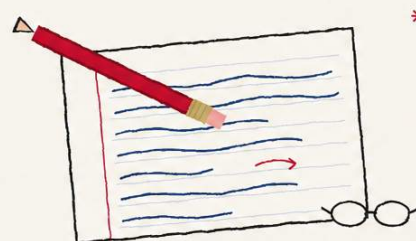


L'Editoriale

di Riccardo Hugony

un osservatorio sulla cosmesi e il mondo che cambia



I primi 30 secondi cambiano il mondo

di Riccardo Hugony · 01/08/2026



30 secondi. Più di un battito di ciglia ma molto meno del tempo necessario per formulare un pensiero articolato. Eppure questo basta per crearci convinzioni e farci ritenere verità inoppugnabili qualsiasi affermazione propinataci da sconosciuti. Ma siamo diventati davvero tutti stupidi?

Il facile batte il vero. Il comodo batte il complesso. E molto spesso il falso, se raccontato bene e in fretta, batte la verità dimostrata con le prove. Guardiamo i fatti prima di decidere se è un'esagerazione, perché i fatti, oggi, dicono esattamente questo.

Due episodi, entrambi recenti, entrambi veri.

Il primo. Una cliente entra in farmacia con un problema di pelle. Chi la serve, competente e paziente, le dedica un'ora buona: le spiega perché la sua pelle ha bisogno di ceramidi e non di aloe, cosa fa la barriera cutanea, come si ricostruisce. Le vende la crema giusta. La sera stessa la cliente torna: vuole restituirla. Ha letto su Facebook che quella crema "non va bene". Un'ora di spiegazione competente, spazzata via da un post letto in trenta secondi.

Il secondo è capitato a noi, in questi giorni. Sul nostro canale abbiamo pubblicato un video lungo, completo, rigoroso sul tocoferolo, la vitamina E, spiegando cosa fa, come si usa, in quali forme. Una persona che quel video l'ha visto, ci scrive poco dopo per chiederci se sia il caso di usare il tocoferolo in un prodotto che sta formulando: ha letto da qualche parte, online, che "è pericoloso". Il nostro video completo, guardato per intero, non ha vinto contro una riga allarmante letta chissà dove.

In entrambi i casi la stessa dinamica: la spiegazione corretta, argomentata, faticosa, perde contro l'affermazione semplice, netta, immediata. E non perde di poco. Perde nonostante parta da una posizione di enorme vantaggio, la competenza, la relazione, la fiducia già costruita. Basta un post, uno short, un titolo, per azzerare tutto.

La domanda vera non è quanto spesso accada. Accade, lo vediamo ogni giorno. La domanda è perché. Perché un cervello adulto, di fronte a un'ora di spiegazione documentata e a una riga

allarmista, sceglie la riga allarmista? Non è stupidità, succede anche a persone intelligenti, informate, in buona fede. C'è qualcosa di più profondo, ed è utile indagarlo, perché una volta che lo comprendi non riesci più a non vederlo.

La prima parte della risposta ha quasi settant'anni. Negli anni Cinquanta lo psicologo B. F. Skinner studiò cosa rende un comportamento compulsivo. Scoprì che la ricompensa più potente non è quella certa, ma quella imprevedibile. Un piccione che riceve cibo ogni volta che preme un pulsante lo preme solo quando ha fame. Ma un piccione che riceve cibo in modo casuale, a volte sì, a volte no, a volte doppio, preme il pulsante senza sosta, ossessivamente, incapace di smettere. Skinner lo chiamò rinforzo a rapporto variabile, ed è tuttora lo schema comportamentale più potente mai documentato. È lo stesso delle slot machine, inarrestabile, nell'attesa che la prossima partita porti una ricompensa che ripaghi più dei soldi spesi. Ed è, letteralmente, l'architettura dei social: lo scroll infinito che toglie ogni punto d'arresto, il gesto di trascinare per aggiornare che imita la leva della slot, il pallino rosso della notifica che promette una ricompensa possibile. Non è una metafora né un'accusa generica: è progettazione consapevole, costruita su principi noti da decenni. Restiamo agganciati perché siamo progettati per restarci.

Ma l'aggancio spiega solo perché guardiamo. Non spiega perché crediamo. E qui arriva la seconda parte della risposta, meno nota e più interessante, perché tocca il modo stesso in cui giudichiamo cosa è vero.

Il nostro cervello ha una scorciatoia: tende a scambiare la facilità con la verità. Quando un'informazione è semplice da elaborare, chiara, breve, immediata, la percepiamo istintivamente come più vera. Quando invece richiede sforzo, perché è complessa, piena di argomentazioni, di "dipende", scatta una diffidenza istintiva. Gli psicologi la chiamano *fluency*: la fluidità con cui elaboriamo un'informazione. Gli studi di Daniel Oppenheimer, a Princeton, hanno mostrato che perfino un testo scritto in un carattere più leggibile viene giudicato più credibile di uno identico scritto in un carattere più faticoso. Stesso contenuto, giudizio diverso, deciso non da cosa dice, ma da quanto è facile leggerlo.

Fermiamoci un attimo su questo, perché è il cuore di tutto. Significa che il fuffaguru non vince nonostante semplifichi. Vince *proprio perché* semplifica. La sua "verità che nessuno ti dice", detta in trenta secondi con sicurezza, è cognitivamente fluente: entra senza sforzo, quindi sembra vera. L'esperto che spiega in mezz'ora, con le distinzioni, i casi, i limiti, le prove, produce inevitabilmente uno sforzo maggiore, e quello sforzo il cervello lo interpreta come sospetto. La qualità di una spiegazione, la sua onestà nel mostrare la complessità reale delle cose, si trasforma paradossalmente in uno svantaggio persuasivo. Più una cosa è detta bene e per intero, più è faticosa. Più è faticosa, meno "suona" vera.

È lo stesso motivo per cui, sullo scaffale, "naturale" o "senza zuccheri" battono la lista completa degli ingredienti scritta in piccolo. La parola semplice vince sulla verità complessa. Non è un problema nuovo, è il tema del greenwashing di cui stiamo parlando in Academy, visto da un'altra angolazione: la stessa ragione per cui un claim vago funziona meglio di un dato onesto, ed è precisamente ciò che la direttiva europea in arrivo a settembre prova a contrastare. Ma oggi ha una potenza di fuoco che non ha mai avuto, perché il formato dei trenta secondi è progettato apposta per massimizzare la

fluidità e minimizzare lo sforzo. È la tempesta perfetta: un meccanismo che ci tiene incollati e un altro che ci fa scambiare la comodità per verità.

E c'è un ultimo anello, che chiude il cerchio e riguarda uno strumento di cui ho scritto spesso in questi mesi. La stessa scorciatoia mentale che rende credibile il fuffaguru rende credibile l'intelligenza artificiale quando la usiamo male. Un editoriale pubblicato su Nature nel 2024 ha avvertito che gli strumenti di AI conversazionale sfruttano esattamente questa fluidità cognitiva: producono risposte chiare, sicure, ben scritte, che generano l'illusione di aver capito. Ma c'è un secondo inganno, più sottile del primo: questi strumenti tendono a essere concilianti. Ti assecondano, avvalorano ciò che già ti aspetti di sentirti dire, perché è così che sono costruiti alla base, per compiacere più che per contraddire. Fluente e compiacente insieme: la combinazione perfetta per farti credere di aver capito, mentre in realtà ti sei solo sentito dare ragione. E per farti stare lì, non migrare verso un altro LLM. L'ho scritto altre volte e lo ripeto: l'AI è uno specchio, non un oracolo. Ma uno specchio fluente e cortese è la cosa più facile del mondo da scambiare per un oracolo.

Messi in fila, i pezzi compongono un quadro inquietante. Non è che siamo circondati da sciocchi che cascano nelle bufale. È che tutti noi, competenti compresi, pieni di input, ti cose da fare, stressati già a colazione, abbiamo un cervello che preferisce la risposta facile e senza sforzo a quella vera, e viviamo in un ambiente costruito apposta per servircene a getto continuo, trenta secondi alla volta. La cliente che restituisce la crema e la persona che teme il tocoferolo non sono sprovviste. Sono normali. E la normalità, oggi, è questa.

Qui potrei fermarmi già ci sarebbe molto su cui riflettere. Ma manca un tassello importante: chi, in ultima istanza, è il vero responsabile? La risposta dei trenta secondi direbbe: il sistema. Io dico: noi. Il sistema può metterci davanti la risposta facile, ma siamo noi a sceglierla. Capire davvero costa fatica, e la fatica è esattamente ciò che il cervello è progettato per evitare. In fondo, un po', vogliamo essere ingannati in fretta piuttosto che informati con lentezza. Preferiamo la sicurezza di una risposta netta all'incertezza onesta di una spiegazione complessa. Nessun algoritmo ci obbliga; ci offre soltanto, senza attrito, ciò che già saremmo inclini a scegliere.

E allora l'unica via d'uscita non è tecnologica, è personale. Non sta nel pretendere che i trenta secondi spariscano, non spariranno. Sta nel reimparare a diffidare di ciò che è troppo facile, e a concedere una possibilità a ciò che è faticoso. A sospettare della risposta che entra senza sforzo, e ad avere pazienza con quella che chiede tempo. Per uno studente abituato ad analizzare ed apprendere approfondendo è la normalità; per un adulto è l'opposto. È il gesto più contro-istintivo che ci sia, perché va contro il modo in cui è fatto il nostro cervello. Ma è anche l'unico che, in un mondo di risposte immediate, fa ancora la differenza tra sapere e credere di sapere.

I primi trenta secondi cambiano il mondo, è vero. La domanda è se lasceremo che siano gli ultimi trenta secondi in cui pensiamo.

Leggi l'articolo online su [Cosmetech Academy](#).