**Дата:\_\_\_\_\_\_\_ Время:\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер наклейки:\_\_\_\_\_\_\_**

**Опросник для посетителей приемного отделения**

Здравствуйте! Приведенное ниже исследование призвано оценить поведенческие и личностные характеристики, влияющие на поступки пациентов и сопровождающих их лиц в отношении сотрудников отделения экстренной медицинской помощи. Исследование проводится д-ром Алоном Лисаком и д-ром Дорит Эфрат-Трайстарь из отделения управления Университета имени Бен-Гуриона, в сотрудничестве с Комиссией по этике медицинских центров «Сорока» и «Кармель», после получения ее разрешения на проведение исследования. Мы просим вас посвятить около 10 минут заполнению предлагаемого вам короткого опросника. Заполнение опросника является добровольным, и вы вправе не отвечать на все или некоторые из его вопросов. Заполнение опросника не должно вызывать ощущения дискомфорта, при этом по любому вопросу вы всегда сможете обратиться к находящимся поблизости стажерам-исследователям или исследователям, данные которых указаны в конце опросника. Опросник является **анонимным.** Мы просим указать только учетный номер, приведенный на наклейке, которую вы получили при поступлении в отделение экстренной медицинской помощи. Этот номер не содержит никакой личной, идентифицирующей вас информации, и это необходимо только для того, чтобы иметь возможность отслеживать ваши взаимоотношения с различными представителями отделения. Любая информация, связанная с исследованием, будет храниться в зашифрованном виде в компьютерах исследователей Университета имени Бен-Гуриона, и только у них будет к ней доступ. Эта информация не будет использована ни в каких иных целях, помимо целей самого исследования. В этом опроснике нет правильных или неправильных ответов, для нас важно только ваше откровенное мнение. Опросник составлен в мужском роде исключительно для удобства формулировок, и подразумевают представителей обоих полов.

**Заполняя опросник, вы, тем самым, подтверждаете, что поняли вышеуказанные положения, и согласны принять участие в исследовании.**

**Укажите, пожалуйста, сколько времени прошло с момента вашего прибытия в приемное отделение до настоящего времени?** \_\_ часов и \_\_ минут.

**Укажите, пожалуйста, сколько времени прошло с момента вашего прибытия в приемное отделение до того момента, как представитель отделения обратился к вам на вашем родном языке?** \_\_ часов и \_\_ минут.

**На каком языке, в основном, с вами говорили до настоящего момента в приемном отделении?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обведите верный ответ: Я пациент / Я сопровождающее лицо пациента.‎ ‎Если вы сопровождающее лицо, укажите, пожалуйста, кем он вам является: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сколько раз до этого вы посещали это приемное отделение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?

**В рамках настоящего визита** в приемное отделение вы или пациент, которого вы сопровождаете: были осмотрены или получили уход медбрата/медсестры? Обведите: да / нет, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раза.

Были ли вы осмотрены или было ли вам оказано лечение врачом? Обведите: да / нет, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раза.

Насколько, по вашему мнению, ваше состояние (или состояние пациента, которого вы сопровождаете) тяжелое? Обведите: нетяжелое / легкой степени тяжести / тяжелое / крайне тяжелое / критическое

**В настоящем опроснике используется следующая шкала ответов:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**  **Полностью не согласен** | **‎2‎**  **Не согласен** | **‎3**  **Скорее не согласен, чем согласен** | **4**  **Ни да, ни нет** | **‎5‎**  **Скорее согласен, чем не согласен** | **6**  **Согласен** | **7**  **Полностью согласен** |

**Указанные ниже вопросы связаны с вашими ожиданиями в отношении сотрудников приемного отделения больницы:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Сотрудники больницы должны быть всегда готовы помочь пациенту | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сотрудники больницы должны быть специалистами в своей области | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сотрудники больницы должны быть вежливыми | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. При общении с сотрудниками отделения пациенты должны испытывать чувство защищенности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Выберите, пожалуйста, ответы, которые описывают вас наиболее достоверно.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Я легко определяю, к какой культурной группе принадлежат люди, проживающие в Израиле | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне удается сразу определить родной язык различных людей, проживающих в Израиле | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я обладаю запасом слов и владею правилами грамматики различных языков, на которых говорят в Израиле. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне знакомы культурные ценности представителей различных культурных групп Израиля. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне известны религиозные верования представителей различных культурных групп Израиля. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне известны модели семейных отношений представителей различных культурных групп Израиля. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне знакомы произведения искусства представителей различных культурных групп Израиля. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне известны невербальные средства общения представителей различных культурных групп Израиля. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне нравится общаться с людьми, культурные особенности которых отличаются от моих. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я уверен, что смогу наладить контакт с местным населением, культура которого мне не знакома. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я уверен, что смогу справиться с трудностями, связанными с попыткой приспособиться к новой культурной среде. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне нравится находиться в незнакомой для меня культурной среде. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я смогу приспособиться к покупкам в районах Израиля, жители которых принадлежат к другой культурной среде. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я подстраиваю свое вербальное поведение (акцент, тон разговора, язык общения и т.д.) к общению с представителями другой культурной среды. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. В межкультурных отношениях я точно знаю, когда стоит говорить, а когда лучше помолчать. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я изменяю темп своей речи, когда общаюсь с представителями других культурных групп. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я меняю свое невербальное поведение, когда общаюсь с представителями других культурных групп. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я часто провожу время с представителями других культурных групп. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Обычно я легко сглаживаю конфликты, возникающие на межкультурной почве. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне нравится работать с людьми из других культурных или этнических групп. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я прилагаю значительные усилия, когда мне приходится слушать представителей других культурных групп. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне нравится работать с людьми, ценности и мотивации которых отличаются от моих. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне нравится учиться у людей, ценности и мотивации которых отличаются от моих. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я умею распознавать чувства и эмоции других людей | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Наблюдая за поведением других людей, я всегда могу определить их чувства и эмоции. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я хорошо понимаю чувства других людей. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я проявляю чуткость к чувствам и эмоциям других людей. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Мне удается контролировать свой темперамент и справляться с трудностями, используя рациональное мышление. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я хорошо контролирую свои чувства. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Даже при сильном гневе я всегда могу быстро успокоиться. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я хорошо владею навыками контроля над собственными чувствами. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Насколько вы согласны с приведенными ниже утверждениями?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых другие люди стоят на пути моих желаний. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых другие люди действуют вразрез моим желаниям. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых я вынужден подчиняться требованиям других людей. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых я должен меняться, несмотря на то, что виноваты другие. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых меня критикуют, особенно, когда я знаю, что я прав. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых меня воспринимают как само собой разумеющееся. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых мне приходится ждать того, что хочется прямо сейчас. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я не терплю ситуаций, при которых меня игнорируют. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я чувствую себя спокойным. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я чувствую себя напряженным. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я чувствую себя комфортно. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я ощущаю волнение. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я чувствую себя раздраженным. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я ощущаю спокойствие. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я чувствую себя уравновешенным. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Я ощущаю испуг. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Насколько вы согласны с приведенными ниже утверждениями?** **Последний сотрудник больницы, с которым я разговаривал...**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Был интенсивно вовлечен в нашу беседу. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Проявлял ко мне глубокий интерес. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Видел во мне интересного человека. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Проявлял интерес к нашей беседе. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. В разговоре проявлял теплоту. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. В ходе беседы давал ощущение близости, и не дистанцировался от меня. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Был заинтересован в нашем разговоре. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Говорил со мной воодушевленно. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Дал мне ощущение того, что понимает мои чувства. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Нашел со мной контакт. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Легко уладил недопонимание между нами. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сумел увидеть вещи с моей точки зрения. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сопереживал мне. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Правильно воспринимал мои невербальные реакции. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Поделитесь, пожалуйста, вашими впечатлениями о работе сотрудников приемного отделения:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Сотрудники больницы были готовы мне помочь. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сотрудники больницы проявляли компетентность в своей области. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Сотрудники больницы были вежливыми. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Общаясь с сотрудниками больницы, меня не покидало ощущение уверенности. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Каковы, на ваш взгляд, шансы того, что кто-то в приемном отделении будет вести себя указанным ниже способом?** **(Понятно, что вы не можете этого точно знать, просто укажите, насколько, по вашему мнению, это вероятно)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Ругаться и проклинать. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Избивать сотрудников медперсонала. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Толкать сотрудников медперсонала. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Наносить ущерб имуществу больницы. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Стучать по столу. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Оскорблять сотрудников медперсонала. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Кричать на сотрудников медперсонала. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Подавать иск против больницы. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Жаловаться на сотрудника медперсонала руководству больницы. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Оскорблять семью сотрудника медперсонала в его присутствии и на глазах у всех. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Если вы недовольны происходящим в приемном отделении, укажите, пожалуйста, что именно вам не понравилось:

**Указанная ниже информация будет использована исключительно в целях исследования и останется конфиденциальной:**

Год рождения\_\_\_\_\_ Пол (обвести): Мужской / Женский Ваш родной язык? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Какими языками вы владеете, и на каком уровне?

Язык\_\_\_\_\_\_\_ Уровень владения\_\_\_\_\_\_\_\_ Язык\_\_\_\_\_\_\_ Уровень владения\_\_\_\_\_\_\_\_

Язык\_\_\_\_\_\_\_ Уровень владения\_\_\_\_\_\_\_\_ Язык\_\_\_\_\_\_\_ Уровень владения\_\_\_\_\_\_\_\_

Укажите, пожалуйста, в каких странах (кроме Израиля) вы проживали более шести месяцев, и сколько времени вы там проживали \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Количество лет вашего образования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (включая высшее образование). Каково ваше социально-экономическое положение? Выше среднего / среднее / ниже среднего.

Ваше вероисповедание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Ваше отношение к религии? (обведите): атеист/нерелигиозный/соблюдающий традиции/религиозный/ультрарелигиозный