

RÚBRICA DE DESEMPEÑO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Manual de uso

FICHA TÉCNICA

Nombre: Rúbrica de desempeño de habilidades de comunicación[®].

Autores: Dra. Rocío Juliá-Sanchis¹, Dra. Silvia Escribano¹, Dr. Manuel Fernández Alcántara², Dra. Sofía García-Sanjuan¹, Dra. María José Cabañero-Martínez¹.

Correspondencia: silvia.escribano@ua.es

Afiliación: 1. Departamento de Enfermería, Universidad de Alicante; 2. Departamento de Psicología de la Salud, Universidad de Alicante.

Ámbito de aplicación: Alumnado de ciencias de la salud y profesionales de la salud de cualquier ámbito asistencial.

Significación: Evaluación del desempeño en habilidades de comunicación.

Administración: heteroadministrada individual o grupalmente en entornos de simulación y/o situaciones clínicas reales.

Duración: 5 minutos.

Evaluadores: Investigadores o docentes que quieran evaluar el desempeño en habilidades de comunicación observadas.

Finalidades: Investigación o Docencia.

Material: Manual y cuadernillo con la Rúbrica.

DESCRIPCIÓN DE LA ESCALA Y SUS DIMENSIONES

La Rúbrica de desempeño de habilidades de comunicación[©] fue diseñada con el objetivo de evaluar las competencias comunicativas observadas externamente por un facilitador/evaluador en entornos de simulación clínica.

Está compuesta por 15 ítems con una escala de respuesta tipo Likert con cinco grados de respuesta (siendo 1 = mal desempeño de la habilidad y, 5 = desempeño excelente de la habilidad) que cuantifica el acuerdo con el enunciado. Las puntuaciones impares (1, 3 y 5) fueron explicados con mayor detalle a través de una definición exacta de lo que significan las puntuaciones; con el objetivo de facilitar la decisión e interpretación de los facilitadores/evaluadores en cada uno de los ítems. No obstante, las puntuaciones pares intermedias (2 y 4) son también parte del rango puntuable durante la evaluación.

La rúbrica ha demostrado tener unas adecuadas propiedades psicométricas en cuanto a análisis de ítems. Tras el análisis factorial exploratorio, realizado a través de método de estimación de Mínimos cuadrados no ponderados y rotación oblicua oblmin, se obtuvo una estructura estructura interna de dos dimensiones, con un Kaiser Meyer Olkin de 0.91 y Bartlett's esfericity test = 2,847.220 (gl= 105; $p < 0.001$). La primera dimensión fue denominada Rendimiento en la simulación (cargas factoriales que van entre 0.48-0.84) y la segunda como Evaluación del debriefing (cargas factoriales entre 0.63-0.81). Las dimensiones tenían una correlación entre sí moderada de 0.47.

- La dimensión Rendimiento de la simulación ($\alpha=0,93$) está compuesta por 11 ítems (1-11), que reflejan la competencia en el manejo de las técnicas de comunicación verbal, comunicación no verbal y el trabajo en equipo (si procede) realizadas durante la relación clínica de obtener y proporcionar información al paciente. La puntuación

mínima que se puede obtener en esta dimensión es de 11 y la puntuación máxima es de 55.

- La dimensión Evaluación del debriefing ($\alpha=0,80$) está compuesta por 4 ítems (12-15); refleja la participación de la personas o personas evaluadas en la conversación de revisión de la experiencia evaluada, por la que se analizan sus acciones, se reflexiona sobre el papel de los procesos de pensamiento, las habilidades psicomotrices y los estados emocionales para mejorar o mantener su rendimiento en el futuro. La puntuación mínima que se puede obtener en esta dimensión es de 4 y la puntuación máxima es de 20.

Respecto a la interpretación, cada dimensión presenta una puntuación continua y cuanto mayor sea la puntuación obtenida, mayor será el éxito en el desempeño evaluado.

Rúbrica de desempeño de habilidades de comunicación

Esta rúbrica tiene como objetivo valorar el desempeño en habilidades de comunicación. Lea con atención cada ítem y señale la opción que más se aproxime a la situación evaluada. Todos los ítems se valoran en una escala que va desde un mal desempeño de la habilidad (1) a un desempeño excelente de la habilidad (5). Para facilitar el proceso se han detallado algunos puntos de la escala, pero recuerde que cualquiera de las cinco opciones de respuesta es válida.

	1	2	3	4	5
Expresiones faciales	Sus expresiones faciales nunca o casi nunca son acordes con la situación		En algunas ocasiones sus expresiones faciales no son acordes con la situación.		Sus expresiones faciales siempre son acordes a la situación
Postura corporal	Mantiene siempre una postura rígida. Muestra nerviosismo. Sus brazos no acompañan el discurso y está cerrado a la comunicación (están cruzados, manos ocultas).		En algunas ocasiones mantiene una postura corporal rígida, muestra nerviosismo, sus brazos no acompañan al discurso y se mantiene cerrado a la comunicación (brazos cruzados, manos ocultas)		Siempre mantiene una postura inclinada hacia delante y hacia la persona, se muestra relajado, los brazos acompañan al discurso. Durante la escucha los brazos y manos están visibles y abiertos.
Distancia interpersonal	La distancia personal no se ajusta a la situación, demasiado alejada o cercana durante toda la intervención.		En ocasiones la distancia personal no se ajusta a la situación, demasiado alejada o cercana durante toda la intervención.		La distancia interpersonal es la apropiada. Respeta el espacio del receptor y el suyo propio durante toda la intervención.
Contacto corporal adecuado a las necesidades del paciente <i>(Incluye intentar mantener contacto corporal cuando se perciba situación facilitadora y rectificar ante respuesta negativa del paciente)</i>	Nunca o casi nunca mantiene o no intenta mantener contacto corporal con el receptor a pesar de generarse una situación facilitadora. O bien, constantemente intenta mantener contacto corporal a pesar de que la intervención no lo permite o el receptor se muestra incómodo.		En ocasiones no mantiene o no intenta mantener contacto corporal con el receptor a pesar de generarse una situación facilitadora y el paciente se siente cómodo. O bien, en ocasiones intenta mantener contacto corporal a pesar de que la intervención no lo permite o el receptor se muestra incómodo, y rectifica.		Siempre, mantiene o intenta mantener contacto corporal con el receptor si la situación es facilitadora y el receptor se siente cómodo. O bien, nunca intenta mantener contacto corporal cuando la intervención no lo permite o el receptor se muestra incómodo.
Escucha activa <i>(contacto visual, asentimiento con la cabeza, sonidos que indican escucha)</i>	No mantiene contacto ocular en ningún momento. No hay sonidos/gestos que indican escucha o muestra de interés. O mantiene contacto ocular a pesar de que la situación no lo permite.		En situaciones que lo permite, en ocasiones, mantiene contacto ocular o hay sonidos/gestos que indican escucha o muestran interés.		Hay contacto ocular siempre que la situación lo permite. Realiza asentimientos con la cabeza y sonidos que indican escucha durante toda la intervención.

	1	2	3	4	5
Paralingüística (<i>usa un tono de voz adecuado</i>)	El tono de voz es inadecuado a la situación (directivo, bronco, duro, rígido, titubeante)		En ocasiones el tono de voz no es el adecuado a la situación (directivo, bronco, duro, rígido, titubeante)		Utiliza siempre un tono de voz adecuado (suave, entonación adecuada, seguro...)
Paralingüística (<i>realiza silencios funcionales, y no interrumpe</i>)	No realiza silencios funcionales e interrumpe constantemente.		En ocasiones, realiza silencios funcionales y no suele interrumpir.		Siempre que es oportuno realiza silencios funcionales y nunca interrumpe.
Adecuación de la terminología al nivel del paciente	Utiliza constantemente términos complejos (nivel de comprensión de lenguaje alto) y tecnicismos, que no son explicados por el emisor en términos sencillos, aunque el receptor pida una aclaración. Da por supuesta la comprensión de forma condescendiente		Utiliza, en ocasiones, términos complejos (nivel de comprensión de lenguaje alto) y tecnicismos, siendo explicados en términos sencillos únicamente cuando el receptor pide aclaración		Adecúa siempre la terminología a la comprensión del receptor. Si utiliza términos complejos, los explica en términos sencillos sin necesidad de que el receptor pida aclaración.
Escucha activa: clarificaciones (<i>"¿A qué te refieres con...?", "¿Qué quieres decir con...?"</i>)	Nunca realiza ninguna clarificación, aunque hay diversos momentos para ello.		En ocasiones realiza clarificaciones con estructura adecuada, aunque durante la intervención hay más momentos adecuados para ello.		Siempre, que es oportuno a lo largo de la intervención, realiza clarificaciones con estructura adecuada.
Escucha activa: paráfrasis, reflejo, síntesis	Nunca realiza ninguna paráfrasis, reflejo, ni síntesis.		En alguna ocasión realiza paráfrasis, reflejo (en su defecto síntesis), aunque durante la intervención hay más momentos adecuados para ello.		Siempre, que es oportuno a lo largo de la intervención, realiza paráfrasis y reflejos, (en su defecto síntesis).
Respuesta de reacción: realiza preguntas	Nunca realiza preguntas abiertas, utiliza únicamente preguntas cerradas (sensación de interrogatorio), lo que no permite la expresión del receptor.		En ocasiones realiza preguntas abiertas que permite la expresión, pero siguen predominando las preguntas cerradas. O realiza preguntas abiertas, pero que no siendo adecuadas en estructura y/o no permiten la expresión abierta del receptor.		Siempre, que es oportuno a lo largo de la intervención, realiza preguntas abiertas, de una en una y dando oportunidad de expresión abierta del receptor. Utiliza preguntas cerradas con un objetivo concreto como centrar la conversación, pero no abusa de ellas.
Respuesta a la reacción emocional: respuesta empática	Siempre banaliza los problemas del receptor, da falsas esperanzas, no muestra comprensión por la emoción del receptor. Utiliza expresiones del tipo "es normal...", "no se preocupe...", "no pasa nada" o cambia de tema.		En ocasiones banaliza los problemas del receptor o da falsas esperanzas o no muestra comprensión por la emoción del receptor.		Siempre muestra comprensión sincera hacia los problemas y emociones del paciente, maneja adecuadamente la esperanza del paciente. Nunca banaliza los problemas importantes para el receptor.

	1	2	3	4	5
Respuesta a la reacción emocional: indagación	Nunca indaga sobre los aspectos emocionales que muestra el receptor, implícita o explícitamente.		En ocasiones indaga sobre los aspectos emocionales que preocupa y muestra el receptor, implícita o explícitamente.		Siempre, que es oportuno a lo largo de la intervención, indaga sobre los aspectos emocionales mostrados por el receptor, implícita o explícitamente.
Aplicación de las intervenciones adecuadas para el caso	Nunca aplica la intervención, ni ninguna fase del protocolo específico cuando la situación lo requiere.		En alguna ocasión a lo largo de la situación, aplica la intervención/protocolo o alguna de sus fases si cuando la situación lo requiere.		Siempre aplica la intervención/protocolo desde el inicio al final y/o en orden adecuado.
Cohesión entre los participantes <i>(respeto, no interrupciones)</i>	No existe respeto entre los miembros del equipo, se interrumpen entre ellos y no hay una adecuada organización (reparto de roles, liderazgo) en ningún momento de la intervención.		En ocasiones muestran respeto entre los miembros del equipo, pero u otras veces se interrumpen entre ellos, y no hay una adecuada organización entre ellos.		Siempre muestran respeto entre los miembros del grupo, nunca se interrumpen y hay una adecuada organización durante toda la intervención.
Evaluación del Debriefing					
Integración de los contenidos por los miembros del equipo.	Durante todo el Debriefing cada miembro muestra un nivel de conocimiento desigual.		Durante el Debriefing hay desigualdad en el nivel de conocimientos de los miembros en algunos aspectos.		Durante el Debriefing todos los miembros han integrado el contenido por igual de forma adecuada.
Participación atenta y respetuosa en la discusión grupal <i>(escucha).</i>	No muestran en ningún momento una buena actitud de predisposición al Debriefing. No participan o se muestran enfadados o no receptivos con las críticas constructivas.		En ocasiones o algunos miembros del grupo muestran una buena actitud de predisposición al Debriefing, participación, aceptación y recepción de las críticas constructivas.		Siempre y todos los miembros del grupo muestran una buena actitud de predisposición durante todo el Debriefing. Participan activamente, aceptan y se muestran receptivos con las críticas constructivas.
Análisis de actuación y alternativas de intervención.	No realizan en ningún momento análisis crítico sobre la situación. No realizan ninguna propuesta alternativa de intervención.		En algunas cuestiones o algunos miembros del grupo realizan un análisis crítico sobre la situación o propuestas de alternativas a la intervención realizada.		En todo momento y todos los miembros del grupo realizan un profundo análisis crítico sobre la situación, proponiendo alternativas de mejora en a la intervención realizada.
Reflexión acerca de las propuestas de mejora <i>(futuro).</i>	No realizan en ningún momento propuesta de mejora. No visualiza ninguna propuesta para incluirla en su futuro profesional.		Realiza alguna propuesta de mejora de abordaje de futuro sobre lo aprendido, pero no visualizan como incluirla en su futuro profesional.		Realizan una profunda propuesta de mejora para el futuro, cuestiones que han aprendido, y visualizan como incluirla en su futuro profesional.

Este trabajo posee una licencia [CC BY-NC-ND 4.0](#)  Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace. No puede utilizar el material para una finalidad comercial. Si remezcla, transforma o crea a partir del material, no puede difundir el material modificado.

