

自我倡權的必要技巧 (Essential Skills in Self Advocacy)

Angela Kwok, M.S.W., R.S.W.

卑詩展能中心(BC Centre for Ability)

自我倡權的意思是代表自己講說話，及掌控自己想做什麼。自我倡權的原則是建基於這樣的信念：所有人都有作出決定和選擇去改善生活質素的潛能。

自我倡權是傷殘人士的一種重要技能組合，去探索服務系統以取得達到人生目標所需的支援。

要成為能起作用的自我倡權者，你應該注意以下各項：

自知之明

- 了解重要人生領域及它們對你的福祉有什麼影響 - 必須考慮人生的所有範疇，例如住屋、社交/休閒、社區及學業/工作。人生每個範疇都是重要的，某個範疇的成敗將會影響我們在另一個範疇的表現。必須取得平衡，在每個人生範疇都有一定程度的滿足感。能起作用的自我倡權者清楚認識自己在每個人生範疇的表現如何。
- 認識自己的感受和情緒 - 情緒和感受影響我們的行為和舉動。能起作用的自我倡權者會花時間去了解自己對各種情況，例如什麼情況可能觸發怒火、恐懼、或感到受不了，會有怎樣的情緒反應。對各種情況的情緒反應的自知，將會使你能夠認得出警號，及避免在高壓力的境況裏有不當行為或情緒爆發。這是學習如何有效地說出自己的感受和表達自己需要什麼的第一步。
- 認清楚自己的長處、弱項、好惡 - 人人都有長處、弱項、好惡，但人人都是與別不同的。長處是我們表現出色的方面；知道自己的長處，將有助你提升自我，及讓別人知道你可怎樣作出貢獻和投入生活。人人也有弱項；弱項是自己表現不及別人的方面。弱項也可能是一種艱苦的生活境況。知道自己的弱項，將有助你找出在什麼範疇你需要協助和支援。
- 知道自己需要和想得到什麼 - 能起作用的自我倡權者必須清楚知道自己需要和想得到什麼。知道自己需要什麼，將有助你採取措施去改善生活境況。知道自己想得到什麼，將為你提供在籌劃將來方面的方向和意念。

認識自己的權利和責任

作為加拿大公民、卑詩省居民、以及服務的消費者，你有權利和責任，而認識這些權利，在成為能起作用的自我倡權者方面是極之重要的。以下是了解作為醫療和社會服務的消費者你有什麼權利的重要策略：

- 從服務提供者那裏取得有關其服務交付的資料，包括職責、所提供的服務、使用者的權利和責任、以及解決投訴和衝突的程序。許多醫療和社會服務機構有資料單張及/或消費者手冊，旨在幫助消費

者明白它們的服務交付，而許多團體也會為新的服務使用者作情況介紹，說明各種服務以及使用者的權利和責任。

- 互聯網搜尋政府網站 - 卑詩省政府各個廳都有本身的網頁，概述服務範圍、該廳的服務計劃、年報、最近的消息和事態發展、聯絡資料、以及有關消費者和服務提供者感興趣的主題的報告和刊物。
- 互聯網搜尋服務提供者網站 - 大多數服務團體都設有網站，概述它們的使命、服務職責、運作指引、以及重要聯絡資料。

倡權行動計劃

你一旦認定了自己需要什麼，下一步是制訂行動計劃，去滿足自己的需要。這個倡權計劃可能包括以下各項：

- 訂立一個清晰的目標：你希望取得什麼。舉例來說，某個有特殊需要的學生在課堂做筆記有困難，他的目標可能包括從老師那裏收到一套講義，或者得到批准在課室裏使用錄音機。
- 確定要接觸的團體以及團體裏的聯絡人(你要向此人“陳情”)。花時間了解一下該機構/團體的職責、政策、以及服務範圍和服務局限，因為這會讓你更清楚明白自己對該機構/團體可有什麼期望。認識該團體的行政管理系統和問責體制，於是你會知道應該聯絡誰人，以及與該名聯絡人的交流不能產生你希望得到的結果時，接下來應該採取的合理措施是什麼。
- 蒐集和準備相關資料，以支持你的要求。舉例來說，如果你要求在課室裏有特別遷就，醫生紙、心理學家和治療師的評估報告將可進一步證實有特別遷就的需要。
- 決定用什麼策略來展示自己的需要。這可能包括去信，及/或預約進行面對面會議。
- 訂立提出要求後的跟進計劃。這可能包括再次致電及/或再次去信，以確定明白這次會面和雙方同意的行動。

溝通和磋商技巧

尊重他人和有效的溝通技巧是需要時間培養的；不過，這些技巧極之重要，可幫助你說明需要及徵得支持去使需要得到滿足。清晰和尊重他人的溝通包括以下各項：

- 實行主動聆聽 - 主動聆聽的意思並不是靜靜坐著閉口不言！聆聽是一個主動的過程，需要你參與溝通交流。想完全明白那次溝通的意義，你通常要提出問題和給予回應。以一種互讓的態度，你可以更充分領會所說的話。主動聆聽通常涉及改述、回想聽到了的說話、以及尋求回應。
- 發出“我”訊息 - “我”訊息有助人給予直接和清晰的訊息。通過著重於“我”想得到或需要什麼，可消除“你的”過失或“你不給我”什麼的壓力。有技巧的“我”訊息是那些清楚地和中立地確定某人的需要的訊息。例如，“當我疲倦時，我通常不能集中精神及聽得清楚，所以如果我們可以另訂時間再作討論，我會感激不盡。”

- 用開放式發問 - 有技巧的問題是“開放式”的，並且不會冒犯人，以及通常以“怎樣”和“什麼”而不是“為何”來開始。例如，“你可怎樣幫我取得所需的支援”，而不是“你為何不能幫我取得所需的支援。”
- 注意和回應非口頭訊息交流 - 擅於溝通的人會注意別人的身體語言，並會尋求說明，以確保對那非口頭訊息交流的理解無誤。
- 說清楚期望 - 表達你期望什麼及請別人表達他們的期望，這會有助奠定良好工作關係的基礎，因為這會讓大家清楚了解對方的觀點。

除了清晰和尊重別人的溝通之外，你也應該清楚知道要成為能起作用的自我倡權者的基本磋商規則。以下是其中一些基本磋商規則：

- 把人和事分開。情況可以和所涉及的人分開來考慮。必須把人和正在處理的問題分開。
- 了解對手。與對手溝通時必須顯出尊重。使用有效的溝通技巧，以了解對方的觀點。
- 明白自己的需要和利益。清楚知道自己的需要和利益，會讓你能夠確定在磋商過程裏的緩急輕重。
- 根據利益來說出問題。在有衝突的情況下，總會有共同和可以並存的利益，以及對立的利益。你應該花時間探索各種利益及避免對情況作出假定。
- 把重點放在互惠互利。在磋商過程裏，探索各種方法以確保得出雙贏的結果，這是很重要的。

尋求支援

能起作用的自我倡權的另一個重要部分是尋找盟友：會支持你的倡權行動的人。以下是可能的支援來源：

- 家人/朋友 - 家人和朋友是許多人的主要支援來源，如果你是與一大群人會面，帶同家人或朋友赴會，可有助你不會顯得勢孤力弱。
- 民選官員 - 國會議員及省議員等公職人員擁有資源可克服官僚制度。與你當地的公職人員會面，請求他們協助。
- 倡權群體 - 在卑詩省，有些倡權群體，例如卑詩殘障人士聯盟(BC Coalition of People with Disabilities)和卑詩社區生活協會(BC Association of Community Living)，肩負起為傷殘人士倡權的使命，並很多時會支持個人的自我倡權行動。
- 同儕支援小組 - 在卑詩省，有多個活躍的家長互助小組，可以為家裏有特殊需要兒童的人士提供資訊和支援。舉例來說，母親行動(Moms on the Move)是個極為活躍的群體，促進傷殘兒童服務。

本文最初刊登於卑詩腦癇症協會 2008 年秋季通訊

你可加入卑詩腦癇症協會(BC Epilepsy Society)成為會員，從所有項目和服務中得益。
 #2500-900 West 8th Avenue, Vancouver, BC V5Z 1E5
 電話：(604) 875-6704 傳真：(604) 875-0617 info@bcepilepsy.com www.bcepilepsy.com