

Rúbrica Analítica para Evaluar Comunicación Empática y Asesoría Proactiva en Educación para el Trabajo

Rúbrica Analítica | Comunicación y Relaciones Interpersonales | Habilidades de Comunicación Efectiva | 3 niveles

Descripción

Esta rúbrica evalúa las habilidades de comunicación efectiva en adultos, enfocándose en la identificación y confirmación de necesidades del cliente mediante escucha activa, comunicación empática y clara, y la provisión de información completa aplicando protocolos adecuados. Incluye criterios específicos para fomentar Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Comunicación Empática y Asesoría Proactiva en Educación para el Trabajo

Esta rúbrica evalúa las habilidades de comunicación efectiva en adultos, enfocándose en la identificación y confirmación de necesidades del cliente mediante escucha activa, comunicación empática y clara, y la provisión de información completa aplicando protocolos adecuados. Incluye criterios específicos para fomentar Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).

Criterio	Excelente	Bueno	Bajo
1.1 Identificación y confirmación de la necesidad mediante escucha activa	Identifica claramente la necesidad del cliente y la confirma mediante preguntas abiertas y parafraseo, demostrando plena comprensión.	Identifica la necesidad principal del cliente y hace algunas preguntas para confirmarla, aunque con poca profundidad.	No logra identificar ni confirmar claramente la necesidad del cliente, o interrumpe sin escuchar activamente.
1.2 Comunicación con empatía y respeto	Se comunica siempre con empatía, mostrando comprensión emocional y respeto hacia el cliente, adaptando el tono y lenguaje adecuadamente.	Generalmente muestra empatía y respeto, aunque en ocasiones el tono o lenguaje podrían ser más adecuados.	Comunicación fría, poco respetuosa o insensible a las emociones del cliente, lo que dificulta la relación.

Criterio	Excelente	Bueno	Bajo
1.3 Uso de lenguaje claro y comprensible	Utiliza un lenguaje sencillo, claro y libre de tecnicismos, asegurando que el cliente comprende la información entregada.	Emplea un lenguaje mayormente claro, aunque con algunos términos técnicos o confusos que pueden requerir explicación.	Utiliza lenguaje complicado, técnico o ambiguo que dificulta la comprensión del cliente.
2.1 Brinda información completa y precisa	Proporciona toda la información necesaria de forma completa, precisa y estructurada según el protocolo establecido.	Entrega información suficiente, pero omite algunos detalles importantes o la estructura podría mejorar.	La información es incompleta, imprecisa o desorganizada, no siguiendo el protocolo.
2.2 Aplicación del protocolo de asesoría	Sigue rigurosamente el protocolo, asegurando cada paso y adaptando la asesoría a las necesidades del cliente.	Sigue el protocolo en la mayoría de los casos, aunque con pequeñas omisiones o desviaciones.	No sigue el protocolo o lo hace de manera fragmentada, afectando la calidad de la asesoría.
3.1 Inclusión y respeto a la diversidad cultural y social (DEI)	Demuestra pleno respeto y adaptación a la diversidad cultural, social y de género del cliente, evitando estereotipos y prejuicios.	Reconoce la diversidad del cliente pero su comunicación podría ser más inclusiva o sensible.	No considera aspectos de diversidad, mostrando falta de sensibilidad o uso de lenguaje excluyente.
3.2 Equidad en la comunicación y trato	Garantiza un trato equitativo, brindando las mismas oportunidades y atención sin discriminación alguna.	Generalmente equitativo, aunque puede evidenciar sesgos o favoritismos leves.	Trato inequitativo, con favoritismos o discriminación manifiesta en la interacción.
3.3 Adaptación de la asesoría a diferentes necesidades y capacidades	Adapta la comunicación y la asesoría para atender adecuadamente diferentes niveles de comprensión y capacidades del cliente.	Intenta adaptar la asesoría, pero no siempre logra ajustarse completamente a las necesidades del cliente.	No adapta la asesoría, manteniendo un enfoque rígido que puede excluir o confundir al cliente.