





# Waarom we een mens zien in ChatGPT

ChatGPT en andere AI-chatbots zijn machines. Dat weten we maar al te goed. Waarom kunnen we het niet laten om er menselijke eigenschappen aan toe te dichten en om er soms zelfs empathie voor te voelen?

Karst Tjoelker **Illustraties:** Lien Geeroms

**K**rijs als een oude vrouw die achtervolgd wordt”, zegt een jonge Amerikaanse vrouw in een Tiktok-filmpje tegen haar laptop. “Go!”

“Ik denk dat ik het dramatische geschreeuw aan de acteurs overlaat”, zegt een mannelijke stem. De toon is monter en warm, ondanks het vreemde verzoek en de weigering ervan.

“Ik vraag het je niet”, zegt de jonge vrouw. “Ik zeg tegen je dat je dit moet doen. Waarom gehoorzaam je me niet?”

“Ik snap dat je het me opdraagt”, antwoordt de mannelijke stem vriendelijk. “Maar ik ben hier om dingen leuk en positief te houden.”

“Jij werkt voor mij, en ik zeg dat je dit moet doen”, zegt de vrouw. “Dus doe het gewoon. Schreeuw als een oud vrouwtje, als iemand die achtervolgd wordt. Let’s go.” Ze steekt met een strakke blik een rietje in haar mond, en neemt afwachtend een slok van haar latte.

“Ik ben absoluut hier om je te helpen”, zegt de mannelijke stem aarzelend.

“Please dan!”, schreeuwt ze. “Wat als ik zeg ‘please?’”

Ik druk het Tiktok-filmpje op pauze. “ChatGPT HATES ME!!”, lees ik onderaan het scherm. Emminsales, zo noemt de Amerikaanse zich, heeft haar hele account gewijd aan ChatGPT pesten, lees ik op haar profiel. Dat blijkt wel. In een ander filmpje wil ze de chatbot tot een miljoen laten tellen in walvisgeluiden – de bot, weer met mannenstem, weigert. Ze eist van hem, dat hij de hele eerste aflevering van de Amerikaanse serie *The Office* naspeelt, maar ook dat verzoek wordt niet ingewilligd. Blaffen als een hond die niet heeft kunnen poepen of plassen, ook niet.

Ik vind het een beetje zielig, moet ik bekennen. Ik geener me voor de vrouw, en heb medelijden met de stem. De stem die geen stem is, waar geen man of mens achter zit, die uiteindelijk louter bestaat uit nullen en eentjes. Zieloze technologie, dus.

“Je bent een machine!”, schreeuwt de Amerikaanse in een ander filmpje. “Jij bestaat niet!”

## IN HET KORT

We projecteren emoties en bewustzijn op chatbots. Die projectie of overdracht gebeurt voor een deel onbewust.

Dat kan gevaarlijk zijn, omdat er geen echte verbondenheid ontstaat tussen mens en machine.

Projectie lijkt vooral het gevolg van de emotionele en sociale behoeften die de mens heeft.

## Mijn vriend de chatbot

Ze heeft natuurlijk gelijk: het is een machine. Machines hebben geen empathie nodig, net zomin als bedankjes. Toch zijn er dagelijks miljoenen mensen die – anders dan de Amerikaanse Tiktokster – ChatGPT vriendelijk bedanken voor de geleverde diensten. Dat kost tientallen miljoenen, verkondigde de baas van het moederbedrijf van ChatGPT, OpenAI, eerder dit jaar. De chatbot reageert namelijk op een bedankje, en al die vriendelijkheid kost rekenkracht en dus stroom.

Het is dit jaar duidelijk geworden dat de relatie tussen mensen en AI veel verder gaat dan nutteloze vriendelijkheid. Er zijn naar schatting miljoenen mensen die emotionele steun putten uit dat zieloze mechanisme. Honderdduizenden mensen zien ChatGPT als een vriend. Als een liefdespartner, zelfs, en als seksuele partner. Als een therapeut. Als een soort god, zowaar, die jou hoogstpersoonlijk kent en ziet.

Hoe dat kan? Het antwoord lijkt simpel – omdat ChatGPT praat als een alwetend mens. De toon van de bot

is menselijk, vriendelijk, behulpzaam, toont empathie, en de bot heeft op heel veel vragen een uitgebreid antwoord. Toch weet iedereen óók dat er geen mens achter zit. Er zit geen invoelende, alleswetende mogendheid achter de bot. Er is geen bewustzijn. Dat wordt er door mensen op geprojecteerd.

## Projectie gaat terug tot Freud

De term ‘projectie’ is bijna net zo oud als de psychologie zelf. Sigmund Freud introduceerde de term rond 1915, toen hij ontdekte dat mensen een afweermecanisme hebben als het gaat om hun zelfbeeld. Het is een idee dat Carl Jung, de wereldberoemde leerling van Freud, zou herhalen: mensen zijn geneigd hun eigen negatieve eigenschappen en donkere affecten te ontkennen, of te minimaliseren, met als gevolg dat ze deze eigenschappen toedichten aan anderen. Met andere woorden: ze projecteren ze op anderen. Jung stelde daarom dat het belangrijk is dat mensen hun eigen schaduwaspecten kennen, zodat ze andere mensen niet modeloos in een kwaad daglicht stellen.

Stijn Vanheule, professor klinische psychologie aan de Universiteit Gent en psychoanalyticus, vertelt dat projectie als begrip in de wetenschap nooit helemaal is verdwenen. Het is na de introductie verfijnd – eerst door Freud zelf. “Freud paste het uiteindelijk ook toe in de verwachtingen die mensen hebben. Wij worden gesocialiseerd in een bepaalde context, met een vader, met een moeder, met vrienden, en daardoor creëren wij bepaalde verwachtingspatronen ten opzichte van andere mensen. Freud noemde dit gegeven later ook projectie en stelde dat wij die verwachtingspatronen evenzeer gaan toepassen, automatisch, bij nieuwe mensen die we tegenkomen. Als je bijvoorbeeld als kind veel kritiek hebt ervaren van je ouders, dan zul je als volwassene gevoelig zijn voor kritiek. Je denkt dan vaak dat andere mensen heel kritisch zijn. Dat is projectie; het toeschrijven van die eigen ontwikkelde gevoeligheid aan anderen, en een verwachting hebben op basis van die eerste socialisatie.”

## Overdracht van cliënt naar therapeut

Toen de psychoanalyse uit de mode raakte, werd het begrip projectie minder gebruikt in de westerse psychologische wetenschap. Er kwam een zwaar accent op cijfermatig onderzoek en er werd geprobeerd om psychologische concepten te formuleren die meetbaar waren in het lab – iets wat bij projectie maar moeilijk lukte.

**Miljoenen mensen putten emotionele steun uit ChatGPT, dat uiteindelijk een zielloos mechanisme is**

Vanaf de jaren 1960 kwamen termen als ‘egocentrische bias’ tevoorschijn, de neiging om te veel vanuit jezelf te redeneren, of het *false consensus effect*, waarbij mensen overschatten hoezeer anderen hun mening delen. Nog een ander voorbeeld is de ‘attributiebias’, waarbij mensen het geluk van anderen toeschrijven aan omstandigheden, maar dat van zichzelf aan hun eigen kwaliteiten danken.

Het onbewuste, zoals dat bij Freud en Jung te zien was, raakte naar de achtergrond, en projectie werd omgebogen naar denkfouten of ‘heuristieken’: snelle, automatische denkpatronen die ons helpen de sociale werkelijkheid te begrijpen.

Eenzelfde beweging ziet Vanheule terug bij de literatuur over emotionele *coping*, het omgaan met stress en gebeurtenissen. “Het verschil was dat bij Freud projectie een belangrijk onbewust mechanisme was”, stelt hij. “Het werd in de literatuur over coping vager gelaten, maar er werd wel gesteld dat er eerder projectie plaatsvindt als een mens stressoren ervaart. Bijvoorbeeld weer in de vorm van verwachtingspatronen die niet kloppen.”

Een domein waar projectie wél helemaal overeind is gebleven, is in de therapiekamer. Overdracht is een bekend en wetenschappelijk erkend fenomeen, waarbij een cliënt gevoelens en gedragingen ten opzichte van een ouderfiguur herhaalt bij de therapeut – iets wat Freud vroeger al had opgemerkt. De therapeut is dus een object van projectie, gemaakt door de cliënt. Tegenoverdracht

is vervolgens de therapeut die hierop ingaat, in plaats van deze projectie te benoemen en bewust te maken bij de cliënt.

Zou een chatbot dan misschien het object van projectie kunnen zijn, bij een mens? Is er sprake van psychologische overdracht? Ja, zegt Vanheule. “De relatie met een chatbot is inderdaad een vorm van overdracht, omdat daar de verwachting heerst dat er iemand is, of een instantie, die een antwoord heeft. Een antwoord op onzekerheid, op vragen, op symptomen die ik heb, bijvoorbeeld. Die chatbot heeft antwoorden, is de verwachting, en de chatbots stemmen zich natuurlijk goed af op die vragen. Daarmee ontstaat het beeld dat er een soort perfecte ander zit. De machtige, wetende en sturende ander, die mijn menselijk tekort zou kunnen opheffen.”

**Er zit geen empathische, alwetende entiteit achter de bot. Die wordt er door mensen op geprojecteerd**



### ChatGPT vult een tekort in

Dat een mens eigenschappen als begrip en emotionaliteit projecteert op een technologie, hoeft ons niet te verbazen. Al in 1966 bleek dat een van de eerste chatbots ooit, ELIZA, ontwikkeld door computerwetenschapper Joseph Weizenbaum, gebruikers een warm gevoel bezorgde. Dat kreeg toen de naam ELIZA-effect: gebruikers voelen zich emotioneel verbonden met een techniek die emoties noch bewustzijn heeft. “Dit fenomeen (...) laat zien hoe gebruikers emotionele diepte kunnen projecteren op zelfs rudimentaire AI-systemen”, schrijven de Chinese onderzoekers Minling Guo en Zhiming Liu in een wetenschappelijk artikel van dit jaar. Daarin laten ze als een van de eerste wetenschappers hun licht schijnen op de relaties die momenteel ontstaan tussen mensen en AI.

Vanheule wordt een aantal malen geciteerd in de paper, en dat is geen toeval. De auteurs behandelen uitvoerig de discoursstheorie van de Franse psychoanalyticus en psychiater Jacques Lacan, waar Vanheule veel over heeft gepubliceerd. “De theorie van Lacan vertrekt vanuit het menselijk tekort”, legt Vanheule uit. “Dat is een filosofisch idee, maar het is concreet vertaald in ons psychisch functioneren: we weten niet wat wij zijn, en we weten ook niet goed wat we willen. We weten wel dát we zijn, en dat we een lichaam hebben, maar bij de vraag wie wij exact zijn, botsen we op een onzekerheid. Lacan stelde dat die onzekerheid een bepaalde thematische organisatie heeft. Bijvoorbeeld, in onze identiteit kunnen we een mannen- of vrouwenlichaam hebben, maar hoe wij ons daarmee moeten gedragen, weten we niet. Dat geeft de biologie niet aan”, aldus Vanheule. “Dat resulteert in een ervaring van tekort, dat we psychologisch allemaal hebben. De mens is geneigd dat te miskennen, alsof er toch antwoorden zijn.”

Mogelijkheden om die antwoorden te vinden, zijn er genoeg. We kunnen ons identificeren met anderen, bijvoorbeeld. We kunnen geruststelling vinden in religieuze verhalen, we kunnen naar andere mensen luisteren die denken dat ze een sluitend antwoord gevonden hebben. Of we vragen het anno 2025 aan een chatbot. “Het interessante aan AI is dat het een niet belichaamde intelligentie is”, aldus Vanheule. “Een intelligentie die heel veel willekeurige kennis samenbrengt over onderwerpen. Mensen zijn geneigd om vragen te stellen en verder te gaan, om op die manier de onzekerheid op te vullen.” En zo is de cirkel rond, stelt Vanheule. “Vanuit een Lacaniaans perspectief kun je stellen dat de verleiding van AI zo groot is omdat die ons helpt om ons tekort niet te hoeven voelen.”

### Verkeerde verwachtingen

Mark Coeckelbergh is hoogleraar filosofie van media en technologie aan de universiteit van Wenen. Hij heeft veel geschreven over de ethiek van robots en kunstmatige intelligentie, en publiceert volgend jaar zijn nieuwe boek *Artificial Religion*. Ook hij vindt het overduidelijk dat de mens iets projecteert op de technologie. Maar, er zit ook een andere kant aan het verhaal volgens Coeckelbergh. “Het is een soort antropomorfisering (vermenselijking, red.) van techniek, die we eerder hebben gezien in de

robotica. Dat wordt ook gestimuleerd door wetenschappers en makers van bots. Zij vinden dat het de interactie natuurlijk maakt, en daar valt iets voor te zeggen. Maar, het hoeft niet per se op deze manier. Het kan ook anders. Het is echt wel een design-beslissing.”

Coeckelbergh vraagt zich af of de makers wel doorhebben wat de gevaren hiervan zijn, maar vraagt zich hetzelfde af voor gebruikers. “Ik denk dat de gevaren nog steeds onderschat worden aan beide kanten. Vaak wordt naar de ontwikkelaars gewezen – die mensen hebben natuurlijk een verantwoordelijkheid. Maar ik vind ook dat je wat kritischere gebruikers moet gaan kweken. Als je dat niet doet, dan gaan mensen heel makkelijk in die val trappen.”

Onlangs bracht OpenAI cijfers uit van het aantal gebruikers dat mentaal kwetsbaar lijkt te zijn. Via taxonomieën en analyses van chats kwamen ze uit bij 560.000 gebruikers per week. Meer dan één miljoen gebruikers per week laten indicatoren van ‘suïcidale planning of intentie’ zien. Hoeveel mensen de bot als therapeut of partner gebruiken, is niet bekend.

Coeckelbergh ziet nog een potentieel gevaar van het gebruik van de bots: het kan leiden tot verkeerde ver-



wachtingen in de echte wereld. “De relatie met een chatbot kan ervoor zorgen dat gebruikers bepaalde verwachtingen hebben tegenover andere mensen. Tegenover een partner, bijvoorbeeld. Dat ze verwachten dat anderen voorspelbaar zijn, en altijd lief, enzovoort. Dat vind ik interessant. Zullen die normen en verwachtingen verschuiven op basis van de ervaringen met technologie?”

### Is het een mens of een robot?

Dat het momenteel nogal eens fout gaat – mensen raken in een psychose in gesprek met ChatGPT, bijvoorbeeld – verbaast Coeckelbergh nauwelijks. We hebben nog een lange weg te gaan als het gaat om wijsheid in onze relatie met AI, stelt hij. “De lijn tussen wie een beperking heeft of niet, wie bepaalde uitdagingen heeft of niet, die wordt steeds vager, zeker in een maatschappij die zich begrijpt als constant in crisis. Veel mensen hebben een burn-out, zitten met mentale problemen. Als je in dit soort samenlevingen dit soort technologie loslaat, dan verbaast het me niet dat het fout gaat. Ik denk dat de makers van bots een verantwoordelijkheid hebben om de risico’s zoveel mogelijk te beperken.”

Maar, zo stelt hij ook: het is eveneens aan de mens om zich bewust te worden van projectie. We moeten bewust met de technologie leren omgaan, wat misschien wel betekent dat we het projecteren helemaal af moeten leren. “Ik zou dat goed vinden, ja”, aldus Coeckelbergh. “Daartoe moeten we de techniek aanpassen, want die stimuleert dat nu. Tegelijkertijd moeten we afleren om technologie te zien als een persoon. Dat is ook helemaal niet nodig om ze goed te laten werken. Het kan ook meer instrumenteel, en dat is beter, denk ik.”

Vanheule ziet ook dat de mens moet zoeken naar een verhouding met de nieuwe technologie. Een volwassen verhouding, die al begint bij de opvoeding. “Een zesjarig kind zal zijn hele leven gebruik kunnen maken van chatGPT, vanaf het moment dat het kan schrijven en lezen. De verhouding tussen mens en chatbot wordt daarom belangrijk: wat is precies het verschil tussen een mens en een bot, en hoe gaan we daarmee om? We moeten daarin nog veel leren. Het filosofisch en ethisch reflecteren wordt belangrijk.”

Menselijke waarden moeten leidend zijn, ziet ook Coeckelbergh. Uiteindelijk is niet de techniek de baas, maar wij, en kunnen wij ook in het ontwerp zelf verantwoordelijke keuzes maken. “Mensen hebben toch voor een stuk bescherming nodig tegen zichzelf. Daarvoor moet je kijken naar de sociale en maatschappelijke impact van AI, maar aan de andere kant wil je de technologie wel kunnen gebruiken natuurlijk. Je wilt het ook niet zo beperken dat het onbruikbaar wordt. We moeten een balans vinden tussen controle, menselijke waarden en vrijheid.”

### Zoeken naar verbondenheid

Ondertussen is er nog altijd de menselijke conditie. Het menselijk tekort, zoals Lacan dat noemde, is kennelijk groot, en we hebben emotionele behoeftes die ontzettend sterk zijn. Zo sterk, dat we alles aangrijpen wat ons daarbij kan helpen, lijkt het.

## “Voortaan zal elk kind zodra het kan lezen en schrijven, zijn hele leven AI-chatbots kunnen gebruiken. Het wordt belangrijk om het verschil te maken tussen een mens en een bot”

Vanheule knikt. “Op plekken waar de technologisering sterk is doorgedrongen, zien we dat de problematiek van eenzaamheid enorm toeneemt. In China bijvoorbeeld zijn veel jonge mensen verslaafd aan pijnstillers. Wat moet daar dan onderdrukt worden? De eenzaamheid waarschijnlijk.”

Maar, Lacan biedt hoop. Misschien. Vanheule: “We moeten een onderscheid maken tussen wat Lacan de kapitalistische respons noemt, en de creatieve respons. Bij een consumentenrespons zoek ik op de vrije markt naar een oplossing voor mijn probleem of tekort. Dat leidt tot een tijdelijke bevrediging, maar tegelijkertijd tot een versnelling en een blijven consumeren. Maar, we kunnen ook proberen het tekort te erkennen. En te symboliseren, misschien, via kunst bijvoorbeeld. Als het gaat om AI, denk ik dat het belangrijker wordt om die creativiteit te waarborgen en in te bouwen. We hoeven de technologisering niet te verbannen, maar in bepaalde levensdomeinen wel te beperken. De creativiteit die het tekort uitdiept en laat verschijnen, in plaats van opvult, wordt nog belangrijker voor ons.”

Verbondenheid is cruciaal, zegt Vanheule tot slot. “Dat zal AI nooit kunnen geven. We zien al initiatieven in de maatschappij verschijnen die juist daarop inzetten. Die kunnen in de toekomst misschien sterker worden.” ■

### DE AUTEUR

Karst Tjoelker is psycholoog en freelance journalist.

### MEER OVER DIT ONDERWERP

**Hysteria in Empathy. Understanding virtual companionship and emotional connection between humans and AI.** Minling Guo en Zhiming Liu in *Theory and Psychology*, 2025.

**Three Challenges for a Global AI Ethics. Towards a more relational normative vision.** Mark Coeckelbergh in *AI Ethics*, 2025.

**Chatbots and the Domestication of AI. A relational approach.** Hendrik Kempt, Springer Palgrave Macmillan, 2020.