

Défense des intérêts

Défense des intérêts des familles UNSI (Unité néonatale des soins intensifs)

On dit souvent aux parents de l'UNSI : « Votre enfant est le meilleur pour défendre vos intérêts », mais on ne nous dit pas vraiment ce que cela signifie ou comment nous pouvons être le « meilleur » défenseur de ses intérêts. Lorsque nos bébés sont hospitalisés, nous pouvons nous sentir impuissants et désavantagés parce que nous ne comprenons pas les réalités auxquelles font face nos bébés sur le plan médical. Nous avons peur de nous affirmer ou encore nous ne savons pas quoi dire ou comment le dire.

L'expression « défenseur des intérêts » suscite de vives réactions chez les gens. Certaines personnes pensent que la défense des intérêts est un processus accusatoire menant à des disputes et des tensions. Mais, en réalité, lorsque la défense des intérêts se fait adéquatement, cela permet d'établir des liens ou de les renforcer.

Avec la collaboration de Ryan Clarke, expert en défense des intérêts, nous avons conçu des ressources pour les familles et les soignants de l'UNSI. Nous espérons que, grâce à ces ressources, vous pourrez en apprendre davantage sur la défense des intérêts, comment parler au nom de votre enfant, tisser des liens en défendant vos intérêts et comment vous servir des leçons que vous avez apprises dans l'unité néonatale des soins intensifs (UNSI) afin d'aider votre famille dans les années à venir. Ryan est un expert du domaine gouvernemental, mais ses leçons de base en défense des intérêts peuvent s'appliquer à n'importe quel domaine autant personnel qu'institutionnel.

Regardez la présentation de Ryan : Stratégies efficaces en matière de défense des intérêts

Les dix meilleurs conseils de Ryan sur la défense des intérêts :

1. Identifier votre problème
 - Vous pourriez avoir divers problèmes, mais il est préférable de se concentrer sur un seul et de tenter de le régler.
2. Formuler des messages clés
 - Vous devez établir les éléments à communiquer à propos de votre problème. Vos messages clés (idéalement un total de trois) doivent être clairs, convaincants, concis et cohérents.
3. Connaître les faits essentiels
 - Les connaissances factuelles sur votre problème et vos messages clés vous permettront d'établir votre crédibilité. Bien que vous ne soyez pas obligés de tout savoir, il est important de pouvoir exprimer plusieurs faits de base.

4. Raconter votre histoire
 - Votre histoire, celle qui décrit votre problème, sera à la base de votre projet de défense des intérêts. Écrivez-la et exercez-vous à la raconter. Énoncez les points importants en deux ou trois minutes.
5. Établir des liens irréfutables
 - L'objectif de la défense des intérêts est de demander aux décideurs d'agir dans le but de régler votre problème. Rechercher des occasions d'établir des liens avec ceux pouvant changer les choses en votre nom.
6. Créer vos outils de défense des intérêts
 - Vos outils servent à livrer vos messages clés. Parmi ceux-ci, notons les réunions, les courriels, les réseaux sociaux, les sites Web et les pétitions. Utilisez-en quelques-uns afin de parvenir à régler votre problème.
7. Choisir une « demande »
 - Vous devez demander à la personne avec laquelle vous communiquez d'agir afin de faire évoluer les choses. La « demande » doit être précise, réalisable et tangible.
8. Croire que vous pouvez changer les choses
 - Vous pouvez défendre vos intérêts. Si vous croyez pouvoir faire une différence en défendant vos intérêts et en vous affirmant, alors vous avez déjà franchi le premier obstacle et êtes sur la bonne voie.
9. Commencer dès maintenant
 - Plusieurs problèmes peuvent vous affecter vous ou votre famille ou un groupe dont vous faites partie. En commençant dès aujourd'hui à résoudre ces problèmes, vous verrez des changements plus rapidement.
10. Ne jamais abandonner
 - Si vous cessez vos tentatives d'améliorer les choses, vous vous en remettez alors à la chance. Vous avez le pouvoir de changer les choses. Votre détermination, persévérance et volonté à défendre vos intérêts vous permettront de réussir.