

## 자기 옹호를 위한 필수 기술 (Essential Skills in Self Advocacy)

자기 옹호란 자신을 위해 말하고 자신이 하고자 하는 것을 스스로 책임지는 것이다. 자기 옹호의 원칙은 모든 사람은 자신의 삶의 질을 높이기 위해 결정하고 선택할 수 있는 잠재력이 있다는 믿음에 기초한다.

장애인에게 자기 옹호는 삶의 목표를 이루는 데 필요한 지원을 받을 서비스 제도를 찾는 데 중요한 기술이다.

효과적인 자기 옹호자가 되려면 다음에 주목해야 한다:

### 자기에 대한 이해

- 삶의 중요 영역과 건강과 행복에 미치는 이들 영역의 영향 이해: 가정, 사회/여가, 공동체와 학교/직장 같은 삶의 모든 영역을 고려하는 것이 중요하다. 삶의 각 영역이 중요하다. 한 영역의 성패가 다른 영역의 성패에 영향을 줄 것이다. 각 영역에서 어느 정도의 만족을 느끼도록 균형을 유지하는 게 중요하다. 효과적인 자기 옹호를 위해서는 각 영역에서 어떻게 하고 있는지에 대한 분명한 이해가 필요하다.
- 자신의 느낌과 감정 파악: 감정과 느낌이 우리 행동과 동작에 영향을 준다. 효과적인 자기 옹호를 위해 어떤 상황이 분노, 공포나 압도된 느낌을 주는가와 같은 상황에 대한 자신의 반응을 시간을 들여 이해하는 것이 필요하다. 상황에 대한 자신의 정서적 반응을 스스로 깨달아야 스트레스를 받는 상황에서 경고를 인지하고 부적절한 행동과 감정 폭발을 피하게 할 수 있다. 첫 단계는 효과적으로 감정과 필요를 표현하는 방법을 배우는 것이다.
- 자신의 강점, 곤란, 호, 불호 파악: 누구나 강점, 곤란, 호, 불호가 있지만 개개인마다 다르다. 강점이란 잘 하는 영역이다; 강점을 알면 스스로를 알리고 당신이 삶에 어떻게 기여하고 참여할 수 있는지 타인이 알도록 하는 데 도움이 된다. 누구나 곤란이 있다; 이것은 당신이 다른 사람만큼 잘 못하는 영역이다. 곤란은 또한 어려운 삶의 상황일 수도 있다. 곤란을 알면 도움과 지원이 필요한 영역에 대한 이해에 도움이 될 것이다.
- 필요와 바람 알기: 효과적인 자기 옹호를 위해서는 필요하고 바라는 것을 명백히 알아야 한다. 필요를 알면 삶의 상황을 개선하기 위한 조치를 취하는 데 도움이 될 것이고 미래 설계의 방향과 아이디어를 얻을 것이다.

### 권리와 의무에 대한 지식

당신은 캐나다 시민, 비씨 주민 그리고 서비스의 이용자로서 권리와 의무가 있다. 이 권리를 아는 것이 효과적인 자기 옹호자가 되는데 극히 중요하다. 여기 의료와 사회서비스의 이용자로서의 당신의 권리를 알기 위한 핵심 전략이 있다:

- 서비스 제공자에게서 권한, 제공되는 서비스, 고객의 권리와 의무, 이해 대립 해소와 불만 처리절차를 포함한 서비스 제공에 관한 정보를 얻어라. 많은 의료와 사회서비스 대리기관은 자사 서비스에 대한 소비자의 이해를 돕도록 만들어진 소비자 안내서와/나 정보 팸플릿을 가지고 있고, 많은 조직 또한 새 고객에게 서비스와 고객의 권리와 의무를 설명하는 설명회를 연다.
- 정부 웹사이트 인터넷 검색: 모든 비씨 정부 부처는 서비스 분야, 서비스 계획, 연간 보고서, 최근

소식과 진전, 연락 정보와 고객과 서비스 제공자가 관심 있는 분야에 대한 보고와 발표를 소개하는 웹페이지가 있다.

- 서비스 제공자 웹사이트 검색: 대부분의 서비스 제공자는 자사의 사명, 서비스 권한, 운영 지침과 중요한 연락 정보를 소개하는 웹사이트가 있다.

## 옹호 행동 계획

일단 필요가 뭔지 파악했으면, 필요를 옹호할 행동 계획을 개발하는 것이 다음 단계이다. 옹호 계획은 다음을 포함할 수 있다:

- 달성하고 싶은 분명한 목표를 개발하라. 예를 들어 특수 요구가 있는 학생이 학교에서 노트를 적는데 문제가 있다면 이 학생의 목표는 교사에게 강의 노트를 받는 것이나 교실에 녹음기를 가져가도록 허락 받는 것이 포함 될 수 있다.
- 당신의 상황을 알릴 필요가 있는 조직이나 조직 내 담당자를 찾아라. 조직의 서비스 범위와 서비스 한도와 더불어 사명, 정책을 이해하는데 시간을 할애하라. 이것이 당신이 조직에서 무엇을 기대할 수 있는지 보다 잘 이해하게 할 것이다. 조직의 명령 체계와 보고 구조를 파악하면 담당자와의 접촉으로 원하는 결과를 얻을 수 없을 때 누구를 만나고 무엇이 논리적으로 다음 단계일지를 알게 될 것이다.
- 당신의 요청을 뒷받침할 관련 정보를 모으고 준비하라. 예를 들어 교실에서 특별 수용을 요청한다면, 의사의 편지, 심리학자와 치료사의 평가 보고서가 특수 수용에 대한 당신의 필요를 더 잘 입증할 것이다.
- 당신의 필요를 제시할 전략을 정하라. 여기에는 편지 쓰기와/또는 대면 만남을 위한 약속 잡기가 들어갈 수 있다.
- 요청을 한 뒤 후속 계획을 가져라. 여기에는 요청 후에 만남에서의 당신의 이해와 동의된 조치를 확인하는 전화와/나 편지가 포함될 수 있다.

## 대화와 협상의 기술

공손하고 효과적인 대화 기술을 기르는 데는 시간이 걸린다; 그럼에도 불구하고, 이들 기술은 당신의 필요를 명백히 하고 이 필요가 다뤄지도록 지원을 간청하는 데 대단히 중요하다. 명료하고 공손한 대화는 다음이 포함된다:

- 경청하는 연습을 하라: 경청이 입을 다물고 조용히 앉아있는 것은 아니다. 듣기는 의견 교환에 당신의 참여를 요구하는 적극적인 과정이다. 대화의 의미를 충분히 이해하기 위하여, 대개 질문을 하고 의견을 내야 한다. 의견을 주고 받는 방법으로 무엇이 언급되고 있는지 보다 잘 이해 할 수 있다. 경청은 대개 들은 것을 다른 말로 표현하고 반응을 보이고, 명료화하고 의견을 구하는 것을 포함한다.
- “나”란 표현을 써라: “나”란 표현은 직접적이고 분명한 의미를 전달하는 데 도움이 된다. “나”는 원한다나 필요하다는 데 초점을 맞추으로써 너의 잘못이나 내가 내게 주는 것이라는 압박감을 제거한다. 능숙한 “나”란 표현이 명백하고 중립적으로 개인의 필요를 밝힌다. 보기로 “내가 피곤할 때, 나는 대개 집중할 수 없고 적절히 들을 수 없으니 나는 우리가 나중에 더 논의했으면 고맙겠다.”
- 답변을 제약하지 않는 질문을 하라: 능숙한 질문은 답변을 제약하지 않고 기분을 상하게 하지 않으며 대개 “왜”보다는 “어떻게”와 “무엇을”로 시작한다. 보기로 “왜 당신은 내가 필요한 지원을 받는 데 도와줄 수 없나?” 보다 “내가 필요한 지원을 받는 데 당신은 나를 어떻게 도와줄 수 있나?”가 낫다.
- 비언어적 의사소통에 주의를 기울이고 응답하라: 훌륭한 대화자는 상대의 몸짓에 주의를 기울이고, 비언어적 의사를 바르게 확실히 해석하기 위해 분명히 이해하려 할 것이다.

- 기대를 명확히 해라: 기대하는 바를 타인에게 말하고, 그들의 기대를 밝히도록 권하는 것이 훌륭한 업무 관계의 기초를 마련하는 데 도움이 될 것이다; 이는 각자의 관점을 분명히 이해하게 할 것이다.

분명하고 공손한 의사 소통에 덧붙여, 효과적인 자기 옹호자가 되기 위해서는 협상의 기초 규칙에 대한 충분한 이해를 해야 한다. 다음은 협상의 몇몇 기본 규칙이다:

- 문제와 사람을 분리하라. 상황은 관련된 인물과 별개로 고려될 수 있다. 직면한 문제와 사람을 분리하는 것이 중요하다.
- 상대를 이해하라. 상대방과 대화 시 존중을 보이는 것이 중요하다. 상대방의 관점을 이해하기 위해 효과적인 대화 기술을 이용하라.
- 자신의 필요와 관심을 이해하라. 자신의 필요와 관심에 대한 명백한 이해를 해야 협상과정에서 우선 순위를 정할 수 있다.
- 관심과 관련해서 사안/문제를 진술하라. 이해가 대립되는 상황에도 항상 대립되는 관심뿐 아니라 공통되고 양립할 수 있는 관심이 있다. 관심들을 검토하는 데 시간을 쓰고, 상황을 추정하려해서는 안 된다.
- 상호 이익에 집중하라. 협상 과정에서 양측 모두에 이익이 되는 방법을 찾는 것이 중요하다.

## 지원 찾기

효과적인 자기 옹호에 또 하나의 초석은 협력자를 찾는 것이다; 당신의 자기 옹호 노력을 지원하는 사람. 여기 지원자가 될 수 있는 사람들이 있다:

- 가족과 친구: 이들은 많은 사람에게 주요한 지원자이고, 이들을 만남에 참여시키는 것은 당신이 커다란 팀과 만날 때 권력 구조를 다시 조정하는 데 도움이 될 것이다.
- 선출된 관리: 하원의원이나 주의원 같은 관리는 종종 관료체제를 뚫고 나가는 힘이 될 수 있다. 당신 지역구 관리와 만나 도움을 청하라.
- 후원 그룹: the BC Association of Community Living 과 BC Coalition of People with Disabilities 같은 후원 그룹은 장애인을 후원하는 사명을 가지고 있고 종종 개인의 자기 옹호 노력을 지원할 것이다.
- 또래 대 또래 지원 그룹: 비씨 주에는 정보의 원천이자 특수 요구가 있는 아이들의 가족을 지원하는 활동적인 부모 대 부모 지원 그룹들이 있다.

2008 년 9 월 회람 승인

**비씨 간질협회에 가입하셔서 회원으로서 모든 프로그램과 서비스의 혜택을 받으실 수 있습니다.**

**주소 #2500 – 900 West 8th Avenue, Vancouver, BC V5Z 1E5**

**전화: (604) 875-6704 Fax: (604) 875-0617 [info@bcepilepsy.com](mailto:info@bcepilepsy.com) [www.bcepilepsy.com](http://www.bcepilepsy.com)**