

# Chatten som fortrolig – En kvalitativ undersøgelse af unges brug af ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte

## Hovedresultater



# Hovedresultater

Den digitale udvikling har fundamentalt ændret, hvordan unge søger information og rådgivning, og AI-chatbots giver nu adgang til øjeblikkelige, personligt tilpassede og anonyme svar døgnet rundt. Samtidig oplever flere unge udfordringer med deres mentale trivsel, mens offentlige sundhedstilbud kritiseres for lange ventetider og manglende kontinuitet. I denne sammenhæng kan AI-chatbots fremstå som et værktøj, der kan give hurtig og anonym adgang til støtte og rådgivning.

Anvendelse af AI-chatbots til støtte og rådgivning rejser en række nye spørgsmål, som kræver opmærksomhed, herunder hvordan unge faktisk anvender disse teknologier i praksis, og hvilke potentialer og risici der knytter sig til denne brug. Formålet med denne undersøgelse er derfor at afdække unges brug af AI-chatbots til støtte og rådgivning, eksempelvis i forbindelse med præstationspres, ensomhed, psykiske udfordringer samt konflikter med venner og familie.

Denne undersøgelse fokuserer specifikt på ChatGPT, da både medieomtale og nyere forskning peger på, at denne chatbot har opnået stor udbredelse. Undersøgelsen er baseret på 23 interviews med unge (se faktaboks i slutningen af hovedresultaterne for en deltagerkarakteristik) og 18 chatbot-dialoger fra 9 unge. Derudover indgår 8 interviews med nøgleaktører fra blandt andet Center for Digital Psykiatri, Børns Vilkår og Nationalt Videnscenter for Psykologi.

Undersøgelsen har en eksplorativ tilgang, og dens resultater kan ikke generaliseres til alle unge.

## De unge bruger aktivt ChatGPT til at reflektere over egne tanker og følelser

De unge fortæller, at de bruger ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte i en række forskellige situationer. Analytisk kan denne anvendelse inddeles i tre temaer:

1. **Tanker og følelser:** situationer, hvor de unge søger støtte til at forstå og håndtere egne tanker og følelser, for eksempel præstationspres, lavt selvværd eller ensomhed
2. **Psykiatriske diagnoser og alvorlig mistrivsel:** situationer, hvor de unge søger vejledning og støtte i relation til mere alvorlige mentale helbredsproblemer

3. **Sociale relationer:** situationer, hvor de unge bruger ChatGPT til at forstå og navigere i relationer til venner, familie og andre.

De unge fortæller, at deres følelser og tanker typisk er præget af uro og bekymring, inden de skriver til chatbotten. Efter dialogen oplever flere, at deres tanker og følelser er mere rolige og afklarede. Af interviewene med de unge fremgår det, at brugen ofte øges i perioder, hvor den unge oplever at have det svært.

## **De unges brug af ChatGPT er præget af tvetydighed og tabu**

I størstedelen af interviewene med de unge fremgår en tydelig tvetydighed i deres opfattelse af ChatGPT, der både beskrives som en maskine og som en form for menneskelig aktør. På den ene side understreger de unge, at de har en grundlæggende distance til chatbotten, der opfattes som en computer drevet af algoritmer og uden evnen til ægte empati eller følelser. På den anden side beskriver flere unge, at de har en tillidsfuld relation til ChatGPT, som kan minde om et venskab eller andre nære menneskelige relationer.

Denne ambivalens gør det svært for de unge at tale åbent om deres brug af ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte. De beskriver, at det kan føles "åndsvagt" at betro sig til en chatbot, og at der eksisterer en implicit forventning om, at mere personlige og vanskelige tanker bør deles med venner, familie eller professionelle. I forlængelse heraf siger de fleste unge, at de ikke fortæller andre om deres chatbot-dialoger, blandt andet af frygt for, at nogen skal tro, at de betragter chatbotten som en ven.

## **De unge bruger ChatGPT som supplement til menneskelige relationer – ikke som erstatning**

I forskningslitteraturen og blandt nøgleaktørerne er der bekymring for, at AI-chatbots i visse tilfælde kan blive en erstatning for menneskelige relationer, da de tilbyder anonyme og bekræftende svar uden risiko for kritik og fordømmelse. Interviewene med de unge viser, at chatbotten ses som et attraktivt værktøj, netop fordi risikoen for at blive misforstået eller dømt opleves væsentligt lavere end i samtaler med mennesker. Samtidig understreger de unge, at støtte fra personlige relationer har en særlig følelsesmæssig vægt, som ChatGPT ikke kan erstatte.

Flere af de unge fortæller desuden, at de vil prioritere professionel hjælp ved mere alvorlige problemstillinger. De oplever, at professionelle samtaler inviterer til grundig udforskning af problemstillinger, mens ChatGPT primært leverer hurtige, handlingsanvisende svar. Flere unge ser dog chatbotten som et nyttigt værktøj til rådgivning og støtte, som i nogle tilfælde kan supplere professionel hjælp, især hvis adgang til anden støtte er begrænset.

## **De unges brug af ChatGPT er forbundet med en række risici**

De unge peger selv på, at chatbotten kan fastholde negative tankemønstre og give overfladisk vejledning, samt at det kan være problematisk, hvis chatbotten helt erstatter kontakt med andre mennesker. Nøgleaktørerne påpeger i tråd hermed en række risici ved brugen af ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte. Først og fremmest understreger de, at ChatGPT ikke er et sundhedsprodukt og derfor ikke er designet til at håndtere terapeutiske og rådgivende samtaler.

Nøgleaktørerne fremhæver, at teknologien kan fastholde unge i uhensigtsmæssige tankemønstre, og den information, som nu er tilgængelig døgnet rundt, kan være misvisende og fejlagtig. Dette er særligt problematisk i relation til unges mentale helbred, hvor forkerte råd i værste fald kan forværre situationen.

De påpeger også, at chatbottens anerkendende og bekræftende interaktionsstil kan føre til, at unge udelukkende får bekræftet deres eget perspektiv i stedet for – som i menneskelige interaktioner – at møde forskellige synspunkter, som kan bidrage til selverkendelse og læring. Både de unge og nøgleaktørerne udtrykker usikkerhed og bekymring omkring, hvad der sker med de personlige oplysninger, som unge deler med OpenAI (den private virksomhed, der har udviklet ChatGPT).

## **Der er behov for øget dialog, sikker anvendelse og mere viden**

Undersøgelsen peger samlet på et presserende behov for, at vi som samfund forholder os aktivt til brugen af AI-chatbots til social og følelsesmæssig støtte og de potentielle konsekvenser, som dette kan have.

Resultaterne fra denne undersøgelse kan bidrage til at fremme en kvalificeret og nuanceret dialog om unges brug af AI-chatbots og de etiske, sociale og sundheds-

mæssige implikationer heraf. Resultaterne kan anvendes af myndigheder, beslutningstagere og fagprofessionelle i arbejdet med at udvikle retningslinjer og anbefalinger, der sikrer, at AI-chatbots anvendes på en måde, der er sikker og ansvarlig, og som understøtter unges trivsel.

Viden fra projektet kan desuden danne grundlag for videre forskning. Fremtidige studier kan med fordel undersøge, hvor udbredt og hyppigt chatbots anvendes, om de fungerer som bro eller barriere til anden hjælp, samt hvilken betydning brugen har for unges sociale relationer. I besvarelsen af disse spørgsmål vil det være relevant at undersøge, om brugsmønstre relaterer sig til den unges alder, køn og socioøkonomiske baggrund. Det vil desuden være relevant at have et særskilt fokus på brugsmønstre blandt unge med psykisk sårbarhed. Fremtidige studier kan med fordel inkludere både kvantitative og kvalitative data, som kan styrke forståelsen af denne tendens og danne grundlag for anbefalinger og eventuel regulering af området.

## Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsen baserer sig på flere datakilder: 1) interviews med unge, der bruger ChatGPT til rådgivning og støtte, 2) chatbot-dialoger fra unge og 3) interviews med udvalgte nøgleaktører fra blandt andet Børns Vilkår, Center for Digital Psykiatri og Nationalt Videnscenter for Psykologi.

De unge, som har deltaget i undersøgelsen, er mellem 18 og 33 år (gennemsnitsalder: 24). 5 deltagere identificerede sig som mænd og 18 som kvinder. Hovedparten (16 ud af 23) er studerende på videregående uddannelser. Derudover går 1 i gymnasiet, 4 er i arbejde, og 2 er uden for arbejde og uddannelse. Selvom det ikke var et rekrutteringskriterium, har flere af deltagerne tidligere modtaget eller modtager aktuelt professionel hjælp, typisk i form af psykologsamtaler.

Det er væsentligt at tage højde for disse karakteristika, når temaer og tendenser i brugen af ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte fortolkes. Undersøgelsen har en eksplorativ tilgang, og resultaterne kan ikke generaliseres til alle unge.

Hovedresultater: Chatten som fortrolig – En kvalitativ undersøgelse af unges brug af ChatGPT til social og følelsesmæssig støtte

VIVE/2026

HR\_304069