

**Factor 1. Comunicación e influencia emocional positiva.** Influir en los demás a través de una buena comunicación que ayuda a conseguir cooperación generando entorno emocional positivo en la entrevista para facilitar el bienestar del paciente

Nº	ÍTEM	Evaluación Deficiente (0) Insuficiente (1) Suficiente (2) Adecuado (3) Optimo (4)
1	[Saluda y se presenta al paciente con una mirada y sonrisa acogedora]	
2	[Confirma el nombre del paciente y le llama por su nombre para crear cercanía]	
3	[Transmite serenidad y confianza creando un clima que favorece la comunicación con el paciente]	
4	[Si se equivoca rectifica y continúa con la acción, evitando bloquearse y tratando de reencauzar la situación]	
5	[Mientras realiza la tarea, interacciona con su interlocutor haciendo que la situación sea lo menos tensa posible]	
6	[Se expresa con calidez y sin utilizar frases que muestren dudas o inseguridades]	
7	[Identifica cuando su interlocutor no comprende los mensajes]	
8	[El tiempo que utiliza para comunicarse con el paciente, es el adecuado para asegurar su entendimiento y no cansar con demasiadas explicaciones]	
9	[Utiliza expresiones descriptivas y claras adaptadas al interlocutor.]	
10	[Explica al paciente la acción que va a realizar y cómo debe participar, consiguiendo su consentimiento y que coopere con lo que se le propone]	
31	[Antes de finalizar su actuación, confirma la satisfacción de su interlocutor con la actividad realizada.]	

**Factor 2. Conciencia de los demás, empatía y escucha.** Explorar el estado anímico de la persona y tratar de sintonizar con ella hasta llegar a la comprensión de sus sentimientos y pensamientos.

11	[Ante la contrariedad y dificultades, muestra serenidad y predisposición a la resolución.]	
12	[Acepta las críticas de manera constructiva.]	
13	[Es capaz de apoyar los comportamientos adecuados del paciente, con frases que expresan refuerzo positivo]	
14	[Muestra comprensión por los sentimientos de sus interlocutores y en el caso de que sean negativos trata de aliviarlos]	
15	[Muestra con su lenguaje (tono de voz, frases de escucha, etc.) que escucha a su interlocutor.]	
16	[Muestra con la gestualidad corporal (expresión facial, mirada, actitud corporal) que escucha a su interlocutor con atención]	
17	[Hace preguntas para aclarar las ideas expresadas por su interlocutor, mostrando comprensión y acogimiento]	
18	[Cuando el mensaje de su interlocutor es negativo sigue mostrando una escucha activa.]	
19	[Respeto los tópicos y silencios de su interlocutor sin completarle las frases y mostrando comprensión]	
20	[Demuestra una escucha activa y un interés constructivo ante las necesidades de su interlocutor]	
22	[Se muestra motivado en la realización de la tarea y la ayuda al paciente en todo momento]	
23	[Muestra comprensión por las preocupaciones de su interlocutor sin trivializarlas.]	
24	[Usa frases que muestran un genuino interés sobre lo que le dice el interlocutor]	

25	[Cuando recibe críticas, responde sin ponerse a la defensiva.]	
26	[Muestra con su comportamiento que entiende lo que le dice su interlocutor.]	
<p><b>Factor 3. Autogestión emocional y orientación al resultado.</b> Conservar la motivación por el cumplimiento de los objetivos y mantener las emociones destructivas alejadas del desempeño de su rol, evitar que los impulsos conflictivos socaven el desempeño laboral y personal.</p>		
21	[Cuando la conversación se desvía, es capaz de centrarla de manera adecuada y sin brusquedad]	
27	[Puede retomar la conversación a pesar de las interrupciones y distracciones.]	
28	[Resuelve las objeciones de su interlocutor con soluciones viables, adaptadas a la situación y a las necesidades de su interlocutor]	
29	[Es capaz de mostrar calma bajo presión.]	
30	[Gestiona el conflicto buscando soluciones, en la medida de sus posibilidades, sin entrar en discusiones con el paciente]	
<p><b>Factor 4. Autovaloración adecuada de uno mismo y desarrollo personal.</b> Reconocer las propias fortalezas y debilidades para conseguir mejorar su desempeño en futuras situaciones</p>		
32	[Puede evaluar los aspectos positivos de su desempeño.]	
33	[Puede evaluar los aspectos negativos de su desempeño.]	
34	[Es capaz de analizar su desempeño para mejorarlo en situaciones futuras.]	