



Inteligência Emocional e Inteligência Artificial: Uma Confrontação entre Emoção, Cognição e Tecnologia. Você Pensa?

Emotional Intelligence and Artificial Intelligence: A Confrontation between Emotion, Cognition, and Technology. Do You Think?

Luciano Paulino da Silva

Graduação em Administração, Graduação Tecnológica em Gestão de TI, Pós-Graduação em Gestão de TI, Docência em Administração e TAE-Técnico Administrativo em Educação da UFRJ

Resumo: O avanço da Inteligência Artificial (IA) tem transformado significativamente a sociedade e ampliado as possibilidades de interação entre seres humanos e sistemas tecnológicos. Nesse contexto, torna-se relevante analisar as diferenças e aproximações entre a inteligência emocional humana e as capacidades apresentadas pela inteligência artificial. A inteligência emocional humana está relacionada à capacidade de reconhecer, compreender e administrar as próprias emoções, bem como identificar e responder às emoções de outras pessoas. A IA, por sua vez, é capaz de processar grandes volumes de informações, identificar padrões emocionais em textos, falas e comportamentos e produzir respostas que podem apresentar características semelhantes à empatia humana. Entretanto, existe uma diferença fundamental entre reconhecer ou simular manifestações emocionais e vivenciar emoções. Enquanto o ser humano possui experiências subjetivas, corporais, sociais e biográficas que influenciam suas emoções e decisões, os sistemas de IA operam por meio de modelos computacionais, dados e padrões de processamento. Dessa forma, a comparação entre essas duas formas de inteligência demonstra que a IA pode reproduzir determinados aspectos funcionais da comunicação emocional, mas não deve ser confundida com a experiência emocional humana. O estudo dessa relação também relaciona questões éticas relacionadas à privacidade, à interpretação de emoções, à autonomia e ao uso responsável da tecnologia. Conclui-se que a Inteligência Artificial pode atuar como ferramenta complementar às capacidades humanas, mas a inteligência emocional continua desempenhando papel fundamental nas relações interpessoais e na experiência humana.

Palavras-chave: inteligência artificial; inteligência emocional; emoções; tecnologia; relações humanas; ética.

Abstract: The advancement of Artificial Intelligence (AI) has significantly transformed society and expanded the possibilities for interaction between human beings and technological systems. In this context, it is relevant to analyze the differences and similarities between human emotional intelligence and the capabilities demonstrated by Artificial Intelligence. Human emotional intelligence is related to the ability to recognize, understand, and manage one's own emotions, as well as to identify and respond appropriately to the emotions of others. AI, in turn, is capable of processing large amounts of information, identifying emotional patterns in texts, speech, and behaviors, and producing responses that may present characteristics similar to human empathy. However, there is a fundamental difference between recognizing or simulating emotional manifestations and actually experiencing emotions. While human beings have subjective, bodily, social, and biographical experiences that influence their emotions and decisions, AI systems operate through computational models, data, and processing

patterns. Therefore, the comparison between these two forms of intelligence demonstrates that AI can reproduce certain functional aspects of emotional communication, but it should not be confused with human emotional experience. The study of this relationship also involves ethical issues related to privacy, emotion recognition, autonomy, and the responsible use of technology. It can be concluded that Artificial Intelligence can act as a complementary tool to human capabilities, while emotional intelligence continues to play a fundamental role in interpersonal relationships and human experience.

Keywords: artificial intelligence; emotional intelligence; emotions; technology; human relationships; ethics.

INTRODUÇÃO

O avanço da Inteligência Artificial (IA) tem provocado profundas transformações na sociedade contemporânea. Sistemas capazes de compreender textos, produzir imagens, reconhecer padrões, conversar com seres humanos e auxiliar na tomada de decisões passaram a ocupar espaços antes associados exclusivamente à capacidade intelectual humana. Nesse contexto, surge uma questão particularmente relevante: até que ponto a inteligência artificial pode se aproximar da inteligência emocional humana?

A inteligência emocional está relacionada à capacidade de reconhecer, compreender e administrar as próprias emoções, bem como perceber e responder adequadamente às emoções de outras pessoas. O conceito ganhou grande projeção a partir dos trabalhos de Peter Salovey e John Mayer (1990) e, posteriormente, de Daniel Goleman (1995). Para esses autores, aspectos emocionais desempenham papel significativo na maneira como os indivíduos percebem situações, estabelecem relações, tomam decisões e enfrentam dificuldades.

A inteligência artificial, por sua vez, não possui emoções humanas no sentido biológico e subjetivo. Entretanto, sistemas computacionais podem identificar padrões associados às emoções humanas, interpretar determinadas expressões linguísticas e produzir respostas que aparentam demonstrar empatia, compreensão ou sensibilidade. Essa capacidade cria uma aproximação funcional entre IA e inteligência emocional, mas também evidencia diferenças fundamentais entre uma máquina que processa informações e um ser humano que vivencia experiências.

Este estudo tem como objetivo confrontar a inteligência emocional humana com as capacidades emocionais simuladas ou reconhecidas pela inteligência artificial, analisando suas características, possibilidades, limitações e implicações para as relações humanas.

O CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional pode ser compreendida como um conjunto de capacidades relacionadas à percepção, compreensão e utilização das emoções. Salovey e Mayer (1990) propuseram uma definição segundo a qual a inteligência

emocional envolve a capacidade de monitorar sentimentos e emoções próprios e de outras pessoas, diferenciá-los e utilizar essas informações para orientar pensamentos e comportamentos.

Posteriormente, Mayer, Salovey e Caruso (2004) desenvolveram o conceito a partir de um modelo baseado em diferentes habilidades, incluindo a percepção das emoções, a utilização das emoções para facilitar o pensamento, a compreensão emocional e a administração das emoções. Daniel Goleman (1995), em uma abordagem mais ampla, popularizou o conceito ao relacioná-lo a competências como autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais.

A inteligência emocional humana, portanto, não se limita a identificar que determinada pessoa está triste, irritada ou feliz. Ela envolve uma experiência subjetiva e contextual. Uma pessoa pode sentir ansiedade diante de uma situação, interpretar suas causas, relacioná-la a experiências anteriores e decidir conscientemente como agir. Esse processo está inserido em uma história individual, corporal, social e cultural.

O FUNCIONAMENTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A inteligência artificial refere-se a sistemas computacionais desenvolvidos para executar tarefas que tradicionalmente exigem determinadas capacidades humanas, como reconhecimento de padrões, aprendizagem, processamento de linguagem, classificação e geração de conteúdo.

Os sistemas modernos de IA podem processar grandes quantidades de dados e identificar relações estatísticas extremamente complexas. Modelos de linguagem, por exemplo, conseguem analisar o contexto de uma conversa e produzir respostas linguisticamente coerentes. Essa capacidade pode gerar a impressão de que a máquina compreende emocionalmente o interlocutor; um sistema pode reconhecer expressões como “estou muito triste” e formular uma resposta apropriada ao contexto. Também pode adaptar seu estilo de comunicação, utilizar palavras de apoio e reconhecer determinados indicadores linguísticos relacionados a estados emocionais.

Contudo, existe uma distinção importante entre reconhecer ou reproduzir padrões associados às emoções e vivenciar emoções. A IA pode produzir uma resposta que tenha aparência empática sem que isso signifique que exista, no sistema, uma experiência subjetiva equivalente à experiência humana.

A CONFRONTAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A comparação entre inteligência emocional humana e IA precisa considerar que estamos diante de fenômenos de natureza diferente.

Emoção e Experiência Subjetiva

O ser humano possui um organismo biológico que participa diretamente da experiência emocional. Emoções estão relacionadas ao funcionamento do cérebro, do sistema nervoso, do corpo, da memória e das experiências individuais.

Quando uma pessoa sente medo, por exemplo, não está apenas classificando determinada situação como perigosa. Existe uma experiência corporal e subjetiva associada a esse estado.

A IA não apresenta, de acordo com o conhecimento científico atual, evidência estabelecida de uma experiência subjetiva equivalente à humana. Ela pode reconhecer que uma determinada frase está associada ao medo e gerar uma resposta apropriada, mas isso não demonstra que a máquina esteja efetivamente sentindo medo; assim, há uma diferença fundamental entre simular uma resposta emocional e experimentar uma emoção.

Empatia Humana e Respostas Empáticas da IA

A empatia humana envolve a capacidade de compreender, em diferentes graus, a perspectiva e o estado emocional de outra pessoa. Essa capacidade está relacionada à convivência social, às experiências pessoais e à interpretação de sinais verbais e não verbais.

Uma IA pode apresentar respostas empáticas linguisticamente convincentes. Ela pode reconhecer que uma pessoa está passando por uma situação difícil e responder de maneira acolhedora. Essa característica pode ser útil em determinadas aplicações, como educação, atendimento ao usuário e ferramentas de apoio à comunicação.

Entretanto, a resposta produzida pela máquina não deve ser automaticamente confundida com empatia vivenciada. A IA pode reproduzir padrões linguísticos associados a comportamentos empáticos sem possuir necessariamente uma experiência interna correspondente.

Aprendizagem

O ser humano aprende não apenas por meio de informações explícitas, mas também através de experiências, relações sociais, emoções, erros, consequências e memória autobiográfica.

A aprendizagem de sistemas de IA ocorre de maneira diferente. Modelos de aprendizado de máquina identificam padrões presentes nos dados utilizados durante seu treinamento e, em determinados sistemas, podem também adaptar seu comportamento por meio de novas informações ou processos específicos de aprendizagem. Isso produz uma diferença importante: a experiência humana possui uma dimensão biográfica e subjetiva, enquanto o processamento de uma IA ocorre dentro de mecanismos computacionais definidos por sua arquitetura, dados e métodos de treinamento.

Contexto e Interpretação

As emoções humanas são profundamente influenciadas pelo contexto. A mesma frase pode produzir reações diferentes dependendo da relação entre as pessoas, da situação, da cultura e das experiências anteriores. A IA também pode considerar contexto e demonstrar grande capacidade de interpretação linguística. Entretanto, essa interpretação ocorre por meio do processamento das informações disponíveis ao sistema.

O ser humano, por sua vez, possui uma experiência situada no mundo físico e social. Uma expressão facial, um silêncio, um gesto corporal ou uma lembrança pode alterar significativamente a interpretação de uma situação.

CAPACIDADES DA IA RELACIONADAS À INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Apesar das diferenças existentes, a IA pode desempenhar funções relacionadas à inteligência emocional. Sistemas de reconhecimento de emoções podem analisar textos, voz, expressões faciais ou outros sinais para identificar padrões associados a determinados estados emocionais.

Essas tecnologias podem ser utilizadas em pesquisas, interfaces homem-máquina, educação, atendimento ao consumidor e outras áreas. Além disso, modelos de linguagem conseguem ajustar a maneira como se comunicam de acordo com o contexto. Uma resposta pode ser mais formal, acolhedora, objetiva ou didática, dependendo da situação.

Isso cria uma nova categoria de interação na qual o usuário pode perceber a tecnologia como socialmente responsiva. O fenômeno apresenta benefícios, mas também exige cautela, pois uma resposta emocionalmente adequada não significa necessariamente compreensão emocional no mesmo sentido humano.

LIMITAÇÕES E QUESTÕES ÉTICAS

A utilização de IA em situações que envolvem emoções humanas apresenta importantes questões éticas, uma delas está relacionada à privacidade. Informações sobre emoções, comportamento e características psicológicas podem ser extremamente sensíveis. Sistemas capazes de inferir estados emocionais precisam ser desenvolvidos e utilizados com atenção à proteção dos dados e à autonomia dos indivíduos.

Outro problema está relacionado à possibilidade de erros de interpretação. Emoções não são sempre expressas da mesma maneira. Uma pessoa que permanece em silêncio pode estar triste, cansada, concentrada ou simplesmente não desejar conversar. Portanto, interpretar automaticamente um comportamento como indicador de determinado estado emocional pode produzir conclusões

equivocadas. Também é necessário considerar a possibilidade de dependência excessiva das interações com sistemas artificiais.

Uma IA pode oferecer uma conversa estruturada e respostas linguisticamente acolhedoras, mas isso não elimina a importância das relações humanas, da convivência social e do apoio proporcionado por outras pessoas.

COMPLEMENTARIDADE ENTRE SERES HUMANOS E IA

Em vez de compreender a relação entre inteligência emocional humana e inteligência artificial exclusivamente como uma competição, pode-se analisá-la como uma possível complementaridade.

A IA apresenta capacidade de processar grandes volumes de informação, identificar padrões e responder rapidamente. O ser humano possui experiência subjetiva, consciência corporal, história pessoal, vínculos sociais e capacidade de atribuir significado às próprias experiências.

Em áreas como educação, por exemplo, sistemas de IA podem auxiliar na personalização de conteúdos e na identificação de dificuldades de aprendizagem. O professor, entretanto, continua desempenhando um papel relacionado à compreensão do contexto social e emocional dos alunos.

No ambiente profissional, ferramentas de IA podem apoiar a análise de informações e facilitar processos de comunicação. A capacidade humana de compreender valores, relações, responsabilidades e consequências sociais permanece fundamental.

Dessa maneira, a questão central não é determinar se a IA substituirá a inteligência emocional humana, mas compreender como suas capacidades podem ser utilizadas sem confundir o processamento computacional com a experiência humana.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A confrontação entre inteligência emocional humana e inteligência artificial revela uma relação marcada simultaneamente por aproximações e diferenças fundamentais.

A inteligência artificial pode reconhecer padrões emocionais, interpretar determinadas manifestações linguísticas e produzir respostas que aparentam empatia. Essas capacidades podem ser úteis em diversas atividades e demonstram o avanço significativo das tecnologias contemporâneas.

Entretanto, a inteligência emocional humana está associada a uma dimensão subjetiva, corporal, biográfica e social que não pode ser reduzida simplesmente à produção de respostas linguisticamente adequadas. O ser humano não apenas identifica emoções: ele as vivencia, atribui significado a elas, relaciona-as às próprias experiências e modifica seu comportamento a partir delas.

Portanto, a IA pode reproduzir aspectos funcionais associados à inteligência emocional, mas isso não equivale necessariamente à existência de emoções ou de experiência subjetiva semelhantes às humanas. A diferença entre simulação de comportamento emocional e experiência emocional é fundamental para compreender os limites atuais da tecnologia. O futuro da relação entre humanos e inteligência artificial dependerá, em grande medida, da maneira como essas tecnologias serão desenvolvidas e utilizadas. O desafio não consiste apenas em criar sistemas cada vez mais capazes de imitar formas de comunicação humana, mas em estabelecer limites éticos, preservar a autonomia das pessoas e compreender quais dimensões da experiência humana não devem ser reduzidas a processos computacionais.

Nesse sentido, a inteligência artificial pode tornar-se uma importante ferramenta de apoio à atividade humana, enquanto a inteligência emocional permanece uma dimensão essencial da experiência, das relações e da vida em sociedade. A questão mais relevante não é simplesmente saber se a máquina poderá “sentir” como um ser humano, mas compreender com responsabilidade o que significa sentir, compreender e relacionar-se em uma sociedade cada vez mais mediada pela tecnologia. Diante desse dilema atual, cabe a pergunta: “Você pensa?”.

REFERÊNCIAS

- BODEN, Margaret A. **Artificial Intelligence: A Very Short Introduction**. Oxford: Oxford University Press, 2018.
- DAMASIO, António R. **Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain**. New York: Putnam, 1994.
- GOLEMAN, Daniel. **Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ**. New York: Bantam Books, 1995.
- MAYER, John D.; SALOVEY, Peter; CARUSO, David R. **Emotional intelligence: theory, findings, and implications**. *Psychological Inquiry*, v. 15, n. 3, p. 197–215, 2004.
- RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Artificial Intelligence: A Modern Approach**. 4. ed. Hoboken: Pearson, 2021.
- SALOVEY, Peter; MAYER, John D. **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, v. 9, n. 3, p. 185–211, 1990.
- TURING, Alan M. **Computing machinery and intelligence**. *Mind*, v. 59, n. 236, p. 433–460, 1950.