

ОСНОВЫ И НАВЫКИ ОТСТАИВАНИЯ ПРАВ

**Издано при поддержке (субсидии) администрации
Краснодарского края**

**Краснодарской краевой организацией Общероссийской общественной
организации ВОИ:**

350000 г. Краснодар

ул. Чапаева,84

Официальный сайт организации: kuban-voi.ru

Электронная почта: kubanvoi@mail.ru

2017 год

Оглавление:

1. Медицинская и социальная модели инвалидности	3
2. Философия независимой жизни	5
3. Навыки отстаивания прав	7
4. Навыки эффективного общения	13

1. Медицинская и социальная модели инвалидности.

На практике существуют два основных подхода (модели) к пониманию инвалидности, которые определяют отношение людей к этому социальному явлению. Это медицинский подход или медицинская модель и социальный подход (социальная модель).

Рассмотрим суть эти двух разных подходов.

Традиционно на людей с инвалидностью смотрели сквозь призму **медицинской модели**, которая определяет человека с инвалидностью прежде всего как больного человека, поэтому все действия по улучшению его положения носят в основном медицинский характер (физическая реабилитация, лечение, благотворительная помощь). Такой подход, конечно, важен, но он существенно ограничивает права инвалидов и влияет на самостоятельный выбор и инвалид становится «больным» и «опекаемым», на жизнь которого накладывается множество ограничений. Жизнь такого человека постепенно ограничивается домом, постепенно он изолируется от общественной жизни.

Существует и другой, так называемый **социальный подход** к инвалидности. В рамках этого подхода инвалидность рассматривается как проблема несовершенства, неприспособленности окружающей среды. Под таким несовершенством понимается весь комплекс физических и психологических барьеров, мешающих людям с инвалидностью пользоваться такими же правами, какими пользуются другие люди без инвалидности.

При таком подходе действия по улучшению качества жизни инвалидов направлены на устранение барьеров, мешающих участию инвалидов в полноценной жизни общества. На устранение барьеров направлена вся государственная программа «Доступная среда».

Традиционно на людей с инвалидностью смотрели через «культуральные очки» медицинской модели инвалидности. Через эту модель (или набор представлений) людей с инвалидностью видели, как нечто намного большее, чем их нарушения.

Так, на вопрос: «Что делает человека инвалидом?», человек, смотрящий на мир через медицинскую модель ответит:

«Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут ходить»;

«Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут слышать»;

«Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут видеть»;

«Люди являются инвалидами из-за того, что они не могут говорить».

Сквозь «культуральные очки» социальной модели, человек на тот же самый вопрос, что делает человека инвалидом, ответит:

«Люди являются инвалидами из-за физических барьеров в окружающей среде»;

«Люди являются инвалидами из-за отсутствия доступа к информации»;

«Люди являются инвалидами из-за того, что не могут найти работу»;

«Люди являются инвалидами из-за недоступного транспорта»; и т.д.

Если человек понимает свою инвалидность не только как болезнь или определенные физические ограничения, то он придерживается социального подхода. Для такого человека важно приспособление окружающей среды к его ограничениям. Достичь это можно не только благодаря действующему законодательству, но и через знания своих прав и умения их отстаивать.

ВЫВОД:

**СОЦИАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ИНВАЛИДНОСТИ ПОЗВОЛЯЕТ
ЧЕЛОВЕКУ ИЗМЕНЯТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ К ЛУЧШЕМУ ЧЕРЕЗ
ЗНАНИЯ СВОИХ ПРАВ И УМЕНИЯ ИХ ОТСТАИВАТЬ!**



2. Философия независимой жизни

Человек с инвалидностью имеет равные права на участие во всех аспектах жизни общества; равные права должны быть обеспечены системой социальных служб, выравнивающих ограниченные в результате травмы или заболевания, возможности. Инвалидность не есть медицинская проблема. Инвалидность – это проблема неравных возможностей!

Инвалидность – это ограничения в возможностях, обусловленное физическими, психологическими, сенсорными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему инвалидность, быть интегрированным в общество на таких же основаниях, как и другие члены общества. Общество обязано адаптировать существующие в нём стандарты к особым нуждам людей, имеющих инвалидность, для того чтобы они могли жизнь «независимой жизнью».

Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента. В социально-политическом значении независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных,

политических и экономических процессах, это свобода выбора и свобода доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию.

Независимая жизнь – это возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями, в социально-политическом значении независимая жизнь не зависит от вынужденности человека прибегать к посторонней помощи или вспомогательным средствам, необходимым для его физического функционирования.

В философском понимании независимая жизнь – это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от её взаимоотношений с другими личностями, от физических возможностей, от окружающей среды и степени развития систем служб поддержки. Философия независимой жизни ориентирует человека, имеющего инвалидность, на то, что он ставит перед собой такие же задачи, как и любой другой член общества.

Все мы зависим друг от друга. Мы зависим от булочника, который выпекает хлеб, от обувщика и портного, от почтальона и от оператора мобильной связи. Обувщик или почтальон зависит от врача или учителя. Однако, эта взаимосвязь не лишает нас право выбора.

Если вы не умеете шить, то Вы идёте в магазин или ателье. Если у Вас нет времени или желания починить утюг - идёте в мастерскую. И опять Ваше решение зависит от Вашего желания и обязательств.

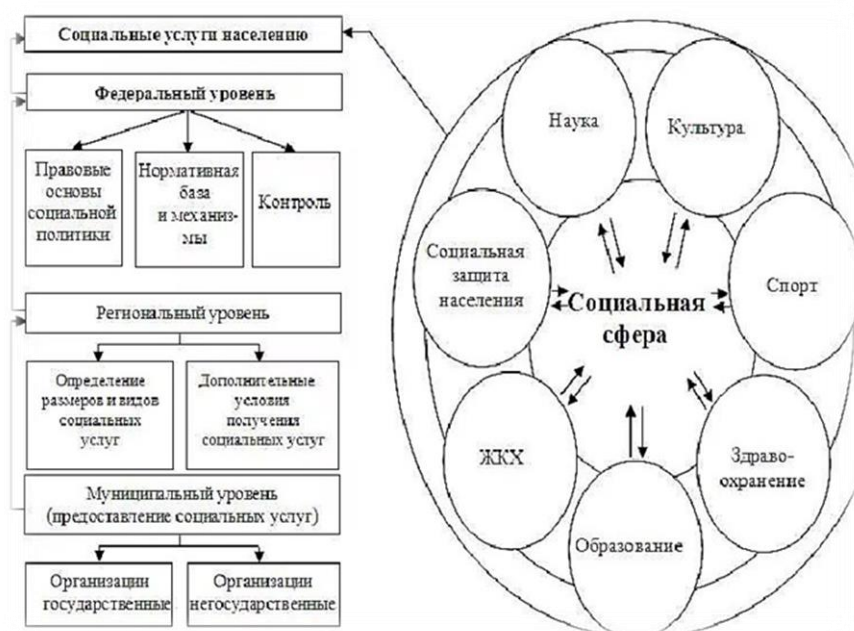
С точки зрения философии независимой жизни, инвалидность рассматривается с позиций неумения человека ходить, слышать, видеть, говорить или мыслить обычными категориями. Таким образом, человек, имеющий инвалидность, попадает в ту же сферу взаимосвязанных отношений между членами общества. Для того, чтобы он сам мог принимать решения и определять свои действия, создаются социальные службы, которые, также как мастерская по ремонту автомобилей или ателье, компенсируют его неумение делать что-то.

Включение в инфраструктуру общества системы социальных служб, которым человек, имеющий инвалидность, мог бы делегировать свои ограниченные возможности, сделало бы его равноправным членом общества, самостоятельно принимающим решения и ответственность за свои поступки, приносящим пользу государству. Именно такие службы освободили человека, имеющего инвалидность, от унижающей человеческое достоинство зависимости от окружающей среды, и высвободили бы бесценные

человеческие ресурсы (родителей, родственников) для свободного труда на благо общества.

В России это службы социальной защиты и социального обслуживания, которые предлагают инвалиду, оказавшемуся в сложной жизненной ситуации, комплексную систему мер, которые позволяют нивелировать ограничения, связанные со здоровьем.

В систему этих мер входят различные социальные услуги: услуги социального работника, служба социального такси, пребывание в центрах социального обслуживания и реабилитации, предоставление технических средств реабилитации и обучение пользованию ими в специализированных центрах и ряд других мер.



На схеме показана структура социальных услуг.

Независимая жизнь означает право и возможность выбирать самим, как жить. Это значит жить так же, как и другие, имея возможность самим решать, что делать, с кем встречаться и куда пойти, будучи ограниченным лишь в той степени, в которой ограничены другие люди, не имеющие инвалидности. Это значит иметь право ошибаться так же, как любой другой человек.

Основные принципы независимости инвалидов:

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не пытайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мной. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите меня быть покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и предубежденное отношение к ним.
- Не помогайте мне тогда, когда в этом не нуждаюсь!
- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

Чтобы стать действительно независимыми, инвалиды должны противостоять множеству преград и преодолеть их. Такие преграды могут быть явными (физическая среда и т.д.), а также скрытыми (отношение людей). Если преодолеть эти преграды, можно добиться многих преимуществ для себя, это – первый шаг на пути к тому, чтобы жить полноценной жизнью, выступая в роли работников, работодателей, супругов, родителей, спортсменов, политиков и налогоплательщиков, иначе говоря, чтобы в полной мере участвовать в жизни общества и быть его активным членом.

Философия независимой жизни в широком смысле представляет собой движение в защиту гражданских прав миллионов инвалидов по всему миру.

Как философия, Независимая Жизнь во всём мире определяется как возможность полностью контролировать свою жизнь на основе приемлемого выбора, который сводит к минимуму зависимость от других людей в принятии решений и осуществлении повседневной деятельности. Это понятие включает в себя контроль над собственными делами, участие в повседневной жизни общества, исполнений целого ряда социальных ролей и принятие решений, ведущих к

самоопределению и уменьшению психологической или физической зависимости от других. Независимость – понятие относительное, которое каждый человек определяет по-своему.

Философия независимой жизни ясно определяет различие между лишённой смысла жизнью в изоляции и приносящим удовлетворение участием в жизни общества.

Что необходимо инвалиду, чтобы быть независимым?

- ✚ Гарантий прав и свободы.
- ✚ Доступная среда.
- ✚ Возможность получение образования и работы.
- ✚ Доступ к информационной инфраструктуре.
- ✚ Свобода выбора.
- ✚ Гарантия качества медицинского обследования.
- ✚ Социальная поддержка.
- ✚ Активный образ жизни.
- ✚ Целеустремленность и желание быть частью общества.
- ✚ Гарантии выполнения прав.



3. Навыки отстаивания прав

Многие годы исследователи отмечали, что инвалиды имеют более низкий трудовой потенциал, нежели обычные люди. Поскольку работе в нашем обществе придается большое значение, ученые решили объяснить, почему это так. Они предположили, что одним из факторов является недостаток в специальных программах и обучение молодых инвалидов.

Для молодых инвалидов существует множество барьеров. Например, им сложнее получить практическую профессиональную подготовку в полном объеме, у них может не быть основных жизненных навыков, и в том числе навыков отстаивания и защиты своих интересов.

ЧТО ТАКОЕ ЗАЩИТА СВОИХ ПРАВ?

- Выполнение законов.
- Совершать действия, направленные на результат.
- Добиваться равных прав.
- Борьба за новые законы.
- Формирование позитивного общественного мнения.

ПРАВА:

- ✓ Право на жизнь.

- ✓ Свободу передвижения.
- ✓ Право на медицинское обслуживание.
- ✓ Право избирать и быть избранным.
- ✓ Право на безопасность.
- ✓ Право на образование.
- ✓ Право на создание семьи.
- ✓ Право на отдых.
- ✓ Право на реализацию мечты.
- ✓ Право на пенсионное обеспечение.
- ✓ Право выбора.

Существует три уровня отстаивания своих прав:

- ❖ ЛИЧНЫЙ (например, если вы считаете, завышены тарифы по ЖКХ, пойти или позвонить в управляющую компанию, написать жалобу лично в администрацию города или района, попросить соцработника разобраться с проблемой);
- ❖ ГРУППОВОЙ (например, с помощью организаций ВОИ: написать ходатайство в ведомства, организовать круглый стол по проблеме);
- ❖ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЙ (через суд).

Для отстаивания своих прав на любом уровне необходимо иметь определенные знания и навыки:

- ❖ Знать свои права! (Основные права инвалидов прописаны в законе ФЗ № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).
- ❖ Знать ведомства, учреждения или общественные организации, где можно реализовать свои права или найти поддержку в реализации своих прав).
- ❖ Интересоваться новшествами в законодательстве, касающихся прав инвалидов (например, введение социальной нормы на электропотребление).
- ❖ Иметь информацию (например, куда обратиться за реализацией своего права или несоблюдением этого права)
- ❖ Умение общаться с чиновниками!

- ❖ Уметь четко, ясно и коротко излагать свои мысли в разговоре с чиновником, и если вы испытываете речевые трудности, то заранее нужно готовить выступление.
- ❖ Четко ставить цель (чего вы хотите добиться)! Любая цель должна быть нацелена на решение определенной задачи или нескольких задач.
- ❖ Решить какие должны быть действия и их последовательность (например, лучше не сразу обращаться в суд, можно сначала попробовать решить через разговор со специалистом или руководителем того ведомства, от которого зависит реализация этого права).
- ❖ Интересоваться опытом других людей (через личные контакты, СМИ и Интернет).
- ❖ Использовать личные связи.
- ❖ Не бояться трудностей. Не бояться получить отказ!

И самое необходимое условие при защите своих прав и интересов иметь **ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ** самооценку!

НЕОБХОДИМЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ САМООЦЕНКИ:

- Я УНИКАЛЬНЫЙ (ОСОБЕННЫЙ, ХОРОШО ЗНАЮЩИЙ СВОИ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА) !!!
- Я ЗНАЮ, ЧТО УМЕЮ ДЕЛАТЬ ХОРОШО!!!
- Я ОТВЕТСТВЕННЫЙ (ОТВЕЧАЮ ЗА СВОИ ПОСТУПКИ) !!!

Также в деле отстаивания своих прав и интересов в любой жизненной ситуации необходимо иметь **УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ**.

УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ СКЛАДЫВАЕТСЯ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ФАКТОРОВ:

- Доброжелательность
- Твердость и настойчивость
- Корректность и дипломатичность
- Ответственность за правдивость отстаиваемых убеждений и прав
- Самообладание
- Нацеленность на положительный результат
- Принятие себя таким, какой ты есть

МОИ ПЛЮСЫ	МОИ минусы
-----------	------------

Я такой, какой я есть!	Я слабый...
Я люблю себя!	Я неудачливый ...
Я уверен в себе!	Я многое не могу делать...
Я нравлюсь себе!	Я мало знаю...
Я знаю мои положительные качества...я могу быть успешным!	Я не умею общаться ...

Трудности при отстаивании своих прав:

- Грубость, не желание понять вас
- Недоступная среда
- Не знание законов
- Лень, пассивность
- Бюрократизм
- Несправедливость, некомпетентность и бездействие властей
- Безразличие
- Неуверенность
- Низкая самооценка
- Несоблюдение законов

С помощью чего можно противостоять этим трудностям:

- ❖ Целеустремленность
- ❖ Уверенное поведение
- ❖ Знание законов
- ❖ Ничего без нас для нас
- ❖ Организованность
- ❖ Внешний вид
- ❖ Тактичность
- ❖ Пунктуальность
- ❖ Ответственность.

4. Навыки эффективного общения

Одним из важных навыков необходимых для отстаивания прав является эффективное общение.

1. Говоря о том, что вы думаете, чувствуете или сделали, используйте местоимение «я» вместо «вы», «они», «люди» и т.п. Подобным образом вы признаёте, что говорите именно о себе, и, следовательно, даёте людям возможность узнать о вас.

2. Избегайте задавать вопросы, за исключением тех случаев, когда вам действительно требуется информация или нужно что-либо знать. Вопросы часто являются косвенным способом сказать о чём-либо таким образом, чтобы переложить ответственность на другого. Так, фраза «Не думаете ли вы...» - не что иное, как хитроумный способ сделать заявление, не беря на себя ответственность за него.

3. Избегайте принижения. Это такое действие, как если бы то, что говорите или думаете вы, являлось более важным, нежели мысли и чувства другого человека, либо принижение себя самого и такое поведение, как будто другой человек больше значим, чем вы. К числу примеров принижения относятся следующие:

- а) перебивание (принижение говорящего);
- б) отказ от выражения своего мнения, так как вы думаете, что скажете глупость (принижение самого себя);
- в) игнорирование желаний другого – напр., решение о том, что вы будете делать на свидании (принижение другого);

г) высказывания, которые выставляют вас в невыгодном свете (принижение самого себя). Противоположным понятием является такое отношение, при котором вы принимаете во внимание как себя самого – ваши чувства, мысли и желания – так и чувства, мысли и желания другого.

4. Не бросайтесь на выручку – т.е. не делайте того, что другой человек может делать сам. Это равнозначно принижению другого, поскольку вы действуете так, будто он или она не в состоянии о себе позаботиться.

5. Избегайте интерпретирования – т.е. такого поведения, при котором вы объясняете кому-либо, чем именно мотивируется поведение этого человека, почему он или она чувствует, думает или действует именно таким образом, напр.,: «Вы – человек сердитый». Основная причина, по которой данная форма поведения является не самым лучшим способом общения, состоит в том, что собеседник может почувствовать себя готовым начать оправдываться.

Вместо этого скажите собеседнику, что вы чувствуете или что думаете; используйте при этом местоимение «я» (« Я думаю...») или опишите , что заставляет вас думать именно так («Я заметил (а), что вы спорите и не соглашаетесь почти ни с чем, что я говорю, поэтому мне тяжело разговаривать с вами»).

6. Чувства и мысли – разные явления, хотя в речи мы часто их путаем. Так, например, фраза «Я чувствую, что вы неправы на самом деле относятся к сфере мыслей, а не чувств. Используйте фразу «Я чувствую...» только при выражении чувств (гнева, печали, страха, усталости и пр.).

7. Избегайте преувеличений или слов с сильным значением – таких, как «всегда», «никогда», «невероятно», «самый... в мире» и т.п. Их использование часто является свидетельством вашей неэффективности, стремления избежать проблемы или ответственности за своё поведение. Такова фраза «Я был так зол, что не мог сдержаться». На самом деле вы *могли* сдержаться.

8. Избегайте оценочных суждений или фраз типа «возможно», «может быть», «похоже», за исключением тех случаев, когда вы *действительно* не уверены. Подобные слова нередко являются способом избежать ответственности за то, что вы говорите. Точно так же слово «пытаться» часто используется вместо того, чтобы сказать «я этого не сделаю». Пытаться – совсем не значит *делать*.

9. Избегайте таких явлений, как «Я не могу» и «Мне приходится», за исключением тех случаев, когда дело обстоит именно так. Мы крайне редко и вправду не можем сделать что-либо; точно так же, нам крайне редко «приходится» что-то делать, если только нас к этому не принуждают физически. По сути дела, в большинстве случаев мы имеем возможность выбора поведения, часто ещё и потому, что, не будь этого, нам пришлось бы столкнуться с неприятными последствиями.

10. Возражайте неточно выраженным утверждениям других. Возражение – признак того, человек вам не безразличен. Если вы не обращаете внимание на словесные игры или принижение другого человека, либо миритесь с ними, вы, по сути дела, травмируете его, действуя так, словно вам всё равно. Вы можете возразить ему деликатно, не подвергая нападкам этого человека или его (её) поведение.

11. Берите на себя ответственность за то, что вы чувствуете, думаете, делаете; за своё поведение. Не говорите: «Ты меня разозлил», поскольку этой фразой вы перекладываете ответственность за свои чувства на кого-то другого. Вместо этого скажите: «Я разозлился, потому что...» (и объясните причины). Избегайте фразы «...меня злит (разозлил)».

Рекомендации по выражению словами своего состояния

Эмоциональные состояния людей могут выражаться в словах, действиях, произвольных физических реакциях человека, таких как, например, дрожание рук, губ, поза человека. Однако действие может противоречить словам: человек говорит, что он рад, а сам ухмыляется. Умение словами выразить свои чувства дано не каждому человеку. Делать это необходимо не противоречиво, согласуя слова с действиями и тем внутренним состоянием, которое и вызывает внешние физиологические и поведенческие проявления, заметные окружающим.

Искреннее выражение своего чувства почти всегда находит отклик у партнёра.

Особенно важно прямодушно, не приукрашивая, осознать свои негативные чувства. Отрицательная эмоция всегда свидетельствует о некотором благополучии в отношениях с партнёром. Лучше всего не замалчивать и не скрывать эту эмоцию от самого себя, ведь произвольно Вы всё равно, как правило, партнёру эту эмоцию выражаете, а стремиться прояснить отношения с партнёром. Если Вы сообща обсудите, как каждый переживает ситуацию и что Вам мешает конструктивно беседовать, Вы обнаружите, что негативные эмоции были вызваны несовпадением в оценке ситуации и мотивов друг друга. Эмоции могут измениться, Ваш партнёр может обнаружить, что его действия вызывают у Вас эмоции, которых он и не предполагал. Очень велика вероятность, что ситуация прояснится.

Однако, ни в коем случае, описание Ваших чувств не должно иметь целью заставить другого вести себя так, чтобы вызвать у Вас приятные эмоции. Жаль, что чаще всего, люди именно так и делают.

Если Вы хотите проверить, правильно ли Вы воспринимаете эмоциональное состояние другого, можно сделать следующее. Опишите поведение человека и сообщите, как Вы воспринимаете состояние и настроение Вашего партнера. Вы можете начать говорить так: «Я вижу, что...», «Я хотел бы понять твои чувства...», «Верно ли я понял, что ты чувствуешь...».

Но не говорите: «Почему ты зол на меня...» - это уже чтение мыслей, но не проверка своего восприятия. Можно было бы сказать: «Вижу, что ты отвернулся, Хотел знать, как ты себя чувствуешь. Возможно ты разозлился на меня?».

Не говорите: «У тебя голова болит, опять депрессия?» - в Ваших словах не забота, а издевка, утончённая агрессия. Может лучше сказать так: «Я вижу, ты опустил плечи и молчишь. Ты разочарован тем, что никто не откликнулся на твоё предложение?».

Не говорите: «Не будь таким чувствительным». Тем самым Вы манипулируете чувствами другого. А если сказать так: «Ты так неожиданно встал, когда я говорил. Я хочу знать, почему. Тебя, кажется, задел мой комментарий».

Имейте ввиду, такая проверка Вашего восприятия, описывая эмоции партнёра, означает для него лишь: «Я так воспринимаю твои чувства, верно ли это?». Вы ни в коем случае не выражаете одобрения или порицания.

Приёмы выравнивания напряжения в беседе

1. Сообщение партнёру о том, как Вы себя чувствуете: «Я обеспокоен тем, как складывается наш разговор. Видимо, моё мнение Вас не интересует».
2. Сообщение партнёру о том, как Вы воспринимаете его состояние: «Я вижу, что такая постановка вопроса Вам неприятна. Вы, вероятно, видите ситуацию иначе?».
3. Сообщение партнёру о том, как протекает разговор, что мешает конструктивному обсуждению: «Мне хотелось бы вернуться к теме нашего совещания...», «Мы беседуем очень эмоционально, почти перешли «на личности» - это нам мешает».

4. Подчёркивание общности с партнёром (сходство интересов, мнений, единство целей).

5. Предложение обсудить объективные критерии оценки решений или попытаться их найти.

Факторы, не способствующие выравниванию напряжения

1. Принижение личности партнёра, негативная оценка его действий:
«Глупости ты говоришь, ты, я вижу, ничего не понял в этом вопросе».

2. Перебивание партнёра.

3. Подчёркивание разницы между собой и партнёром.

4. Преуменьшение вклада партнёра в общее дело.

5. Резкое убыстрение темпа разговора.

6. Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнёром.

7. Попытка обсуждать вопрос рационально, игнорируя состояние партнёра, если он переживает сильную негативную эмоцию.