

# Virtual Skill-Up

## GUÍA DE RETROALIMENTACIÓN

Um guia prático cobrindo **como** você pode receber feedback, **o que** este significa e **como** você pode usá-lo para melhorar.

**Uma maneira amigável, flexível e divertida de praticar suas habilidades na comunicação... Virtual Skill-Up**

apresenta um espaço de imersão onde você poderá praticar suas habilidades de comunicação e aumentar sua confiança. Na vida real, nem sempre temos a oportunidade de apertar o botão de pausa e recomeçar – mas nos cenários do Virtual Skill-Up's, você será capaz de praticar quantas vezes forem necessárias para que você se sinta pronto(a) para sua entrevista, evento ou apresentação. Para ajudá-lo a identificar e entender seus pontos fortes e oportunidades de melhoria, forneceremos *Feedback* ao

longo do caminho, tanto durante o Cenário (via *Feedback Ao Vivo*) quanto depois (através da tela de *Feedback* do Cenário e Ficha de *Feedback*). Esse *feedback* será personalizado para que você possa definir objetivos e melhorar seu desempenho.

Esse guia de feedback se divide em **2 partes**:

1. Entendendo o feedback ao vivo
2. Entendendo o feedback detalhado

# 1. ENTENDENDO O FEEDBACK AO VIVO

**Feedback Ao Vivo** é o feedback que você receberá durante um Cenário (se o Feedback Ao Vivo estiver ligado). Você poderá visualizar o Feedback Ao Vivo durante qualquer Cenário que estiver praticando. A tela abaixo trás um exemplo do que será mostrado na tela de Feedback Ao Vivo.



Isso é o que você verá quando você entrar em um Cenário com Feedback Ao Vivo ativado.

 Médio

 1

 90%

 Esconder

Explicaremos o que significa cada um destes indicadores.

Ritmo

 Médio

Esse indicador mostra o **Ritmo**. Ele te mostra a velocidade que você está falando – **Rápido, Médio, Devagar**.

Embora seja melhor permanecer na "**Médio**", recomendamos que você varie sua velocidade ao longo de uma sessão. Por exemplo, se você estiver explicando algo complicado para uma audiência, você deve falar devagar. Agora, se você quiser fazer que sua audiência se sinta animada, você deve falar rápido.

*Apesar de nosso aplicativo ser super inteligente, ele levará um tempo para ouvir e processar o que você está dizendo! Lembre-se de que haverá uma diferença de **15 segundos** entre quando você fala e quando esse ícone do ritmo é*

atualizado para corresponder ao seu desempenho.

## Assertividade

1

Esse indicador mostra **quantos vícios de linguagem você usou**. Vícios de linguagem são palavras e frases que você utiliza para preencher momentos de silêncio (potencialmente quando você não sabe o que dizer em seguida).

- O vício de linguagem “**Bom**”, por exemplo, é frequentemente usado quando você reúne seus pensamentos.

*Bom... eu entendo que eu seria um bom candidato para este emprego porque ...”*

- “**Então**” é outro vício de linguagem frequente usado quando algo não é

exato ou se você não tem certeza de algo:

**“Então... Eu tenho muitas coisas em mente...”**

Quanto mais vícios de linguagem você usa, menos certo você parece. Então o objetivo deve ser usar o **menor número** de vícios de linguagem possível.

Se você estiver utilizando a versão do aplicativo em Português, as palavras que contarão como vício de linguagem são:

- *Então...*
- *Assim...*
- *Tipo assim...*
- *No caso...*
- *Ãah...*

- *Bom...*
- *Tá ...*
- *Né...*
- *Ok...*
- *Humm..*

## Contato Visual

 90%

Este indicador mostra o **nível de contato visual** feito com a audiência. **Quanto maior o % melhor.**

Para melhorar este % você deve fazer contato visual com **cada grupo** da audiência – **cada grupo** será representada por um dos tipos de ícones de Olho abaixo acima da cabeça dos integrantes da audiência:



Este ícone de Olho Fechado significa que você **ainda não fez contato visual** com um integrante ou com grupo da audiência.



Este ícone de Olho Aberto Branco significa que você já olhou para um integrante da audiência, mas atualmente **não está olhando para ele**. Após fazer contato visual, um ícone de Olho Aberto

permanecerá pelo resto do cenário.



O ícone de Olho Aberto ficará azul quando você **estiver fazendo contato visual** com um integrante ou grupo da audiência.

*Para cenários com apenas **um** integrante na audiência (por exemplo, uma entrevista individual), você **não** verá um ícone de olho acima da cabeça. Você ainda verá o indicador de % de contato visual no topo da sua tela, que é baseado exclusivamente no contato visual que você faz com este indivíduo.*

## **Botón Ocultar/ Mostrar**

Esconder

Mostrar

Ao clicar no botão "Ocultar" você **ocultará todos os ícones e indicadores do Feedback Ao Vivo**. Recomendamos que você ative o Feedback Ao Vivo pelo

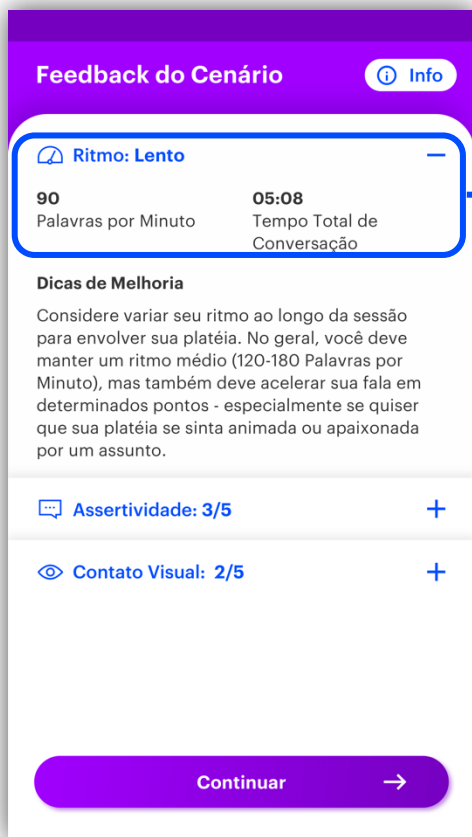


menos da primeira vez em que você for praticar, para que você possa ver como você está. Você pode mostrar todos os **Feedback Ao Vivo** clicando neste botão novamente.

## **2. ENTENDIMENTO DO FEEDBACK DETALHADO**

**Ao concluir um Cenário,** você visualizará o seu Feedback do Cenário no aplicativo e receberá a Ficha de Feedback por email, ambos fornecendo mais detalhes sobre seu desempenho. O feedback fornecido na Ficha de Feedback é uma versão mais detalhada do Feedback apresentado na tela de forma que você possa sempre utilizar a Ficha para mais informações. Esse guia o ajudará a entender o feedback detalhado.

## 2.1 SCENARIO FEEDBACK



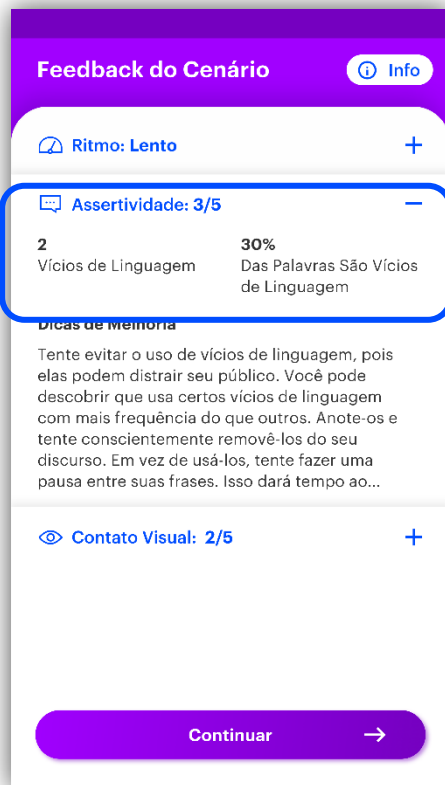
### Ritmo

Aqui, você receberá mais informações sobre seu **Ritmo**. O Ritmo é a velocidade que você está falando – ele pode ser Rápido, Médio ou Devagar.

Nós calculamos este indicador, contando o número de palavras por

minuto (PPM).

- **Devagar** – Menos de 120 PPM
- **Médio** – De 120 a 180 PPM
- **Rápido** – Mais de 180 PPM



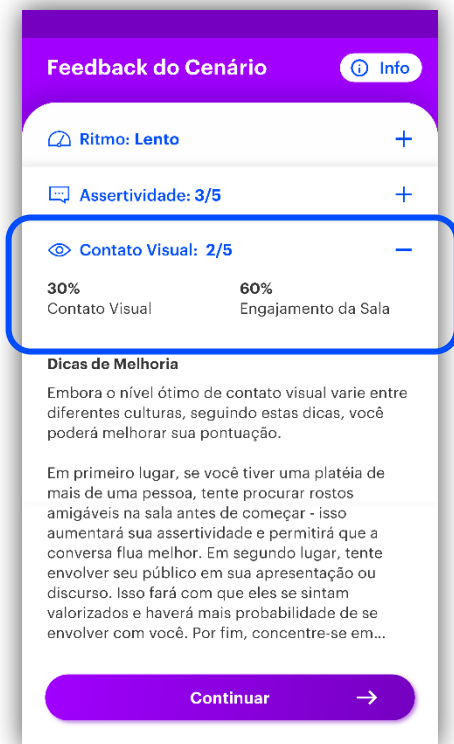
## Assertividade

Aqui, você receberá uma nota de 1 a 5 relativa ao quão assertivo você pareceu. **Quanto maior o número, melhor a nota.**

Esta nota é calculada em função do número de vícios de linguagem utilizados por você (número de vícios de linguagem como % do

total de palavras ditas). Quanto menos vícios de linguagem, melhor!

- **1/5:** Mais de 30% das palavras são vícios de linguagem
- **2/5:** 16-30% das palavras são vícios de linguagem
- **3/5:** 8-15% das palavras são vícios de linguagem
- **4/5:** 4-7% das palavras são vícios de linguagem
- **5/5:** 3% ou menos das palavras são vícios de linguagem



## Contato Visual

Aqui, você receberá uma nota de 1 a 5 relativa a Contato Visual. Para todos os Cenários (exceto entrevistas individuais) isso será calculado com base na média do % de contato visual que você está fazendo e também se

você está dividindo sua atenção igualmente entre sua audiência (engajamento da sala).

- **1/5:** Mais de 55%
- **2/5:** 55-64%
- **3/5:** 65-74%
- **4/5:** 75-84%
- **5/5:** 85% ou menos

Para melhorar sua nota, você deve manter o contato visual com a audiência durante a maior parte da sessão e também deve procurar dividi-la igualmente entre os integrantes e/ou grupos.

Em “**Dicas de Melhoria**”, você receberá dicas específicas sobre o que fazer para melhorar. Esta seção ajudará você a definir suas metas para futuras sessões e a melhorar seu desempenho.

# 2.2 CARTÃO DE FEEDBACK

## Como eu me saí?

O Virtual Skill-Up oferece feedback personalizado com base no seu desempenho durante a sessão. Seus comentários abaixo estão divididos em três partes: velocidade, assertividade e contato visual. Se você quiser entender mais sobre seus comentários, consulte nosso Guia de comentários em [go.accenture.com/VSUportugues](https://go.accenture.com/VSUportugues).

Cenário  
Pitch de Elevador

Hora & Data  
10:30 UTC, 5 de maio  
de 2020

Tempo total de conversação  
8 minutos e 20 segundos

Nome



### Ritmo: Rápido - 190 Palavras por Minuto



Quão rápido eu falei e variei o ritmo da minha fala durante a sessão?

Em média, seu ritmo foi considerado rápido. O ritmo acelerado é ótimo para deixar seu público entusiasmado ou se você deseja transmitir antecipação, paixão ou urgência. No entanto, é melhor limitar a frequência com que você fala rápido - ouvir alguém falando rápido demais por um longo período pode ser cansativo. Isso significa que o público precisa trabalhar mais para entender o que você está dizendo e as idéias passadas podem se perder. Falar rápido demais continuamente também pode ser resultado do nervosismo.



#### Da próxima vez...

Tente variar seu ritmo - embora seja eficaz falar rápido em determinados momentos, você pode tentar falar mais devagar ao apresentar uma nova idéia ou conceito.

Se você falou rápido porque estava nervoso, certifique-se de fazer uma pausa após cada frase - isso não só lhe dará mais tempo para pensar, mas também ajudará seu público a acompanhar seu discurso. No geral, você deve manter um ritmo médio (120-180 ppm).

### Assertividade: 2/5



Quão assertivo eu fui durante a sessão?

• Ao todo, **18% das palavras faladas foram vícios de linguagem.**

• Aqui estão os **vícios de linguagem mais usados:**

tipo   então

• Você teve **10 pausas** que duraram mais de 3 segundos. As pausas, quando usadas conscientemente, podem ser eficazes dando tempo ao público para digerir suas idéias. No entanto, se forem pausas indesejadas, você irá descobrir que praticar irá ajudar a eliminá-las.

#### Da próxima vez...

Você usou muitos vícios de linguagem enquanto estava falando. Isso é normal quando você começa a praticar suas habilidades de comunicação. Com o tempo, quanto mais você praticar, menos preenchimentos irá usar. Você pode ter usado vícios de linguagem porque estava nervoso(a) ou porque precisava de mais tempo para pensar no que queria dizer. Dependendo da situação, tente fazer uma pausa entre suas frases. A pausa impedirá que você use um vício de linguagem, permitindo que você considere o que vai dizer em seguida. Lembre-se ... pratique, pratique e pratique!

### Contato Visual: 2/5



Quanto tempo eu fiz contato visual durante a sessão?

• No geral, você fez **contato visual 40%** do tempo. Ter contato visual em 75% ou acima é considerado bom na maioria das situações. O contato visual significativo ajudará você a estabelecer uma conexão e construir um relacionamento com o público - é uma maneira importante de mantê-los envolvidos.

• Seu nível geral de **envolvimento na sala foi de 20%**. Um alto nível de envolvimento é importante, pois é melhor que todo o público se sinta incluído quando você estiver falando.

#### Da próxima vez...

Embora o nível ótimo de contato visual varie entre diferentes culturas, seguindo estas dicas, você poderá melhorar sua pontuação.

Em primeiro lugar, se você tiver uma platéia de mais de uma pessoa, tente procurar rostos amigáveis na sala antes de começar - isso aumentará sua assertividade e permitirá que a conversa flua melhor. Em segundo lugar, tente envolver seu público em sua apresentação ou discurso. Isso fará com que eles se sintam valorizados e haverá mais probabilidade de se envolver com você. Por fim, concentre-se em fazer contato visual, especialmente nos momentos-chave do seu discurso (que mais importam)!

**Hora de refletir** Use seus comentários anteriores para refletir sobre seu progresso e definir algumas metas para o futuro.

*Lembre-se, você pode praticar quantas vezes quiser até se sentir seguro e pronto para enfrentar esse cenário no mundo real.*

#### Meus pontos fortes são

#### Meus pontos para melhorar são

#### Meus objetivos para a próxima sessão são

- 1.
- 2.
- 3.

Esta seção fornece informações sobre a sua Sessão, como por exemplo o Cenário concluído, bem como data, hora e duração.

Cenário  
Pitch de Elevador

Hora & Data  
10:30 UTC, 5 de maio  
de 2020

Tempo total de conversação  
8 minutos e 20 segundos

# Ritmo

Ritmo: **Rápido** - 190 Palavras por Minuto



Quão rápido eu falei e variei o ritmo da minha fala durante a sessão?

Em média, seu ritmo foi considerado rápido. O ritmo acelerado é ótimo para deixar seu público entusiasmado ou se você deseja transmitir antecipação, paixão ou urgência. No entanto, é melhor limitar a frequência com que você fala rápido - ouvir alguém falando rápido demais por um longo período pode ser cansativo. Isso significa que o público precisa trabalhar mais para entender o que você está dizendo e as idéias passadas podem se perder. Falar rápido demais continuamente também pode ser resultado do nervosismo.

Lento <120 ppm

Médio 120-180 ppm

Rápido >180 ppm



Aqui, você receberá mais informações sobre seu **Ritmo**. O Ritmo é a velocidade que você está falando – ele pode ser Rápido, Médio ou Devagar.

- **Devagar – Menos de 120 PPM**
- **Médio – De 120 a 180 PPM**
- **Rápido – Mais de 180 PPM**



Nós calculamos este indicador, contando o número de palavras por minuto (PPM).

Idealmente, você deve tentar terminar no ritmo “Médio” (120-180 PPM). No entanto, é recomendado que você varie sua velocidade ao longo de uma sessão. Por exemplo, se você estiver explicando algo complicado para uma audiência, você deve falar devagar. Agora, se você quiser fazer que sua audiência se sinta animada, você deve falar rápido.

## **Assertividade**

Assertividade: 2/5



Quão assertivo eu fui durante a sessão?

• Ao todo, **18%** das palavras faladas foram vícios de linguagem.

• Aqui estão os **vícios de linguagem** mais usados:

tipo

então

• Você teve **10 pausas** que duraram mais de 3 segundos. As pausas, quando usadas conscientemente, podem ser eficazes dando tempo ao público para digerir suas ideias. No entanto, se forem pausas indesejadas, você irá descobrir que praticar irá ajudar a eliminá-las.

Aqui, você receberá uma nota de 1 a 5 relativa ao quão assertivo você foi.

**Quanto maior o número, melhor a nota.**

Esta nota é calculada em função do número de vícios de linguagem utilizados por você (número de vícios de linguagem como % do total de palavras ditas).

Quanto menos vícios de linguagem, melhor! Usar menos vícios de linguagem faz com que você pareça mais

assertivo (consulte a **Parte 1,**

**“Entendendo o Feedback Ao Vivo”** para mais informação sobre vícios de linguagem).

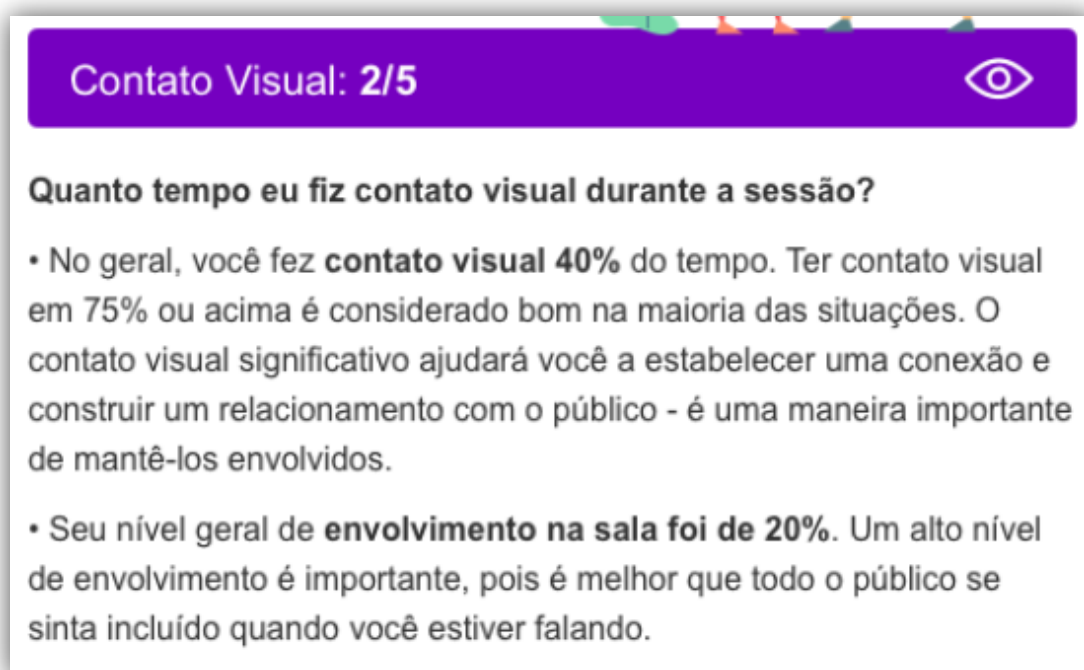
- **1/5:** Mais de 30% das palavras são vícios de linguagem
- **2/5:** 16-30% das palavras são vícios de linguagem
- **3/5:** 8-15% das palavras são vícios de linguagem
- **4/5:** 4-7% das palavras são vícios de linguagem
- **5/5:** 3% ou menos das palavras são vícios de linguagem


Você também verá quais foram os **vícios de linguagem mais utilizados** e quantas vezes você **parou por mais de 2 segundos**.

Sua nota de confiança não será afetada pelo número de pausas realizadas. Isso porque pausas podem ser propositais, para criar efeitos (como por exemplo criar suspense, enfatizar um ponto, etc.) ou podem ser um “branco” (quando você

esquece o que dizer em seguida). Assim deixamos a seu critério avaliar o significado de suas pausas e sugerimos que você trabalhe sua utilização adequada.

## **Contato Visual**



**Contato Visual: 2/5** 

**Quanto tempo eu fiz contato visual durante a sessão?**

- No geral, você fez **contato visual 40%** do tempo. Ter contato visual em 75% ou acima é considerado bom na maioria das situações. O contato visual significativo ajudará você a estabelecer uma conexão e construir um relacionamento com o público - é uma maneira importante de mantê-los envolvidos.
- Seu nível geral de **envolvimento na sala foi de 20%**. Um alto nível de envolvimento é importante, pois é melhor que todo o público se sinta incluído quando você estiver falando.

Aqui, você receberá uma nota de 1 a 5 relativa a Contato Visual. Para todos os Cenários (exceto entrevistas individuais)

- **1/5:** Mais de 55%
- **2/5:** 55-64%
- **3/5:** 65-74%
- **4/5:** 75-84%
- **5/5:** 85% ou menos

isso será calculado com base na média do % de contato visual que você está fazendo e também se você está dividindo sua atenção igualmente entre sua audiência (engajamento da sala).

Para melhorar sua nota, você deve manter o contato visual com a audiência durante a maior parte da sessão e também deve procurar dividi-la igualmente entre os integrantes e/ou grupos.

## **Consejos Para Melhorar y Autoreflexionar**

### **Da próxima vez...**

Embora o nível ótimo de contato visual varie entre diferentes culturas, seguindo estas dicas, você poderá melhorar sua pontuação.

Em primeiro lugar, se você tiver uma platéia de mais de uma pessoa, tente procurar rostos amigáveis na sala antes de começar - isso aumentará sua assertividade e permitirá que a conversa flua melhor. Em segundo lugar, tente envolver seu público em sua apresentação ou discurso. Isso fará com que eles se sintam valorizados e haverá mais probabilidade de se envolver com você. Por fim, concentre-se em fazer contato visual, especialmente nos momentos-chave do seu discurso (que mais importam)!

Em “**Próxima Vez**” você receberá dicas específicas sobre o que você pode fazer para melhorar. Esta seção também ajudará você a definir as metas da seção “**Tempo para Reflexão**”.

**Hora de refletir** Use seus comentários anteriores para refletir sobre seu progresso e definir algumas metas para o futuro.  
*Lembre-se, você pode praticar quantas vezes quiser até se sentir seguro e pronto para enfrentar esse cenário no mundo real.*

| Meus pontos fortes são | Meus pontos para melhorar são | Meus objetivos para a próxima sessão são |
|------------------------|-------------------------------|--|
|                        |                               | 1.<br>2.<br>3.                           |

Meus pontos fortes são

Meus pontos para melhorar são

Meus objetivos para a próxima sessão são

A seção “**Tempo para Reflexão**” é uma parte importante do seu aprendizado. Com base no feedback recebido, você deve anotar seus pontos fortes, oportunidades de melhoria e 3 objetivos que você irá trabalhar na próxima sessão, para que então você possa melhorar continuamente se tornando um melhor comunicador.