

## **Compétences essentielles pour la défense de ses intérêts (Essential Skills in Self Advocacy)**

Défendre ses propres intérêts veut dire parler en son nom et se charger de ce qu'on veut accomplir. Le principe de la défense de ses intérêts se fonde sur le concept voulant que chacun a en soi le potentiel de prendre des décisions et de faire des choix pour améliorer sa qualité de vie.

Pouvoir défendre leurs propres intérêts est une qualité importante pour les personnes handicapées obligées de naviguer parmi divers organismes de services afin d'obtenir l'aide leur permettant de satisfaire leurs buts dans la vie.

Pour bien défendre vos intérêts, portez attention à ce qui suit :

### **Connaissance de soi**

- Comprendre les aspects essentiels de la vie et leurs impacts sur votre bien-être : Il est important de considérer tous les aspects de votre vie, comme votre logement, votre vie sociale, vos loisirs, votre communauté et l'école ou le travail. Chaque aspect de la vie est important. Le succès ou l'échec dans un des ces aspects influera sur les résultats que vous obtiendrez dans les autres. Il est donc important de trouver l'équilibre qui vous permettra d'atteindre un certain niveau de satisfaction dans chaque aspect de votre vie. Une personne qui prend en mains la défense de ses propres intérêts doit avoir une idée claire de sa manière d'aborder chaque aspect de sa vie.
- Comprendre vos sentiments et vos émotions : Les émotions et les sentiments exercent une influence tant sur nos comportements que sur nos actions. Les personnes qui envisagent de défendre elles-mêmes leurs intérêts prennent le temps d'analyser et de comprendre les réponses émotionnelles qu'elles proposent aux situations auxquelles elles peuvent être confrontées, comme, par exemple, celles qui sont susceptibles d'engendrer de la colère, de la peur ou un sentiment d'impuissance. Une prise de conscience de la nature de vos réponses émotionnelles aux diverses situations vous permettra d'en reconnaître les signes avant-coureurs et d'éviter ainsi des comportements inadéquats ou des éclats émotionnels dans des situations de stress. La première étape consiste à apprendre comment affirmer vos sentiments et exprimer vos besoins de manière efficace.
- Identifier vos points forts, vos défis, vos préférences et vos aversions : Chacun a ses points forts, ses défis, ses préférences et ses aversions, mais chacun est différent. Les points forts sont les zones où nous nous distinguons ; connaître vos points forts vous aidera à vous mettre en avant et à faire savoir aux autres quelles pourront être votre contribution et votre participation dans la vie. Chacun a ses défis ; ce sont les zones où nous ne sommes pas aussi bons que les autres. Une situation difficile dans la vie peut également constituer un défi. Connaître vos défis vous aidera à identifier les zones pour lesquelles vous avez besoin d'aide et de soutien.
- Connaître ce que vous désirez et ce dont vous avez besoin : Une personne qui défend bien ses intérêts doit avoir une idée claire de ce dont elle a besoin et de ce qu'elle désire. Connaître ce dont vous avez besoin vous aidera à prendre les mesures appropriées pour améliorer votre situation dans la vie. Savoir ce que vous désirez vous donnera l'orientation et les idées pour planifier l'avenir.

### **Connaissance de vos droits et de vos responsabilités**

Comme Canadien, résident de la Colombie-Britannique et utilisateur de services, vous avez des droits et des responsabilités. La connaissance de ces droits est extrêmement importante pour quiconque veut défendre efficacement ses intérêts. Voici quelques stratégies qui vous permettront de vous informer sur vos droits en tant qu'utilisateur de services sociaux et médicaux :

- Recueillez des renseignements des fournisseurs de services à propos de la livraison de ces services : mandat, services proposés, droits et responsabilités des clients, règlement des différends et procédures de

plaintes. De nombreuses agences de services sociaux ou médicaux publient un manuel destiné à leurs clients et/ou des brochures de renseignements dont le but est d'aider les clients à comprendre les services proposés. De nombreux organismes mettent sur pied des séances d'orientation à l'intention des nouveaux clients pour leur expliquer les services proposés ainsi que les droits et les responsabilités des clients.

- Consultez les sites web des organismes gouvernementaux : Chaque ministère de la Colombie-Britannique a son site web qui détaille les services offerts, le plan de service du ministère, le rapport annuel, les informations et les développements récents, les données permettant de contacter le ministère et divers rapports et publications sur des sujets intéressant les clients et les fournisseurs de services.
- Consultez les sites web des fournisseurs de services : La plupart des organismes ont un site web qui explique leur mission, leur mandat, leur fonctionnement et les données permettant de prendre contact avec eux.

### **Plan d'action pour la défense de ses intérêts**

- Après avoir identifié vos besoins, il vous faudra élaborer un plan d'action pour faire valoir ces besoins. Votre plan peut comprendre les points énumérés ci-après :
- Énoncé clair d'un objectif à réaliser. Supposons qu'un élève à besoins spéciaux éprouve des difficultés à prendre des notes durant les cours. Son objectif pourrait être de se faire remettre les notes de cours du professeur ou d'obtenir la permission d'apporter un enregistreur en classe.
- Identification de l'organisme et de la personne-ressource à qui vous devrez exposer « votre cas ». Prenez le temps de comprendre le mandat et les politiques de l'organisme ainsi que l'étendue et les limites des services qu'il propose. Ceci vous donnera une meilleure idée de ce à quoi vous pourrez vous attendre de la part de l'organisme en question. Essayez de comprendre la structure hiérarchique de l'organisme pour savoir à qui s'adresser et quelle devrait être l'étape logique suivante si les rapports avec la personne-ressources ne débouchent pas sur les résultats voulus.
- Collecte et préparation des renseignements appropriés à l'appui de votre demande. Ainsi, si vous voulez obtenir des mesures d'adaptation pour assister aux cours, des notes de médecins et des rapports d'évaluation d'un psychologue ou d'un thérapeute viendront appuyer votre demande.
- Choix de stratégies pour la présentation de vos besoins. Ceci peut comprendre la rédaction d'une lettre et/ou la fixation d'un rendez-vous pour un entretien face à face.
- Préparation d'un plan de suivi après l'exposition de la requête. Ceci peut comprendre un coup de téléphone de suivi et/ou l'envoi d'une lettre confirmant votre interprétation de ce qui a été dit au cours de l'entretien et les actions sur lesquelles il y a eu accord.

### **Aptitudes à la communication et à la négociation**

Parvenir à communiquer de manière efficace et courtoise demande du temps ; toutefois, ces aptitudes sont très importantes pour vous aider à clarifier vos besoins et à trouver l'appui nécessaire pour les combler. Les points détaillés ci-après font partie d'une stratégie de communication claire et courtoise :

- Exercez-vous à l'écoute active : L'écoute active ne veut pas dire que vous devez rester assis sans bouger et sans dire un mot. Écouter est un processus actif qui demande une participation aux échanges. Pour bien comprendre la signification de la communication, vous devrez normalement poser des questions et faire part de vos réactions. Cette façon de faire, que l'on pourrait qualifier de « donnant-donnant », vous permet de beaucoup mieux saisir ce qui se dit. L'écoute active implique généralement des paraphrases, des réflexions sur ce qu'on vient d'entendre, des clarifications et la recherche de réactions.
- Envoyez des messages à la première personne du singulier : Les messages à la première personne (« Je », « moi ») permettent d'exprimer clairement et directement ce que vous avez à dire. En mettant l'accent sur ce que « je » veux ou sur « mes » besoins, on supprime la pression de « vos » fautes ou de ce que « vous ne me donnez pas. » Les messages bien tournés et mis à la première personne identifient clairement et d'une manière neutre les besoins de celui ou de celle qui les envoie. Par exemple : « Quand je suis fatigué, je ne parviens plus à me concentrer et à bien écouter, c'est pourquoi j'aimerais que nous puissions fixer un autre rendez-vous pour poursuivre cette discussion. »

- Utilisez des questions ouvertes : Les questions habiles sont des questions ouvertes et non offensantes ; elles commencent généralement par « Comment » ou « Qu'est-ce qui » plutôt que par « Pourquoi ». Par exemple : « Comment pouvez-vous m'aider à m'apporter l'appui dont j'ai besoin ? » plutôt que « Pourquoi ne pouvez-vous pas m'aider à m'apporter l'appui dont j'ai besoin ? »
- Faites attention aux communications non verbales et répondez-y : Un bon communicateur fait attention au langage corporel de son interlocuteur et demandera des clarifications pour s'assurer d'avoir interprété correctement les communications non verbales.
- Clarifiez vos attentes : Le fait d'exprimer vos attentes et d'inviter les autres à exprimer les leurs pourront jeter les bases de bonnes relations de travail et permettront ainsi à toutes les parties de comprendre clairement leurs points de vue respectifs.

En plus d'une stratégie de communications claires et courtoises, il importe de bien comprendre les règles de base des négociations pour arriver à défendre efficacement vos intérêts. Voici quelques unes de ces règles de base :

- Séparez la personne du problème. Une situation peut être considérée séparément de la personnalité d'un des intervenants. Il est important de maintenir la distinction entre la personne et la question abordée.
- Comprenez votre opposant. Il est important de faire preuve de respect dans les communications avec votre opposant. Utilisez des stratégies de communication efficaces pour comprendre le point de vue de l'autre personne.
- Comprenez vos propres besoins et intérêts. Une bonne compréhension de vos propres besoins et de vos propres intérêts vous permettra d'établir vos priorités dans le processus de négociation.
- Énoncez le problème en termes d'intérêts. Dans les situations de conflit, il se trouve toujours des intérêts compatibles et des intérêts divergents. Prenez le temps d'explorer ces intérêts et évitez d'élaborer des hypothèses concernant la situation.
- Concentrez-vous sur des gains mutuels. Dans le processus de négociation, il est important de rechercher des moyens permettant d'arriver à des solutions gagnantes pour chacune des parties.

### **Trouver de l'appui**

Une autre pierre angulaire de la défense de ses propres intérêts est le fait de se trouver des alliés, des personnes qui vous appuieront dans vos efforts. Voici quelques sources d'appui possibles :

- Famille et amis : Pour beaucoup, la famille et les amis constituent des sources d'appui essentielles. Vous faire accompagner à une réunion par des membres de votre famille ou par des amis aidera à équilibrer plus ou moins les forces en présence si vous devez rencontrer une assistance nombreuse.
- Personnalités éluës : Des personnalités publiques comme des députés fédéraux ou des membres d'une Assemblée législative disposent souvent de ressources permettant d'éviter trop de bureaucratie. Allez rencontrer ces personnalités et demandez-leur de l'aide.
- Groupes de défense d'intérêt : Les groupes comme la BC Association of Community Living ou la BC Coalition of People with Disabilities ont pour mission la défense des intérêts des personnes handicapées et appuieront souvent les efforts individuels en ce sens.
- Groupe d'entraide entre pairs : Il existe, en Colombie-Britannique, des groupes d'entraide de parents très actifs. Ces groupes sont une source de renseignements et de soutien pour les familles d'enfants à besoins spéciaux.

Angie Kwok M.S.W., R.S.W., 2008

**You can join the BC Epilepsy Society as a member and receive all the program and service benefits.**  
**#2500-900 West 8th Avenue, Vancouver, BC V5Z 1E5**  
**Phone: (604) 875-6704 Fax: (604) 875-0617 [info@bcepilepsy.com](mailto:info@bcepilepsy.com) [www.bcepilepsy.com](http://www.bcepilepsy.com)**