

Conclusioni generali

Obiettivo generale del presente lavoro è la trattazione del fenomeno “donazione di sangue” al fine di cogliere, nella complessità plurale delle variabili che incidono su questo gesto, la rilevanza degli elementi personali, familiari ed organizzativi connessi all’azione donativa.

L’impianto di ricerca è stato, quindi, costruito procedendo da due approcci diversi e complementari:

- Il dono, e quindi la donazione di sangue, inteso come un fenomeno relazionale (Godbout, 1998);
- La donazione di sangue intesa come processo (Ferguson, 2005).

A partire da queste basi, è stato costruito l’impianto teorico - e di ricerca - del presente lavoro.

Il primo approccio deriva dall’approfondimento teorico presentato nel primo capitolo: non solo il dono richiama ad una complessità terminologica e concettuale di per sé, ma invita ad essere studiato, da qualsiasi prospettiva disciplinare, come fenomeno relazionale (Godbout, 1998). Stante questa premessa, è derivata la scelta di studiare la donazione di sangue in questa prospettiva, da un punto di vista che tenesse conto non solo delle caratteristiche disposizionali del donatore, ma anche da un punto di vista che indagasse le caratteristiche situazionali che possono favorirlo (incidenza del contesto sulla decisione di impegnarsi in quest’azione, ad esempio).

Il secondo approccio allo studio della donazione di sangue deriva dalla revisione del Transtheoretical Model di Prochaska e collaboratori (1982) sulla donazione di sangue (Ferguson, 1996; Ferguson e Chandler, 2005) e dal Volunteer Process Model di Omoto e Snyder (Omoto e Snyder, 1995).

L’azione donativa è quindi studiabile come un processo che, dall’avvicinamento iniziale, può portare alla nascita dell’Identità di Ruolo di donatore (Piliavin et al., 1999), alla ripetitività cadenzata del gesto e, quindi, alla fidelizzazione.

Alla luce di questi obiettivi e della scelta di questi approcci, la popolazione di interesse del presente lavoro è ampia e varia: i primi studi si incentrano, infatti, su neodonatori; il

terzo studio confronta neodonatori e donatori fidelizzati rispetto alle motivazioni ed alla matrice valoriale familiare; il quarto studio, incentrato su donatori fidelizzati, sugli aspetti organizzativi connessi alla donazione.

La logica sequenziale con cui gli studi sono costruiti ha seguito anche l'altro elemento rilevante dell'obiettivo generale di questo lavoro: l'affondo sulle variabili personali, familiari ed organizzative connesse alla donazione di sangue.

Semplificando, gli studi hanno approfondito:

- *gli aspetti connessi all'avvicinamento al mondo della donazione e all'intenzione a donare*, che rientrano nelle variabili personali connesse al gesto donativo e, in ottica processuale, nella prima parte del processo donativo (l'avvicinamento e lo start-up);
- *l'influenza del contesto familiare sulla decisione di iniziare a donare e le motivazioni che sostengono il gesto donativo*, che rientrano nelle variabili personali e familiari connesse al gesto donativo e, in ottica processuale, nella prima parte del processo donativo (lo start-up);
- *il ruolo della struttura organizzativa avvisina nella soddisfazione per la donazione e nell'Integrazione associativa dei donatori*, che rientrano nelle variabili organizzative connesse al gesto donativo e, in ottica processuale, negli elementi che concorrono al mantenimento ed alla fidelizzazione dei donatori.

Le variabili considerate nella totalità degli studi derivano dall'approfondimento teorico dei modelli e delle ricerche sulla donazione di sangue: tracciando un percorso cronologico degli argomenti di maggiore interesse rispetto a questo tema, è possibile evidenziare come la donazione di sangue sia inizialmente stata studiata a partire dalle caratteristiche di personalità dei donatori (Oswalt, 1977), per arrivare, solo in anni recenti, all'approfondimento delle variabili e delle caratteristiche socio-strutturali (Boccacin, Tamanza, 1997; Healy, 2000; 2006).

Da questi approfondimenti teorici hanno così preso le basi i quattro studi presentati, che traggono avvio dalla collaborazione con una delle maggiori organizzazioni di volontariato di raccolta del Sangue: Avis.

Il primo studio mostra la validità della proposta di Ferguson (1996; 2005) di studiare i donatori di sangue alla luce degli Stadi di Cambiamento del Modello Transteorico. Le

evidenze empiriche derivanti dai dati mostrano, però, che i neodonatori non si trovino in modo uniforme negli stadi di Preparazione e di Azione, come ipotizzato in linea teorica da Ferguson (2005). Il dato, in termini di ricerca, contribuisce quindi a ampliare le conoscenze in campo accademico su questo gruppo particolare di donatori che, trovandosi nello start-up del processo donativo, hanno bisogno di essere incoraggiati e sostenuti più di altri tipi di donatori (ad esempio, i fidelizzati). Il confronto aggiuntivo effettuato con coloro che continuano a donare anche dopo due anni dalla prima donazione rende evidente come il sentirsi maggiormente preparati ed informati all'inizio del percorso donativo possa favorire nei neodonatori maggiori livelli di Soddisfazione per il gesto donativo, più alti livelli di Controllo Percepito e maggiore soddisfazione per gli aspetti connessi alla donazione (soddisfazione per l'accoglienza ricevuta e per gli elementi organizzativi).

Le ricadute applicative derivanti dai risultati del primo studio sono molteplici: in linea con recenti studi (Godin, Conner, Sheeran, Bélanger-Gravel e Germain, 2007; Hollingsworth e Wildman, 2004), è possibile affermare che non solo i donatori, ma anche i neodonatori necessitano di strategie promozionali peculiari, al fine di garantire il continuum del loro impegno. La capacità di Avis di informare e di “portare” coloro che si avvicinano alla donazione ad uno stesso stadio di “prontezza a donare”, per riprendere recenti parole di Burditt e collaboratori (2009), favorirà la nascita di più alti livelli di soddisfazione e di percezione di sé in quanto donatori di sangue. La letteratura internazionale rispetto all'identità di ruolo, in particolare, ha ampiamente mostrato come questa variabile possa incidere sulla durata dell'impegno nel tempo (Lee, Piliavin e Call, 1999).

Il secondo studio mostra la validità della proposta teorica di Grube e Piliavin (2000), che invitano a testare il ruolo delle variabili di Motivazioni Valoriali, Sociali e di Protezione dell'Io, così come misurate da Snyder e Clary (1991), nella predizione dell'Intenzione a donare.

I dati evidenziano che le Motivazioni Valoriali e di Protezione dell'Io sono predittive dell'Intenzione a donare in un gruppo di neodonatori, attraverso la mediazione di variabili dello stadio dell'Esperienza (Omoto e Snyder, 1995; 2000) del processo donativo: l'identità di Ruolo (Callero e Piliavin, 1986) il senso di appartenenza

nell'organizzazione e la Soddisfazione per gli aspetti logistico-organizzativi dell'azione donativa.

D'altro canto, rispetto all'Identità di Ruolo, i dati sostengono quanto affermato da Chacòn e Vecina (2009) per il volontariato: già a partire dalle prime donazioni è presente un'identità di ruolo, che contribuisce ad aumentare la varianza spiegata dell'Intenzione ad agire il comportamento.

Le ricadute applicative, in termini organizzativi, evidenziano nuovamente come Avis possa incidere in modo diretto e positivo sia sulla nascita del Senso di Sé in quanto donatore di sangue, sia sull'Intenzione ad Iniziare a donare.

Dal punto di vista organizzativo-associativo, i primi due studi si completano, mostrando l'evidenza del ruolo dell'Associazione Avis nel favorire la nascita del desiderio di continuare a donare sangue. I dati offrono un'evidenza aggiuntiva rispetto a quanto già risaputo in termini accademici: l'organizzazione Avis non solo è vicariante del donatario rispetto all'elemento del restituire del circolo dare-ricevere-ricambiare maussiano (1924), ma ha un ruolo di primo piano nel favorire la nascita dell'Identità di Ruolo, nella percezione di Controllo percepito da parte dei neodonatori rispetto all'evento-donazione e, come prevedibile alla luce delle molteplici evidenze derivanti dagli studi condotti a partire dalla Teoria del Comportamento Pianificato, nell'Intenzione di agire il comportamento.

I neodonatori tenderanno ad avere maggiore intenzione di continuare a donare tanto più se la struttura organizzativa Avisina saprà, da subito, farli sentire accolti e appartenenti all'associazione.

Il terzo studio ha molteplici obiettivi: indaga i valori familiari dei donatori; in che modo la famiglia abbia favorito l'avvicinamento e le modalità di accesso più comuni al mondo della donazione; le costellazioni motivazionali che spingono a donare e se e come si modificano per i fidelizzati.

Il primo obiettivo dello studio è stato costruito alla luce delle conoscenze pregresse sull'influenza della famiglia nel comportamento prosociale dei figli (Fletcher, Elder e Mekos, 2000; Marta, 1999; Guglielmetti, 2003) e sulla consapevolezza che la donazione di sangue è contrassegno di valori personali del donatore (Lucchini, 2005; Busby, 2006; Wildman e Holligsworth, 2009; Moog, 2009; Moraes et al., 2009).

Tra i temi narrativi emergenti, molti donatori riportano la rilevanza di valori di attenzione per l'Alter, di rispetto e di disponibilità. Questi sono i valori trasmessi dalle famiglie che molti donatori affermano essere stati rilevanti nel favorire la nascita di questo impegno.

Motivano questa rilevanza affermando che i genitori hanno insegnato loro ad “aprire gli occhi” nei confronti del contesto sociale che li circonda: è questa capacità attentiva nei confronti del mondo che ha permesso loro di comprendere la rilevanza di questo gesto per la società e di decidere di donare il sangue.

Il ruolo della famiglia emerge anche nell'avvicinamento al mondo della donazione in quasi tutte le 48 interviste: molti si sono avvicinati alla donazione o grazie a familiari donatori (padri, in particolare), o per la conoscenza della struttura associativa avisina o per la consapevolezza della necessità di sangue.

Rispetto alla costellazione delle motivazioni alla donazione, quanto emerge dai dati sostiene quanto notato da Condie e colleghi (1976), da Drake e colleghi (1982) e da Glynn e colleghi (2002): tra le motivazioni alla donazione continuano a rientrare i benefici personali, l'altruismo, la pressione sociale ed il senso di responsabilità verso l'Alter.

I dati, però, contribuiscono a chiarificare come le motivazioni si modifichino.

Rispetto a quanto emerge dalle costellazioni motivazionali dei 24 donatori fidelizzati intervistati, infatti, i dati richiamano quanto affermato da Lemmens (2005) rispetto al fatto che le motivazioni si modifichino nel tempo e da Finkelstein (2009) rispetto al fatto che questa modificazione si sposti da motivazioni inizialmente autocentrate verso motivazioni eterocentrate.

Molti dei donatori, infatti, affermano di aver iniziato a donare spinti da motivazioni autocentrate (controllo della propria salute o desiderio di conoscere nuove persone, per esempio) ma di continuare a donare per motivazioni eterocentrate (di senso civico o di interesse per il “bene sociale”) o perché la donazione è entrata a far parte della loro quotidianità ed è una routine (per citare Piliavin, è donare un aspetto centrale del loro Sé).

L'aspetto rilevante è che le motivazioni che sostengono il gesto donativo non sono cristallizzate e unilaterali ma sono una costellazione che si modifica nel corso del processo e dell'esperienza di donazione. Anche per la donazione di sangue, quindi, è

valido quanto affermato da Bramanti (1989) per il contesto volontario: la garanzia della durata dell'impegno si avrà solo se il donatore si consapevolizzerà che le motivazioni che lo spingono a donare sono molteplici e si muovono lungo il *continuum*, non dicotomico o mutuo - escludentesi, di motivazioni auto ed etero dirette.

Il quarto studio pone l'attenzione sul contesto organizzativo Avisino, al fine di comprendere come la struttura Avisina possa garantire una costante soddisfazione per il gesto donativo ed un'elevata integrazione dei donatori nell'associazione.

Il modello testato mostra come per i donatori gli aspetti di efficienza organizzativa, di accoglienza associativa e le caratteristiche dell'ambiente avisino siano rilevanti rispetto a tre variabili che differenti modelli hanno evidenziato essere centrali per il mantenimento dell'impegno donativo: il Rimpianto Anticipato e il Controllo Percepito nel modello della Teoria del Comportamento Pianificato (Godin e coll., 2005) e l'Identità di Ruolo nell'omologo modello di Piliavin e collaboratori (1999). Le variabili appena citate, accanto alla variabile di Norme Morali, contribuiscono a spiegare complessivamente il 33% della varianza del sentimento di Integrazione in Associazione dei donatori ed il 24% della varianza della Soddisfazione per l'atto donativo.

L'associazione Avis, quindi, riveste un ruolo importante nei confronti dei donatori, non solo rispetto ai sentimenti di Integrazione e di accoglienza in Avis (il famoso "far parte della grande famiglia avisina"), ma anche rispetto ai sentimenti di soddisfazione per l'atto donativo che intuitivamente potrebbe essere maggiormente correlato unicamente a variabili disposizionali personali (quali, ad esempio, la mancanza di svenimenti dopo la donazione o di generale senso di spossatezza fisica).

A conclusione del presente lavoro è possibile delineare alcuni limiti ed aprire nuovi spunti di riflessione connessi al tema trattato.

Rispetto allo studio del dono di sangue attraverso la strutturazione teorica in Stadi e Processi di cambiamento proposta da Ferguson (1996; 2005), sarebbe auspicabile uno studio che potesse comprendere neodonatori, donatori fidelizzati, ex donatori e non donatori, come ipotizzato dal ricercatore stesso.

Rispetto alle motivazioni connesse all'impegno donativo, sarebbe opportuno mettere a punto sistemi di misurazione quantitativa del cambiamento motivazionale, attraverso, ad esempio, uno studio longitudinale sul tema che sia più ampio di quello qui presentato (alcuni donatori fidelizzati che hanno partecipato alla rilevazione qualitativa, infatti,

hanno effettuato anche più di 50 donazioni nella loro carriera di donatori, mentre l'arco temporale qui considerato è di tre anni). Solo in quella sede sarà possibile confermare quanto emerso dai dati qui presentati.

Rispetto alle variabili familiari, è importante riconoscere l'utilità di uno studio che comprenda, per esempio, genitori e figli donatori di sangue, al fine di comprendere come la prosocialità familiare si possa esplicare proprio in questo tipo peculiare di gesto volontario.

Infine, rispetto alle variabili organizzative, il presente lavoro, in modo trasversale, evidenzia quanto la struttura avisina sia rilevante in tutte le fasi del processo donativo, sia per i neodonatori che per i donatori fidelizzati. Le variabili organizzative qui considerate, infatti, restituiscono un quadro in cui la struttura ha una posizione peculiare rispetto al favorire ed incentivare la soddisfazione per il gesto, il senso di integrazione e di appartenenza nell'organizzazione, la nascita e la strutturazione di un'identità di ruolo di donatore forte e ben delineata.

Avis, quindi, non è, e non può considerarsi, solo la struttura di intermediazione che restituisce, in un'azione vicariante, quanto in altre azioni volontarie viene donato in termini di relazione reciproca (si vedano, a questo proposito, i capitoli introduttivi del presente lavoro).

La struttura associativa avisina riveste un ruolo importante e peculiare che può incidere sull'effettivo mantenimento di questo gesto da parte sia dei neodonatori sia dei donatori fidelizzati.

La donazione di sangue, pur essendo un atto personalmente scelto, quindi, deriva da una costellazione di variabili personali, familiari ed organizzative complementari e mutualmente intersecantisi, che necessitano di essere approfondite e studiate nella loro globalità al fine di arrivare alla creazione di strategie di reclutamento e di fidelizzazione che portino alla soddisfazione totale del bisogno di scorte di sangue.

Conclusioni e Ricadute Applicative