

# NEVERENDING INNOVATION



Márkaépítés 2024  
konferencia

MAGYAR TELEKOM SZÉKHÁZ  
Budapest, 2024. április 11.

# Miért állunk (tudattalanul) ellen a változásnak?

Purebl György

Semmelweis Egyetem

Magatartástudományi Intézet

Melyik okozott nagyobb változást?

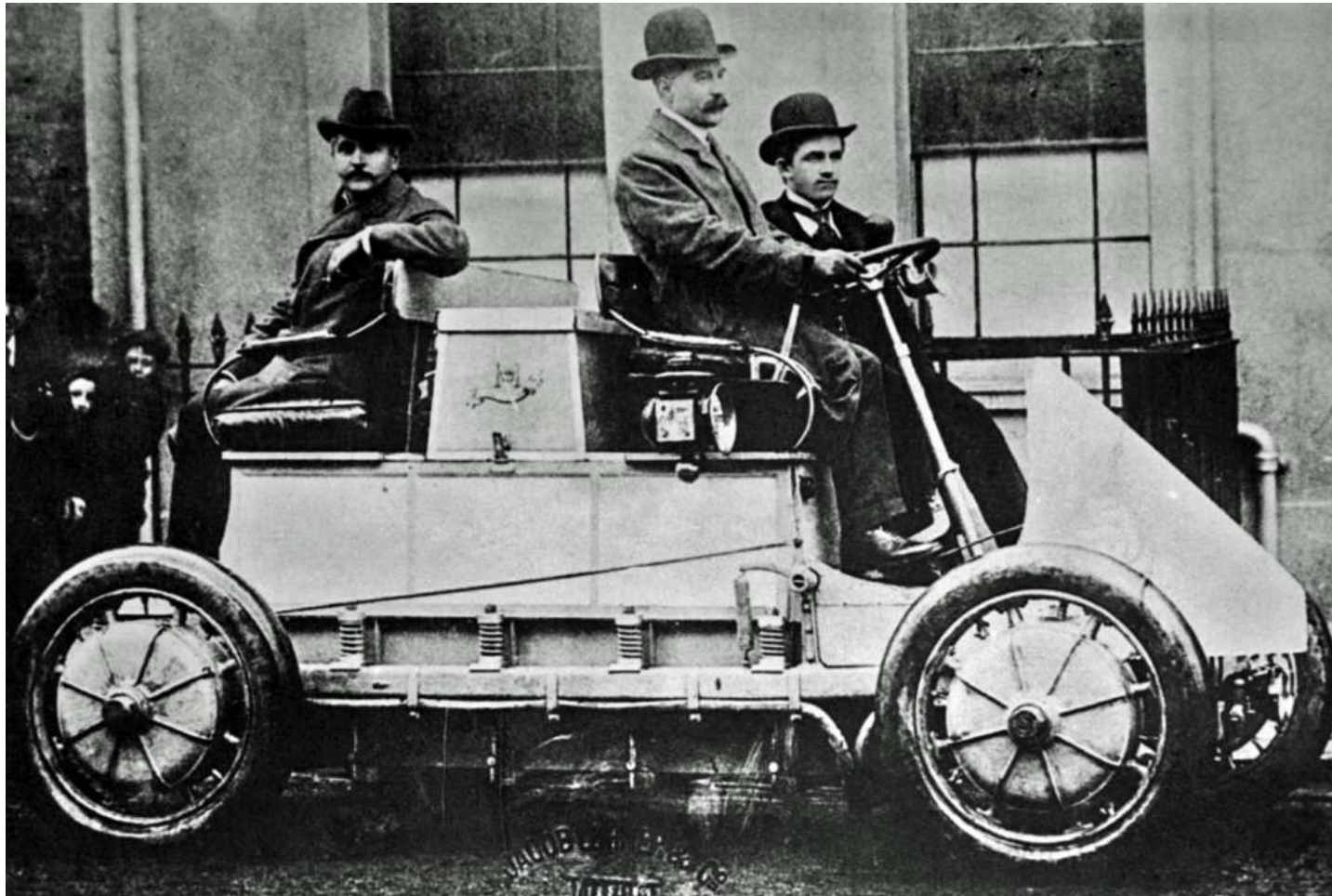
**Könyvnyomtatás**

**Internet**

Távolsági fegyverek (íj, hajítódárda,  
parittyá)

**Vetés**

Mit látunk a képen (évszám: 1900)?





# Hogyan viszonyulnak a betegek a változáshoz?

- A betegek 49%-a felejt el bevenni rendszeresen a gyógyszerét
- 31% ki sem váltja a receptet
- 29% már az első csomag gyógyszert sem szedi végig
- 24% az előírtnál alacsonyabb dózist szed
- 12-20%-a a krónikus betegeknek más számára felírt gyógyszert szed
- Mindez évi 177 millió dollár direkt és indirekt egészségügyi többletköltséget jelent

- Minden változás energiabefektetéssel jár
- A kockázatot túlbecsülése
- Tanulás szükségessége, ami plusz energia és az emberek többsége nem szeret tanulni
- Túl távoli, vagy nem elég nagy a nyereség
- Nagy szenvedésnyomás
- Nagy előny, nagy nyereség
- Rövid távon

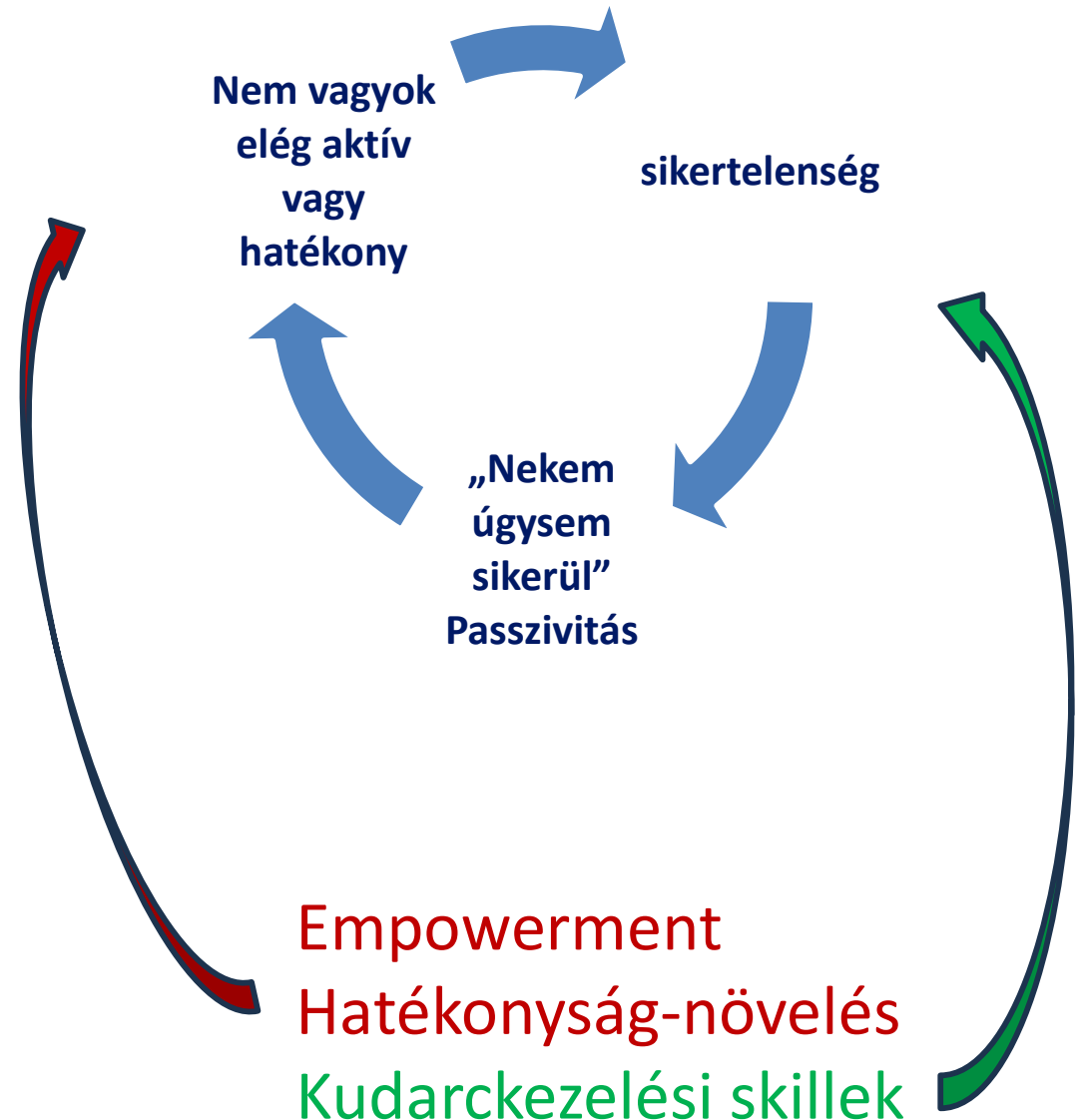
Olyan is van, hogy nagy szenvedésnyomás alatt sincs változás?

# Tanult tehetetlenség (Seligman 1967)



# Emberi vonatkozások

- Fogolytáborok
- A sikertelenség önrontó köre
- Az empowerment programok (látszólagos) sikertelensége



## A nem drasztikus változáshoz való viszony „sora van annak...”

- A szándék még nem alakult ki
- A szándék kialakulóban van
- Elhatározás/felkészülés
- A változások végrehajtása
- Fenntartás

- **Visszaesés**

Minden pszichológiai stádium specifikus megközelítést igényel

## Intuitív döntéshozatal

- Hosszú évek tapasztalatai alapján létrejövő heurisztikák
- Rutinhelyzetekben
- Gyors és jó döntések átgondolás nélkül
- A már megszokott eszköztár használatával

## Racionális, vigilanciával történő döntéshozatal

- Új eszköztár használatakor
- A rutintól eltérő helyzetekben
- A döntéseket előre átgondoljuk
- Korábbi tapasztalataink módosításával

A képesség arra, hogy **AUTOMATIKUSAN** váltsunk (a két stratégia közötti váltás heurisztikája)



# Kognitív disszonancia

- Az ember a hiedelmeivel egyező információkat veszi fel elsősorban a környezetéből
- A többit lehetőleg szűri (nem tudatosan)
- Mindez az emberi gondolkodásra általánosan jellemző tulajdonság

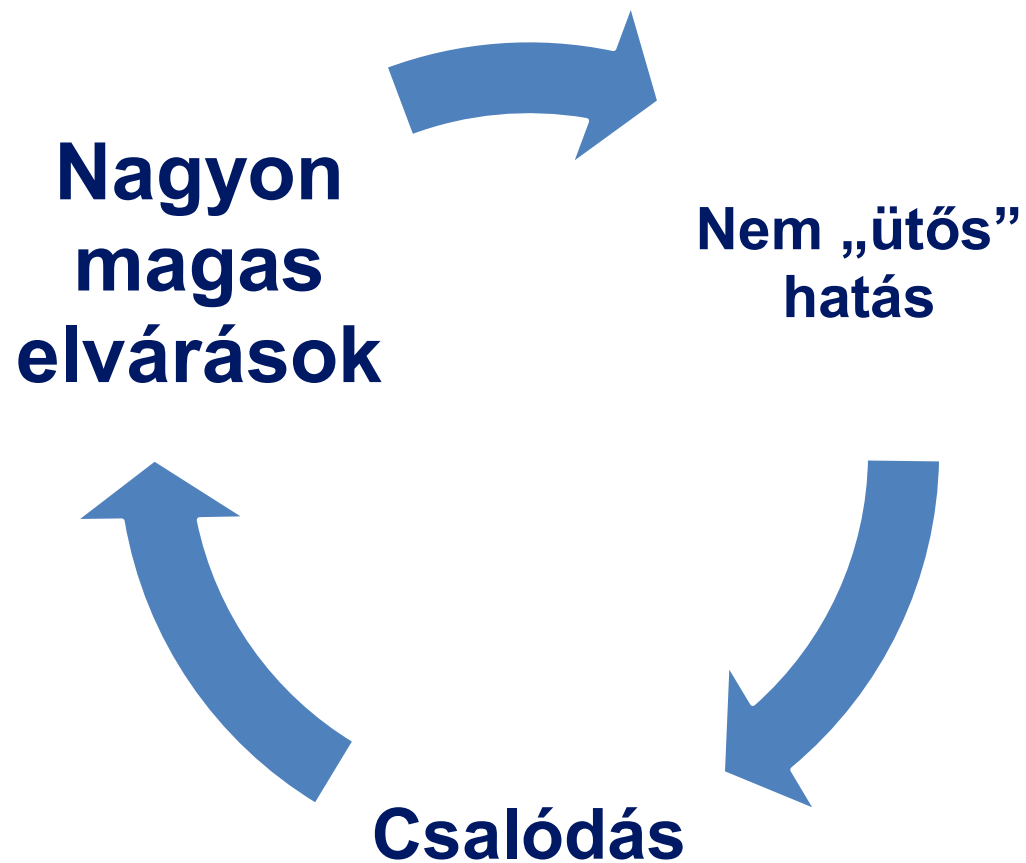


# **Miért van az, hogy a hátrányokat inkább látjuk, mint az előnyöket? Érzelmek, korábbi tapasztalatok és memória**

Miközben a pozitív tapasztalatokat természetesnek tekintjük, a negatívak hosszú lenyomatokat hagynak a memóriánkban (a hypoglikémiás élmények meghatározóbbak az esetleg jóval több pozitív élménynél).

Az elvárások, szubjektív visszajelzések sokszor jobban befolyásolják a döntéseket mint az objektív tapasztalatok.

# A „túligért” változás



# Az alul-ígért, „óvatos” változás?

- Ma már át sem üti az emberek ingerküszöbét

# A kezdeti beállítódás csapdái I.

**Első benyomás és/vagy első tapasztalatok**



**Határozott beállítódás**



**Polarizálódás (tetszik/nemetszik)**



# A kezdeti beállítódás csapdái II.

**Túlzott elvárások, túlértékelés**



**Csalódás**



**Alulértékelés**

# A kezdeti beállítódás csapdái III.

**Beoltódás, márkahűség**



**Elkerülés**



**Nincs esély tapasztalatszerzésre**