

Медиация в сфере донорства крови. Скрипты общения



Медиация в сфере донорства крови

Работа в организации Службы крови связана с донорами крови и ее компонентов. Добровольные доноры являются основой обеспечения безопасных запасов крови и ее компонентов для последующего переливания реципиентам.

Социально-демографический портрет современных доноров крови можно представить следующим образом¹:

- люди среднего возраста (от 25 до 44 лет). Среди регулярных доноров выше доля старших возрастных когорт, в том числе людей предпенсионного возраста, в то время как среди нерегулярных выше доля молодежи;
- большинство доноров, как регулярных, так и нерегулярных, имеют высшее или неоконченное высшее образование (64 и 66% соответственно);
- материальное положение большинства опрошенных представителей обеих категорий доноров среднее или хорошее (81% среди нерегулярных и 85% среди регулярных доноров);
- досуг групп разнообразен. Наиболее распространенными видами активности в обеих группах являются встречи с друзьями и прогулки на природе. Среди более «возрастной» группы регулярных доноров выше доля тех, кто занимается домашним хозяйством и воспитывает детей;
- в ценностном профиле как нерегулярных, так и регулярных доноров доминируют ценности здоровья и семьи;
- большинство действующих доноров хотели бы сдавать кровь чаще (78% среди нерегулярных доноров, 80% среди регулярных).



Скажите, чем Вы обычно занимаетесь в свободное время?

(Закрытый вопрос, в % от числа опрошенных доноров крови, не более пяти ответов, топ-10)



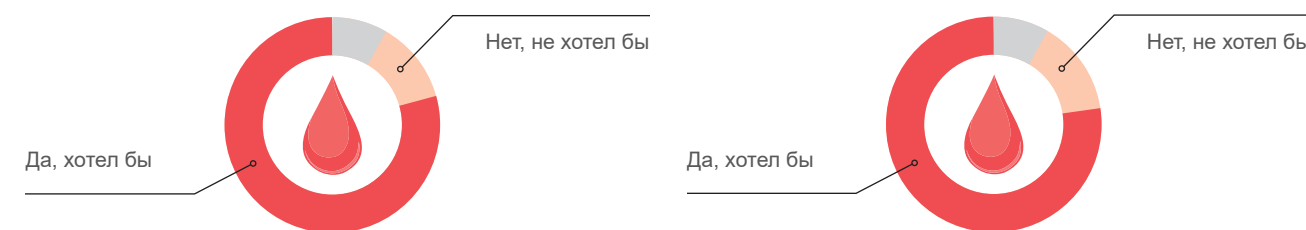
Ниже представлен список ценностей. Выберите из него ТРИ ценности, которые Вы считаете наиболее важными для Вас

(Закрытый вопрос, в % от числа опрошенных доноров крови, не более трех ответов, топ-8)



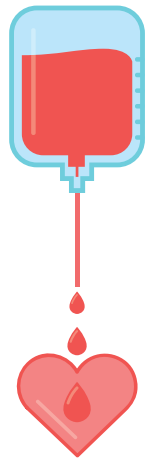
Если говорить в целом, Вы хотели или не хотели бы сдавать кровь и/или ее компоненты чаще?

(Закрытый вопрос, в % от числа опрошенных доноров)



Несмотря на то, что в сфере донорства крови конфликты встречаются редко и причин их возникновения немного, необходимо сделать все возможное, чтобы снизить количество таких конфликтов. Конфликт (лат. conflictus — столкнувшийся) — это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах. Обычно конфликт сопровождается негативными эмоциями, выходящими за рамки правил и норм. Острая негативная эмоциональная реакция, чаще всего сопровождающая конфликты, в том числе в сфере донорства крови, мешает адекватно оценить ситуацию, искать и находить конструктивное решение для выхода из конфликта.

Считываемые причины известных участникам конфликтов различаются среди групп. Так, нерегулярные доноры акцентируют внимание на недостаточной информированности, регулярные — на некомпетентности самих доноров, работники службы крови, помимо недостаточного информирования, отмечают завышенные ожидания доноров в части материального вознаграждения.



Опрошенные эксперты в качестве причин конфликтов в сфере донорства чаще всего называют:

1. Расхождение ожиданий доноров с потребностями Службы крови.
 - ♦ нет потребности. Донор хочет сдать плазму или компоненты кро-ви, а потребности в этот день нет;
 - ♦ отвод по выявленным инфекциям.
2. Недопонимание во взаимодействии с персоналом, врачами — недо-брожелательность персонала.
3. Нарушения правил подготовки к сдаче крови / компонентов крови со стороны доноров — несоблюдение диеты накануне донации.

Сотрудникам организаций Службы крови, организаторам — добровольцам донор-ского движения важно знать, как конструктивно реагировать и нивелировать конфликты. Однако также нужно помнить, что конфликты неизбежны даже при самых хороших отно-шениях, вследствие того, что все люди разные. Многие доноры и волонтеры донорского движения не всегда понимают задачи развития Службы крови. Дело вовсе не в том, чтобы избегать конфликтов, а в том, чтобы научиться грамотно их разрешать.

ВАЖНЕЙШИЙ ИНСТРУМЕНТ НЕ ТОЛЬКО УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ, НО И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ИХ — МЕДИАЦИЯ

Медиация — одна из самых давних и наиболее распространенных форм разре-шения споров, которая обеспечивает более оптимальный, удовлетворяющий и гар-моничный, более эффективный, а также менее затратный способ урегулирования конфликтов.

Медиация — одна из технологий альтернативного урегулирования споров с уча-стием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном кон-фликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

В роли медиатора в организации Службы крови может выступать менеджер по про-паганде, либо другой сотрудник, непосредственно взаимодействующий с донорским контингентом. Медиатором в донорском движении выступает и общественный органи-затор донорских акций.

Безусловно, медиатор должен обладать набором определенных знаний, и, пре-жде всего, понимать природу конфликта и его различных сторон.

КОНФЛИКТ — ЭТО СПОСОБ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ ПРИ СТОЛКНОВЕНИИ ПРОТИВОПОЛОЖНЫХ ТОЧЕК ЗРЕНИЯ, МОТИВОВ, УСТАНОВОК, ИНТЕРЕСОВ, ПОТРЕБНОСТЕЙ, НОРМ И ТИПОВ ПОВЕДЕНИЯ

Как люди реагируют на резко брошенные обидные слова и высказывания в их адрес? Большинство «ответят взаимностью», некоторые промолчат и лишь единицы не обратят никакого внимания. Так зарождается конфликт.

Более половины конфликтов возникает помимо желания их участников. В этом виноваты так называемые конфликтогены. Конфликтогены — это слова, какие-то дей-ствия или вовсе бездействие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуа-ции и перерастанию ее в конфликт. Конфликтоген лишь «может» привести к конфлик-ту. Подобное свойство конфликтогена является опасным, оно заключается в потере бдительности по отношению к нему [2, 191].

Конфликтоген может стать основанием конфликта. Кроме того, из-за одного кон-фликтогена может возникнуть несколько оснований, которые дадут жизнь сразу не-скольким конфликтам. Отсюда вытекает многомерность конфликта, которая говорит о необходимости его вычленения из конфликтной ситуации, выделения всех его атри-бутов, а также различения самого переходного этапа, в котором заложены сотрудни-чество, конкуренция и конфликт.



Конфликтогенное поведение выражается в следующих моментах:

- ♦ в проявлении к человеку или группе открытого недоверия
- ♦ в нежелании слушать и перебивании собеседника
- ♦ в постоянном принижении значимо-сти его роли
- ♦ в акцентировании внимания на раз-личиях между собой и собеседником не в его пользу
- ♦ в отсутствии желания признавать свои собственные ошибки и чью-то правоту
- ♦ в постоянном преуменьшении вкла-да сотрудника в некое общее дело и возвышение собственного вклада
- ♦ в навязывании своей точки зрения
- ♦ в проявлении неискренности в суждениях
- ♦ в неожиданно резком ускорении темпа беседы и ее быстрое завер-шение, а также все то, что обычно воспринимается окружающими край-не негативно.

В деловом общении опасными словами-конфликтогенами являются следующие [3, 193]:

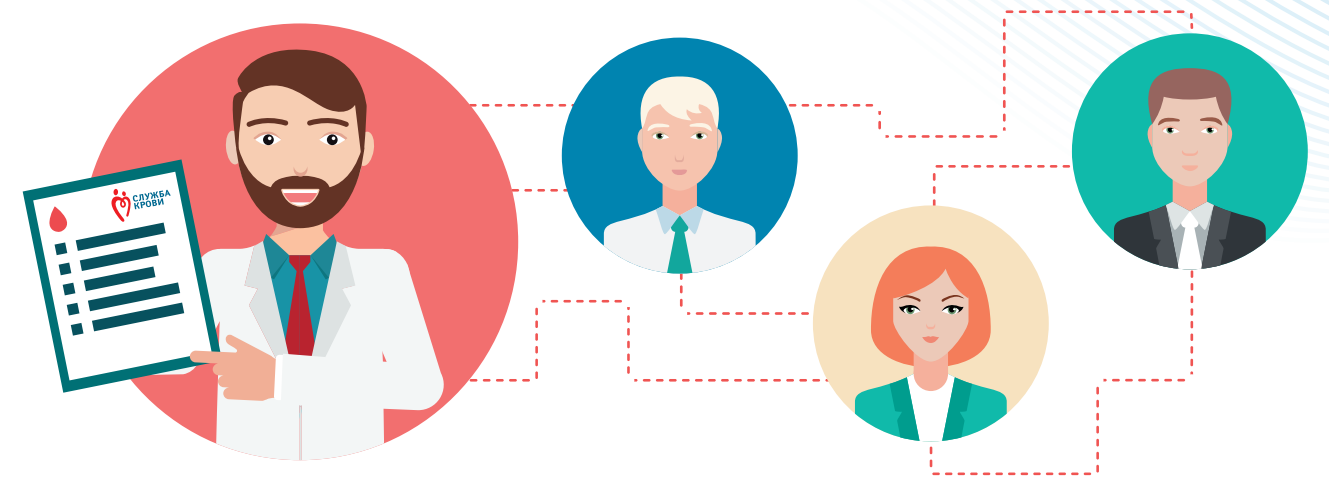
- ♦ слова, показывающие недоверие: «вы меня обманывали», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.;
- ♦ слова, выражающие оскорбление: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.;
- ♦ слова, выражающие угрозы: «земля круглая», «я этого не забуду», «ты еще пожалеешь» и др.;
- ♦ слова-долженствования: «вы обязаны», «вы должны» и др.;
- ♦ слова, показывающие сравнение: «как свинья», «как попугай» и др.;
- ♦ слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик, коротышка, тупой и др.;
- ♦ слова, выражающие отрицательное отношение: «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
- ♦ слова-обвинения: «из-за вас все испортилось», «вы недоумок», «это ты во всем виноват» и др.;
- ♦ слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.

Несомненно, существуют «трудные» люди, то есть такие, общение с которыми оказывается сложным и чревато конфликтами для большинства сталкивающихся с ними. Психологическая литература, в том числе популярная, изобилует описаниями различных «вредных» типов личности.

Наиболее явными из трудных личностей являются грубые, резкие, открыто агрессивные люди. Важно понимать причины грубого и агрессивного поведения. Если человек демонстрирует нетипичную для него агрессивную реакцию, эмоциональный взрыв, то часто достаточно бывает сделать перерыв и дать ему прийти в себя. Но есть некоторые типы личностей, для которых агрессия является привычным типом поведения. Для выбора адекватного способа обращения с ними необходимо учитывать различия между этими типами [1, 293].



Психолог Дженни Грэхем Скотт (1991) предлагает следующие рекомендации по общению с конкретными «трудными» типами людей, однако мы должны иметь в виду, что в жизни скорее встречаются люди, обладающие набором особенностей нескольких типов. Поэтому нижеследующая классификация, предложенная автором, носит условный характер.



♦ «Паровой каток»

Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа.

Поэтому при общении с таким партнером, если предмет спора не очень для вас важен, лучше использовать такие способы выхода из конфликта, как уклонение или приспособление. Уступив такому челове-

ку в малом, вы поможете ему успокоиться. Если же вы решили бороться за свои права, желательно дать «паровому катку» выпустить пар, снизить эмоциональное напряжение. Не перечьте ему в это время. А затем спокойно и уверенно изложите свою точку зрения, ни в коем случае не критикуя его подход, иначе вместо конструктивного решения вы спровоцируете враждебное отношение к себе. Ярость «парового катка» можно подавить только собственным спокойствием.

♦ «Скрытый агрессор»

Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто. При возникновении трудностей общения с подобным «оппонентом» при возможности лучше уклониться от общения с ним, но в случае необходимости взаимодействия желательно выявить конкретный факт причинения зла и сказать такому

человеку, что вам известно, что именно он совершил то или иное действие против вас. Приведите ему доказательства, если он будет оспаривать ваши факты. Однако сохраняйте при этом спокойствие, не давайте ему повода для агрессивного нападения. После того, как вы разоблачили его, попытайтесь определить скрытые причины подобного поведения. Если вы поймете их, то вам легче будет прийти к общему решению. Быть может, он считает вас конкурентом, стремится получить то, что вовсе не нужно для вас (например, должность, внеочередной отпуск).

♦ «Разгневанный ребенок»

Эти люди не злы по своей природе, но время от времени взрываются подобно детям, у которых плохое настроение. Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. Будь то родитель, который кричит на сына-подростка, или начальник, топаящий ногами на подчиненного, причина вспышки может быть одна и та же: «разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией. Если у вас нет возможности уклониться от контакта с таким человеком, то лучше всего в момент вспышки не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его.

♦ «Жалобщик»

«Жалобщики», как реалистичные, так и те, что жалуются на воображаемые обстоятельства, как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих. Если «жалобщик» говорит вам о ком-то другом, можно либо поддакивать, либо возразить ему. Но лучше сначала просто его выслушать, причем совсем не обязательно соглашаться с тем, что он говорит.

Может, единственное, что ему необходимо, — быть выслушанным, и вы тем самым возвратите ему ощущение собственной значимости. Выслушав, используйте технику резюмирования: изложите кратко

♦ «Сверхпокладистый»

Когда такие люди встречаются нам, они кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараясь понравиться всем окружающим. Но, как правило, их слова расходятся с делом: вы полагаетесь на такого человека, а он в ответственный момент подводит вас, не выполнив того, что обещал.

То есть он должен быть уверен, что по-прежнему контролирует ситуацию, это его успокоит. После вспышки он, скорее всего, будет ощущать дискомфорт, смущение, раскаяние, поэтому лучше всего не заостряйте внимание на случившемся, не напоминайте и не упрекайте его в содеянном. Переведите разговор на решение проблемы, не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы, примите их тут же, без анализирования случившегося. Помогая «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно, вы тем самым приблизите обоих к моменту конструктивного решения проблемы.

суть его жалобы, дайте ему понять, что вы услышали его слова. Затем лучше всего перевести разговор на другую тему. Если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы, спокойно и уважительно прервите его, переключите на решение проблемы, а не на ее описание. Можно спросить его: «Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?» Скорее всего, у «жалобщика» нет готового рецепта, тогда вы спросите: «Чем я могу вам помочь?» Если и тут ситуация не прояснится, попробуйте вместе с ним придумать, какой конкретный человек (или люди) может помочь в этой ситуации.

Если вы вынуждены общаться с таким человеком, скажите, что для вас самое главное — правдивость. Объясните, что вы будете относиться к нему лучше не в том случае, когда он соглашается с вами во всем и обещает помочь во всем, а когда он будет говорить вам правду о том, что он думает и что делает. Однако этот человек должен видеть и с вашей стороны подобное поведение.

♦ «Молчун»

Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.), и успех вашего общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина.

Лучше всего с целью выяснения этого задать «молчуну» несколько открытых вопросов (например: «Что вы думаете по этому поводу?»). Но не перегибайте палку: если вопросов будет слишком много, «молчун» еще больше может замкнуться, ибо ваш разговор будет похож на допрос. Причем необходимо учитывать и возможные природные особенности человека: если он обычно малоразговорчив и медленно действует, то вы, задав ему какой-либо вопрос, не торопите его с ответом, не подгоняйте (ему необходимо больше времени для ответа). Если этот человек заговорил с вами, не старайтесь

тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре.

Не торопите его, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет, в удобном для него темпе. В противном случае он вряд ли захочет продолжать общение с вами.

Главное при взаимодействии с такими людьми — доброжелательное отношение к ним. Соблюдайте чувство меры: если вы видите, что общение с вами тяготит «молчуна», не настаивайте, не вовлекайте его в разговор против его воли. Возможен вариант, когда вы, размышляя вслух, говорите о причине молчания партнера: «Мне кажется, что вы чем-то расстроены...». Однако такой способ помогает далеко не всегда: если человеку неприятно то, что вы сказали, или вы ошиблись в своем предположении, он может прекратить общение вовсе.

Что делать, если вы столкнулись с конфликтной личностью?

При взаимодействии с конфликтными личностями рекомендуется придерживаться основных принципов:

- ♦ нужно понимать, что конфликтная личность посредством своих поступков удовлетворяет потребности и нужды, связанные с личными потерями и неудачами;
- ♦ управлять собственными эмоциями и не допускать грубости или оскорблений;
- ♦ дать возможность выплеснуть эмоции конфликтному человеку;
- ♦ не стоит принимать на свой счет неприятные слова или недостойное поведение этого человека;
- ♦ сохранять спокойствие и проявлять искренний интерес.

Помните, что конфликтом необходимо научиться управлять, тогда он не разрушает, а созидает.

Список литературы:

1. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов // Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
2. Комаров Е. Организационные и дезорганизационные методы управления как составляющие организационной и дезорганизационной культуры предприятия // Управление персоналом. — 2000. — №11.
3. Корнелиус Х. Знакомство с понятием «конфликт» // Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.

Практические основы предупреждения конфликтов при работе с телефонными звонками

Пример скрипта общения при телефонном разговоре²

Приветствие:

- Здравствуйте, меня зовут ХХХ, вы обратились в (название учреждения Службы крови, донорской общественной организации или инициативной группы).
- Как мне к вам обращаться? (выслушать).
- Чем я могу вам помочь? (выслушать).

Если необходима консультация, то...

Вопросы сегмента «а» не задаются лицам, нуждающимся в крови, и их родственникам (за исключением тех случаев, когда родственник сам планирует сдавать кровь), руководителям организаций, волонтерам, представителям общественных организаций и почетным донорам.

а) Позвольте предварительно задать вам несколько вопросов

б) Консультирование в зависимости от запроса.

1. Вы ранее уже были донором?

ДА

НЕТ

2. Вы являетесь донором крови или ее компонентов? (плазмы, тромбоцитов, лейкоцитов, гранулоцитов, эритроцитов)

- донор крови
- донор компонентов крови

3. Вы сдаете кровь или ее компоненты регулярно?

- время от времени
- как получится
- регулярно



Если это жалоба, то...

Прием жалобы:

1 в случае жалобы на некачественное предоставление сервиса (грязный кабинет, хамство, несоответствие рабочего дня заявленному графику и т.п.)

Подскажите, Вы говорили с руководителем учреждения Службы крови по данному вопросу?

Если нет/с руководителем не говорил

Пожалуйста, обратитесь по данному вопросу к руководителю учреждения Службы крови.

Если настаивает на фиксировании жалобы

К сожалению, в данной ситуации помочь Вам не могу, так как этот вопрос находится в компетенции руководителя учреждения Службы крови. Вам необходимо обратиться непосредственно к руководителю учреждения.



Если общался, но не смог получить ответа на свое обращение от руководителя учреждения либо ответ руководителя не удовлетворил донора

Сожалению, что произошла данная ситуация, я зафиксирую Вашу жалобу.



2 Отказали в приеме крови, сообщив, что принимают только у мужчин (у женщин).

Сожалею, что у Вас произошла данная ситуация. Учреждение Службы крови не может самостоятельно устанавливать условия приема и не имеет права устанавливать ограничение по половому признаку.

Подскажите, Вы говорили с руководителем учреждения Службы крови по данному вопросу?

Если нет/с руководителем не говорил

Пожалуйста, обратитесь по данному вопросу к руководителю учреждения Службы крови.

3 Отказ в заборе крови (нет оборудования, нет необходимости, ограничение по количеству приема человек в день или настоятельная рекомендация сдать плазму, ограничение — например, забор только двух доз плазмы).

В связи с ограниченным временем хранения компонентов донорской крови, учреждение службы крови оставляет за собой право увеличить интервалы между донациями или предложить донору другую дату донации, если в день посещения учреждения экспедиция была обеспечена компонентами данной группы и резуса в должном объеме. Для подробной информации обращайтесь по контактному телефону учреждения службы крови: номер ХХХ.

4 Отказ в заборе крови (у донора нет паспорта гражданина РФ)

В соответствии с действующим законодательством (Приказом Минздрава РФ от 14.09.2001 № 364 (ред. от 06.06.2008) «Об утверждении Порядка медицинского обследования донора крови и ее компонентов») учреждение Службы крови имеет право осуществлять прием доноров только при наличии паспорта гражданина РФ/ для иностранного гражданина паспорта той страны, гражданином которой он является, официальной регистрации на территории России не менее 1 года, справки с места работы/учебы.

5 Отказ в заборе крови, сказали, что жирная плазма/кровь.

В данном случае Вами был нарушен режим питания, что повлекло за собой хилез*.

* Хилез — это лабораторное понятие, которое характеризует внешний вид сыворотки крови («молочная» или хилезная из-за большого количества микрочастиц жира).

Самая распространенная причина хилеза — несоблюдение диеты перед сдачей крови. Согласно правилам, не рекомендуется употреблять в пищу накануне сдачи крови: жареное; острое; копченое; молочные продукты; яйца; бананы; масло и употреблять алкоголь.

Если в рационе много жирной пищи, происходит нарушение липидного обмена, следовательно, сыворотка крови будет жирная.

Специалисты учреждения Службы крови вправе отстранить донора от донации при выявлении хилеза. Сроки отводов определены внутренними документами учреждения.

6 Ограничения приема доноров с временной пропиской со сроком более 6 мес., где-то отказывают со временной регистрацией всем. Туда же можно отнести требование справки о перенесенных заболеваниях.

Донорские пункты относятся к лечебно-профилактическим учреждениям, и самостоятельно определяют организационно-методическую и производственную деятельность, руководствуясь действующим законодательством. Производственная деятельность складывается из потребности учреждений, осуществляющих переливание компонентов. Снижение потребности может отразиться на ограничении количества доз забираемых компонентов.

7 Отвод от донорства лицам, у которых отсутствуют противопоказания, но их нормативы на границе нормы (вес 50–58 кг, возраст 55–60 лет) или ложноположительный анализ, который уже опровергнут.

Согласно порядку медицинского обследования донора, утвержденному Приказом Минздрава РФ от 14.09.2001 № 364 «Об утверждении Порядка медицинского обследования донора крови и ее компонентов», врач-трансфузиолог на основании результатов медицинского обследования донора осуществляет допуск к донорству и определяется его вид. Кроме того, существуют ситуации, например, при наличии у донора заболеваний, не вошедших в перечень противопоказаний, при которых вопрос о допуске к донорству решается комиссионно врачом-трансфузиологом и соответствующим(ими) специалистом(ами).

8 Не допустили к донорству и на СПК не смогли помочь, так как при вводе ФИО оказалось, что существует отвод от донорства (другой человек с аналогичными ФИО)

Помимо ввода полных данных ФИО при обращении в учреждение Службы крови у Вас должны проверить соответствие по номеру паспорта. Если у Вас возникла такая проблема, Вам обязательно необходимо написать запрос на имя главного врача учреждения. В случае, если Вы не получите ответ или данную проблему не смогут решить, Вам необходимо оставить обращение на сайте Федерального медико-биологического агентства.

9 Обратившемуся отказали в донации, т.к. он отказался дать согласие на обработку своих персональных данных

В случае непредоставления согласия на обработку персональных данных человек не может быть допущен до донации в связи с тем, что эта информация обязательна для внесения в базу данных донорства крови и ее компонентов. Без наличия персональных данных специалисты Службы крови не имеют возможности установить личность донора; провести идентификацию донорской крови и ее компонентов; вести учет результатов исследования донорской крови и ее компонентов на этапах заготовки, хранения, транспортировки, клинического использования, результатов утилизации. Все это не позволит обеспечить безопасность заготовки компонентов донорской крови. Согласие на обработку персональных данных необходимо по Федеральному закону «О донорстве крови и ее компонентов» от 20.07.2012 №125-ФЗ ст. 20, которая посвящена базе данных донорства крови и ее компонентов.

Запрос обратной связи по жалобе³

Подскажите, хотели бы Вы, что бы с Вами связались по поводу Вашей жалобы?

В случае положительного ответа уточняем:

- ФИО обратившегося.
- Желаемый способ связи: телефонный звонок, смс, адрес электронной почты.

В случае отрицательного ответа — переход к «Завершение обращения: прощание».

Если это баловство/хулиганство, то...

Если обратившийся обращается с ненормативной лексикой, оскорблением и другими хулиганскими выкриками, задает вопросы личного характера, смеется и т.д., вежливо сообщаем:

Ваше обращение носит неконструктивный характер. В случае продолжения разговора в таком ключе я вынужден(а) буду прервать разговор. Пожалуйста, сообщите Ваш вопрос по существу.

Если гражданин продолжает себя вести неподобающим образом, оскорбляет и нецензурно выражается, то необходимо сообщить:

Прошу Вас успокоиться и перезвонить.

Если после этой просьбы обратившийся четко формулирует свой вопрос, продолжаем консультацию.

Если есть сомнения, что это тематический звонок, то...

Если сомневаемся, относится ли вопрос к тематике донорства крови или ее компонентов:

Вы позвонили в учреждение Службы крови (общественную организацию, которая развивает донорство крови)?

Если нет / если сразу понятно, что вопрос не относится к сфере донорства крови (например: «Можно заказать комплексный обед?»):

К сожалению, Ваше обращение не относится к тематике нашей работы.



Завершение обращения: сведения об обратившемся

Благодарю вас за обращение. Позвольте задать вам несколько вопросов⁴:

1. Пол обратившегося (спрашивается, только если из разговора это не было понятно):

- мужской;
- женский.

3. Уточните, сколько Вам полных лет

- менее 18 лет;
- 18–34 лет;
- 35–54 лет;
- 55+ лет;
- не назвали.

4. Какое у Вас образование?

- среднее;
- среднее специальное;
- высшее;
- незаконченное высшее;
- 2 высших образования и более или научная степень;
- другое.

Нижеследующие вопросы не задаются лицам, нуждающимся в крови, и их родственникам (за исключением тех случаев, когда родственник сам планирует сдавать кровь), руководителям организаций, волонтерам, представителям общественных организаций и почетным донорам, а также при жалобах.

Если обратившийся уточняет информацию для своего друга/знакомому, вопросы задаются про друга/знакомому: Сколько Вашему знакомому лет? Какое у него образование? и т. д.

2. Когда вы планируете посетить учреждение Службы крови?

(исключение: если из консультации понятно, что у обратившегося есть противопоказания, тогда этот вопрос не задается):

- в текущем месяце;
- в следующем месяце;
- конец года;
- в следующем году;
- не планирует;
- не ответил.

5. Откуда вы узнали наш номер телефона?

- телевидение;
- радио;
- наружная реклама;
- интернет;
- реклама в журнале или газете;
- от друзей, знакомых, родственников;
- реклама в транспорте;
- листовка или брошюра;
- другое;
- не назвали источник.

Завершение обращения: прощание

— Спасибо за ваше обращение, всего вам доброго. До свидания!



Телефонная горячая линия
по безвозмездному донорству крови
Национального фонда развития здравоохранения

8 800 200 8378



Телефонная горячая линия Службы крови

8 800 333 3330



nfrz.ru
spasibodonor.ru
donorcenter.ru
yadonor.ru



Национальный фонд
развития здравоохранения
в социальных сетях:
bit.ly/nfrzsocnet



info@nfrz.ru

**#ответственныйдонор #спасибодонор
#ядонор #донорцентр**