

Compassion in World Farming: Polityka wspierania sympatyków w warunkach szczególnej podatności na zagrożenia

Wstęp

Nasza działalność byłaby niemożliwa, gdyby nie nasi sympatycy. Bez ich zaangażowania nie moglibyśmy kontynuować starań na rzecz poprawy warunków życia zwierząt hodowlanych. Ze swojej strony staramy się zapewniać sympatykom najwyższy standard opieki i chronić ich prywatność, godność i dobrostan.

Karta Darczyńcy

- Zawsze z przyjemnością czytamy wiadomości od naszych sympatyków i odpowiadamy na wszystkie pytania w sposób przyjazny, profesjonalny i punktualny.
- Jesteśmy odpowiedzialni. Jeżeli są Państwo niezadowoleni z czegoś, co zrobiliśmy, prosimy o przesłanie nam swojej skargi, a my rozpatrzymy ją dokładnie, poważnie i bezzwłocznie. Mamy rygorystyczną i ustrukturyzowaną politykę rozpatrywania skarg. Na życzenie możemy ją Państwu udostępnić.
- Działamy uczciwie. Nasze stwierdzenia i zarzuty nigdy nie są wyolbrzymione i zawsze spełniamy obietnice.
- Wszystkie Państwa darowizny zostaną wykorzystane rozsądnie, zgodnie z naszą misją wspierania dobrobytu zwierząt hodowlanych na całym świecie. Z przyjemnością poinformujemy Państwa, [jak wydajemy nasze dochody](#).
- Mogą Państwo mieć pewność, że nigdy nie oddajemy, nie wymieniamy, nie wypożyczamy ani w żaden inny sposób nie przekazujemy Państwa danych do wykorzystania innym organizacjom. Więcej informacji o tym, jak wykorzystujemy Państwa dane osobowe, [znajdą Państwo tutaj](#).
- Jeżeli poinformują nas Państwo, że mamy nie kontaktować się z Państwem w określony sposób, zostanie to natychmiast zarejestrowane, zaś Państwa życzenia zostaną uwzględnione podczas przyszłych kontaktów.

Sympatycy w warunkach szczególnej podatności na zagrożenia

Wiemy, że czasem niektórzy z naszych sympatyków potrzebują nieco więcej pomocy. Jeżeli uważamy, że ktoś znajduje się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia, co może wpływać na jego decyzję o udzieleniu nam wsparcia finansowego lub w innej formie, zrobimy wszystko, co w naszej mocy, żeby mu pomóc.

Nasze wytyczne postępowania w takich sytuacjach opracowane zostały w oparciu o [Kodeks postępowania podczas pozyskiwania funduszy](#) organu nadzorczego Fundraising Regulator globalnej siedziby organizacji Compassion in World Farming.

*„Fundraiserzy **MUSZA** podejmować wszystkie uzasadnione kroki w celu sprawiedliwego traktowania darczyńców, umożliwiając im świadome podejmowanie decyzji dotyczących darowizn. Fundraiserzy **MUSZA** wziąć pod uwagę potrzeby potencjalnych darczyńców, którzy mogą znajdować się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia lub wymagać dodatkowej opieki i wsparcia, aby świadomie podjąć decyzję.”*

„Fundraiserzy NIE MOGĄ w żadnych okolicznościach wykorzystywać łatwowierności, braku wiedzy, ewidentnej potrzeby opieki i wsparcia lub szczególnej podatności na zagrożenia.”

Definicja szczególnej podatności na zagrożenia

Szczególna podatność na zagrożenia nie oznacza określonego wieku, płci, rasy ani zdolności; każdy może znaleźć się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia w dowolnym momencie swojego życia. Szczególna podatność na zagrożenia zależy również od konkretnej osoby.

Poniżej wymieniono niektóre przykłady okoliczności, które mogą wpłynąć na zdolność danej osoby do świadomego podejmowania decyzji:

- Problemy ze zdrowiem fizycznym i psychicznym (stałe lub przejściowe)
- Niepełnosprawność
- Trudności w uczeniu się
- Okres stresu lub niepokoju (np. żałoba, utrata pracy)
- Podatność na zagrożenia finansowe (darowizna może wpłynąć na zdolność danej osoby do zapewnienia sobie wystarczającego poziomu życia lub pozostawi ją w trudnej sytuacji finansowej)
- Bezdopnia
- Słaba znajomość polskiego
- Wpływ alkoholu lub narkotyków

Jeżeli wiemy, że nasz sympatyk znajduje się w jednej z wymienionych sytuacji lub w innej sytuacji wiążącej się ze szczególną podatnością na zagrożenia, Compassion oceni zdolność świadomego podejmowania decyzji przez tę osobę. Wiemy jednak, że sytuacje tego typu różnie wpływają na różne osoby. Niektórzy sympatycy mogą mieć pełną zdolność do podejmowania decyzji, inni nie. Dlatego każdą sytuację oceniamy indywidualnie.

Starszych ludzi niewspółmiernie dotykają problemy takie jak demencja lub utrata słuchu, co może utrudniać świadome podejmowanie decyzji. Jednak nie zakładamy, że ktoś jest szczególnie podatny na zagrożenia, wyłącznie w oparciu o wiek. Komunikując się lub pozyskując fundusze od osoby starszej podejmiemy uzasadnione kroki w celu upewnienia się, że rozumie ona przekazane przez nas informacje i swoją darowiznę. Będziemy zwracać uwagę na oznaki, że dana osoba wymaga dodatkowej opieki i wsparcia, aby świadomie podjąć decyzję, i podejmiemy odpowiednie kroki w celu spełnienia jej potrzeb.

Zachowania sugerujące szczególną podatność na zagrożenia

Nie zawsze będziemy wiedzieli, że ktoś znajduje się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia. Dlatego nasi pracownicy mogą być zmuszeni do podjęcia decyzji na podstawie zachowania sympatyka. Poniżej wymieniono niektóre przykłady zachowań, które mogą sugerować brak zdolności do świadomego podejmowania decyzji:

- Niezdolność do usłyszenia lub zrozumienia informacji przekazywanych ustnie
- Niezdolność do przeczytania lub zrozumienia informacji przekazywanych pisemnie
- Oznaki problemów zdrowotnych, np. zadyszka, a także oznaki irytacji lub niezadowolenia

- Stwierdzenia typu: „Zazwyczaj nie robię takich rzeczy, mój mąż / moja żona / syn / córka zajmuje się tym w moim imieniu”
- Sympatyk mówiący, że źle się czuje lub nie ma ochoty kontynuować
- Jakiegolwiek oznaki, że dana osoba czuje się ponaglana, wzburzona lub zestresowana
- Problemy z zapamiętaniem istotnych informacji, np. dana osoba nie pamięta, że jest już regularnym darczyńcą tej organizacji charytatywnej (np. ma ustanowione polecenie zapłaty) albo niedawno przekazała darowiznę
- Niespodziewana duża darowizna od osoby, z którą nie utrzymywaliśmy wcześniej żadnych relacji (przy czym sam fakt braku wcześniejszych relacji pomiędzy darczyńcą a organizacją charytatywną nie przesądza o „podatności na zagrożenia”: wiele zapisów testamentowych i znacznych darowizn jest przekazywanych organizacjom charytatywnym, z którymi darczyńca nie miał wcześniej kontaktu)

Co zrobimy sądząc, że sympatyk znajduje się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia?

Jeżeli pracownik Compassion zauważy u naszego sympatyka któreś z wymienionych zachowań, powinien zareagować w sposób właściwy dla danej osoby i dostosowany do zaistniałej sytuacji. Naszym priorytetem jest pomóc sympatykowi zrozumieć decyzję, którą podejmuje. Oto przykłady, co możemy zrobić:

- Mówić jasnym językiem, unikać słów i wyrażań, które mogą być trudne do zrozumienia (ale unikać krzyku)
- Powtarzać informacje
- Starać się używać takiej samej terminologii jak nasz sympatyk, co może mu pomóc lepiej lub szybciej zrozumieć informacje
- Zachować cierpliwość, nie ponaglać
- Zapewnić materiały dotyczące pozyskiwania funduszy i prowadzenia kampanii w innej postaci (w innym języku, w formacie dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych)
- Z góry wyjaśnić, z jakiego powodu kontaktujemy się z daną osobą, i sprawdzić, czy nie ma nic przeciwko temu
- Zapytać daną osobę, czy wolałaby kontakt w innej formie (pocztą elektroniczną, korespondencyjnie) lub w innym terminie
- Zapytać sympatyka, czy przed podjęciem decyzji chciałby ją z kimś omówić
- Sprawdzić, czy dana osoba zrozumiała istotne informacje i zapytać, czy potrzebuje dodatkowych wyjaśnień

Jeżeli przedstawiciel Compassion nadal uważa, że potencjalny darczyńca nie jest w stanie świadomie podjąć decyzji dotyczącej darowizny:

- Grzecznie zakończy rozmowę
- NIE przyjmie darowizny
- Swoje obawy wraz z uzasadnieniem przekaże kierownikowi ds. zaangażowania sympatyków, który zdecyduje, czy podtrzymywać kontakty z danym sympatykiem, a jeżeli tak, to w jaki sposób

Jeżeli po dokonaniu darowizny otrzymamy informacje sugerujące, że zdolność podejmowania decyzji przez darczyńcę była zaburzona, ocenimy, czy darowizna powinna zostać zwrócona.

Wspieranie Compassion przez osoby szczególnie podatne na zagrożenia

Wspieranie organizacji charytatywnej może być bardzo pozytywnym i wartościowym doświadczeniem, i nie chcemy uniemożliwić sympatykom wspierania nas, jeżeli im na tym zależy. Dlatego nie zakładamy automatycznie, że nie powinniśmy kontaktować się z osobami szczególnie podatnymi na zagrożenia. Możemy jednak ograniczyć kontakt określonego typu, szczególnie prośby o pomoc finansową, a także pewne treści (na przykład materiały dotyczące kampanii), jeżeli naszym zdaniem mogą one wytrącić daną osobę z równowagi. Oczywiście jeżeli zostaniemy poproszeni o zaprzestanie kontaktu, natychmiast zastosujemy się do tej prośby, informując jednocześnie o ewentualnej korespondencji, która mogła już zostać wysłana.

Jeżeli uważają Państwo, że znajdują się w sytuacji szczególnej podatności na zagrożenia, wyłącznie od Państwa zależy, czy nam o tym powiedzieć. Jeżeli jednak chcą Państwo omówić z nami swoją sytuację, abyśmy mogli pomóc Państwu wspierać nas w odpowiedni sposób, uzgodnimy wspólnie, jakie informacje chcieliby Państwo, abyśmy zarejestrowali. Informacje te będziemy przechowywać w bezpieczny sposób.

Jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek pytania na temat naszej polityki lub chcieliby porozmawiać o tym, jak Compassion in World Farming kontaktuje się z Państwem, prosimy o kontakt z naszym zespołem ds. zaangażowania sympatyków:

- Poczta: Ul. Marszałkowska 28 A/ 15, 00-574 Warszawa
- Tel.: +48 22 428 23 56 (9:00–17:00, poniedziałek – piątek)
- E-mailem: kontakt@ciwf.pl