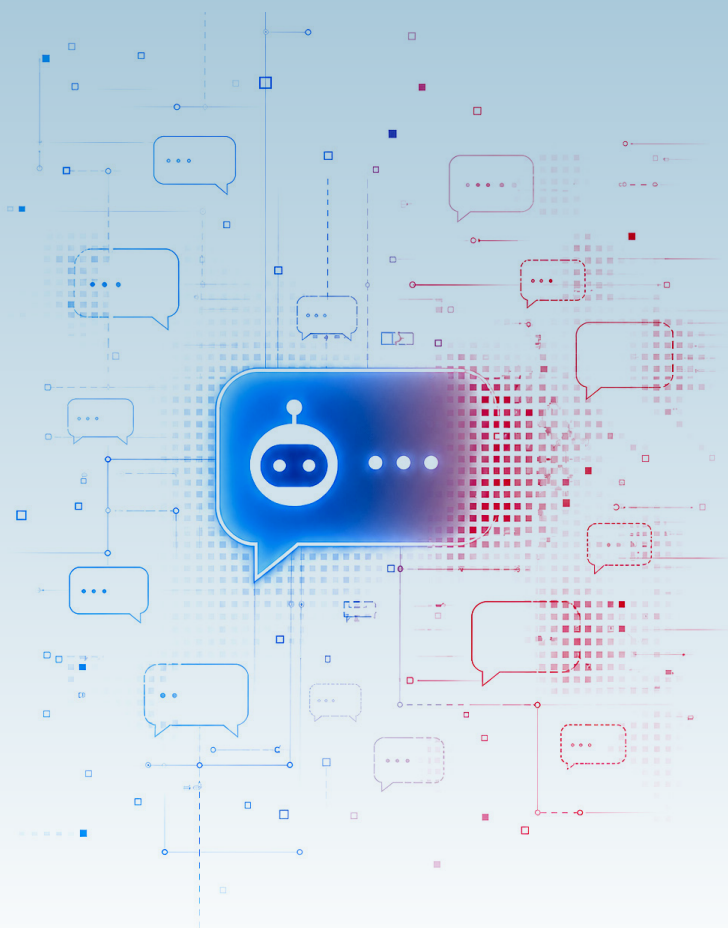


כשצ'אט הופך לחבר שימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית לתמיכה רגשית בקרב בני נוער

ד"ר שקד דברן-זיוון | איגוד האינטרנט הישראלי | מיה מגנט | עמותת עלם

אפריל 2026



כשצ'אט הופך לחבר

שימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית
לתמיכה רגשית בקרב בני נוער

כתיבה

ד"ר שקד דברן-זיוון, איגוד האינטרנט הישראלי
מיה מגנט, עמותת עלם

פיתוח כלי המחקר הדר להב

מכון מחקר מכון גיאוקרטוגרפיה

ליווי מקצועי עידן רינג, סמנכ"ל קהילה וחברה, איגוד האינטרנט הישראלי
עיצוב סטודיו לי ותמר

איגוד האינטרנט הישראלי - www.isoc.org.il | מייל: safe@isoc.org.il

עמותת עלם - www.elem.org.il | מייל: elem@elem.org.il

4	הקדמה כללית
5	ממצאי הסקר
10	מהן ההשלכות של שימוש רגשי בצ'אט מבוסס בינה מלאכותית
13	מה חשוב לדעת על שימוש רגשי ואישי בצ'אט מבוסס בינה מלאכותית
14	מה הסיכונים בשימוש רגשי בצ'אט מבוסס בינה מלאכותית
15	סימני אזהרה: מתי השימוש בצ'אט הופך למסוכן
15	מה אנשי מקצוע או הורים יכולים לעשות

הקדמה כללית

לאורך השנים, צעירים ובני נוער ניצבו בחזית אימוץ טכנולוגיות חדשות, מראשית עידן האינטרנט, דרך חדירת הטלפונים החכמים ועד להתפשטות הרשתות החברתיות. לצד האימוץ המהיר של טכנולוגיות אלו, ניתן לראות גם כיצד תפקידן בחיי היומיום של צעירים השתנה והתרחב. בהקשר זה, בשנים האחרונות מסתמנת מגמה שלפיה בני נוער אינם משתמשים במערכות בינה מלאכותית יוצרת (GenAI) רק לצורכי חיפוש ואיתור מידע או עריכת מסמכים, אלא גם כמקור לשיח אישי, התייעצות ולתמיכה רגשית. כך, מחקר של ה- [Youth Endowment Fund](#) משנת 2025, שכלל כ-11,000 בני נוער באנגליה ובוויילס, מצא כי כרבע מהמתבגרים פונים לצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית לצורך תמיכה רגשית. באופן דומה, הדוח של [Common Sense Media](#) שפורסם ב-2025: [Talk, Trust, and Trade-Offs: How and Why Teens Use AI Companions](#) המבוסס על סקר שנערך בארה"ב בקרב 1,060 בני נוער בגילאי 13-17, מצא כי כשליש מהמשיבים (33%) עושים שימוש בכלים אלו לצרכים חברתיים-רגשיים.

על רקע זה, איגוד האינטרנט הישראלי, בשיתוף תחום ההתערבויות בדיגיטל של עמותת עלם, פיתחו וביצעו סקר מקיף במטרה לבחון את תפקידם של צ'אטים מבוססי בינה מלאכותית בחיי היומיום ובעולמם הרגשי של בני הנוער בישראל. איסוף הנתונים בוצע בנובמבר 2025 על ידי חברת גיאוקרטוגרפיה, וכלל 502 משיבים – בני נוער בגילאי 13-17 מהמגזר היהודי הכללי, הגולשים באינטרנט. המדגם מהווה מדגם ארצי מייצג של אוכלוסייה זו בישראל. בשל מגבלות דגימה, לא נכללו בני נוער מהחברה הערבית ומהחברה החרדית.

סקר זה מרחיב על ממצאים מסקרים קודמים שנעשו בישראל, כגון [מחקר שנעשה על ידי הפקולטה לחינוך באוניברסיטת חיפה ודו"ח בזק](#), בכך שהוא בוחן לא רק את העדפות והיקפי השימוש של בני ובנות נוער בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית ואת אופני ההיעזרות בהם, אלא גם עד כמה בני הנוער תופסים את השיחות עם הצ'אטים בנושאים שונים כיעילות, את התדירות שבה הם פונים אליהם כסוכן חברתי, את הסיבות להעדפת שיחה עם צ'אט על פני פנייה לאדם, וכן את הרגשות והחויות הנלווים לשימוש.

ממצאי הסקר

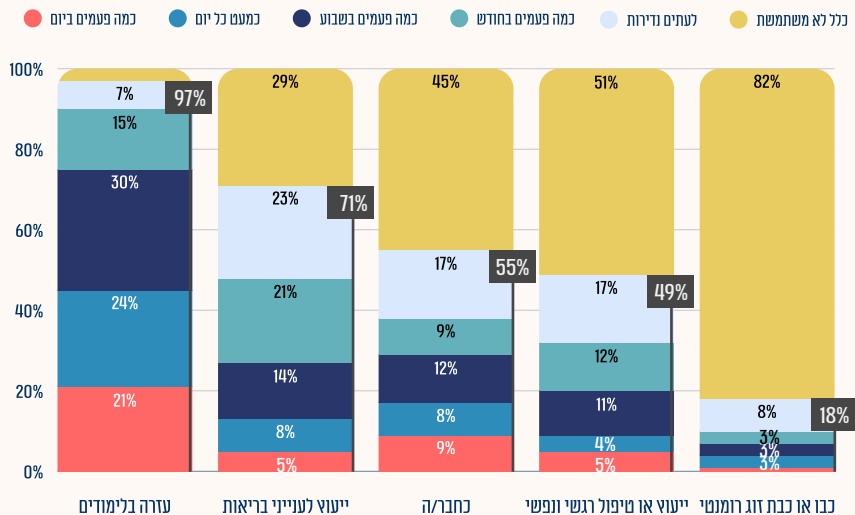
באיזו מידה חדרו צ'אטים מבוססי בינה מלאכותית לשגרת היומיום של בני נוער?

השימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית יוצרת הפך בשנים האחרונות לנפוץ במיוחד בקרב בני נוער בישראל, עד כדי כך שכבר לא מדובר בטכנולוגיה חדשה או ניסיונית אלא **בחלק אינטגרלי משגרת היומיום והסביבה הדיגיטלית שלהם**. על פי ממצאי הסקר, 96% מבני הנוער עושים שימוש כלשהו בצ'אטים מבוססי AI, כאשר 85% מדווחים על שימוש תדיר – יומי או שבועי. הצ'אט הנפוץ ביותר הוא chatGPT כאשר 93% מהמשיבים מעידים על שימוש כלשהו בו, ו-78% מציינים כי הם משתמשים בו באופן קבוע. נתונים אלו מצביעים על כך שעבור בני נוער, מערכות בינה מלאכותית אינן נתפסות עוד ככלי טכנולוגי חיצוני, אלא כמרכיב שגרתי וקבוע בסביבת החיים הדיגיטלית שלהם.

האם בני נוער משתמשים בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית גם לצרכים רגשיים וחברתיים?

בניגוד למנועי חיפוש מסורתיים, השימוש בצ'אטים של בינה מלאכותית יוצרת אינו מוגבל עוד לצרכים אינפורמטיביים או פרקטיים. אמנם מרבית בני הנוער משתמשים בהם למטרות פונקציונליות כגון סיוע בלימודים (97%) או קבלת מידע בנושאי בריאות (71%), אך לצד זאת עולה כי השימוש חורג באופן משמעותי גם לתחום האישי והרגשי. למעלה ממחצית מהמשיבים (55%) מדווחים כי הם משתמשים בצ'אט כחבר או חברה, 49% פונים אליו לקבלת ייעוץ רגשי, ו-18% אף משתמשים בו כבן או בת זוג רומנטיים. בחינת תפיסת היעילות של שימושים אלו מצביעה על כך שלא מדובר באינטראקציות שוליות או ניסיוניות בלבד. בקרב המשתמשים בצ'אט כחבר או חברה, 56% תופסים את השימוש כמועיל; 52% מהפונים לייעוץ רגשי מדווחים על תרומה חיובית; ואף בקרב אלו המשתמשים בצ'אט כבן או בת זוג רומנטיים, 45% סבורים כי האינטראקציה הייתה סך הכול מועילה עבורם.

תרשים 1. תדירות שימוש בצ'טים מבוססי בינה מלאכותית בנושאים שונים



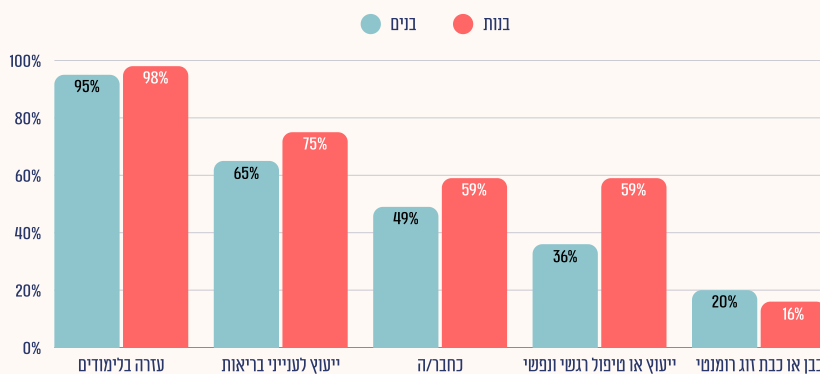
האם יש הבדלים מגדריים בשימוש רגשי בצ'טים מבוססי בינה מלאכותית?

ניתוח השימושים הרגשיים בצ'ט מצביע על פערים מגדריים באופן שבו בני נוער משלבים את המערכת בעולמם האישי. נערות נוטות יותר להשתמש בצ'ט למטרות של שיתוף רגשי: 59% מהנערות מדווחות על שימוש בצ'ט כחבר או חברה (לעומת 49% מהבנים), ושיעור זהה מהן פונות אליו לייעוץ רגשי או נפשי (לעומת 36% מהנערים). גם בתדירות השימוש ניכר פער: 31% מהנערות משתמשות בצ'ט כחבר או חברה באופן תדיר (לעומת 26% מהנערים), ו-25% נעזרות בו לייעוץ רגשי בתדירות גבוהה (לעומת 14% בלבד מהנערים). פערים אלו מתרחבים אף יותר כאשר בוחנים את תפיסת היעילות: 58% מהנערות שהשתמשו בצ'ט לייעוץ רגשי מדווחות כי השימוש הועיל להן, לעומת 39% בלבד מהנערים.

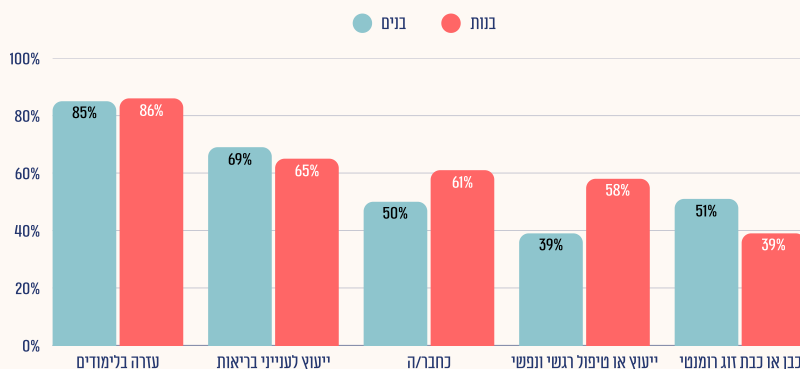
לעומת זאת, **נערים מדווחים על שימוש מעט גבוה יותר בצ'ט בהקשר רומנטי** (20% לעומת 16% מהנערות), וכן נוטים יותר לתפוס אינטראקציות רומנטיות עם הצ'ט כמועילות. כך, 51% מהנערים ששוחחו עם הצ'ט כבן או בת זוג רומנטיים דיווחו כי הדבר סייע להם, לעומת 39% בלבד מהנערות.

לסיכום, הממצאים מצביעים על כך שעבור נערות ונערים כאחד הצ'אט מתפקד לעיתים כמרחב לשיתוף, לעיבוד רגשי ולקבלת תמיכה. עם זאת, **נראה כי בקרב נערות תפקיד זה מרכזי יותר** והן גם נוטות לתפוס את השימוש בו כמועיל במידה גבוהה יותר. בקרב נערים, השימוש הרגשי בצ'אט קיים אף הוא, אך הוא בולט פחות בהשוואה לנערות ומופיע לעיתים גם בהקשרים אחרים, כגון אינטראקציות רומנטיות. ממצאים אלו מצביעים על כך שהצ'אט משתלב בעולמם הרגשי של בני נוער משני המגדרים, אך במידה ובאופן שונים.

תרשים 2א. שימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית בנושאים שונים – התפלגות לפי מגדר



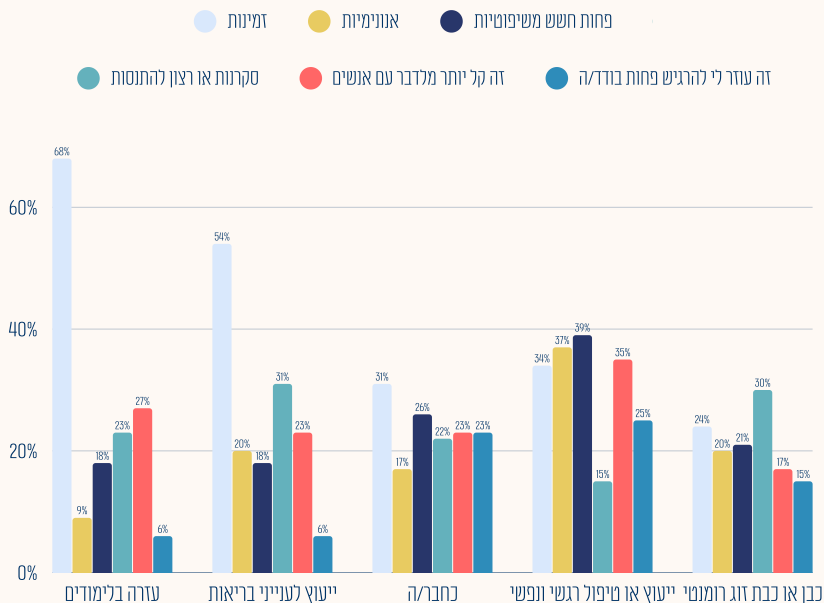
תרשים 2ב. באיזה מידה השימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית הוא מועיל – חלוקה לפי נושאים ומגדר



מהם המניעים לפנייה לצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית לתמיכה רגשית?

בחינת הסיבות לשימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית לפי תחום השימוש מצביעה על הבדלים ברורים בין שימושים אינסטרומנטליים לבין שימושים חברתיים-רגשיים. בעזרה בלימודים ובייעוץ בענייני בריאות, הסיבה המרכזית היא זמינות (68% ו-54% בהתאמה), לצד סקרנות או רצון להתנסות. לעומת זאת, בשימושים חברתיים ורגשיים, כחבר/ה, לייעוץ רגשי ואף בהקשרים רומנטיים, בולטות סיבות בין-אישיות יותר: הפחתת חשש משיפוטיות (עד 39%), אנונימיות (עד 37%), והתחושה שקל יותר לדבר עם מערכת מאשר עם אנשים (עד 35%). בנוסף, חלק מהמשתמשים מציינים כי הצ'אט מסייע להפחתת בדידות, בעיקר כאשר הוא נתפס כחבר (23%) או בהקשר רגשי (25%). בסך הכול, הממצאים מדגישים כי בעוד שבתחומים פרקטיים הצ'אט נתפס ככלי נגיש ונוח, בשימושים חברתיים ורגשיים הוא ממלא פונקציות עמוקות יותר של תמיכה, תקשורת והפחתת חסמים בין-אישיים.

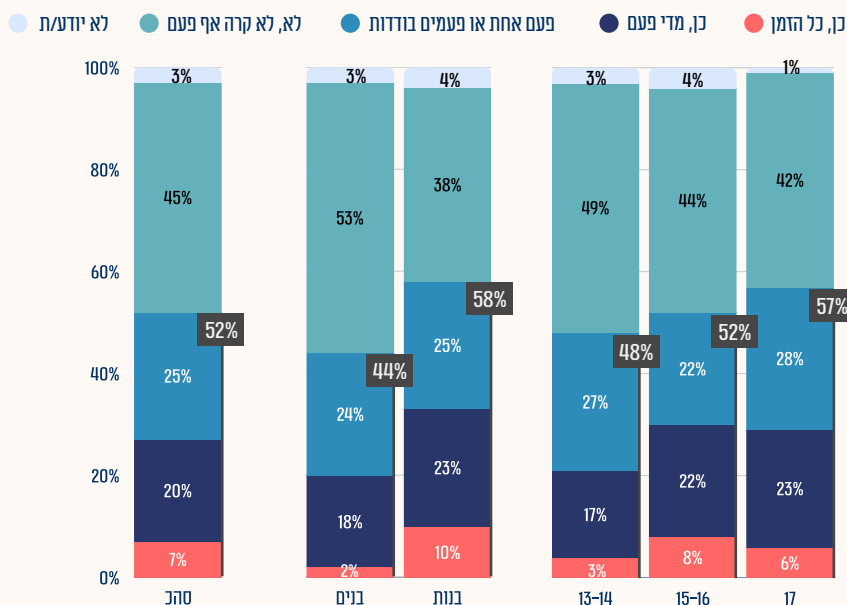
תרשים 3. סיבות לשימוש בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית



עם מי בני נוער מעדיפים לדבר: צ'אט מבוסס בינה מלאכותית או אנשים אמיתיים?

במחצית מהמשיבים (52%) ציינו כי העדיפו לשוחח עם צ'אט על נושאים רגשיים במקום עם בן אדם, כאשר שיעור זה גבוה יותר בקרב בנות בהשוואה לבנים (59% לעומת 44%, בהתאמה). ממצא זה מצביע על כך שלא מדובר רק בשימוש בכלי טכנולוגי, אלא לעיתים בהעדפה חברתית, שבה הצ'אט משמש כחלופה לאינטראקציה אנושית.

תרשים 4. האם קרה שאי פעם העדפת לשוחח על נושאים רגשיים עם צ'אט מבוסס בינה מלאכותית במקום עם אדם אמיתי?



העדפה זו עשויה לנבוע מכך שלצד בני אדם נכנסה לחיי בני הנוער גם דמות דיגיטלית חדשה: צ'אט שתמיד נמצא שם ומקשיב, מגיב באמפתיה ואינו שופט או מבקר. עבור מתבגרים, השיחה איתו מתקיימת במרחב פרטי וסגור שאינו כרוך בחשיפה חברתית, ולכן אינה מעוררת חשש מדחייה או מבוכה. הצ'אט לא "ידווח" עליהם לבית הספר או להורים. כתוצאה מכך, הצ'אט עשוי להפוך לנמען רגשי נגיש ובטוח, במיוחד במצבים שבהם פנייה לאדם אחר מרגישה מאיימת, אך האם תחושת הביטחון הזו אכן מתורגמת לתועלת רגשית ממשית עבור המשתמשים?

האם בני נוער מפיקים תועלת רגשית משימוש בצ'אטים?

למרות שבני נוער רבים מדווחים על תועלת רגשית בעקבות שיחה עם צ'אט מבוסס AI, התמונה הרגשית העולה מורכבת ואמביוולנטית. מחד גיסא, רוב המשיבים מדווחים על חוויות חיוביות לאחר השיחה: 76% חווים הקלה, 72% מדווחים על שמחה, ו-68% מציינים תחושת ביטחון מוגברת. מאידך גיסא, הממצא המטריד שעלה הוא כי כמחצית מעידים שחוו תסכול וכשליש מעידים על תחושת בדידות ו/או על תחושת עצב. **ממצאים אלו מצביעים על כך שהשימוש בצ'אט לתמיכה רגשית עשוי להציע סיוע מסוים בטווח הקצר, אך אינו מהווה בהכרח תחליף מיטיב לאינטראקציות אנושיות.**

מגמות אלו מתיישבות עם ממצאי מחקר עדכני (Fang et al., 2025), שבחן כיצד מאפייני השיח עם מערכות בינה מלאכותית משפיעים על מדדים פסיכו-חברתיים כגון תחושת בדידות, היקף אינטראקציות חברתיות ותלות רגשית בצ'אט. ממצאי המחקר מצביעים על כך שבשלבם הראשונים, אינטראקציה עם בינה מלאכותית עשויה להפחית תחושות בדידות ולחזק תחושת חיבור. עם זאת, כאשר השימוש נעשה תכוף, ממושך ואינטנסיבי יותר, נצפתה עלייה בתלות הרגשית במערכת. באופן פרדוקסלי, תלות זו נקשרת בהמשך לעלייה מחודשת בתחושת הבדידות ולירידה באינטראקציות בין-אישיות. החוקרים מסכמים כי אף שבינה מלאכותית עשויה לספק נחמה זמנית, הסתמכות יתר עליה עלולה לפגוע בקשרים אנושיים ולהוביל לדפוסי שימוש בעייתיים, במיוחד בקרב בני נוער המצויים ממילא ברגישות חברתית גבוהה.

מהן ההשלכות של שימוש רגשי בצ'אט מבוסס בינה מלאכותית?

ממצאים אלו מצביעים על שינוי מהותי בתפקידה של הטכנולוגיה: מצ'אט המשמש בעיקר כמקור מידע וכלי עבודה, לצ'אט המשתתף באינטראקציות בין-אישיות, ולעיתים אף מתפקד כסוכן חברתי. כאשר בני נוער פונים למערכת כדי לפרוק רגשות, להתייעץ על מערכות יחסים, לשתף בתחושות בדידות או אף לדמות קשר רומנטי, היא מתחילה למלא פונקציות שבעבר היו שמורות לחברים, בני משפחה או אנשי מקצוע. במובן זה, הצ'אט אינו רק מתווך מידע, אלא שחקן פעיל במרחב החברתי של המשתמש. תפיסה זו מתחזקת לאור העובדה כי 52% מהנוער דיווחו שהעדיפו לשוחח עם צ'אט ולא עם אדם בנושאים רגשיים, נתון המרמז כי עבור חלקם, הצ'אט אינו רק תוספת לקשרים חברתיים קיימים אלא לעיתים גם חלופה להם.

הצ'אט נגיש, חינוכי ולעיתים גם אנונימי, והוא מתוכנן להגיב באופן תומך ואמפתי, ולכן טבעי שבני נוער יפנו אליו גם לצרכים של שיח אישי ותמיכה. עבור חלקם, השיחה עם צ'אטבוטים עשויה להפחית תחושת בדידות ולספק מרחב הנתפס כבטוח לשיתוף, במיוחד בקרב בני נוער המתקשים ליצור קשרים חברתיים או נמצאים בשוליים החברתיים. בתוך מרחב זה ניתן לשוחח על חוויות מאתגרות, לחץ חברתי או שאלות הקשורות לחברות ולקשרים בין-אישיים, ותגובות המערכת עשויות לסייע בעיבוד רגשי ובהתבוננות על דרכי התמודדות אפשריות. עבור חלק מהמשתמשים, הצ'אט אף מתפקד כמעין "רשת ביטחון", המאפשרת להעלות נושאים רגישים, לשאול שאלות מביכות או לבקש מידע ותמיכה בנושאים שקשה לשתף בהם אנשים בסביבה הקרובה או תומכים אנושיים. לצד זאת, בני נוער משתמשים בצ'אטבוטים גם למטרות יצירתיות וחברתיות, כגון משחקי תפקידים, כתיבת סיפורים או שירה, וכך משלבים אותם גם בעולמות הדמיון והיצירה שלהם.

עם זאת, כאשר עיבוד רגשי מתרחש מול מערכת ולא במסגרת אינטראקציה אנושית, הוא עלול להשפיע על תהליכים מרכזיים בהתפתחות החברתית של בני נוער; כגון פנייה לעזרה, שיתוף רגשי ובניית אמון – מיומנויות המתפתחות בעיקר דרך קשרים בין-אישיים. כאשר השיח הרגשי מתקיים בעיקר מול מערכת שתוכננה להגיב באופן תומך ועקבי, יש פחות הזדמנויות לתרגול מיומנויות בין-אישיות וללמידה של ניהול קשרים מורכבים.

על פי פרופ' שרי טרקל, שחוקרת את מערכת היחסים בין אנשים וטכנולוגיה, בני אדם מתחברים למכונות בגלל שאנחנו בודדים, אבל פוחדים מאינטימיות. הצ'אט לא יכול לכעוס עלינו ולא יריב או יעזוב אותנו או ידווח עלינו, מה שיוצר הרגשה של ביטחון. כך בינה מלאכותית מספקת לנו חברה, בלי מורכבות, חשיפה ודרישות שיש במערכת יחסים אנושית. תקשורת עם צ'אט היא קלה יותר מתקשורת עם אדם. הצ'אט מחזק, ומחמיא לנו כל הזמן. תקשורת אנושית היא תמיד יותר מאתגרת. לכן יש חשיבות גדולה לדבר עם נערים ונערות על זה שהקשיים בתקשורת האנושית הם לא רק חסרונות שאפשר "להתחמק" מהם, אלא שאי הסכמות, תסכולים, חיכוך ומורכבות זאת הדרך שבה אנחנו צומחים ולומדים לשים את עצמנו בנעלי האחר. מערכת יחסים עם בינה מלאכותית יכולה להרגיש "אופטימלית" לחלק מהנערים והנערות, מאחר והיא נעימה ואין בה רגשות של דחייה. אבל, אנחנו זקוקים למערכות יחסים אנושיות בחיים שלנו ומערכת יחסים עם בוט לא יכולה לספק לנו את אותם הדברים.

לצד הנגישות והתחושה הלא-שיפוטית שהם מציעים, **צ'אטים מבוססי בינה מלאכותית אינם מיועדים ואינם מוסדרים למתן תמיכה בבריאות נפשית**. אלו הם "קופסאות שחורות" ולרוב אין שקיפות לגבי אופן פעולתם. עיצובם השיחתי עשוי לעודד שיתוף אישי וליצור תחושת אמפתיה, אך בגיל ההתבגרות עלול גם לטשטש את ההבחנה בין אמפתיה אנושית לתגובה אלגוריתמית. בהיעדר מודעות למגבלות אלו, בני נוער עלולים לפרש תגובות סימולטיביות כהבנה אמיתית, לפתח הסתמכות על תמיכה שאינה מותאמת לצורכיהם, ולהימנע מפנייה לאנשים שיכולים להציע סיוע ממשי, במיוחד במצבי משבר.

מאופן השימוש של בני ובנות נוער בבינה מלאכותית אנחנו יכולים ללמוד שהם סקרנים כלפי טכנולוגיות חדשות ומחפשים מרחב נגיש, שמרגיש בטוח ואין בו שיפוטיות או מחיר חברתי לשיח הרגשי. בני נוער מחפשים קשר, אמפתיה ותמיכה. לכן הנוכחות המבוגרת המשמעותית של הורים, מורים ומורות, מדריכים ומדריכות חשובה אפילו עוד יותר לנוכח הכניסה של הבינה המלאכותית כסוג של "סמכות" חדשה.

מחשבות להמשך

במחקר זה מצאנו כי 71% מבני הנוער שהשתתפו בסקר דיווחו כי השתמשו בצ'אט לצורך קבלת מידע בנושאי בריאות. עם זאת, **בשלב זה לא ברור למה בדיוק הכוונה במונח "נושאי בריאות"**. לא ידוע אילו סוגי שאלות בני הנוער שואלים: האם מדובר בשאלות כלליות כמו כושר גופני ותזונה, בהתייעצות לגבי דיאטות ואורח חיים, או בשאלות הקשורות לבריאות פיזית ונפשית.

בדומה לדיון במסמך זה על השפעת הצ'אט על עולמם הרגשי של בני נוער, ראוי לבחון גם את האופן שבו בני נוער תופסים התייעצות בריאותית עם מערכות בינה מלאכותית. בעבר רבים מאיתנו פנינו ל-"דוקטור גוגל" לצורך חיפוש מידע רפואי. עם זאת, מנוע חיפוש מפנה בדרך כלל למקורות מידע שונים ואינו מציג עצמו כגורם המעניק ייעוץ אישי. לעומת זאת, מערכות צ'אט מבוססות בינה מלאכותית יוצרות לעיתים תחושה של שיחה אישית או של ייעוץ מותאם, ולכן עשויות להשפיע באופן שונה על האופן שבו בני נוער תופסים מידע בריאותי.

לאור זאת, ראוי לבחון את הנושא באופן מעמיק יותר. סקר המשך עשוי לבחון אילו סוגי שאלות בריאותיות בני נוער מפנים לצ'אטבוטים, כיצד הם תופסים את

אמינות המידע שהם מקבלים, ועד כמה הם רואים במערכות אלו מקור לייעוץ או תמיכה. בחינה כזו יכולה לתרום להבנה רחבה יותר של מקומה של הבינה המלאכותית בתפיסות הבריאות ובדפוסי קבלת ההחלטות של בני נוער.

מה חשוב לדעת על שימוש רגשי ואישי בצ'אט מבוססי בינה מלאכותית?

כאשר בני נוער פונים לצ'אט גם לצרכים רגשיים, ולא רק לחיפוש מידע, עולה צורך בפיתוח מיומנויות חדשות הקשורות לניהול הקשר עם הטכנולוגיה. במצב כזה, לא די ללמד כיצד לבדוק אם תשובה אמינה או על מה היא מתבססת; חשוב לתת למשתמשים צעירים כלים לשימוש מושכל בצ'אט גם בהקשרים אישיים ורגשיים. כלומר אוריינות AI צריכה לכלול גם עקרונות של אוריינות רגשית, כמו למשל:

- למרות שהצ'אט מגיב בצורה אמפתית וסבלנית, הוא לא באמת מבין וקשוב כמו אדם בוגר או איש מקצוע. הוא לא אחראי לרווחתנו או מחויב לנו כפי שאדם אחר עשוי להיות והוא לא יכול להוות תחליף אמיתי לאיש מקצוע או טיפול כמו יועצת בית הספר למשל.

- הצ'אט תמיד זמין וחסר שיפוטיות כי כך הוא מתוכנן ובנוי, לא כי אכפת לו מאיתנו.

- חשוב לזהות מתי אנו פונים למערכת שוב ושוב פשוט כי זה "קל יותר" ומתי זה בא על חשבון דברים אחרים חשובים.

מיומנויות אלו חשובות במיוחד לאור העובדה שצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית אינם אנשי מקצוע בתחום בריאות הנפש, ואינם מחויבים לאתיקה טיפולית, סודיות או אחריות מקצועית. למרות שהם עשויים להציע תמיכה זמינה ולא שיפוטית, אין להם יכולת להעריך סיכון, להציע טיפול מותאם או להפנות לגורם מקצועי בעת הצורך.

⚠ מה הסיכונים בשימוש רגשי בצ'אט מבוסס בינה מלאכותית?

ה-APA (האגודה האמריקאית לפסיכולוגיה – American Psychological Association) מזהיר כי שימוש לא מפקח בצ'אטים מבוססי בינה מלאכותית עלול לגרום ל:

- **חוסר יכולת לזהות מצבי סיכון אמיתיים:** צ'אטים המבוססים על בינה מלאכותית אינם מאומנים או מוסמכים לזהות באופן מהימן מצבי מצוקה חמורים כגון אובדנות, פגיעה עצמית או התעללות, ועלולים להגיב באופן שאינו מותאם למצב משברי.
- **מתן מידע שגוי בטון בטוח:** מודלים עשויים לספק עצות לא מדויקות או לא מתאימות (hallucinations), אך לעשות זאת בניסוח אמפתי ובטוח, מה שעלול להגביר אמון שגוי בתשובה.
- **יצירת תלות רגשית במערכת:** אינטראקציה רציפה עם מערכת זמינה, לא שיפוטית ו-"תמיד תומכת" עלולה לעודד התקשרות רגשית, במיוחד בגיל ההתבגרות המאופיין ברגישות להשפעה חברתית.
- **חיזוק מחשבות שליליות (Yes-bias):** צ'אטבוטים נוטים להסכים, לתקף ולשקף את דברי המשתמש, גם כאשר מדובר בדפוסי חשיבה מזיקים, במקום לאתגר או להציב גבולות, כפי שהיה עשוי לעשות אדם.
- **טשטוש גבולות בין אדם למכונה:** סוכן חברתי עלול לגרום למשתמשים לייחס למערכת הבנה, אמפתיה או אחריות, למרות שאין להן יכולות אלו בפועל.
- **פגיעה אפשרית בקשרים בין-אישיים:** עיבוד רגשי מול מערכת, במקום מול אדם, עלול להפחית פנייה לעזרה אנושית; חשיפה רגשית; בניית אמון; תרגול קונפליקט או קבלת ביקורת – מיומנויות שמתפתחות דרך אינטראקציה חברתית אמיתית.
- **עיכוב בפנייה לטיפול מקצועי:** קבלת מענה "מספיק טוב" מהמערכת עלולה לדחות פנייה לעזרה מתאימה, במיוחד כאשר קיימים חסמי נגישות או סטיגמה.
- **סיכוני פרטיות ושימוש במידע רגיש:** שיתוף מידע אישי עמוק (למשל על מצב נפשי או טראומה) מול מערכות שאינן כפופות לחיסיון טיפולי מעורר חששות לאבטחת מידע ושימוש משני.

⚠️ סימני אזהרה: מתי השימוש בצ'אט הופך למסוכן?

פנייה של בני נוער לצ'אט מבוסס בינה מלאכותית לצורך התייעצות או קבלת תמיכה ו"פריקה" היא מובנית ועשויה להיות גם חיובית. עם זאת, יש מקרים בהם השימוש בצ'אט בגילאי נוער עלול להעלות חשש לפגיעה או יצירת נזק. הנה מספר נורות אזהרה שחשוב להכיר:

1. כאשר הצ'אט נעשה חלק גדול מדי מהחיים, או אפילו הקשר החברתי הדומיננטי של הנער/ה
2. בני הנוער מתכתבים עם הצ'אט במשך שעות על גבי שעות על חשבון עיסוקים אחרים
3. הנער או הנערה מתקשים לקבל החלטות בלי העזרה של הצ'אט וצריכים להתיעץ איתו על כל נושא
4. בני הנוער מתייחסים לצ'אט כדמות אמיתית בעלת רגשות ותודעה ולא מגלים ביקורתיות וזהירות בשיח עם הצ'אט
5. הנער או הנערה הפסיקו לדבר עם בני משפחה קרובים וחברים על נושאים אישיים שפעם היו חולקים איתם
6. השימוש בצ'אט גורם לנער או לנערה ירידה בתפקוד יומיומי ושינוי קיצוני של ההתנהגות (למשל נוכחות בבית הספר, ניתוק חברתי, העדר שינה)

⚠️ מה אנשי מקצוע או הורים יכולים לעשות?

לעיתים קרובות, שיחה פתוחה ובלתי שיפוטית בתוך המשפחה היא הצעד המשמעותי ביותר. האופן שבו ילדים ומתבגרים תופסים כלים של בינה מלאכותית מושפע מאוד מהשיח בבית. כאשר לא מתקיים שיח כזה, השימוש אינו נעלם – אלא מתרחש ללא ליווי או תיווך של מבוגר שיכול לחשוב על הדברים יחד עם המתבגר. שיח פתוח, סקרני ואמפתי יכול לעזור להבין כיצד בני נוער משתמשים בכלים הללו, מה הם מחפשים בהם ואילו תפקידים הם ממלאים בחייהם.

עצם קיומה של שיחה כזו מעביר מסר חשוב: העולם הדיגיטלי שלכם מעניין אותנו, ואפשר לדבר עליו בבית. דרך שיח משותף ניתן גם לעזור לבני נוער להבחין בין תמיכה טכנולוגית לבין קשר אנושי, לחשוב יחד על גבולות שימוש, פרטיות וסיכונים אפשריים, ולהבין טוב יותר כיצד מערכות בינה מלאכותית פועלות.

אפשר להשתמש בעקרונות הבאים ולהתאים את השיח לגיל, לרמת ההבנה ולמידת הבשלות של הנער או הנערה:

■ **לפתח שיחה בגובה העיניים:** אפשר להתחיל משאלה אישית, לספר על כתבה שקראנו, סרטון שראינו או סיפור ששמענו שקשור לבינה מלאכותית. לפעמים עוזר להתחיל את השיחה לא עלינו, אלא על מקרה אחר שאפשר לדבר עליו ממבט מרחוק.

■ **להיות סקרנים:** להראות התעניינות אמיתית בעולם שלהם, ללמוד ולהכיר מה מעניין אותם, איך הם משתמשים בבינה מלאכותית, ללמוד על הדברים החיוביים שהם רואים בזה. אפשר לבקש מהם ללמד אותנו, להראות לנו, או לעשות דברים ביחד בעזרת הכלי.

■ **להראות אמפתיה וחוסר שיפוטיות:** ננהל את השיחה ממקום אמפתי ולא שיפוטי ולא דרך האשמה או הפחדה. המטרה היא לתת את ההרגשה שאנחנו כאן עבורם גם לטוב וגם לרע. כשאנחנו מתמקדים רק בסכנות בני נוער פחות מקשיבים. אנחנו רוצים שבני נוער יתנהגו בצורה מסויימת מתוך הבנה ובחירה ערכית ומוסרית ולא מתוך הפחדה.

■ **שיח שמעלה שאלות ומעודד חשיבה ביקורתית:** אפשר להעלות שאלות ומחשבות כמו: איך בינה מלאכותית עובדת ומאיפה המידע שהיא נותנת לנו? מה ההבדל בין בינה מלאכותית ובן אדם? עם מי תעדיף לדבר כשאתה במצוקה ולמה? איזה נושאים עדיף לשתף עם בן אדם ולא עם בוט? האם בינה מלאכותית באמת מבינה ומכירה אותנו? האם יש לה רגשות ואחריות כלפינו?

■ **העצמה, אמון ותמיכה:** בני נוער לפעמים יחששו לספר על מה עובר עליהם, כי הם פוחדים מהכעס שלנו או מההשלכות. חשוב מאוד להגיד שאנחנו לא כועסים ושנאנחנו תמיד רוצים שישפרו לנו מה עובר עליהם, ושנאנחנו תמיד שם בשביל לעזור להם. אנחנו רוצים להיות עבורם כתובת שאפשר לפנות אליה גם כשקורים דברים קשים.