COMMUNICATION COACH

# Dominando as habilidades de comunicação no ambiente de trabalho

O **Communication Coach** mede e desenvolve a capacidade de comunicação no ambiente de trabalho por meio de quatro domínios de habilidades. Cada domínio aborda um aspecto distinto da eficácia profissional: como as pessoas se comunicam, como colaboram, como pensam e como utilizam a linguagem.

Integrado ao **Microsoft Teams**, o produto analisa conversas reais do ambiente de trabalho e oferece orientação personalizada, impulsionada por IA, com base nessas **22 habilidades**.

4 domínios de habilidades | 22 habilidades avaliadas | Avaliado no Microsoft Teams

A estrutura apresentada abaixo define cada domínio de habilidades e cada habilidade individual avaliada dentro dele.

## COMO AS HABILIDADES SÃO AVALIADAS

As habilidades são avaliadas por meio de conversas reais que ocorrem naturalmente no ambiente de trabalho, sem a necessidade de testes, exercícios ou fluxos de trabalho adicionais. A avaliação é contínua e automática, garantindo que a orientação fornecida reflita os padrões reais de comunicação de cada indivíduo ao longo do tempo.

DOMAIN 01 · 5 SKILLS

# Comunicação

**Comunicação** é um processo social por meio do qual informações são trocadas utilizando a linguagem falada, com o objetivo de transmitir significado e alcançar os resultados desejados.
Em um contexto profissional, a comunicação engloba a forma como os indivíduos escutam, adaptam suas mensagens ao público, fornecem e recebem feedback, constroem relacionamentos e se envolvem de maneira eficaz com as partes interessadas.

| COMPETÊNCIA | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| **Escuta ativa** | Preparar-se para ouvir, observar mensagens verbais e não verbais e fornecer feedback para aprimorar a comunicação e a compreensão nas interações profissionais. |
| **Consideração pelo público** | Compreender o público-alvo e utilizar esse conhecimento para adaptar o conteúdo, o tom e o enquadramento da mensagem, garantindo que a comunicação seja eficaz. |
| **Fornecimento de feedback** | Fornecer insights claros e acionáveis sobre desempenho, destacando pontos fortes e áreas de melhoria de uma forma que aperfeiçoe a comunicação e promova o desenvolvimento profissional. |
| **Construção de relacionamento** | Criar uma conexão genuína com outras pessoas por meio de uma comunicação interpessoal eficaz, facilitando a construção de confiança e promovendo relações de trabalho positivas. |
| **Comunicação orientada às partes interessadas**) | Elaboração e direcionamento de mensagens para informar e engajar as partes interessadas, garantindo transparência, gerenciando feedbacks e alinhando a comunicação aos objetivos organizacionais. |

DOMAIN 02 · 5 SKILLS

# Colaboração

**Colaboração** concentra-se no processo de interagir com outras pessoas e trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum. Ela é definida pela forma como os membros da equipe se envolvem uns com os outros, e não apenas pelos resultados que produzem.

Esse domínio abrange as dimensões interpessoais e de gestão de tarefas do trabalho em equipe, incluindo a resolução de divergências, o gerenciamento do trabalho em grupo, a demonstração de responsabilidade profissional e o engajamento construtivo com feedbacks.

| COMPETÊNCIA | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| **Resolução de conflitos** | Facilitar a resolução pacífica de conflitos por meio da negociação, da comunicação e da resolução de problemas, mantendo relacionamentos harmoniosos e possibilitando a continuidade da colaboração. |
| **Lidando com problemas no trabalho em grupo** | Gerenciar de forma adaptável os problemas que surgem em um contexto de equipe, sem perder o ritmo ou desviar do foco, mantendo o esforço coletivo direcionado ao alcance de objetivos compartilhados. |
| **Gerenciamento do trabalho em grupo** | Orientar colaborativamente o trabalho de um grupo para alcançar um objetivo comum ou concluir uma tarefa da maneira mais eficaz e eficiente possível. |
| **Responsabilidade profissional** | Tomar decisões e fazer julgamentos fundamentados que reflitam integridade e responsabilidade, demonstrando um comportamento ético consistente que fortalece a confiança e a credibilidade em ambientes colaborativos. |
| **Recebimento de feedback** | Obter avaliações sobre o próprio desempenho de colegas ou pares e utilizá-las de forma construtiva, identificando oportunidades de melhoria e aplicando os aprendizados para aprimorar a eficácia profissional. |

DOMAIN 02 · 6 SKILLS

# Pensamento crítico

Pensamento crítico é a capacidade de coletar, interpretar, avaliar e utilizar evidências de maneira reflexiva, intencional e rigorosa.

Em um contexto profissional, ele abrange a forma como os indivíduos identificam problemas, fazem as perguntas certas, analisam informações, tomam decisões fundamentadas e constroem argumentos bem embasados.

| COMPETÊNCIAS | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| **Fazer perguntas pertinentes** | Fazer uma série de perguntas direcionadas e bem formuladas para obter informações específicas, promovendo uma compreensão mais eficaz da situação e apoiando uma tomada de decisão sólida e fundamentada. |
| **Tomada de decisão** | Avaliar alternativas e selecionar o melhor curso de ação, analisando informações, considerando múltiplas perspectivas e tomando decisões fundamentadas para alcançar os objetivos desejados. |
| **Priorização** | Organizar tarefas e demandas em ordem de importância para gerenciar de forma eficaz o tempo e os recursos, aumentando a produtividade e melhorando a qualidade da tomada de decisões. |
| **Identificação de problemas** | Reconhecer, definir e articular problemas ou desafios com clareza, facilitando sua análise e resolução e fortalecendo o processo geral de resolução de problemas. |
| **Sustentação de argumentos com evidências** | Elaborar argumentos persuasivos e bem fundamentados, sustentados por raciocínio lógico e evidências confiáveis, convencendo outras pessoas e promovendo uma compreensão compartilhada dos temas discutidos. |
| **Pensamento sistêmico** | Compreender e analisar sistemas complexos com foco no todo e nas interconexões entre seus elementos, possibilitando uma resolução de problemas mais eficaz e uma tomada de decisão mais assertiva em ambientes interdependentes. |

DOMAIN 04 · 6 SKILLS

# Uso da Linguagem

**Uso da linguagem** abrange as dimensões linguísticas do inglês falado em contextos profissionais, com base na **Pearson Global Scale of English (GSE)**.

Esse domínio mede a **precisão e a variedade gramatical**, a **precisão e a amplitude do vocabulário**, bem como os aspectos de **entonação, ritmo e fluência** que determinam o grau de clareza e confiança com que uma pessoa se comunica em situações profissionais de fala.

| COMPETÊNCIA | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| **Precisão gramatical** | Utilizar corretamente as estruturas gramaticais do inglês falado, aplicando tempos verbais, construções e formas adequadas para produzir uma comunicação clara, correta e bem estruturada. |
| **Amplitude gramatical** | Utilizar uma variedade de estruturas gramaticais para expressar ideias com maior complexidade e precisão, indo além das construções básicas da língua. |
| **Repetição de expressões** | Manter a consciência sobre expressões habituais ou repetitivas utilizadas na fala e variar a forma de se expressar, comunicando-se com maior diversidade linguística e promovendo mais engajamento na interação. |
| **Expressão oral** | Comunicar-se de forma clara e confiante por meio de uma fala articulada e em ritmo adequado, utilizando apropriadamente entonação, ênfase e fluência para o contexto profissional. |
| **Escolha de palavras** | Selecting vocabulary that is precise, contextually appropriate, and aligned with the expectations and standards of professional communication. |
| **Amplitude vocabular** | Utilizar um amplo repertório vocabular para expressar ideias com variedade e precisão, evitando a dependência excessiva de um conjunto limitado de palavras. |