

Compassion in World Farming: Politica in materia di sostenitori in condizioni di vulnerabilità

Introduzione

I nostri sostenitori sono il cuore di tutto ciò che facciamo. Senza la loro dedizione, non potremmo perseguire la nostra opera di miglioramento della vita degli animali negli allevamenti. In cambio, Compassion si impegna a offrire loro i migliori standard di sostegno e a proteggere la loro privacy, dignità e benessere.

La Carta del donatore

- Siamo sempre entusiasti quando i nostri sostenitori ci contattano e saremo lieti di rispondere a tutte le loro domande in maniera amichevole, professionale e puntuale.
- Ci assumiamo le nostre responsabilità. Se vi capitasse di non essere soddisfatti di qualcosa che abbiamo fatto, accettiamo con piacere eventuali lamentele, gestendole cura, serietà e prontezza. Abbiamo predisposto una procedura di reclamo severa e strutturata: potete riceverne copia su richiesta.
- Le nostre azioni si basano sull'integrità. Non sottovalutiamo mai gli eventuali reclami e manteniamo sempre le nostre promesse.
- Tutte le vostre donazioni sono utilizzate saggiamente, in linea con la nostra mission, ovvero migliorare il benessere degli animali negli allevamenti di tutto il mondo. Saremo lieti di fornirvi informazioni su [come vengono spese le nostre entrate](#).
- Potete contare sulla nostra promessa di non cedere, scambiare, noleggiare o altresì trasferire i vostri dati ad altre organizzazioni per il loro uso, in nessun caso. Per maggiori informazioni su come utilizzeremo (e non utilizzeremo) le vostre informazioni personali, [cliccate qui](#).
- Se ci comunicate di non voler essere contattati in un determinato modo, archiveremo subito le vostre preferenze, rispettandole per le comunicazioni future.

Sostenitori in condizioni di vulnerabilità

Sappiamo che talvolta alcuni dei nostri sostenitori potrebbero avere bisogno di un aiuto in più. Se abbiamo bisogno di credere che un sostenitore possa trovarsi in condizioni di vulnerabilità che potrebbero influire sulla sua capacità di prendere decisioni in merito al suo sostegno finanziario, o di altra natura, faremo il possibile per tutelarlo.

Le nostre linee guida per la gestione di queste situazioni si basano sul [Codice di condotta per le pratiche di fundraising](#) pubblicato dall'Autorità sul Fundraising britannica.

*“Gli organizzatori di raccolte fondi **DEVONO** attuare ogni ragionevole misura allo scopo di trattare i donatori equamente, consentendo loro di prendere decisioni informate in merito alle donazioni. Ciò **DEVE** comprendere il fatto di tenere conto delle esigenze del potenziale donatore che potrebbe trovarsi in circostanze vulnerabili o necessitare di assistenza e sostegno aggiuntivi al fine di prendere una decisione informata”.*

*“Gli organizzatori di raccolte fondi **NON DEVONO** sfruttare la credulità, la mancanza di conoscenze, l'evidente necessità di assistenza e sostegno o le circostanze di vulnerabilità di qualsiasi donatore, in qualsiasi momento”.*

Definizione di circostanze vulnerabili

La vulnerabilità non è legata all'età, al sesso, alla razza o alle capacità; chiunque può trovarsi in una situazione vulnerabile in un momento della sua vita. La vulnerabilità, inoltre, è diversa da persona a persona.

Ecco alcuni esempi di circostanze che potrebbero influire sulla capacità di un sostenitore di prendere una decisione informata:

- Condizioni mediche fisiche e mentali (sia permanenti che temporanee)
- Disabilità
- Difficoltà di apprendimento
- Momenti di stress o ansia (ad es. lutti, licenziamenti)
- Vulnerabilità finanziaria (quando un dono o una donazione può influire sulla capacità del sostenitore di prendersi cura di se stesso in maniera sufficiente o può procurargli difficoltà finanziarie)
- Trovarsi nella condizione di senza tetto
- Scarsa comprensione dell'italiano
- Influsso di alcol o droghe.

Se veniamo a conoscenza del fatto che un sostenitore si trova in una di queste situazioni, oppure in altra situazione che possa lasciar pensare a uno stato di vulnerabilità, Compassion valuterà la sua capacità di prendere una decisione informata. Tuttavia, sappiamo che l'impatto di queste circostanze varia da un sostenitore all'altro. Alcuni potrebbero conservare la loro piena capacità decisionale, altri no. Pertanto valuteremo ogni situazione caso per caso.

Le persone più anziane sono maggiormente interessate da determinate condizioni, come la demenza o problemi all'udito, condizioni potrebbero rendere più difficile prendere decisioni informate. Ma non presumiamo uno stato di vulnerabilità unicamente in base dell'età. Quando comunichiamo o raccogliamo fondi con persone più anziane, prenderemo le misure necessarie per garantire che comprendano le informazioni e la donazione. Cercheremo segnali che possano indicare che necessitano di maggiore supporto e sostegno per prendere una decisione informata e prenderemo le misure adeguate per soddisfare tale esigenza.

Comportamenti che suggeriscono una possibile vulnerabilità

Non possiamo sempre sapere se una persona si trova in circostanze vulnerabili. Pertanto, il nostro personale potrebbe trovarsi a dover prendere decisioni basate sul comportamento del sostenitore. Ecco alcuni esempi di comportamenti che potrebbero indicare la mancanza di capacità di prendere una decisione informata:

- Incapacità di udire e/o comprendere ciò che viene detto
- Incapacità di leggere e/o comprendere le informazioni fornite
- Evidenti segnali di cattiva salute, come mancanza di fiato o segni di

esasperazione o malcontento

- Affermazioni del tipo “Non faccio spesso cose come queste, se ne occupa mio marito/mia moglie/figlio/figlia al mio posto”
- Quando il sostenitore afferma di non sentirsi bene o di non avere voglia di continuare
- Qualunque indicazione che il sostenitore si sente sotto pressione, in confusione, o in una situazione di stress
- Difficoltà nel ricordarsi informazioni importanti, ad esempio dimenticarsi di essere già un donatore regolare dell’organizzazione benefica (ad es. ha un addebito diretto) o di avere fatto altre donazioni di recente
- Donazioni inaspettate e consistenti senza alcuna relazione precedente (NB - Il fatto che non ci siano stati rapporti precedenti prima di una donazione non rappresenta in sé una “vulnerabilità”: molti doni alle organizzazioni benefiche sotto forma di eredità e grandi donazioni avvengono senza la sussistenza di un rapporto fra il donatore e l’organizzazione).

Come ci comportiamo se riteniamo che un sostenitore possa trovarsi in una circostanza vulnerabile?

Se un membro del nostro personale ritiene che un sostenitore mostri uno o più di questi comportamenti, dovrà agire nel modo più adeguato per il sostenitore e la situazione. La nostra priorità assoluta è aiutare il sostenitore a comprendere la decisione che gli viene chiesta. Ecco alcuni esempi di come potremmo comportarci:

- Parlare in modo chiaro, evitando parole o frasi che possano essere difficili da comprendere (evitando di urlare)
- Ripetere le informazioni
- Cercare di utilizzare la stessa terminologia utilizzata dal donatore, cercando di accrescere/accelerare la sua comprensione
- Essere pazienti e non affrettare la persona
- Fornire materiali in formati alternativi per la raccolta fondi o le campagne (un’altra lingua, in formati accessibili)
- Essere diretti e dire alla persona perché stiamo comunicando con lei, verificando se ha l’intenzione di continuare
- Chiederle se preferisce essere contattata in altro modo (email, posta) e offrire di contattarla in un altro momento
- Chiedere alla persona se vuole parlare con altri prima di decidere
- Controllare la sua comprensione in determinati momenti dell’interazione e chiederle se vi sono aspetti che richiedano ulteriori spiegazioni

Se il nostro rappresentante ritiene ancora che il sostenitore non sia in grado di prendere una decisione informata sul suo sostegno, il nostro staff agirà come segue:

- Chiuderà gentilmente la conversazione
- NON accetterà la donazione
- Sottoporrà il suo timore, motivandolo, al Responsabile delle relazioni con i sostenitori, il quale deciderà se e come procedere in relazione a futuri contatti con il sostenitore

Se, dopo una donazione, riceviamo informazioni che ci fanno pensare che la capacità del sostenitore

di prendere una decisione in merito alla sua donazione fosse compromessa, valuteremo l'eventualità di restituirla.

Sostenere Compassion in circostanze vulnerabili

Sostenere un'organizzazione benefica può essere un'esperienza positiva e soddisfacente, e non vogliamo impedire ai sostenitori di sentirsi coinvolti con le nostre attività se desiderano farlo. Pertanto, non supporremo automaticamente di dover interrompere i contatti con una persona che si trovi in circostanze vulnerabili. Tuttavia, potremo decidere di limitare i contatti di qualche tipo, soprattutto richieste di sostegno finanziario, oppure determinati contenuti (ad esempio materiali di campagna) se riteniamo che il sostenitore possa uscirne traumatizzato. E, ovviamente, se ci viene chiesto di non avere ulteriori contatti agiremo immediatamente in tal senso, avvisando di qualsiasi corrispondenza possa già essere in corso e pertanto possa venire comunque ricevuta.

Se vi sentite in una circostanza di vulnerabilità personale, spetta interamente a voi la scelta di comunicarcelo o meno. Tuttavia, se desiderate approfondire le vostre circostanze per aiutarci a coinvolgerci nel modo più indicato, concorderemo con voi quali informazioni vorreste che registrassimo e le conserveremo in maniera sicura.

In caso di domande sulla presente policy, o per approfondire il modo in cui Compassion in World Farming comunica con voi, vi invitiamo a rivolgervi al nostro team dedicato alle relazioni con i sostenitori ai recapiti indicati di seguito.

CIWF Italia Onlus
Galleria Ugo Bassi 1
40121 Bologna

Tel. 051 2960818 (dalle 9:30 alle 17:30, dal lunedì al venerdì)

Email infoitalia@ciwfonlus.it