COMMUNICATION COACH

Dominando as habilidades da comunicação no ambiente de trabalho

O Communication Coach mede e desenvolve a capacidade de comunicação no ambiente de trabalho em quatro domínios de habilidades. Cada domínio aborda um aspecto distinto da eficácia profissional: como as pessoas se comunicam, como colaboram, como pensam e como usam a linguagem. Integrado ao Microsoft Teams, o produto analisa conversas reais do ambiente de trabalho e oferece coaching personalizado, com tecnologia de IA, baseado nessas 22 habilidades.

4 domínios de habilidades	Baseado em 22 habilidades	Avaliado no Microsoft Teams

O framework abaixo define cada domínio de habilidades e cada habilidade individual medida dentro dele.

COMO AS HABILIDADES SÃO MEDIDAS

As habilidades são avaliadas por meio de conversas de trabalho que acontecem naturalmente, sem a necessidade de testes, exercícios ou fluxos de trabalho adicionais. A avaliação é contínua e automática, o que garante que o coaching reflita os padrões reais de comunicação de cada pessoa ao longo do tempo.

DOMAIN 01 · 5 SKILLS

Comunicação

A comunicação é um processo social por meio do qual informações são trocadas, usando a linguagem falada, para transmitir significado e alcançar os resultados desejados. Em um contexto profissional, ela abrange como as pessoas ouvem, adaptam a mensagem ao público, dão e recebem feedback, constroem relacionamentos e se envolvem de forma eficaz com as partes interessadas (stakeholders).

HABILIDADE	DEFINIÇÃO
Escuta ativa	Preparar-se para ouvir, observar mensagens verbais e não verbais e dar retorno para aprimorar a comunicação e a compreensão em interações profissionais.
Consideração do público	Compreender o público e usar esse conhecimento para adaptar o conteúdo, o tom e o enquadramento de uma mensagem, de modo que ela se comunique com eficácia.
Dar feedback	Oferecer percepções claras e acionáveis sobre o desempenho, destacando pontos fortes e áreas de melhoria de forma a aprimorar a comunicação e o desenvolvimento profissional.
Construção de rapport	Criar uma conexão genuína com os outros por meio de uma comunicação interpessoal eficaz, favorecendo a confiança e relações de trabalho positivas.
Enquadramento para stakeholders	Elaborar e posicionar mensagens para informar e engajar as partes interessadas, garantindo transparência, gerenciando o feedback e alinhando a comunicação às metas organizacionais.

DOMAIN 02 · 5 SKILLS

Colaboração

A colaboração concentra-se no processo de interagir com os outros e trabalhar em conjunto rumo a um objetivo comum. Ela é definida pela forma como os membros da equipe se relacionam entre si, e não apenas pelo resultado que produzem. Este domínio abrange as dimensões interpessoais e de gestão de tarefas do trabalho em equipe: resolver divergências, gerenciar o trabalho em grupo, assumir responsabilidade profissional e lidar de forma construtiva com o feedback.

HABILIDADE	DEFINIÇÃO
Resolução de conflitos	Facilitar a resolução pacífica de disputas por meio de negociação, comunicação e solução de problemas, mantendo relacionamentos harmoniosos e viabilizando a colaboração contínua.
Lidando com problemas no trabalho em grupo	Gerenciar de forma adaptativa os problemas que surgem em um contexto de equipe, sem perder o ritmo nem sair do rumo, mantendo o esforço coletivo avançando em direção aos objetivos compartilhados.
Gestão do trabalho em grupo	Orientar de forma colaborativa o trabalho de um grupo para alcançar um objetivo comum ou concluir uma tarefa da maneira mais eficaz e eficiente.
Responsabilidade profissional	Tomar decisões e emitir julgamentos fundamentados que reflitam integridade e responsabilidade, demonstrando um comportamento ético consistente que gera confiança e credibilidade em ambientes colaborativos.
Recebendo feedback	Obter avaliações de desempenho de colegas ou pares e usá-las de forma construtiva, identificando áreas de melhoria e aplicando os aprendizados para aumentar a eficácia profissional.

DOMAIN 02 · 6 SKILLS

Pensamento crítico

O pensamento crítico é a capacidade de reunir, interpretar, avaliar e usar evidências de forma ponderada, intencional e rigorosa. Em um ambiente profissional, ele abrange como as pessoas identificam problemas, fazem as perguntas certas, ponderam informações, tomam decisões sólidas e constroem argumentos bem fundamentados.

HABILIDADE	DEFINIÇÃO
Fazer boas perguntas	Formular uma série de perguntas objetivas e bem elaboradas para reunir informações específicas, facilitando a compreensão eficaz e apoiando uma tomada de decisão sólida.
Tomada de decisão	Avaliar alternativas e selecionar o melhor curso de ação, analisando informações, considerando múltiplas perspectivas e fazendo escolhas bem fundamentadas para atingir os objetivos.
Priorização	Organizar tarefas e demandas por ordem de importância para gerenciar tempo e recursos com eficácia, aumentando a produtividade e a qualidade da tomada de decisão.
Identificação de problemas	Reconhecer, definir e articular questões ou desafios com clareza, facilitando sua análise e resolução e fortalecendo o processo geral de solução de problemas.
Sustentando argumentos com evidências	Elaborar argumentos convincentes, bem sustentados por raciocínio lógico e evidências confiáveis, persuadindo os outros e promovendo a compreensão compartilhada.
Pensamento sistêmico	Compreender e analisar sistemas complexos com foco nos todos e nas interconexões, permitindo a solução eficaz de problemas e a tomada de decisão em ambientes interconectados.

DOMAIN 04 · 6 SKILLS

Uso da linguagem

O uso da linguagem abrange as dimensões linguísticas do inglês falado profissional, com base na Pearson Global Scale of English (GSE). Ele mede a precisão e a abrangência da gramática, a exatidão e a amplitude do vocabulário e as qualidades de entrega (ritmo, tom e fluência) que determinam com que clareza e confiança uma pessoa se comunica em contextos profissionais falados.

HABILIDADE	DEFINIÇÃO
Precisão gramatical	Usar corretamente as estruturas gramaticais no inglês falado, aplicando os tempos verbais, as construções e as formas adequados para produzir uma comunicação clara e bem estruturada.
Abrangência gramatical	Recorrer a uma variedade de estruturas gramaticais para expressar ideias com maior complexidade e precisão, indo além das construções básicas.
Repetição de frases	Manter a consciência de frases habituais ou repetidas na fala e variar a expressão para se comunicar com maior variedade linguística e engajamento.
Entrega da fala	Comunicar-se com clareza e confiança por meio de uma fala articulada e bem ritmada, com uso adequado de tom, ênfase e fluência para o contexto profissional.
Escolha de palavras	Selecionar um vocabulário preciso, adequado ao contexto e alinhado às expectativas e aos padrões da comunicação profissional.
Amplitude de vocabulário	Recorrer a um vocabulário amplo para expressar ideias com variedade e precisão, evitando a dependência excessiva de um conjunto limitado de palavras.