competenze umane uniche, gli psicologi possono guidare la direzione verso un futuro in cui la tecnologia aumenta, anziché sostituire, le capacità umane.

In questo modo, possono mantenere la loro rilevanza e continuare a offrire valore nel campo della psicologia nonostante l'avanzamento dell'IA.

Tuttavia, è fondamentale valutare criticamente tali innovazioni per garantire che non solo migliorino l'accesso e l'efficienza delle cure, ma che mantengano anche elevati standard etici e di qualità. Una delle principali preoccupazioni riguarda, infatti, la supervisione umana delle terapie basate sull'IA per garantire che i pazienti non subiscano danni: è essenziale comprendere come il processo psicoterapeutico potrebbe cambiare con l'integrazione naturale degli strumenti di intelligenza artificiale. L'idea di un triangolo composto da paziente, terapeuta e strumenti di intelligenza artificiale potrebbe essere vista come una simbiosi "naturale".

La presente tesi intende contribuire a questa valutazione, fornendo un'analisi approfondita e informata del ruolo di ChatGPT nel panorama della salute mentale.