ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΑΘΗΝΩΝ 1929-1994

Τομέας Κοινωνιολογίας

ΠΡΟΣΕΛΚΥςΗ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ ΑΙΜΟΔΟΤΩΝ: ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΣ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Γιώργος Κουλιεράκης

Αναπληρωτής Καθηγητής Ψυχολογίας της υγείας

ΕΑΕ - ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

11/10/2018

Η Αιμοδοσία το 2018

Αιχμές στην επιλογή του αιμοδότη και στην ποιότητα

ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ (ΓΙΑ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 2 ΧΡΟΝΙΑ) ΜΕ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΗ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ.

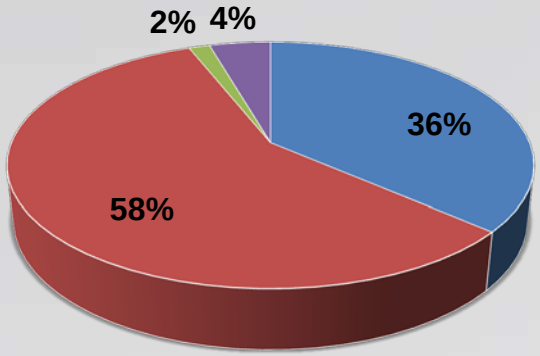
Συλλογή – Διάθεση αίματος (2016)

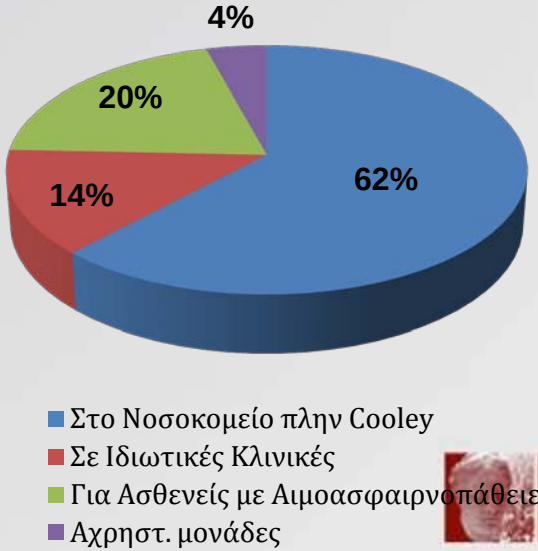
Συλλογή

Συγγενικό Περιβάλλον	211.781
Εθελοντές Αιμοδότες	334.564
SRC	25.913
Ένοπλες Δυνάμεις	8.861
ΣΥΝΟΛΟ	**581.119**

Διάθεση

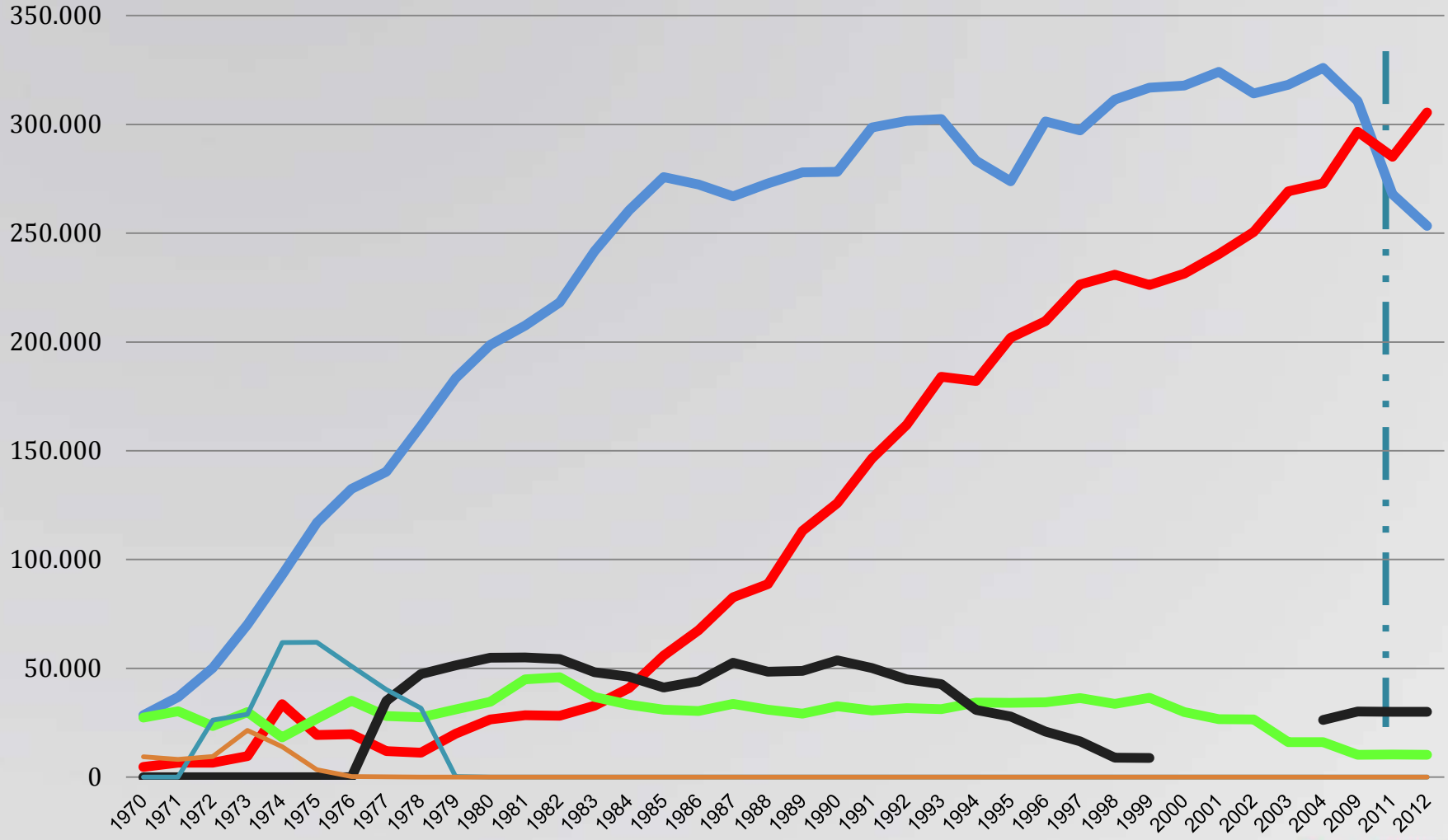
Ασθενείς πλην Cooley	344.400
Ασθενείς με Αιμοσφαιρινοπάθειες	111.628
Ιδιωτικές κλινικές	76.209
ΣΥΝΟΛΟ	**532.237**





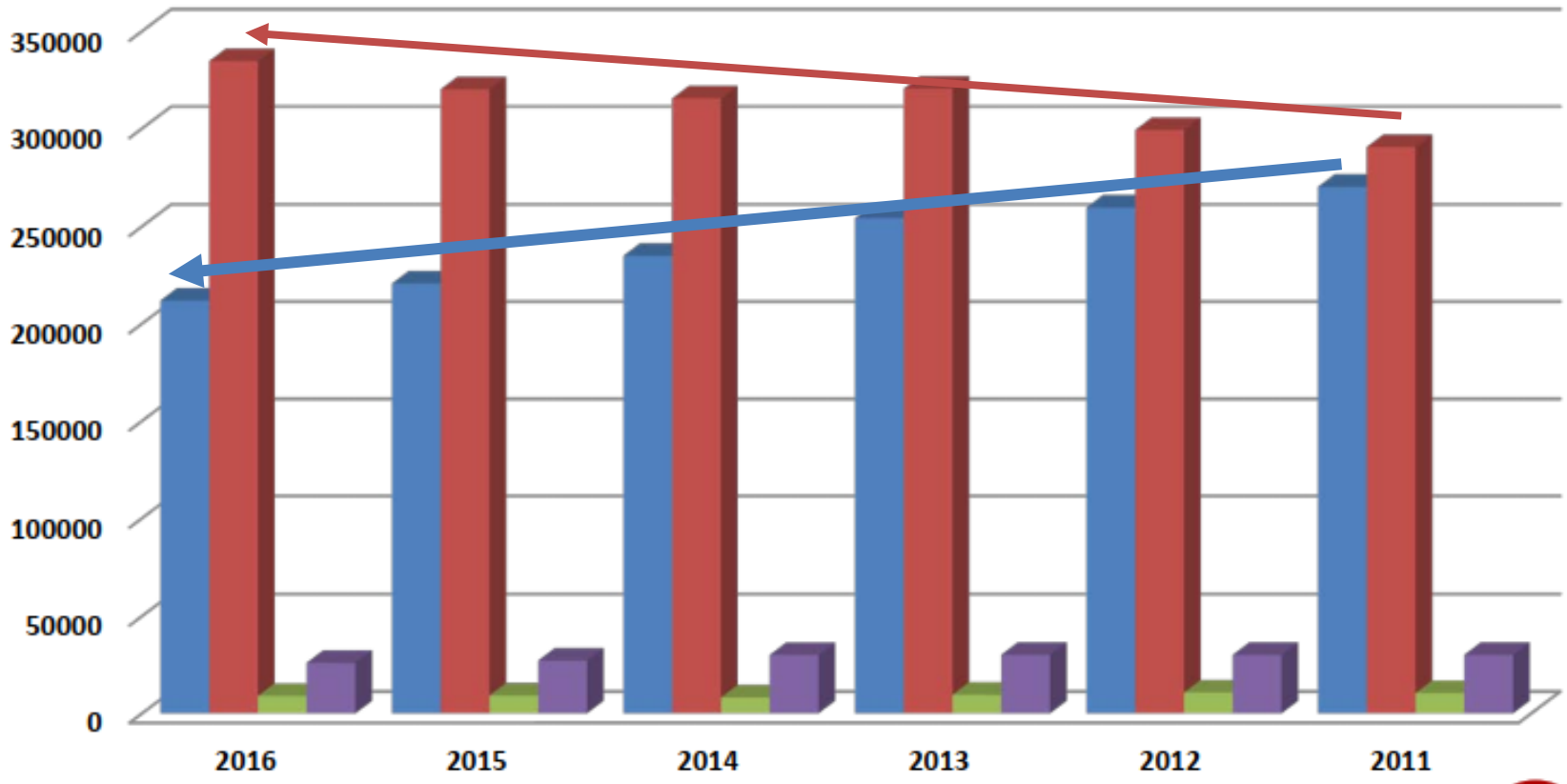
Πηγή: Εκεα.

Προέλευση αιμοληψιών 1970 - 2012



Πηγή: ΕΚΕΑ

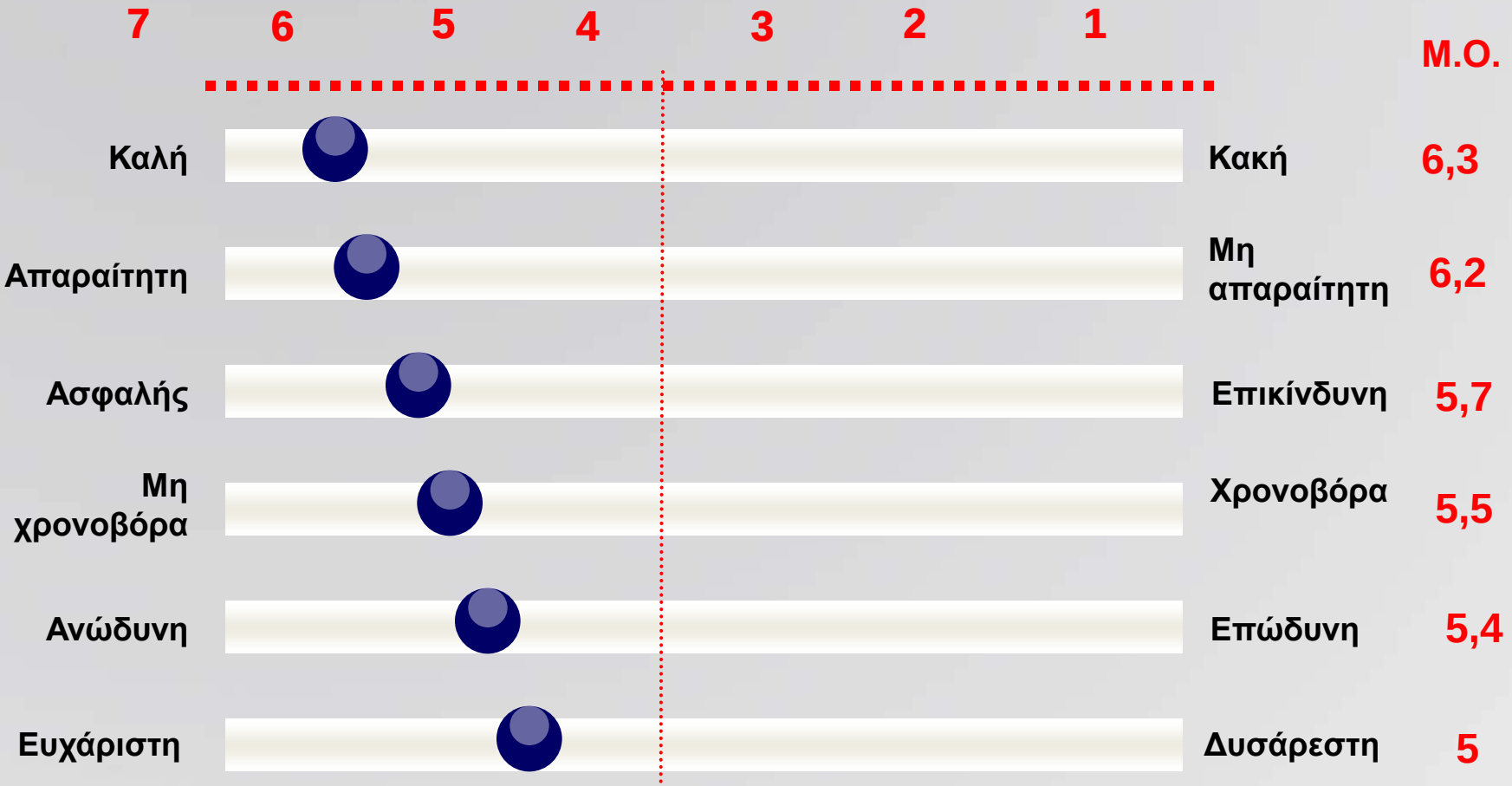
Προέλευση αιμοληψιών (2011-2016)



Ε.ΚΕ.Α.
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ

Αντιλήψεις για την εθελοντική αιμοδοσία

Κατά τη γνώμη σας, η εθελοντική αιμοδοσία είναι: (N=2101)



Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Σύνολο Ερωτηθέντων

2101 άτομα

1. Μη – Αιμοδότες

Όσοι δήλωσαν ότι δεν έχουν δώσει ποτέ αίμα

69,8 %

- / -

4. Εθελοντές Αιμοδότες

Όσοι δήλωσαν ότι έχουν δώσει αίμα τα τελευταία 3 χρόνια και αυτο-προσδιορίζονται ως εθελοντές αιμοδότες (6,7 %)

+ / +

Εθελοντές που έχουν δώσει τα τελευταία 3 χρόνια 4+ φορές 3,6 % (76 άτομα)

Όσοι δήλωσαν ότι έχουν δώσει αίμα τα τελευταία 3 χρόνια περισσότερες από 4 φορές και αυτο-προσδιορίζονται ως εθελοντές αιμοδότες

2. Αιμοδότες στο παρελθόν, αλλά ΟΧΙ τα τελευταία 3 χρόνια

+ / -

19,2 %

3. Αιμοδότες τα 3 τελευταία χρόνια, αλλά ΌΧΙ εθελοντές

4,2 %

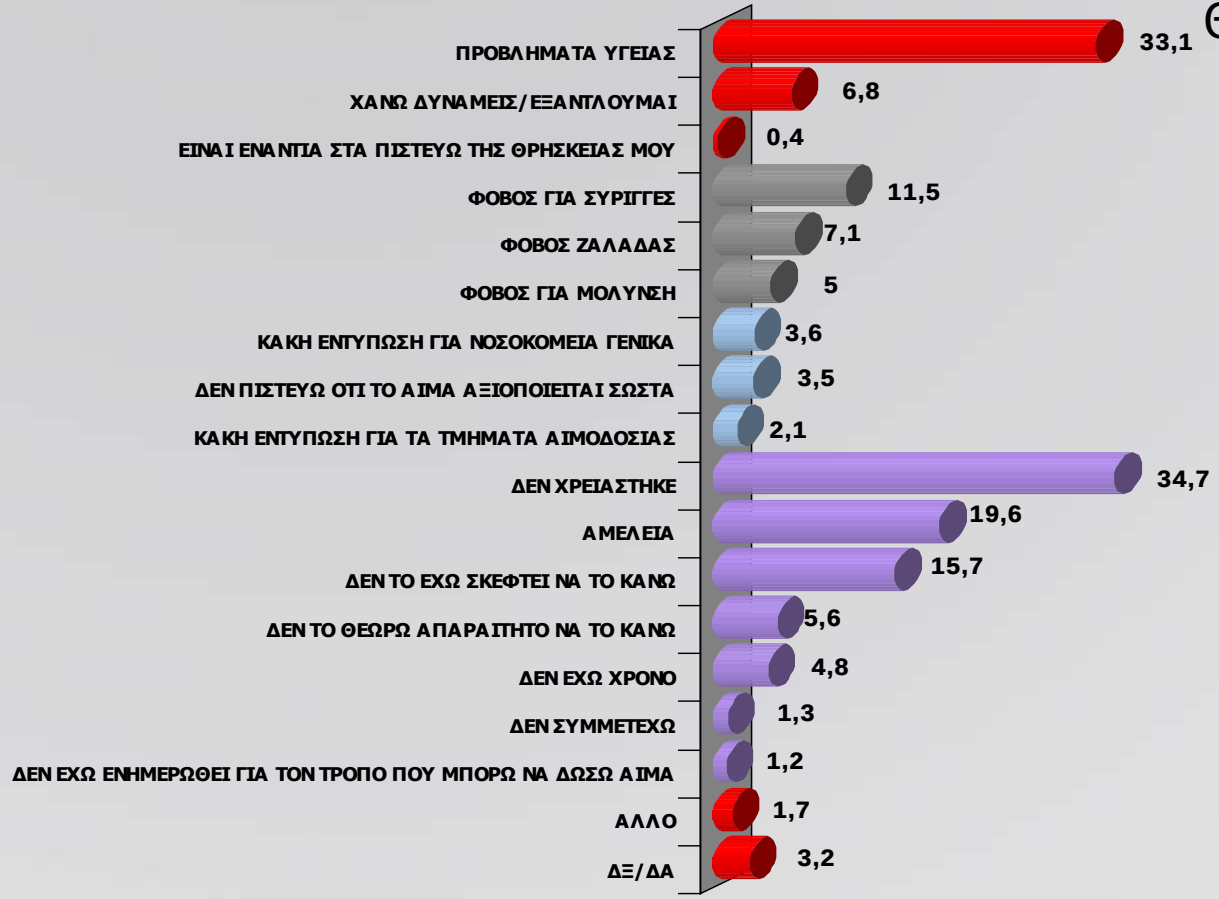
+ / -

NATIONAL SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Λόγοι που δεν έχουν δώσει αίμα

Για ποιον λόγο/ λόγους δεν έχετε δώσει αίμα; (N=1467)



Θέματα υγείας **40,3%**

Φόβος **23,6%**

Κακή εντύπωση / καχυποψία **9,2%**

82,9%

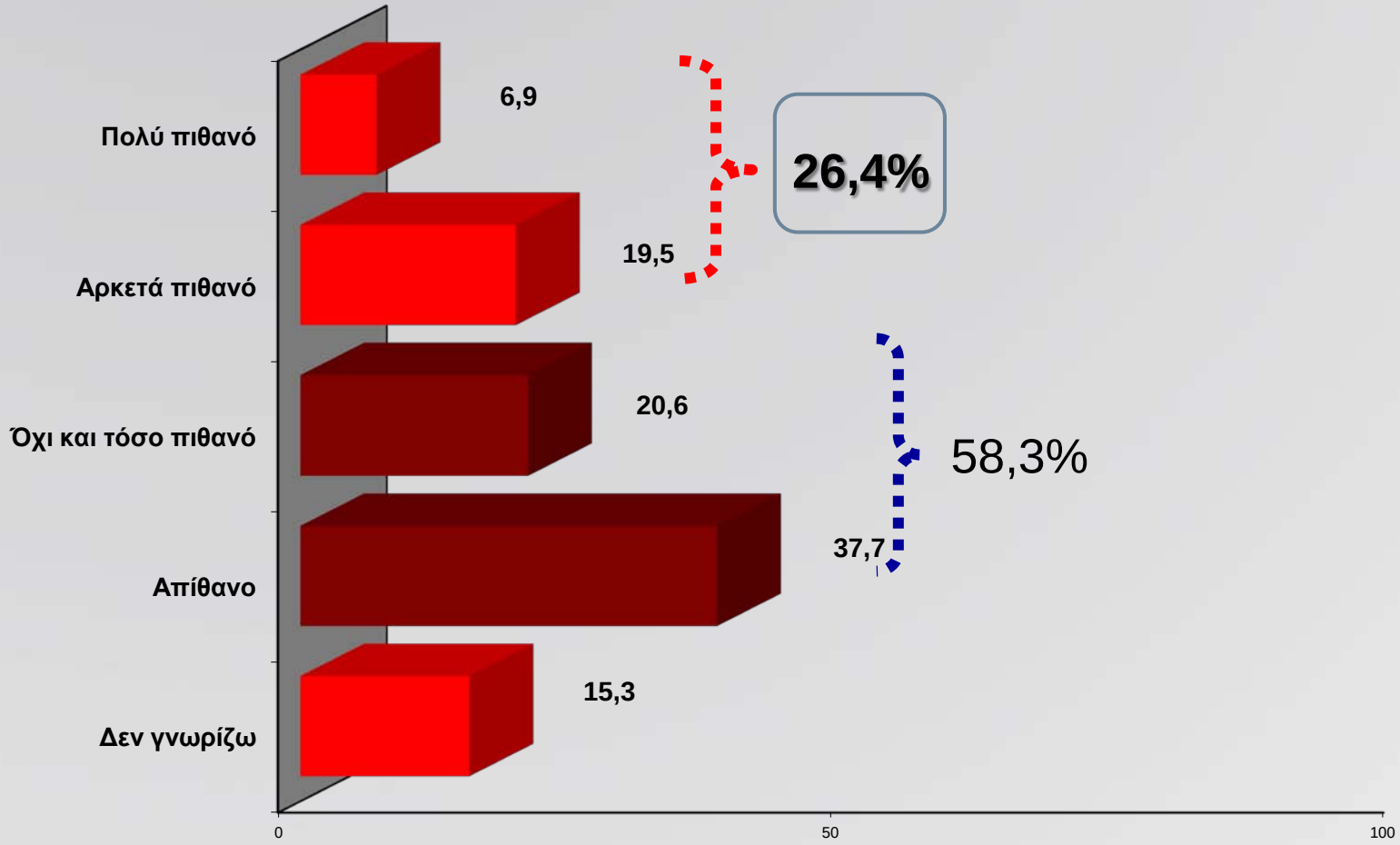
Αμέλεια/ δεν χρειάστηκε/ δεν είναι απαραίτητο

Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Πρόθεση αιμοδοσίας στο μέλλον

Πόσο πιθανό είναι να δώσετε εθελοντικά αίμα στο μέλλον;

(Όσοι δεν έχουν δώσει ποτέ αίμα στο παρελθόν (N = 1467)

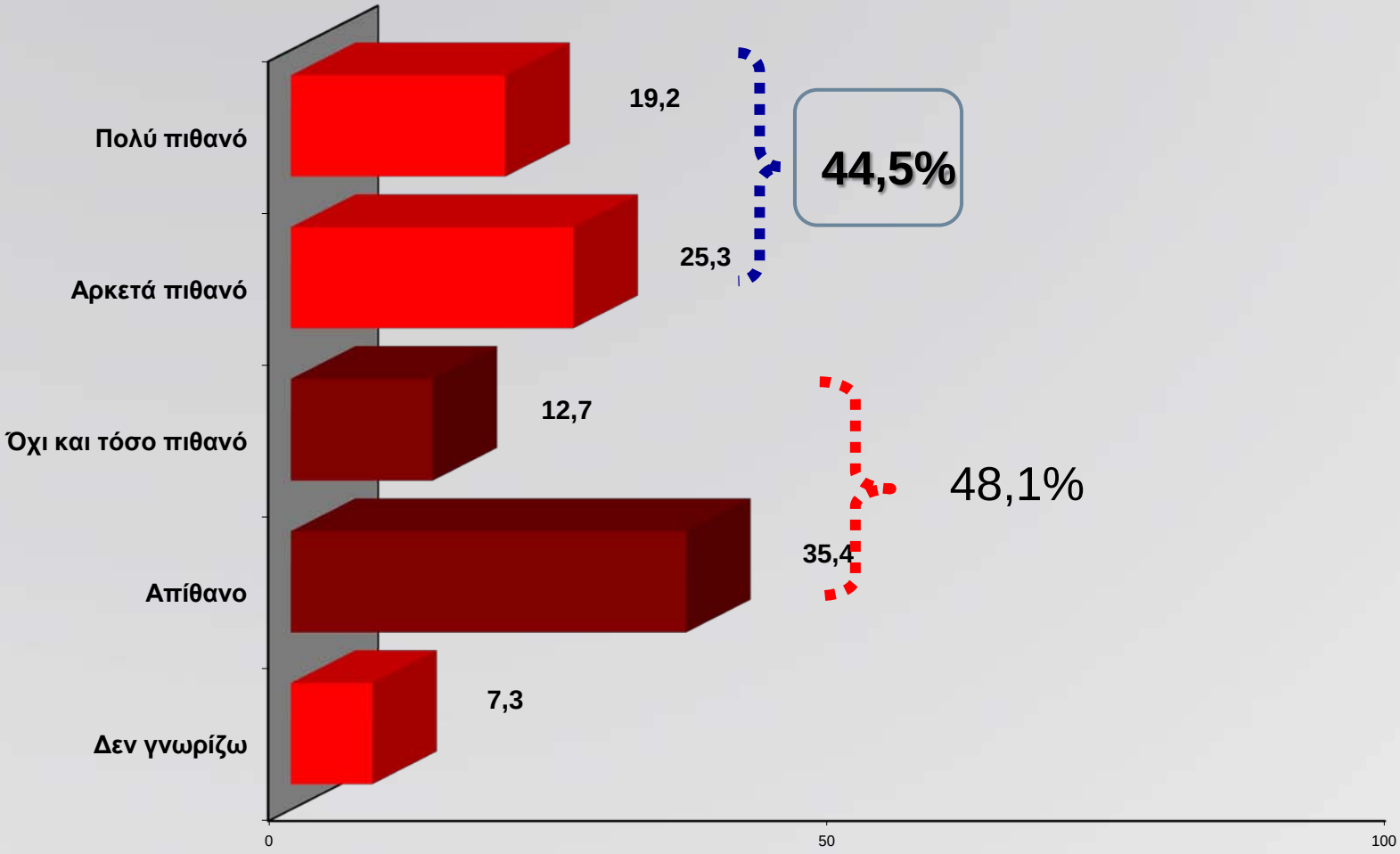


Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Πρόθεση αιμοδοσίας στο μέλλον

Πόσο πιθανό είναι να δώσετε εθελοντικά αίμα στο μέλλον;

(Όσοι έχουν δώσει αίμα στο παρελθόν, αλλά όχι τα τελευταία 3 χρόνια (N = 404)

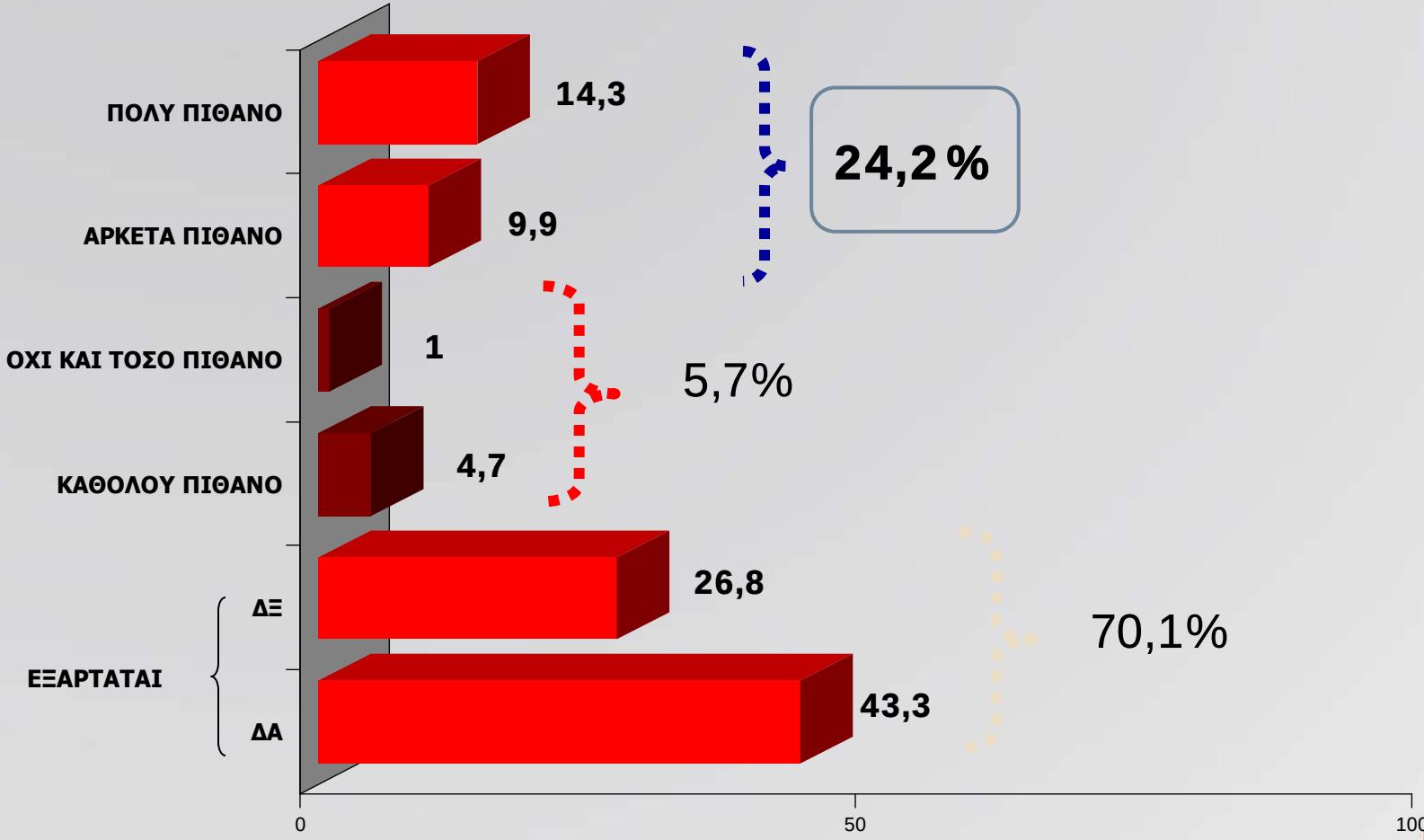


Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Πρόθεση αιμοδοσίας στο μέλλον

Πόσο πιθανό είναι να δώσετε εθελοντικά αίμα στο μέλλον;

Όσοι έχουν δώσει αίμα τα 3 τελευταία χρόνια, αλλά όχι εθελοντές (N=88)

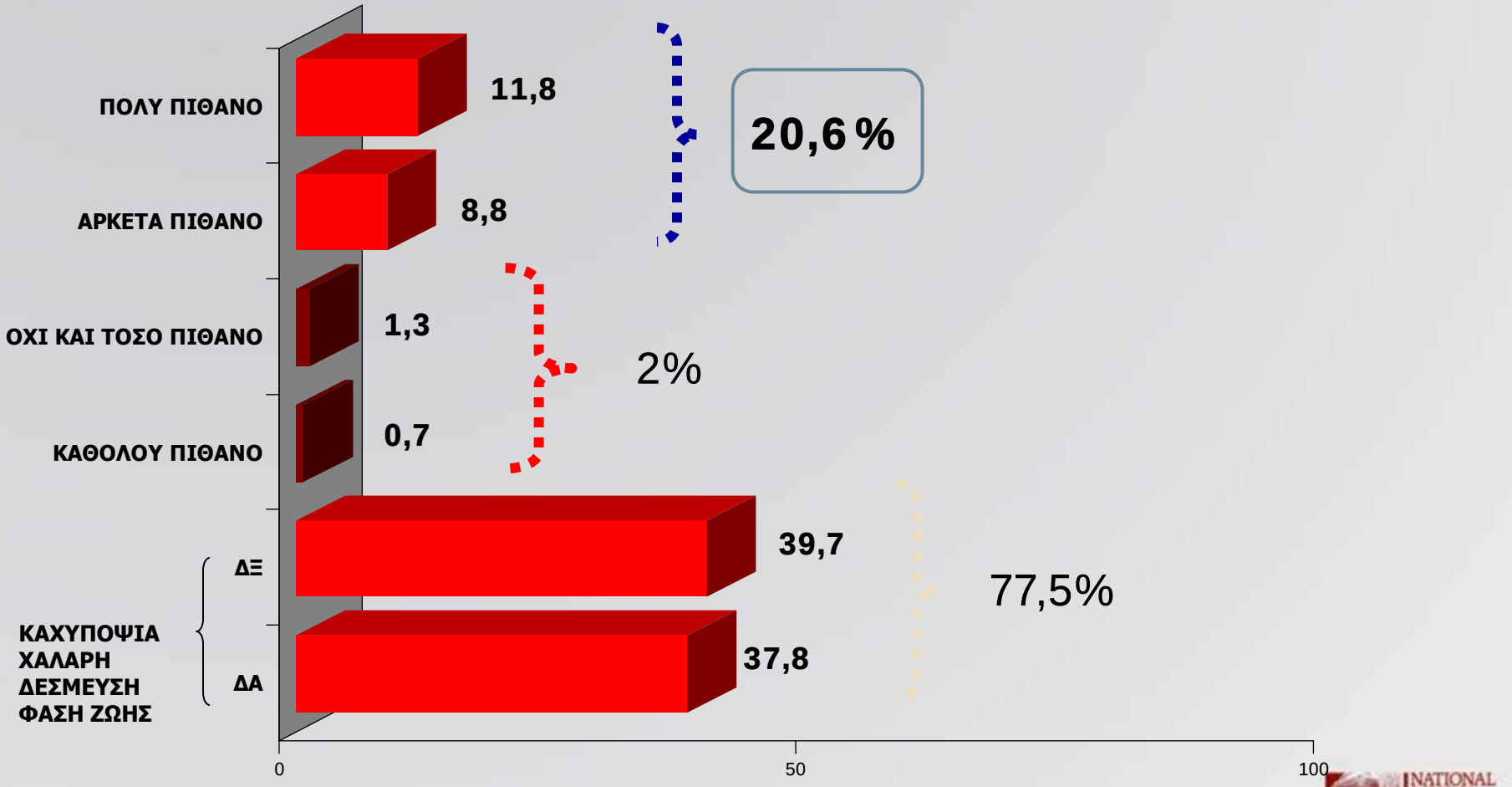


Πηγή: ΠΟΣΕΑ, MRB 2008

Πρόθεση αιμοδοσίας στο μέλλον

Πόσο πιθανό είναι να δώσετε εθελοντικά αίμα στο μέλλον;

Όσοι δηλώνουν εθελοντές αιμοδότες (N=142)



European Commission | EUROBAROMETER

Blood and Cell and Tissue Donation

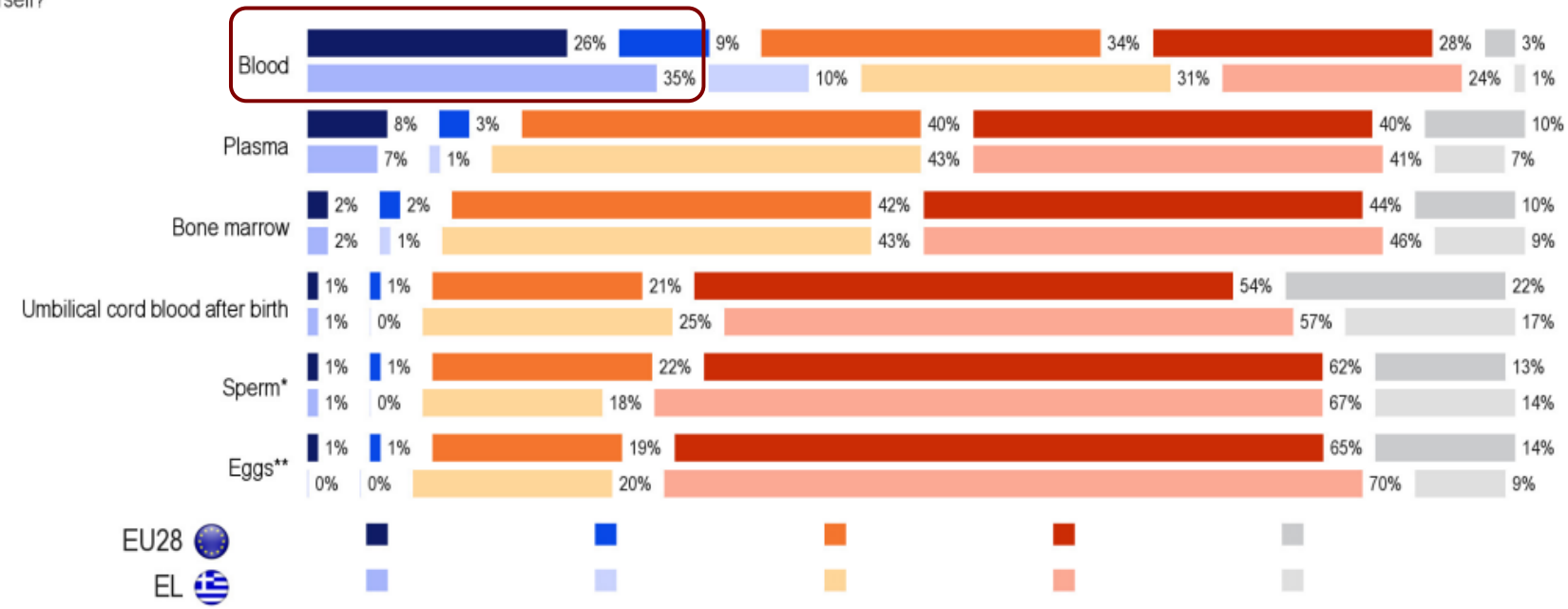
EU28 — Number of interviews: 27.868 — Fieldwork: 11-20/10/2014

EL — Number of interviews: 1.015 — Fieldwork: 11-20/10/2014

Methodology: face-to-face

1. WILLINGNESS TO DONATE AS A LIVING DONOR

QE1. During the lifetime of a person it is possible to donate different body substances (blood or cells) to help other people. Could you please indicate which ones you have or would be prepared to donate yourself?



***Source*: EU Eurobarometer, 2014**

Από τους προσδιοριστές της αιμοδοτικής συμπεριφοράς…

- Δημογραφικοί
  - ηλικία, φύλο, εθνικότητα
- Κοινωνιολογικοί
  - αποκλίνουσα συμπεριφορά, ενσωμάτωση ρόλων, κοινωνική πίεση
- Οργανωτικοί
  - χρόνος αναμονής, αιμοδοσία παρουσία άλλων, φήμη του συστήματος κ.λπ.
- Ψυχολογικοί
  - συνήθεια, ενίσχυση, μίμηση προτύπου, αλτρουϊσμός

....στα Μοντέλα Αλλαγής

ή ...πώς αλλάζουν οι άνθρωποι;

- Οι άνθρωποι αλλάζουν εκουσίως, μόνο όταν...
  - *συνειδητοποιούν* την ανάγκη για αλλαγή
  - *πείθονται* ότι η αλλαγή είναι προς όφελός τους, (θα κερδίσουν περισσότερα από αυτά που θα χάσουν)
  - *μπορούν να οργανώσουν ένα πλάνο δράσης*, το οποίο *έχουν δεσμευτεί* να το εφαρμόσουν
  - *αναλάβουν* τις απαραίτητες δράσεις για την αλλαγή και τη διατήρησή της.

Θεμελιώδεις διαπιστώσεις

1. Η αλλαγή συμπεριφοράς είναι μια *δυναμική διαδικασία που* διαρκεί μήνες ή έτη. ΟΧΙ ένα *στατικό γεγονός.*
2. Η διαδικασία περιλαμβάνει διακριτά, αμοιβαία αποκλειόμενα στάδια, που αντιστοιχούν **στην ετοιμότητα του ατόμου για αλλαγή**, η οποία μεταβάλλεται στο χρόνο.
3. Καθώς **η ετοιμότητά τους για αλλαγή** διαφέρει, οι άνθρωποι δεν αντιδρούν με τον ίδιο τρόπο στην παροχή πληροφοριών και την καθοδήγηση για την αλλαγή της συμπεριφοράς τους.

Θεμελιώδεις διαπιστώσεις (συν.)

4. Όταν οι παρεμβάσεις (ατομικές, ομαδικές) γίνονται <u>ανάλογα με το στάδιο ετοιμότητας,</u> αυξάνεται η επιτυχία τους.
5. **Ως επιτυχής αλλαγή** ορίζεται <u>οποιαδήποτε μετάβαση</u> από ένα στάδιο σε επόμενο και όχι μόνο η τελική τροποποίηση της συμπεριφοράς.
6. Αναγνωρίζεται <u>η υποτροπή</u> (relapse), ως συχνό φαινόμενο και αντιμετωπίζεται **όχι ως αποτυχία**, αλλά ως ευκαιρία μάθησης για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στις μελλοντικές προσπάθειες αλλαγής.

Το Διαθεωρητικό Μοντέλο Αλλαγής

James Prochaska & Carlo DiClemente (1983)

- **Προσπάθεια** ενσωμάτωσης διαφόρων εννοιών σε μια ενοποιημένη θεωρία για την κατανόηση της αλλαγής της συμπεριφοράς.
- **Καινοτομία:** τα στάδια αλλαγής.
- **Προέκυψε** αρχικά από μελέτες για τη διακοπή του καπνίσματος, αλλά εφαρμόζεται σε ποικιλία συμπεριφορών (π.χ. διακοπή επιβλαβών & υιοθέτηση προστατευτικών).
- **Αναφέρεται** σε εμπρόθετες, σκόπιμες αλλαγές και τη διαδικασία λήψης της απόφασης αυτής

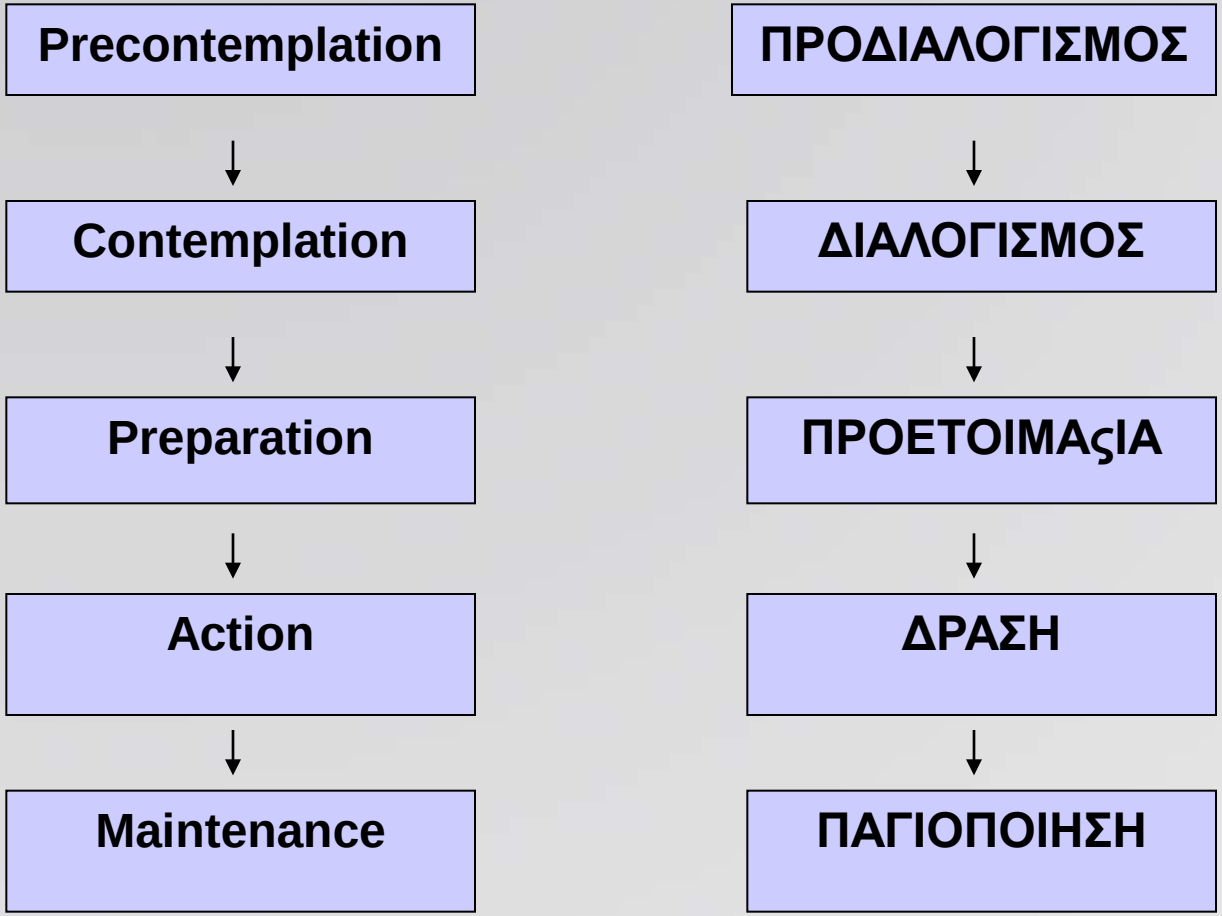
NATIONAL SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

Βασικές έννοιες του μοντέλου

- Στάδια αλλαγής (stages of change)
- Διαδικασίες αλλαγής (processes of change)
- Υπέρ και κατά της αλλαγής ή ισορροπία απόφασης (pros and cons of change, or decisional balance)
- Αυτοπεποίθηση και πειρασμός (confidence and temptation)

NATIONAL SCHOOL OF PUBLIC HEALTH
ATHENS SCHOOL OF HYGIENE 1929 - 1964

Στάδια αλλαγής



Sutton, S. (2005). Stage theories of health behaviour. In M. Conner & P. Norman (Eds.), *Predicting health behaviour: Research and practice with social cognition models* (2nd ed.). Maidenhead, England: Open University Press. pp. 223-275.

Διαδικασίες αλλαγής

Έκδηλες και άδηλες δραστηριότητες που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι για να μετακινηθούν ανάμεσα στα στάδια

- **Βιωματικές** (γνωστικές-συναισθηματικές)

  (συνειδητοποίηση, εκδραμάτιση, επαναξιολόγηση εαυτού, επαναξιολόγηση περιβάλλοντος, απελευθέρωση εαυτού)

- **Συμπεριφορικές**

  (κοινωνική απελευθέρωση, δημιουργία ανταγωνιστικών ερεθισμάτων, έλεγχος ερεθισμάτων, διαχείριση ενισχύσεων, βοηθητικές σχέσεις)

Βιωματικές

Συνειδητοποίηση *Θυμάμαι πληροφορίες που μου έδωσαν για το πόσες φορές μπορώ να δίνω αίμα*	Εύρεση και μάθηση νέων δεδομένων και πληροφοριών που υποστηρίζουν την αλλαγή / Αύξηση επίγνωσης	**Ανάγνωση φυλλαδίων, παρακολούθηση τηλεοπτικών spots, συζήτηση με φίλους, ειδικούς κ.λπ..**
Εκδραμάτιση *Αντιδρώ συναισθηματικά στη σκέψη (θέα) της βελόνας/ασκού*	Βίωση και έκφραση αρνητικών συναισθημάτων, π.χ. άγχος και φόβος	**Επικοινωνία με φίλο, σύντροφο, σύμβουλο, παίξιμο ρόλων**
Επαναξιολόγηση εαυτού *Νιώθω περήφανος που προσφέρω, ως αιμοδότης*	Συνειδητοποίηση ότι η αλλαγή συμπεριφοράς είναι μέρος της ταυτότητας του ατόμου	**Μέσω ταύτισης με <u>πρότυπα</u>, ή φαντασίωσης, να δει τον εαυτό ως αιμοδότη (π.χ. spot ήρωα)**
Επαναξιολόγηση περιβάλλοντος *Σκέφτομαι την άποψη ότι η αιμοδοσία μου μπορεί να βοηθήσει την οικογένειά μου*	Αξιολόγηση του πώς η συμπεριφορά επηρεάζει το περιβάλλον του ατόμου	**Μέσω πληροφόρησης, συνειδητοποίηση ότι η προσφορά αίματος μπορεί να επηρεάζει σύντροφο, παιδιά, κ.λπ.**
Απελευθέρωση εαυτού *Δεσμεύομαι να προσφέρω αίμα στην επέτειό μας*	Επιλογή και δέσμευση για δράση με την πεποίθηση ότι η αλλαγή είναι εφικτή. Αποδοχή της ευθύνης για την αλλαγή.	**Δέσμευση πρωτοχρονιάς, λεκτική έκφραση δέσμευσης σε σύμβουλο, μέλη της οικογένειας κ.λπ.**

Συμπεριφορικές

Κοινωνική απελευθέρωση *Βρίσκω την κοινωνία να γίνεται περισσότερο φιλική προς τους αιμοδότες*	Κοινωνική (θεσμική, στις δομές κ.λπ.) υποστήριξη προς την αιμοδοσία (πώς οργανώνεται η κοινωνία υπέρ της αιμοδοσίας)	**Προγράμματα ευαισθητοποίησης στα σχολεία, «Ημέρα Αιμοδότη»**
Δημιουργία ανταγωνιστικών συμπεριφορών *Μαθαίνω ότι το να δίνω εθελοντικά αίμα είναι βοηθητικό για τους άλλους*	Αντικατάσταση μη επιθυμητών συμπεριφορών (π.χ. αιμοδοσία για συγγενείς)	**Χρήση «προνομίων» εθελοντικής αιμοδοσίας (π.χ. κάρτας εθελοντή)**
Έλεγχος ερεθισμάτων *Έχω πάντα στο ψυγείο μου το μαγνητάκι με τη σταγόνα για να θυμάμαι την εθελοντική αιμοδοσία*	Αποφυγή ερεθισμάτων που οδηγούν στη μη επιθυμητή συμπεριφορά	**Προτροπή φίλου να γίνει εθελοντής αιμοδότης με αφορμή ένα γεγονός**
Διαχείριση ενισχύσεων *Μετά από κάθε αιμοδοσία, «προσφέρω» στον εαυτό μου ένα καλό διάλειμμα από τη δουλειά*	Αύξηση των ενισχύσεων για τη θετική αλλαγή συμπεριφοράς και μείωση ενισχύσεων (τιμωρία) για τη μη επιθυμητή συμπεριφορά	**Αγορά μικρού δώρου μετά την αιμοδοσία, αντί για αίτηση άδειας**
Βοηθητικές σχέσεις *Έχω τον «κολλητό» μου που με ακούει όταν θέλω να μιλήσω για την αιμοδοσία*	Αναζήτηση, χρήση υποστηρικτικού συστήματος (οικογένεια, φίλοι, συνεργάτες)	**Κοινές δραστηριότητες με φίλους που είναι εθελοντές αιμοδότες**

Διαδικασίες και στάδια αλλαγής

	Στάδια				
Διαδικασίες	ΠΡΟΔΙΑΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΔΙΑΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ	ΔΡΑΣΗ	ΠΑΓΙΟΠΟΙΗΣΗ
Συνειδητοποίηση **(Β)**					
Κοινωνική απελευθέρωση **(Σ)**					
Εκδραμάτιση **(Β)**					
Επαναξιολόγηση περιβάλλοντος **(Β)**					
Επαναξιολόγηση εαυτού **(Β)**					
Απελευθέρωση εαυτού **(Β)**					
Δημιουργία ανταγωνιστικών συμπεριφορών **(Σ)**					
Έλεγχος ερεθισμάτων **(Σ)**					
Βοηθητικές σχέσεις **(Σ)**					
Διαχείριση ενισχύσεων **(Σ)**					

Συμβουλευτική εφαρμογή

Είναι σημαντική **η αρχική εκτίμηση του σταδίου αλλαγής**

Χρήση τεχνικών κινητοποιητικής συνέντευξης: έκφραση ενσυναίσθησης, παροχή επιλογών συμπεριφοράς, αποφυγή διαφωνιών

- **Προδιαλογισμός:** Πληροφορίες για τις συνέπειες της αλλαγής, συζήτηση για το πώς η συμπεριφορά (εθελοντική αιμοδοσία) είναι κοινωνικά αποδεκτή.
- **Διαλογισμός:** Παρακολούθηση της πρόθεσης του ατόμου να αλλάξει, διερεύνηση της αμφιθυμίας και των λόγων για τους οποίους το άτομο θεωρεί ότι η αλλαγή μπορεί να είναι ωφέλιμη για τους σημαντικούς άλλους.
- **Προετοιμασία:** Ζητείται από το άτομο να δηλώσει λεκτικά τη δέσμευσή του στην αλλαγή, προς τον εαυτό του και προς τους σημαντικούς άλλους.
- **Δράση και παγιοποίηση:** Καθορίζονται ανταμοιβές για την εκδήλωση της επιθυμητής συμπεριφοράς, αναφέρονται τεχνικές διαχείρισης ανεπιθύμητων συμβάντων, δημιουργούνται υποστηρικτικές σχέσεις

Πόσο πιθανό είναι να δώσετε εθελοντικά αίμα στο μέλλον;

Όσοι δηλώνουν εθελοντές αιμοδότες (N=142)

ΟΣΟΙ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΔΞ/ΔΑ

Προσωπικά δεδομένα/ δεν θέλω να απαντήσω- να δεσμευτώ- Καχυποψία: *«Έχω πρόθεση να ξαναδώσω, αλλά **δεν καταλαβαίνω το λόγο που αυτό σας αφορά**, είναι προσωπικό δεδομένο & δεν θέλω να απαντήσω, δεν καταλαβαίνω γιατί μου κάνετε την ερώτηση αυτή»*

Απογοήτευση: *«'Οταν χρειάστηκε ο παιδικός μου φίλος αίμα, με **ταλαιπώρησαν και δεν μου δίνανε αίμα»***

Έλλειψη δέσμευσης/ υποχρέωσης: *«Δίνω αίμα όταν εγώ θεωρήσω **ότι είναι σημαντικό να δώσω**, δεν δίνω οπουδήποτε»* - **«δεν νιώθω την υποχρέωση**, *ούτε το έχω πάρει πολύ σοβαρά και συστηματικά το θέμα»*

Οφέλη από την αιμοδοσία: *«Η αιμοδοσία είναι οπωσδήποτε **κάτι καλό αλλά εγώ το κάνω για να είμαι ειλικρινής για την άδεια που παίρνω** από την δουλειά μου, όταν δίνω αίμα. Αν ξαναχρειαστώ άδεια θα ξαναδώσω και αίμα»*

Αβεβαιότητα για το μέλλον/ Φάση ζωής: *«Δεν μπορώ να απαντήσω για το τι θα κάνω στο άμεσο μέλλον, **δεν ξέρω η ζωή τι μου επιφυλάσσει**- Πιθανή εγκυμοσύνη»*

Κατάσταση υγείας: **«*Αν είμαι καλά* στο μέλλον … »**

Επαγγελματικοί λόγοι: *« Ταξιδεύω **λόγω δουλειάς**…/ δουλεύω βραδινή βάρδια »*

Προσέλκυση = ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- **Επικοινωνία** = Ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων

- **Αποτελεσματική επικοινωνία** = Όταν το μήνυμα που λαμβάνει ο δέκτης δεν παρερμηνεύεται, αλλά εκλαμβάνεται όπως το εξέπεμψε ο πομπός

Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας

- Διάθεση για αυτο-έκφραση
- Ευαισθησία και αποδοχή στα συναισθήματα του άλλου
- Σεβασμός του άλλου
- Εμπιστοσύνη

Είδη επικοινωνίας

- **Λεκτική:** προφορικός και γραπτός λόγος
- **Μη λεκτική:**
  - Εκφράσεις του προσώπου
  - Κίνηση και στάση του σώματος
  - Χειρονομίες
  - Βλεμματική επαφή
  - Επαφή
  - Θέση στο χώρο
  - Φωνή
- **85%** της επικοινωνίας γίνεται μη λεκτικά

Παράγοντες που συμβάλλουν στην επικοινωνία

Διεκολυντικοί παράγοντες: Δεξιότητες

Παρεμποδιστικοί παράγοντες :

- Από την πλευρά του προσελκυτή
  - Προσωπικοί φόβοι / αντιλήψεις για το ρόλο του
  - Φραγμοί στην επικοινωνία
- Από την πλευρά του αιμοδότη
  - Συναισθηματική κατάσταση
  - Ετοιμότητα για αλλαγή

Sarafino, E.P. & Smith, T.W. (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*, (7th ed). New York: Wiley
Rotter, D.L. & Ewart, C.K. (1992). Emotional inhibition in essential hypertension: Obstacle to communication during medical visits? *Health Psychology*, 11(3): 163-169.

Δεξιότητες Επικοινωνίας

- **ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ**

Στόχος: να «***ακούσουμε»*** τον αιμοδότη, για να τον κατανοήσουμε σε βάθος και να μεταδώσουμε αυτή την κατανόηση

- Μη λεκτικές και λεκτικές δεξιότητες (attending skills), που ενθαρρύνουν την έκφραση
- Λεκτικές δεξιότητες (following responses), που δείχνουν αποδοχή και κατανόηση

NATIONAL SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Δεξιότητες που ενθαρρύνουν την έκφραση

☐ Μη λεκτικές

- Βλεμματική επαφή
- Σωστή απόσταση και προσανατολισμός στο χώρο
- Στάση σώματος και έκφραση προσώπου που φανερώνει ενδιαφέρον και διαθεσιμότητα

☐ Λεκτικές

- Ανοιχτές ερωτήσεις
- Απλές και σύντομες ερωτήσεις
- Απλές προτροπές για να μιλήσει ή να αναλύσει περισσότερο
- Αποδοχή σιωπής
- Διατήρηση ουδέτερης στάσης

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Λεκτικές δεξιότητες που δείχνουν αποδοχή & κατανόηση:

I. **ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ** μιας λέξης / φράσης από τα ίδια τα λόγια του συνομιλητή, ως «προτροπή» να συνεχίσει… (με φειδώ)

Αιμοδότης: *Έχω φοβερό άγχος για την αιμοδοσία. Δεν μπορώ να συγκεντρωθώ. Μόλις χαλαρώσω λίγο, μου έρχονται στο μυαλό μου τρομακτικές σκέψεις…*

Προσελκυτής:

..τρομακτικές σκέψεις…

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Λεκτικές δεξιότητες που δείχνουν αποδοχή & κατανόηση:

II. **ΑΝΤΑΛΛΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ**

«καθρέφτισμα» του συναισθήματος που κρύβεται στα λόγια του συνομιλητή

π.χ. «αυτό που ακούω είναι …θυμός…», ή «μοιάζει να σας στενοχωρεί το γεγονός μήπως….»

Αιμοδότης: *Μα… σας λέω, την προηγούμενη φορά που πήγα να δώσω αίμα, μου μάτωσαν το χέρι!! Είναι κατάσταση αυτή!;*

Προσελκυτής:

Ακούγεστε θυμωμένος και ανήσυχος μήπως σας ξανασυμβεί

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Λεκτικές δεξιότητες που δείχνουν αποδοχή & κατανόηση

III. **ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ:** Λέμε με δικά μας λόγια, σύντομα, αυτό που ακούσαμε, με επικέντρωση στο *κεντρικό μήνυμα*. Έτσι, επιτρέπουμε τον συνομιλητή να προσθέσει ή να διορθώσει.

Αιμοδότης: Ήρθα να δώσω αίμα για τον πατέρα μου, που θα χειρουργηθεί αύριο. Όμως, σκέφτομαι ότι θέλω να γίνω εθελοντής αιμοδότης! Πραγματικά, δεν ξέρω τι να κάνω…

Προσελκυτής: Ακούγεστε *μπερδεμένος: από τη μια ανησυχείτε για την υγεία του συγγενή σας, ενώ από την άλλη σκέφτεστε τα θετικά της εθελοντικής αιμοδοσίας*

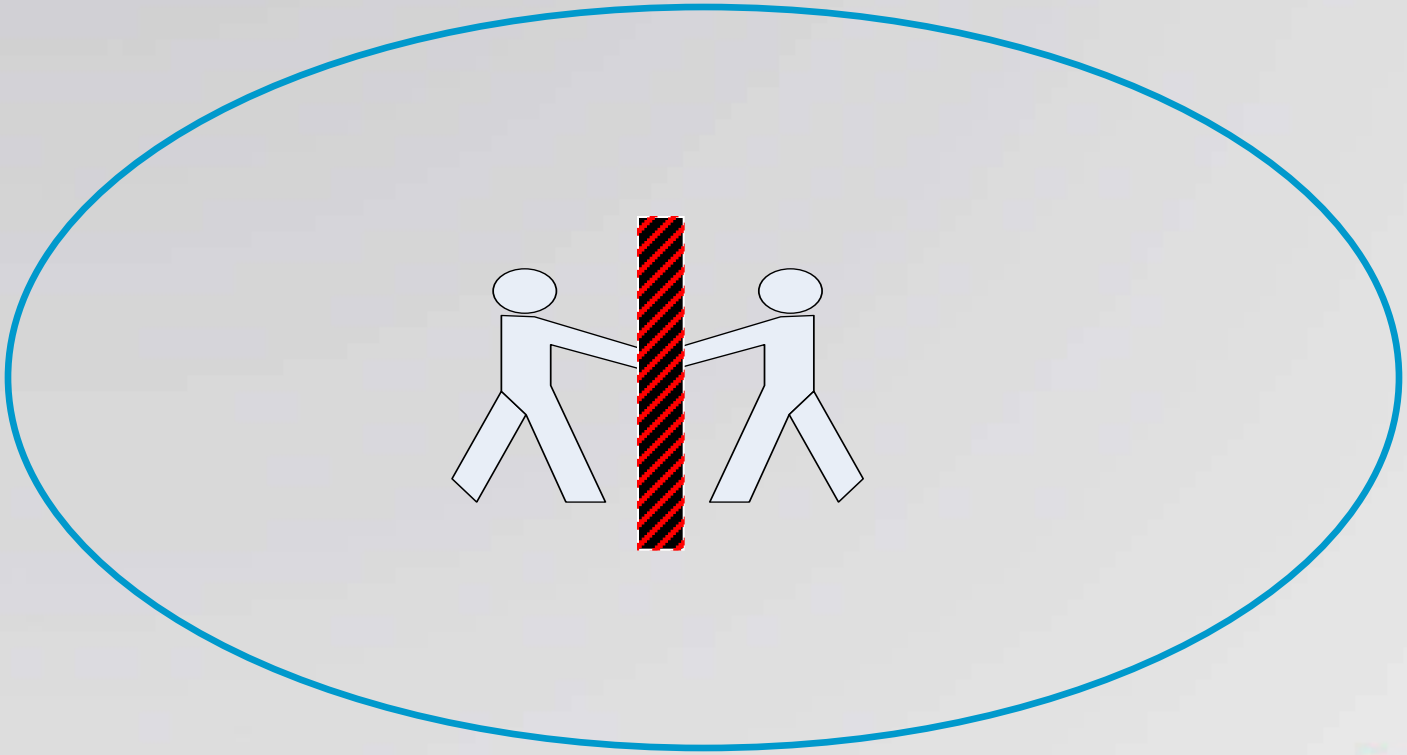
Λεκτική επικοινωνία: Η διατύπωση του μηνύματος (message framing)

- **Η διατύπωση (framing)** των ενναλακτικών επιλογών επηρεάζει την έκβαση της επιλογής: Ο επαγγελματίας μπορεί να διατυπώσει τονίζοντας:
  - **Τα θετικά αποτελέσματα** που αναμένονται και τις αρνητικές συνέπειες που πιθανόν να αποφευχθούν (gain framed).
  - **Τις αρνητικές συνέπειες** που θα ακολουθήσουν και τα θετικά αποτελέσματα που ίσως δεν επέλθουν (loss framed).

Νομίζετε ότι κάποιος/α θα δεχόταν να γίνει εθελοντής αιμοδότης εάν του λέγατε ότι *«…με βάση τις έρευνες, από όσους δίνουν αίμα, 5% έχουν σοβαρές παρενέργειες»*, ή εάν του λέγατε ότι *«…με βάση τις έρευνες, από όσους δίνουν αίμα, 95% δεν έχουν παρενέργειες»*;

Dawnay, E. & Shah, H. (2005). *Behavioural economics: seven principles for policy makers.* NEF Foundation, London UK (www.neweconomics.org)

ΦΡΑΓΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΦΡΑΓΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Αποτελούν ΕΜΠΟΔΙΑ για την καλή επικοινωνία
- Τους βάζουμε συνειδητά, ή ασυνείδητα.
- Κάνουν τον συνομιλητή να αισθανθεί
  - ότι δεν είμαστε διαθέσιμοι να τον ακούσουμε,
  - ότι είμαστε απόμακροι, αδιάφοροι,
  - ότι τον υποτιμούμε,
  - ότι δεν τον σεβόμαστε.

It's simple.
You have
diabertri-
glycerhemo-
fibromyal-
gianosis!

ΦΡΑΓΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- **Αλλεπάλληλες ερωτήσεις:** *«Ανακρίνω" – προσανατολίζω προς μια κατεύθυνση*
- **Κήρυγμα – ηθικολογία:** *"Δεν πρέπει να νιώθεις έτσι, ο εθελοντισμός είναι όμορφο «πράγμα»"*
- **Κριτική – Χαρακτηρισμός:** *«Είστε αδαής και δεν μπορείτε να καταλάβετε τη διαδικασία»*
- **Συμβουλή – προσπάθεια χειραγώγησης:** *«Είναι απλά τα πράγματα, εγώ θα γινόμουν αμέσως εθελοντής»*
- **Ψεύτικη παρηγοριά:** *«Μην φοβάστε, ένα απλό τσιμπιματάκι είναι. Σε 10' θα έχετε φύγει»*
- **Απειλή – Προειδοποίηση:** *«Για το καλό σας το λέω, αν δεν γίνετε αιμοδότης, μπορεί κάποτε να το μετανιώσετε»*

ΦΡΑΓΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- **Αποφυγή - Διάσπαση προσοχής:** *«Ελάτε, μην το σκέφτεστε, ας πούμε κάτι πιο ευχάριστο»*
- **Σαρκασμός:** *«Σιγά τον πόνο με τη βελόνα… μεγάλος άνθρωπος!»*
- **Προσταγή – Καθοδήγηση:** *«Να γίνεις οπωσδήποτε αιμοδότης!»*
- **Ερμηνεία - ψυχολογική διάγνωση:** *«Είστε φοβικός, γι' αυτό αντιδράτε έτσι»* ☺☺☺
- **Εκλογίκευση:** *«Δείτε το λογικά. Άλλοι λιποθυμούν»* ☺☺☺
- **Χρήση ορολογίας:** «Τώρα με τη μέθοδο ΝΑΤ…»

Ασκήσεις:

Αναγνωρίστε… τον φραγμό

Εκλογίκευση - Ηθικολογία

- Κάθε φορά που πάω να δώσω αίμα, μου ζητάνε να γίνω και δότης αιμοπεταλίων. Δεν αντέχω άλλο! Εγώ θα αποφασίσω τι θα κάνω και πότε!

- *Λογικό δεν είναι; Έχουμε τόσες ανάγκες!!*
- *Ε, καλά, εντάξει! Σας το λένε γιατί θέλουν να τονίσουν πόσο σημαντική είναι η ανιδιοτελής προσφορά*

Σαρκασμός - Αποφυγή

- Είναι η πρώτη φορά που δίνω αίμα… Έχω ακούσει ότι σε τρυπάνε με μια μεγάλη βελόνα! Και ότι σου παίρνουν πολύ αίμα! Δεν ξέρω αν θα τα καταφέρω…

- *Εσείς μεγάλος άνθρωπος και φοβάστε τις βελόνες;….. Πείτε μου, τι δουλειά κάνετε;*

Καθοδήγηση

- Ο γιατρός, την προηγούμενη φορά που έδωσα αίμα, μου πρότεινε να κάνω κάποιες εξετάσεις, για τον αιματοκρίτη μου. Εγώ όμως νιώθω καλά. Θα πάω σε άλλο νοσοκομείο να δώσω αίμα. Εσείς τι λέτε;

_____

- *Αφού θέλεις τόσο πολύ να δώσεις αίμα, πήγαινε στην αιμοδοσία του νοσοκομείου……*