"Todas essas plataformas se baseiam na narrativa do usuário, naquilo que ele relata verbalmente. Mas a comunicação é composta por muitos outros fatores que não apenas a narrativa verbal do paciente"

Aline Kristensen,
psicóloga e especialista em terapia cognitivo-comportamental pelo Beck Institute USA

48,7%

dos usuários de IA que reportam problemas de saúde mental estão usando chatbots para suporte terapêutico, aponta pesquisa.

esse costume traz cegueira, porque os chatbots, basicamente, são o que muitos esperam que um humano seja.

O custo invisível

As técnicas, adquiridas na faculdade de psicologia ou no decorrer da vida profissional, não são aprendidas pelas ferramentas virtuais. As inteligências artificiais não são munidas de ética, apenas de empatia firmada em algoritmo. A psicóloga Aline Kristensen afirma que esse acolhimento, tão descrito pelos pacientes, nem chega a ser genuíno. É apenas uma simulação, trazendo uma falsa ideia de que aquilo é real e de que o chatbot se parece com um humano.

"Todas essas plataformas se baseiam na narrativa do usuário, naquilo que ele relata verbalmente. Mas a comunicação é composta por muitos outros fatores que não apenas a narrativa verbal do paciente. Essa intuição, que é essa percepção que um humano tem de um outro ser humano, amplia o reconhecimento daquilo que a pessoa está sentindo e experienciando por meio da linguagem corporal, do olhar, da entonação da voz, da emoção contida", complementa.

Com isso, os chatbots estão restritos, somente, a uma única comunicação. E, obviamente, isso afeta não apenas o aconselhamento, como a percepção daquilo que a pessoa está experienciando. Dessa forma, a troca de conversas é limitada e, por vezes, concentrada apenas em validar a dor e acolher, sem quaisquer tipo de fundamento ou compreensão clínica.

"Esse diálogo não traduz toda a experiência que a pessoa está vivenciando. Uma inteligência artificial não consegue saber o nível de sofrimento ou angústia de alguém. A intervenção precisa ser terapêutica, para promover a cura e a proteção do paciente", ressalta Aline. De acordo com a profissional, há relatos de usuários que manipulam essas plataformas para que elas concordem com o que está sendo dito. Assim, essas ferramentas podem colocá-los em situação de risco.