

Compassion in World Farming: Zásady týkající se podporovatelů v obtížných situacích

Úvod

Naši podporovatelé jsou základem naší činnosti. Bez jejich oddanosti bychom nemohli pokračovat v naší práci, jejímž cílem je zlepšit kvalitu života hospodářských zvířat. Na oplátku jsme odhodláni nabízet ty nejlepší standardy v oblasti péče o podporovatele a chránit soukromí, důstojnost a blaho našich podporovatelů.

Dárčovská charta

- ✓ Jsme vždy rádi, když nás naši podporovatelé kontaktují, a všechny jejich dotazy zodpovíme přátelsky, profesionálně a včas.
- ✓ Přijímáme odpovědnost. Pokud někdy nebudete spokojeni s tím, co jsme udělali, přijmeme jakoukoli stížnost, kterou se rozhodnete podat, a pokusíme se ji pečlivě, důkladně a rychle prošetřit. Máme zaveden přísný a strukturovaný postup řešení stížností. Kopii tohoto dokumentu vám můžeme zaslat na vyžádání.
- ✓ Jednáme čestně. Nikdy nepřeháníme naše nároky a vždy plníme naše sliby.
- ✓ Všechny vaše příspěvky budou využity moudře a v souladu s naším posláním zlepšit kvalitu života hospodářských zvířat po celém světě. Rádi vám poskytneme informace o tom, [na co naše prostředky vynakládáme](#).
- ✓ Můžete si být jisti, že nikdy nebudeme poskytovat, vyměňovat, pronajímat ani jinak předávat vaše osobní údaje jiným organizacím k jejich účelům použití. Pokud se chcete dozvědět další informace o tom, jakým způsobem budeme (a naopak nebudeme) používat vaše osobní údaje, [klikněte prosím zde](#).
- ✓ Pokud nám sdělíte, že již nechcete být určitým způsobem kontaktováni, ihned to zaznamenáme a vaše přání budou při budoucí komunikaci respektována.

Podporovatelé v obtížných situacích

Víme, že v určitých případech mohou někteří naši podporovatelé potřebovat trochu více pomoci. Pokud se domníváme, že by podporovatel mohl být v obtížné situaci, která by mohla ovlivnit jeho schopnost učinit rozhodnutí o tom, zda nás finančně podpořit, nebo mít jakýkoli jiný nepříznivý vliv, vyvineme veškeré úsilí k tomu, abychom mu pomohli.

Naše předpisy pro řešení těchto situací jsou založeny na [Kodexu zásad pro získávání finančních prostředků](#), který spravuje regulační orgán Fundraising Regulator.

*„Pracovníci odpovědní za získávání finančních prostředků **MUSÍ** podniknout veškeré přiměřené kroky k zajištění čestného jednání s dárce a umožnit mu učinit informované rozhodnutí o jakémkoli příspěvku. To **MUSÍ** zahrnovat zohlednění potřeb každého potenciálního dárce, který se může nacházet v obtížné situaci nebo vyžadovat dodatečnou péči a podporu, aby mohl učinit informované rozhodnutí.“*

„Pracovníci odpovědní za získávání finančních prostředků NESMÍ zneužívat věrohodnosti, nedostatku znalostí, zjevné potřeby péče a podpory nebo obtížné situace jakéhokoli dárce v kterémkoli okamžiku.“

Definování obtížných situací

Obtížné situace nesouvisí s věkem, pohlavím, rasovým původem nebo schopnostmi. Kdokoli se může kdykoli během svého života nacházet v obtížné situaci. Avšak obtížné situace se budou u jednotlivých osob lišit.

Níže jsou uvedeny některé příklady situací, které by mohly mít vliv na schopnost podporovatelů učinit informované rozhodnutí:

- ✓ fyzický a psychický stav (trvalý i dočasný),
- ✓ zdravotní postižení,
- ✓ potíže s učením,
- ✓ období stresu nebo úzkosti (např. bolestná ztráta, pocit zbytečnosti),
- ✓ finanční zranitelnost (pokud může mít dar nebo příspěvek od podporovatele vliv na jeho schopnost se o sebe dostatečně postarat nebo mu způsobí finanční problémy),
- ✓ bezdomovectví,
- ✓ nedostatečná znalost jazyka,
- ✓ vliv alkoholu nebo drog.

Pokud víme, že se podporovatel nachází v některé z těchto situací nebo v jiné situaci, která by mohla naznačovat jeho zranitelnost, bude organizace Compassion posuzovat schopnost podporovatele učinit informované rozhodnutí. Víme však, že vliv těchto situací se bude u jednotlivých podporovatelů lišit. Někteří podporovatelé si mohou zachovat plnou schopnost činit rozhodnutí, avšak jiní nikoli. Z tohoto důvodu budeme každou situaci posuzovat samostatně v rámci konkrétního případu.

Starší lidé jsou ve větší míře ovlivněni zdravotními problémy, jako je demence nebo ztráta sluchu, které jim mohou ztížit provádění informovaných rozhodnutí. Avšak nepředpokládáme zranitelnost pouze na základě věku. Při komunikaci se starší osobou nebo získávání finančních prostředků od této osoby podnikneme přiměřené kroky k tomu, abychom zajistili, že bude příslušná osoba rozumět veškerým informacím a bude si vědoma všech okolností souvisejících s poskytnutím příspěvku. Budeme si všimnout znaků, které mohou indikovat, že daná osoba potřebuje dodatečnou péči a podporu, aby mohla učinit informované rozhodnutí. V takovém případě přijmeme vhodná opatření ke splnění této potřeby.

Chování naznačující možnou obtížnou situaci

Nemůžeme vždy vědět, zda se někdo nenachází v obtížné situaci. Proto se naši pracovníci budou muset někdy rozhodovat na základě toho, jak se podporovatel chová. Níže jsou uvedeny některé příklady chování, které by mohly naznačovat nedostatečnou schopnost učinit informované rozhodnutí:

- ✓ neschopnost slyšet a/nebo chápat, o čem se mluví,
- ✓ neschopnost slyšet a/nebo chápat sdělované informace,
- ✓ příznaky špatného zdravotního stavu, jako je dušnost, nebo projevy podrážděnosti či nespokojenosti,
- ✓ prohlášení typu „Obvykle tyto záležitosti neřeším, můj manžel/manželka nebo syn/dcera se o to starají za mě“,
- ✓ sdělení, že se daná osoba necítí dobře nebo nemá náladu pokračovat,

- ✓ naznačení jakýmkoli způsobem, že se daná osoba cítí pod tlakem, zmatená nebo je to pro ni stresová situace,
- ✓ problémy se zapamatováním si důležitých informací, jako například zapomenutí, že daná osoba je již pravidelným dárcem této charitativní organizace (například má zadánu inkasní platbu) nebo v nedávné době poskytla příspěvek,
- ✓ poskytnutí nečekaně velkého daru bez předchozího vztahu (Upozornění: Jestliže před poskytnutím daru neexistuje žádný předchozí vztah, neznamená to automaticky „obtížnou situaci“: mnoho darů v podobě dědictví a velkých příspěvků je charitativním organizacím věnováno bez existence vztahu mezi dárcem a charitativní organizací.).

Co uděláme, pokud se domníváme, že by se podporovatel mohl nacházet v obtížné situaci?

Pokud má pracovník organizace Compassion pocit, že podporovatel vykazuje některý z těchto typů chování, měl by reagovat způsobem, který se jeví pro daného podporovatele a vzhledem k aktuální situaci jako nejlepší. Naší první prioritou je pomoci podporovateli pochopit rozhodnutí, které je od něj požadováno. Níže jsou uvedeny některé příklady způsobů, pomocí nichž to lze provést:

- ✓ Mluvte srozumitelně a vyhýbejte se slovům a frázím, které může být obtížné pochopit (rovněž se vyhněte křiku).
- ✓ Opakujte informace.
- ✓ Pokuste se napodobit terminologii používanou dárcem, což může pomoci zlepšit/urychlit porozumění informacím.
- ✓ Buďte trpěliví a nevyvíjejte na danou osobu tlak.
- ✓ Poskytněte alternativní formáty materiálů ke kampaním a získávání finančních prostředků (odlišný jazyk, srozumitelnější formáty).
- ✓ Již s předstihem informujte danou osobu, proč s ní komunikujeme, a ujistěte se, že chce pokračovat.
- ✓ Zeptejte se, zda by chtěla být raději kontaktována jiným způsobem (e-mail, dopis) a nabídněte možnost kontaktování v jiném čase.
- ✓ Zeptejte se, zda by si chtěla před uskutečněním rozhodnutí promluvit ještě s někým jiným.
- ✓ Ověřte, zda porozuměla důležitým částem rozhovoru, a zeptejte se jí, jestli nepotřebuje cokoli dovysvětlit.

Pokud se zástupce organizace Compassion stále domnívá, že podporovatel není schopen učinit informované rozhodnutí o své podpoře:

- ✓ zdvořile ukončí rozhovor,
- ✓ NEPŘIJME dar,
- ✓ nahlásí obavu a důvod k ní manažerovi pro vztahy s podporovateli, který rozhodne o tom, zda a jak postupovat ohledně budoucího kontaktu s podporovatelem.

Pokud po poskytnutí příspěvku obdržíme informace, které budou naznačovat, že schopnost podporovatele učinit rozhodnutí o darování byla narušena, posoudíme, zda by měl být příspěvek vrácen.

Podpora organizace Compassion v případě obtížné situace

Podpora charitativní organizace může představovat velmi pozitivní a obohacující zkušenost a nechceme ukončit spolupráci s podporovateli, pokud v ní chtějí pokračovat. Nebudeme tedy automaticky předpokládat, že by kdokoli v obtížné situaci již s námi neměl být nadále v kontaktu. Můžeme se však rozhodnout omezit určité formy kontaktu, a to zejména žádosti o finanční podporu, nebo určitý obsah (například materiály ke kampaním), pokud se domníváme, že by mohly podporovatele rozrušit. Jestliže však budeme požádáni, abychom kontakt definitivně ukončili, ihned této žádosti samozřejmě vyhovíme a současně upozorníme na jakoukoli korespondenci, která již může být v procesu zpracování, a je tedy možné, že bude doručena.

Pokud máte pocit, že se nacházíte v obtížné situaci, je zcela na vás, zda nás budete o této skutečnosti informovat. Můžete se rozhodnout sdělit nám okolnosti týkající se vaší situace, abyste nám pomohli spolupracovat s vámi vhodným způsobem. V takovém případě se společně dohodneme na informacích, které o vás budeme vést, a tyto informace budeme uchovávat bezpečným způsobem.

Pokud máte jakékoli dotazy ohledně těchto zásad nebo byste chtěli prodiskutovat způsoby spolupráce s organizací Compassion in World Farming, obraťte se na náš tým pro vztahy s podporovateli: E-mailem: info@ciwf.cz