

GLOSSÁRIO

Fundamentos da Comunicação

Com Tatiana Kolovou e Brenda Bailey-Hughes

Use os termos e definições abaixo para entender os conceitos abordados no curso.

Pesquisa de transcrições: observe que você pode pesquisar termos diretamente dentro do curso. Para pesquisar texto em vídeo, alterne para a guia Transcrições e pressione Cmd/ Ctrl + F no teclado para executar uma pesquisa dentro da transcrição ativa.

| Termo | Definição |
|-----------------------------------|---|
| canal | O meio usado para levar a comunicação do emissor ao receptor. Pode ser um memorando, e-mail, telefonema, conversa presencial ou qualquer outra plataforma de comunicação. Sua tarefa é identificar qual é o canal mais adequado às suas necessidades. |
| blocos da comunicação | Os quatro blocos sobre os quais a comunicação bem-sucedida é construída. Eles são: 1) pessoas 2) mensagem 3) contexto e 4) escuta efetiva. |
| contexto | O local, o momento e a natureza dos relacionamentos que afetam um evento de comunicação. Esses fatores alteram bastante a dinâmica de uma comunicação e devem ser considerados adequadamente. |
| escuta | É o componente final e, muitas vezes, o mais esquecido dos quatro blocos da comunicação. A escuta efetiva separa os bons dos ótimos comunicadores. Você deve usar não apenas os ouvidos, mas também os olhos e o coração para que a escuta seja efetiva. |
| mensagem | As ideias ou informações transmitidas entre um emissor e um receptor. Vai muito além das palavras faladas ou escritas. A mensagem inclui as sinalizações não verbais e o tom de voz. |
| pessoas | O indivíduo ou indivíduos do outro lado de um evento de comunicação no qual você está envolvido. Cada pessoa tem comportamentos e filtros mentais diferentes o que deve ser levado em consideração ao se desenvolver uma estratégia de comunicação. |
| modelo pense, sinta e faça | Ao entrar em um evento de comunicação, é importante considerar as pessoas envolvidas. Pense na formulação das frases considerando os filtros mentais do receptor e, então, crie uma estratégia para o que você quer que essa pessoa pense, como você quer que ela se sinta e o que você quer que ela faça depois da conversa. |