

AGTU – THE GLOBAL UNIVERSITY
COMUNICAÇÃO, EMOÇÕES E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: INTERFACES
ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E TEORIAS DA LINGUAGEM NO
CONTEXTO EDUCACIONAL CONTEMPORÂNEO.

AUTOR: CYNTHIA DÉBORA DA CUNHA DE OLIVEIRA;
ALESSANDRA COSTENATO MACIEL

Resumo

O presente artigo traz como tema discutir acerca da comunicação, emoções e inteligência artificial: interfaces entre inteligência emocional e teorias da linguagem no contexto educacional contemporâneo. Justifica-se a escolha pelo tema ao reconhecer a importância da temática em questão, uma vez que a comunicação, emoção e a IA estão cada vez mais presentes na atualidade e necessitam ser dialogadas e implementadas de maneira séria e eficaz. Destaca-se que a metodologia do trabalho foi perpassada pela pesquisa bibliográfica, no qual foram consultados diversos autores sobre o tema, bem como os materiais disponíveis na syllabus da disciplina MED – 502. Diante do exposto, conclui-se apresentando o quão importante e indispensável são as tecnologias digitais e as inteligências artificiais nos processos comunicativos e interativos, levando em consideração os ambientes educacionais, nos quais as pessoas lidam com diferentes situações e que muitas vezes, necessitam desenvolver a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar suas próprias emoções e as dos outros, com o fito de promover relações mais

eficazes, resolver conflitos e tomar decisões mais conscientes.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Teorias da Comunicação. Inteligência Artificial. Tomada de Decisão.

Introdução

O presente artigo traz como tema comunicação, emoções e inteligência artificial: interfaces entre inteligência emocional e teorias da linguagem no contexto educacional contemporâneo. Destaca-se a escolha pelo tema em virtude de reconhecer a importância de se discutir, na atualidade, a temática em questão, uma vez que a comunicação, emoção e a IA estão cada vez mais presentes na atualidade e necessitam ser dialogadas e implementadas de maneira séria e eficaz.

Ressalta-se que este trabalho acadêmico traz como problemática refletir acerca de: como as teorias da comunicação e os fundamentos da inteligência emocional podem ser integrados para promover práticas mais eficazes de gestão emocional, comunicação empática e tomada de decisão em contextos educacionais ou organizações, mediados por tecnologias digitais e inteligência artificial? Quanto a metodologia do presente estudo, o mesmo é resultado de uma pesquisa bibliográfica, no qual foram consultados diversos autores sobre o tema, bem como os materiais disponíveis na syllabus da disciplina MED – 502.

O artigo traz como propósito analisar criticamente como os conceitos de inteligência emocional e teorias da comunicação podem ser aplicados de forma integrada. Busca também refletir sobre as práticas de comunicação verbal e não verbal, bem como o impacto emocional na

tomada de decisão e a influência das tecnologias digitais e da IA sobre esses processos. Diante do exposto, destaca-se que o trabalho acadêmico está organizado em algumas seções. A iniciar por essa introdução, onde consta de forma resumida, todo o percurso do trabalho, na sequência tem-se o desenvolvimento, que contará com fundamentação teórica, materiais e métodos; e os resultados e discussão. Posteriormente, tem-se a conclusão e para finalizar, apresentam-se as referências do trabalho proposto.

2. Fundamentação Teórica

Nesta seção do artigo, abordam-se os principais fundamentos acerca do tema. Sabe-se que a Inteligência Emocional - IE não é um conceito único, mas se baseia na teoria da comunicação, na psicologia, na filosofia, nos estudos culturais, na neurociência e no comportamento organizacional, tornando-se uma base interdisciplinar, pois a era tecnológica exige que conectividade global, mudança constante de hábitos e diversidade cultural com habilidades emocionais e comunicativas (MACIEL, 2025).

Diante disso, destacam-se os conceitos e fundamentos da Inteligência Emocional – IE, na corrente filosófica de Pinker (1999), o qual ressalta que a mente humana pode ser compreendida como um sistema de processamento de informações moldado pela evolução, no qual os mecanismos mentais, embora racionais em muitos aspectos, são profundamente influenciados por emoções, impulsos e padrões instintivos que garantiram a sobrevivência da espécie. Neste sentido, o autor propõe que a moralidade, embora evolutiva, pode ser ampliada e refinada pela cultura, pela educação e pelo pensamento racional consciente. Nesse sentido, a educação é vista como uma ferramenta essencial para superar os limites tribais e promover valores universais de justiça, compaixão e liberdade. Fazendo uma conexão com o campo educacional, a obra de Pinker revela a urgência de uma educação comprometida com a formação

ética e crítica, capaz de reconhecer as vulnerabilidades cognitivas do ser humano e, simultaneamente, desenvolver estratégias para mitigá-las. Pinker demonstra que a mente humana, embora racional em muitos aspectos, é ligada por meio de perspectivas inconscientes e quando não identificados e problematizados, podem gerar em atitudes autoritárias e discriminatórias (PINKER, 1999).

Ademais, cabe refletir acerca do papel da Inteligência Artificial (IA) nesse processo de comunicação. No entanto, vale ressaltar que, para chegar na contemporaneidade, houveram inúmeras dificuldades e barreiras para que a IA tivesse seu espaço, pois era vista por muitos como algo negativo. Nesse contexto, Santana (2025) ressalta que a IA tem sido um dos campos mais impactantes da computação, promovendo avanços significativos em diversas áreas do conhecimento. Nesse sentido, a IA surge pelas exigências tecnológicas desde a década de 1950 até os dias atuais.

A Inteligência Artificial começou por volta de 1956, no Dartmouth College, EUA, com os primeiros estudos que buscavam compreender como máquinas poderiam alcançar tarefas intelectuais. O matemático Alan Turing é um dos principais nomes dessa fase, sendo responsável pela formulação do Teste de Turing, que questiona se uma máquina seria capaz de simular o comportamento inteligente humano. Turing propôs que, se uma máquina pudesse enganar um ser humano em uma conversa, ela poderia ser considerada inteligente (TURING, 1950).

Diante do exposto, tem-se a IA como novo comunicador nos dias atuais, deixando de apenas ferramenta, é mediadora do processo comunicativo, tornando os ambientes educacionais e organizacionais mais dinâmicos nos processos de atendimento/comunicação.

2.1. As Práticas de Comunicação Verbal e Não Verbal

Nesta seção, apresentam-se importantes reflexões acerca da comunicação verbal e não verbal. Partindo desse contexto, o material disponível na syllabus da disciplina destaca que a comunicação verbal vai muito além, levando em consideração que as palavras funcionam entrelaçadas com a IE e os elementos não verbais funcionam como boa parte dos significados das interações.

Nesse contexto, Ludwig Wittgenstein (2009) aborda o conceito de “jogos de linguagem”, partindo da ideia de que a linguagem não é um sistema único e estático, mas uma multiplicidade de práticas inseridas em diferentes formas de vida. Cada contexto social estabelece regras próprias de uso das palavras, semelhantes a jogos com normas específicas.

Essa estratégia tem a finalidade de propiciar a comunicação emocional, uma vez que possibilita que a linguagem seja compreendida por meio das emoções e interações, e não apenas como um código isolado.

Além disso, segundo Maciel (2025) na unidade 2, antes da linguagem complexa – propriamente dita, na antiguidade, a linguagem mais utilizada como modo de comunicação era a não verbal. Essa linguagem não verbal contempla expressões faciais, postura, gestos, contato visual, proxêmica (uso do espaço), háptica (toque) e qualidades vocais (tom, ritmo e volume. Essas características entrelaçadas com o trabalho da Dra. Maciel -comportamento organizacional e desenvolvimento de liderança- mostra consistentemente uma correlação direta entre o domínio dos sinais não verbais e a eficácia da liderança.

Portanto, tanto a linguagem verbal, como a não verbal são importantes no processo

comunicativo e devem ser integradas de acordo com a exigência comunicacional e interacionista.

2.2. O Impacto Emocional na Tomada de Decisão

Esta seção tem fundamental importância na vida pessoal e profissional de cada indivíduo, pois seres humanos com alta inteligência emocional possuem melhores estratégias para lidar com conflitos. Para esta etapa do artigo, dialogam Salovey e Mayer (1990) e Goleman (1995) com importantes contribuições acerca do tema. Os autores Salovey e Mayer (1990) versam a IE como um conjunto de habilidades voltadas para o processamento emocional, defendem a ideia de que existem três componentes centrais neste processo interno na tomada de decisões, como: percepção emocional; uso das emoções para facilitar o pensamento e regulação emocional. Já Goleman (1995) ampliou o conceito acerca da IE em relação aos ambientes organizacionais e de liderança, destacando cinco domínios necessários neste processo comunicativo, como: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais. Diante do exposto, destaca-se que ambos autores abordam as estratégias indispensáveis no processo de tomada de decisão, levando em consideração a inteligência emocional como fator primordial para o sucesso pessoal e profissional, influenciando diretamente relacionamentos, liderança e desempenho no trabalho.

3. Material e Método

Esta seção do artigo científico apresenta o percurso metodológico do estudo realizado,

com indicação do tipo e abordagem da pesquisa realizados para este fim. Nesse sentido, Gil (2002) ressalta que uma pesquisa acontece quando, baseando-se no conhecimento existente, são utilizadas metodologias, técnicas e ferramentas científicas na busca e construção do conhecimento.

Neste sentido, o trabalho é resultado de uma pesquisa bibliográfica, onde Marconi & Lakatos (2003) destacam:

Os livros ou textos selecionados servem para leituras ou consultas; podem ajudar nos estudos em face dos conhecimentos técnicos e atualizados que contêm, ou oferecer subsídios para a elaboração de trabalhos científicos, incluindo seminários, trabalhos escolares e monografias (Marconi & Lakatos, 2003, p. 20).

Quanto à abordagem do trabalho, ela é definida como qualitativa, onde Severino (2008) ressalta a importância desse tipo de enfoque no campo acadêmico científico, uma vez que: A aquisição, por parte dos estudantes universitários, de uma postura investigativa não se dá espontaneamente por osmose, nem artificialmente por um receituário técnico, mecanicamente incorporado. De acordo com as premissas anteriormente colocadas, a aprendizagem universitária tem muito mais a ver com a incorporação de um processo epistêmico do que com a apropriação de produtos culturais, em grande quantidade (Severino, 2008, p. 23).

Dessa forma, o presente trabalho propõe uma reflexão sobre comunicação, emoções e inteligência artificial, com foco no contexto educacional contemporâneo, com base nas obras indicadas na syllabus, visando a uma melhor compreensão do tema em questão.

Resultados e Discussão

4.1. A Influência das Tecnologias Digitais e da IA Sobre Esses Processos

A partir de todo material consultado, pode-se concluir que as tecnologias digitais e as inteligências artificiais têm influências positivas nos processos comunicativos interpessoais e institucionais, tornando-os mais atrativos e dinâmicos.

É importante ressaltar que a junção da comunicação com a tecnologia digital, especialmente a IA, marca uma das maiores mudanças na interação humana desde a invenção da escrita. Nesse contexto, Maciel (2025) -na unidade 1 - destaca que a comunicação (Shannon-Weaver) antes era vista como um modelo linear, no qual faziam parte desse processo: emissor – mensagem – receptor, contendo uma linha de formação simples e direta. No entanto, na realidade digital, a informação flui por toda parte ao mesmo tempo, no qual os indivíduos tornam-se “prossumidor” da mensagem, pois você produz e consome conteúdos (MACIEL, 2025).

Dessa forma, conclui-se apresentando o quão importante e indispensável são as tecnologias digitais e as inteligências artificiais nos processos comunicativos e interativos, levando em consideração os ambientes educacionais, nos quais as pessoas lidam com diferentes situações e que muitas vezes, necessitam desenvolver a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar suas próprias emoções e as dos outros, com o fito de promover relações mais eficazes, resolver conflitos e tomar decisões mais conscientes.

5. Conclusão

No início do trabalho foi proposto como objetivos analisar criticamente como os conceitos de inteligência emocional e teorias da comunicação podem ser aplicados de forma integrada. Buscava ainda refletir as práticas de comunicação verbal e não verbal, bem como o impacto emocional na tomada de decisão e a influência das tecnologias digitais e da IA sobre esses processos.

Ressalta-se que os objetivos foram alcançados, pois por meio da pesquisa realizada, foi possível identificar o quão importante e imprescindível é que os indivíduos reconheçam a importância da IE nos processos comunicativos, a fim de possibilitar diálogos e atendimentos mais significativos, duradouros e inclusivos.

Além disso, é importante frisar que as instituições educacionais devem reconhecer a importância da Inteligência Emocional e integrá-las de forma significativa, auxiliando na mediação e profissionalização, a fim de lidar com os problemas institucionais e minimizar desafios pessoais no âmbito profissional.

Referências

- Gil, A. C. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa (4ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Lasswell, H. D. (1948). *The structure and function of communication in society*. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (pp. 37–51). Harper & Brothers.

Maciel, A. C. (2025). *Escolas Fundamentais de Pensamento: Material da unidade 2 da disciplina MED-502 Inteligência Emocional*. American Global Tech University – AGTU.

Maciel, A. C. (2025). *Teorias da Comunicação e da Linguagem: Material da unidade 1 da disciplina MED-502 Inteligência Emocional*. American Global Tech University – AGTU.

Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2003). Fundamentos da metodologia científica (5ª ed.). São Paulo: Atlas.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp.3–31). Basic Books.

Pinker, S. (1999). Como a mente funciona (Capítulo 6). *Canadian Journal of Psychiatry*, 40(3), 279–281.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.

Santana, A. de O. (2025). *Fundamentos da inteligência artificial: Material da unidade 1 da disciplina MED-514 Inteligência Artificial*. American Global Tech University – AGTU.

Severino, A. J. (2008). Ensino e pesquisa na docência universitária: Caminhos para integração. São Paulo: FEUS.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*.
University of Illinois Press.

Turing, A. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind*, 59(236), 433–460.
<https://doi.org/10.1093/mind/LIX.236.433>

Wittgenstein, L. (2009). *Investigações filosóficas* (M. S. Lourenço, Trad., 3ª ed.). Vozes.
(Obra original publicada em 1953)