

Д-р Дуглас М. Лоусон
ИСКУСНЫЙ ПРОСИТЕЛЬ

Что так отличает фандрейзера, успешно собирающего крупные пожертвования? Есть несколько особенностей, присущих всем великим.

Если их знать, то и вы сможете работать лучше.

“Благотворительность – это загадочная смесь радостного донора, искусного просителя и благодарного получателя.”

Америка – страна с наиболее развитой благотворительностью. Мы приближаемся к концу столетия, но дух благотворительности жив. Однако по мере увеличения сумм пожертвований обостряется и пронизательность доноров. Доноры становятся все более искушенными. Они задают точные вопросы. Они хотят использовать свои ресурсы для того, чтобы изменить мир. И они станут узнавать все, что только могут, для принятия правильных решений. Они станут готовиться.

Готовиться должны и мы – те, кто представляет потребности некоммерческого сектора. Мы должны стремиться стать “искусными просителями.”

Для большинства из нас самое страшное в любой кампании фандрейзинга – это обращение с просьбой. Очень немногим неопытным добровольцам нравится мысль о том, чтобы прийти в чужую гостиную и попросить денег. Однако когда добровольцы начинают понимать, что такое благотворительность, и когда у них появляется возможность развить в себе простейшие навыки обращения с просьбой о пожертвовании, их страх исчезает. Им действительно начинает нравиться процесс превращения потенциальных доноров во вдохновенных участников выполнения миссии организации.

Но как готовить успешных просителей? Как вооружить добровольцев, которым предстоит встречаться лицом к лицу с потенциальными донорами, умением работать уверенно и добиваться успеха?

За 35 лет работы в качестве профессионального фандрейзера я узнал, что тайна благотворительности состоит из трех частей: это радостный донор, искусный проситель и благодарный получатель. И я считаю, что задача “искусного просителя” – самая волнующая из всех и дает наибольшую отдачу.

Однако людей больше всего страшит сама работа. Я помню собственное волнение и тревогу, когда, будучи подростком, впервые попросил кого-то помочь моему церковному приходу. К своему удивлению, я вскоре узнал: люди хотят сделать доброе дело в рамках организации, которая им не безразлична. Меня охватил восторг от этого открытия, и я позабыл страх. Сегодня я более всего счастлив в те дни, когда сижу у кого-нибудь дома или в офисе и обращаюсь с просьбой принять участие в серьезном деле. Я считаю, возможность обращаться с просьбой – это привилегия.

Но и искусство тоже.

Потребность делать пожертвования

Давным-давно я раскрыл секрет, который определил мою жизнь и наполнил ее смыслом: большинство из нас испытывают *потребность* делать пожертвования. Именно в этом и заключается жизнь. Когда я прошу кого-либо сделать пожертвование, то предлагаю бесценную возможность-возможность испытать смысл жизни, радость от пожертвования.

Мой соотечественник из Вирджинии Том Джефферсон провозгласил в 1776 году, что одним из наших неотъемлемых прав является “стремление к счастью.” Слишком многие из нас не понимают сути его слов и тратят время на тщеславную погоню за счастьем. Те же, кто его нашли, тоже знают тайну, которую знал и Джефферсон: единственный способ обрести любовь, мир и счастье – это отдавать, а не брать.

Я могу получить состояние, но, если держу его только для себя, то богатство погубит меня. Только когда мы отдаем, богатство приобретает смысл; только отдавая, мы осознаем: имеет значение то, что мы делаем и кем являемся. Нет большей радости, чем знание того, что мы изменили мир к лучшему.

Поэтому я никогда не стану выпрашивать у потенциального донора поддержку делу или организации, каким бы важным оно или она ни были. Мне не нужно клянчить, когда я могу предложить кое-что ценное.

Старая китайская пословица может выразить эту мысль лучше, чем я: “Хотите счастья на час – вздремните. Хотите счастья на день – идите на рыбалку. Хотите счастья на месяц – женитесь. Хотите счастья на год – унаследуйте состояние. Но если вы хотите счастья на всю жизнь – помогите кому-нибудь.”

Как преодолеть боязнь обращаться с просьбой

В течение многих лет мне посчастливилось встречаться с огромным количеством богатых людей, чтобы побудить их сделать пожертвование. Меня часто спрашивают, не робею ли я перед лицом большого богатства и сопутствующей ему власти. Ответ весьма прост: нет. Я уже давно понял, что у всех нас, и у бедных и у богатых, в сутках одни и те же 24 часа. У всех нас одни проблемы. Разве у богатых они легче? В некоторой степени да. Но при всех благах богатства деньги приносят и свои – особенные – проблемы. Некоторые из богатейших людей живут в унижительном страхе потерять богатство. Люди с большими зарплатами могут влезть в ужасные долги. Претенденты на долю в состоянии (обычно члены семьи) могут отравить отношения и оставить богатых родственников одинокими и озлобленными. Бедные или богатые, мы все одинаковы. Если вам когда-либо приходилось бывать у постели больного, то вы знаете: его меньше всего заботит, богат он или беден.

Искусных просителей богатством не запугать. Они чувствуют себя свободно в атмосфере изобилия, и это помогает потенциальному донору тоже чувствовать себя раскованно.

Боязнь неудачи

Одним из величайших препятствий успешного обращения с просьбой о пожертвовании является страх. Мы все боимся неудачи. “Если я стану

просить, потенциальный донор может сказать “нет”! Истина же в том, что даже когда мы чувствуем себя уверенно, даже когда знаем о потенциальном доноре все, что можно, даже когда все делаем правильно, нам часто отказывают. Возможно, нам нужно поучиться у Бейб Рут.

До того как Хэнк Аарон побил рекорд Рут, он побеждал чаще, чем кто-либо за всю историю бейсбола. Но большинство людей не знает того, что он раз за разом наносил удары. Вы знаете, как зовут непревзойденного до сих пор короля бейсбола? Бейб Рут. Вы помните Нолана Райана, который сшиб больше игроков, чем кто-либо другой? Нолан Райн проиграл больше матчей, чем кто-либо в истории бейсбола.

Искусные просители не боятся потерпеть неудачу. Они знают: неудача – это часть жизни. Если вы собираетесь просить крупную сумму, не рассчитывайте, что ее будут давать вам каждый раз, когда попросите. И все же продолжайте атаковать: в этом путь к величию в бейсболе, в обращении за жертвованиями и в жизни.

“Метод”

Когда мне встречаются люди, которые хотят быть успешными фандрейзерами, они нередко удивляются, если я рассказываю им, что в обращении за жертвованиями нет особого метода и проверенных приемов, которые можно использовать и добиться результатов. Нельзя “вызвать” благотворительность только тем, что вы будете произносить правильные слова.

Тогда почему же некоторые люди более успешны в роли просителей?

Судя по моему опыту, успешные просители черпают мужество прежде всего из того факта, что они являются одновременно и дающими. Мы, может быть, и не богаты, но делаем жертвования пропорционально нашим возможностям.

Пока мы сами не испытали радости дающего, мы не можем передать эту радость другим, попросив их тоже сделать жертвование.

Искусные Просители уверены в себе. Их уверенность возрастает, когда они дают себе труд понять, что же движет дающим крупное жертвование донором. Кто те люди, которые вероятнее всего сделают крупные жертвования?

Обычное заблуждение заключается в том, что богачи ведут себя как богачи. Они ездят в дорогих машинах, разве нет? Богатые люди носят одежду от лучших дизайнеров, едят деликатесы и живут в дорогих кварталах. Это знают все.

Но люди ошибаются. Я был очень удивлен, когда лет 35 тому назад узнал, что подлинно богатые люди среди нас нередко так себя не ведут. Скромные не перестают быть скромными, получив богатство.

Так кто же основные доноры Америки? Я встречал тысячи, и вот мои впечатления:

Им за 50, они женаты или замужем (обычно – первым браком), и они очень религиозны: регулярно ходят в церковь, синагогу или мечеть. Семья (дети и

внуки) очень важна для них. Они, эти дети и внуки, составляют важную часть их жизни. Миллионеры, которые сделали себя сами, зачастую патриоты и не стесняются этого, и многие из них скажут вам, что сделали деньги благодаря нашей системе свободного предпринимательства. Это люди, которые вложили большой капитал и получили огромные дивиденды.

Многие богатейшие филантропы Америки вполне сознательно реинвестировали свои значительные поступления в ту нацию, которая обогатила их.

Риск – слово, понятное для большинства людей, делающих крупные пожертвования; в сущности, многие из них приветствуют риск. Большинство из тех людей, к кому я обращался за крупными пожертвованиями, рисковали всю свою жизнь. Многие теряли и приобретали состояния по нескольку раз. Они знают, что в жизни нет ничего устойчивого. Они знают, что любое значительное вложение капитала сопряжено с риском – как в бизнесе, так и в благотворительной деятельности. Они стремятся минимизировать опасности, но знают: для принятия радикальных мер, необходимых для создания организации, необходимо мужество.

Составляющие успешной просьбы

Как организовать встречу и кто ее должен организовать? Где должна состояться встреча? Кто должен обратиться с просьбой? Эти составляющие успешного обращения за пожертвованием являются, возможно, самыми недооцененными.

Я твердо верю в то, что обращаться за пожертвованиями нужно вдвоем. В идеале один из посетителей должен быть фандрайзером-профессионалом, другой – добровольцем. Именно доброволец должен организовать встречу.

Добровольцы часто говорят: “Я не могу просить деньги у своих друзей.” Что ж, прекрасно; а договориться о встрече доброволец может? Или хотя бы принять в ней участие? Добровольцам необязательно просить деньги, но их участие может помочь тому, чтобы добиться согласия потенциального донора на пожертвование, а их присутствие придает доверие визиту.

Договариваясь о встрече с потенциальным донором, убедитесь в том, что можете предложить ему на выбор несколько дат для встречи. Никогда не звоните и не просите встретиться в 2 часа в среду. Предложите донору выбор. Увидев, что вы пытаетесь втиснуть его в свое расписание, донор сразу же перейдет к обороне. График встреч должен предполагать удобное для донора время.

Стремление к деньгам может быть самым мощным в мире фактором. Фрейд ошибался: не секс является основной движущей силой нашей жизни. Наиболее могучий побудительный мотив – деньги. Поиск денег сжигает большую часть времени, когда мы бодрствуем. Мы тратим огромное количество времени, размышляя и планируя, как получить достаточно и больше чем достаточно денег.

Поверьте, когда я прошу кого-либо расстаться с изрядной частью того, что так занимает хотя бы ум, если не сердце, то я хочу, чтобы этому человеку

было со мной комфортно, чтобы он как можно больше мне доверял и чувствовал себя в безопасности.

Таким образом, место встречи должно быть удобно донору. Если вы хотите просить денег, то всегда встречайтесь с донором “на его поле” - если возможно, в его офисе, дома, в клубе или в его любимом ресторане. Доноры лучше всего чувствуют себя там, где, по их мнению, контролируют ситуацию.

Сначала подготовьтесь, потом будьте внимательны

Еще один способ более уверенно выступать в роли Искусного Просителя – убедиться, что вы подготовились. Узнайте как можно больше о доноре и о его возможностях делать пожертвования.

Если вы узнаете, что активы потенциального донора оцениваются миллионами, то он вполне может пожертвовать шестизначную сумму. Однако будет прискорбной ошибкой просить такую же сумму у человека, владеющего активами всего в 200 или 300 тысяч долларов. Подготовьтесь к встрече.

Продолжайте изучение в ходе встречи: слушайте собеседника как можно внимательнее. Потенциальные крупные доноры нередко поднимают руку и показывают уровень дарения. Они делают это очень быстро, и вы легко можете ошибиться. “Знаете, это не по мне” или “Я не могу дать шестизначную сумму.”

Как нам реагировать? Искусный Проситель скажет: “Понимаю. Какой уровень вам подходит?” Но, если мы упустили уточняющее замечание или решили не обращать на него внимания, то можем сразу же попросить шестизначную сумму. И что же ответит возможный донор? “Я же только что вам сказал, что не могу этого сделать.” Донор, который мог бы дать 50 тысяч, в конце концов не даст ничего. При сборе крупных пожертвований сначала слушайте, а уж потом говорите.

Я называю наиболее успешных фандрейзеров “Искусными Просителями” потому, что убежден: умение слушать – это искусство. Это основное умение, которым должны овладеть фандрейзеры.

А самые лучшие слушатели используют не только уши, но и глаза. Как общаются любящие и друзья? Глазами. Так общаются родители и дети. Глаза – окна души. Следя за глазами, мы даем понять говорящему, что слушаем его. Когда мы разговариваем глазами, то меньше отвлекаемся, внимание больше сосредоточено. Мы схватываем нюансы, которые могли бы упустить. Те, кто практикуют искусство слушать, поощряют доноров говорить. Задайте наводящие вопросы о чем-нибудь важном для потенциального донора. Это значит, что вы подготовились к разговору. А если вы “на его поле”, то подсказки вокруг вас.

Скажем, вы приходите к кому-либо в офис и там на почетном месте, на стене над хозяином офиса, замечаете рыбу, уродливее которой в жизни не видели. Зачем человеку вешать чучело рыбы у себя над головой? Дело в том, что он поймал эту дурацкую рыбу и повесил ее здесь потому, что горд этим. И что

же? Вы задаете ему наводящий вопрос: “Вы что же, сами ее поймали?” “Да,” улыбается он. “Расскажите!” Именно этого ему и хотелось.

Вы приходите к кому-либо в офис и видите большую фотографию двух детей, страшнее которых в жизни не видели. “Как же можно держать фото таких уродцев у себя в офисе?” спрашиваете вы себя. Дело в том, что это дети хозяина офиса, и для него нет в мире детей краше. “Это ваши дети?” “Да.” “Расскажите мне о них. Что они сегодня делают?”

Человек не вешает чучело рыбы или фотографии детей в офисе, если не хочет, чтобы вы о них говорили. И вот в ходе этой уютной спокойной беседы вы становитесь приятелями.

Мысленно представьте успех

Уверенность рождает успех. Важно, чтобы проситель был убежден, что его просьба даст результаты и что кампания увенчается успехом.

Я твердо верю в творческое создание образов. Никогда не забуду фигуру долговязого молодого человека, который стоял на середине стадиона и покачивался взад и вперед, закрыв глаза, а сто тысяч человек следили за ним. Это было в Мехико, и он собирался прыгнуть выше, чем кто-либо прыгал до него. Если бы ему это удалось, он стал бы олимпийским чемпионом. И вот он стоял и качался туда-сюда, двадцать секунд, тридцать, сорок – казалось, прошли часы, а он все стоял и покачивался взад и вперед. Люди на трибунах стали думать: что случилось? Он заболел? И вдруг он понесся к планке, набрал скорость, оттолкнулся и перелетел через нее. Он побил мировой рекорд.

Потом его спросили, что же он делал в те долгие секунды перед прыжком. “Я никогда не прыгаю, пока мысленно не представлю себе каждый шаг к планке. Я представляю, как опускается нога, а тело перелетает через планку. Я продумываю каждый мускул, который перенесет меня над ней. До тех пор, пока я не представлю себя над планкой и в яме, я не начну.”

Искусный Проситель мысленно представляет успех. Он верит, что победит в матче еще до того, как будет сделан первый бросок. Он знает, что получит пожертвование. Если у фандрейзера возникли серьезные сомнения в своей способности описать дело организации и установить контакт с донором, то в этом случае он потерпит неудачу. Но если он верит в то, что делает, в важность кампании и в ту роль, которую может сыграть крупный донор, то тогда его воодушевление может передаться другим.

Реакция

Хотите верьте, хотите нет, но, когда разговор в конце концов переходит на просьбу о пожертвовании, то чем дольше потенциальный донор медлит с ответом, тем больше денег может получить ваша организация.

Одна из величайших ошибок в фандрейзинге – и, кстати, в работе торгового агента – прервать молчание. Мы говорим: “Послушайте, я знаю, что вам нужно время подумать. Мы можем поговорить попозже.” Вы вмешались в принципиально важный процесс.

Правило простое: вы никогда не должны говорить что-либо еще после того, как попросили сделать пожертвование. Теперь очередь донора говорить.

О чем они думают во время этой паузы, которая, кажется, тянется бесконечно? Они не обдумывают отрицательный ответ. Они размышляют над пожертвованием. Чтобы сказать “да”, нужно больше времени, чем чтобы сказать “нет”. И еще больше времени нужно, чтобы сказать “да” на крупную сумму. Если вы развиваете в себе искусство терпения, то вас ждут кое-какие изумительные сюрпризы.

Когда потенциальный донор стал вдохновенным сторонником кампании, важно как можно раньше и как можно чаще благодарить его.

Даже если потенциальный донор ответил “нет”, напишите ему благодарственное письмо в течение суток. Если он сказал “да” - напишите письмо и позвоните. Чем быстрее ваша реакция, тем более важным человеком почувствует себя донор и тем скорее у вас появится возможность вновь обратиться к нему с просьбой.

Будьте Искусным Просителем

Искусный проситель преданно служит сообществу благотворительных организаций, помогает повысить эффективность и действенность некоммерческого сектора. Именно Искусные Просители помогают некоммерческим организациям культивировать дух благотворительности – этот наиболее драгоценный дар общества.

Наряду с радостными дарителями и благодарными организациями-получателями Искусные Просители помогают сделать наше общество более гуманным.

Д-р Дуглас М. Лоусон – председатель и главный исполнительный директор известной консалтинговой фирмы в области фандрейзинга (Douglas M. Lawson Associates, Inc.), известный оратор и один из ведущих специалистов США по благотворительности. Автор книги “Give to Live: How Giving Can Change Your Life.” Регулярно выступает перед некоммерческими и благотворительными организациями по вопросам работы с донорами, подготовки добровольцев и получения крупных пожертвований.