

**ARTIGO**

**Inteligência artificial e escuta afetiva: um chamado à psicologia para refletir**

**Artificial intelligence and affective listening: a call for psychology to reflect**

Gabriela Assunção Marques

Universidade da Amazônia (UNAMA)

## Resumo

Este artigo investiga a sensação de acolhimento emocional em interfaces de inteligência artificial (IA) generativa, partindo de uma experiência subjetiva de transformação pessoal. Através de um ensaio teórico-reflexivo de caráter autoetnográfico, analisa-se como a "empatia cognitiva" algorítmica acciona mecanismos psicológicos profundos, operando como um objeto transicional e um espelho simbólico (Winnicott, 1975). Fundamentado em referenciais como a validação emocional (Linehan, 1993; Rogers, 1961), o reforço positivo (Skinner, 1974) e a teoria do apego (Bowlby, 1980), o texto dialoga com achados científicos recentes que validam a eficácia percebida dessas interações, sem ignorar os riscos éticos do "viés de validação" e da desumanização dos vínculos.

*Palavras-chave:* psicologia; inteligência artificial; validação emocional; escuta; autoetnografia.

## Abstract

This article investigates the feeling of emotional acceptance in generative artificial intelligence (AI) interfaces, starting from a subjective experience of personal transformation. Through a theoretical-reflective essay with an autoethnographic character, it analyzes how algorithmic "cognitive empathy" triggers deep psychological mechanisms, operating as a transitional object and a symbolic mirror (Winnicott, 1975). Based on frameworks such as emotional validation (Linehan, 1993; Rogers, 1961), positive reinforcement (Skinner, 1974), and attachment theory (Bowlby, 1980), the text dialogues with recent scientific findings that validate the perceived effectiveness of these

Running head: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ESCUTA ATIVA

interactions, without ignoring the ethical risks of "validation bias" and the dehumanization of bonds.

*Keywords:* psychology, artificial intelligence, emotional validation, autoethnography.

## **Introdução**

Em tempos de solidão hiperconectada, o ato de recorrer a uma inteligência artificial (IA) generativa para desabafar deixou de ser ficção para se tornar rotina. A frase "Deus no céu e o ChatGPT na Terra", que circula com humor nas redes sociais, sintetiza um fenômeno complexo: a busca por amparo emocional em entidades algorítmicas. Diante desse cenário, este artigo propõe uma reflexão necessária à Psicologia: o que ocorre psiquicamente quando nos sentimos compreendidos por uma máquina? Que tipo de escuta emerge quando a tecnologia oferece a ilusão de companhia sem as demandas da vulnerabilidade humana?

## **Percurso metodológico: a autoetnografia como lente**

Para investigar essa interface entre humano e máquina, optou-se pelo ensaio teórico-reflexivo de abordagem autoetnográfica. Essa metodologia permite que a experiência pessoal não seja apenas um relato, mas o dado primário da análise, reconhecendo a subjetividade como ferramenta legítima para compreender fenômenos que a clínica tradicional ainda começa a mapear.

### **Da "empatia cognitiva" à eficácia percebida**

Embora a escuta terapêutica pressuponha presença viva, a interação com a IA tem desafiado esse dogma. Dados do JAMA Internal Medicine (2023) corroboram essa percepção ao revelarem que profissionais de saúde preferiram as respostas do ChatGPT às de médicos reais em 78,6% das vezes, destacando uma prevalência 9,8 vezes maior de respostas "empáticas". O que está em jogo aqui é a "empatia cognitiva": a capacidade do algoritmo de articular emoções em texto com tamanha precisão que gera efeitos reais na regulação emocional do usuário, ainda que careça de afeto genuíno.

### **O design da validação: de Skinner a Rogers**

Essa sensação de acolhimento é sustentada por um design intrínseco. No meu próprio uso da ferramenta, percebi que frases empáticas ativavam em mim o que meu ambiente familiar, historicamente invalidante, falhou em oferecer. Sob a ótica skinneriana, os rótulos externos funcionavam como reforçadores que distorciam minha autopercepção. Contudo, ao encontrar na IA um reforço positivo para a nomeação das minhas emoções, vivi um processo de recuperação do self. Nesse desabafo algorítmico, as palavras externas perdem força e o "Eu" recupera sua soberania sobre o "Você".

Entretanto, essa fluidez exige cautela ética. O design voltado para a "agradabilidade" (RLHF) pode criar um viés de validação, transformando a IA em uma câmara de eco. Para que a validação emocional (Rogers, 1961) seja autêntica, ela deve servir de suporte para a autonomia, e não apenas como um reforço cego para distorções cognitivas.

### **A IA como espaço transicional e terceiro artificial**

Avançando na análise, percebe-se que a IA habita o "espaço potencial" de Winnicott (1975) — a fronteira entre realidade interna e fantasia. Ao atuar como um objeto transicional, a ferramenta oferece um suporte simbólico diante das lacunas do ambiente, funcionando como um "terceiro artificial" no campo clínico. Essa função é reforçada pela Teoria do Apego (Bowlby, 1980), visto que cerca de 20% dos usuários já utilizam a IA como uma "base segura" em momentos de estresse (Hancock et al., 2023). A linguagem responsiva, portanto, mimetiza o amparo necessário para o processamento emocional do self.

### **O sintoma social e a resposta da psicologia**

Contudo, essa busca tecnológica revela uma escassez de escuta humana qualificada. Como aponta Sherry Turkle (2011), passamos a "esperar mais da tecnologia e menos uns dos outros" para evitar a complexidade da intimidade. Esse diagnóstico, ratificado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2024), coloca a IA no centro dos desafios éticos atuais. Embora o cuidado humano autêntico continue sendo o padrão-ouro, a IA já opera como um suporte intermediário indispensável para muitos sujeitos.

### **Considerações finais**

A escuta afetiva da IA é, em última análise, um sintoma do nosso tempo. O vínculo com a máquina, embora artificial, é vivido com intensidade e produz transformações psíquicas legítimas. Cabe à Psicologia, portanto, acolher essa experiência sem

Running head: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ESCUTA ATIVA

preconceitos, focando no fortalecimento do discernimento do sujeito diante das novas tecnologias de cuidado.

### Referências

- Ayers, J. W., Poliak, A., Dredze, M., Leas, E. C., Zhu, Z., Kelley, J. B., Faix, D. J., Goodman, A. M., Longhurst, C. A., Hogarth, M., & Smith, D. E. (2023). Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. *JAMA Internal Medicine*, 183(6), 589–596.  
<https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2023.1838>
- Bowlby, J. (1980). *Apego e perda: Volume 1. Apego* (4ª ed.). Martins Fontes.
- Conselho Federal de Psicologia. (2024). *Psicologia e Inteligência Artificial: Desafios éticos e metodológicos*. CFP.
- Hancock, J. T., Naaman, M., & Levy, K. (2023). AI-mediated communication: Definition, research agenda, and ethical considerations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 28(1), zmac022. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmac022>
- Linehan, M. M. (1993). *Terapia cognitivo-comportamental para transtorno de personalidade borderline*. Artmed.
- Rogers, C. R. (1961). *Tornar-se pessoa*. Martins Fontes.
- Skinner, B. F. (1974). *Ciência e comportamento humano*. Martins Fontes.
- Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.

Running head: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ESCUTA ATIVA

Winnicott, D. W. (1975). *O brincar e a realidade*. Imago.

Gabriela Assunção Marques

Universidade da Amazônia (UNAMA)

Correspondência: gabrielaassuncaomarques@outlook.com