

ПРОЕКТ “ПРЕОБРАЖЕНИЕ ПЕРМСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ПРАВОЗАЩИТНОГО ЦЕНТРА”

КРАТКО О ПРОЕКТЕ

Проект “Преобразование ПРПЦ” представляет собой попытку анализа и выработки рекомендации по созданию в Пермском правозащитном центре такой информационной среды, которая бы служила эффективным средством для просвещения посетителя в сфере прав человека.

Проект “Преобразование ПРПЦ” подразумевает, что в приемной есть первоначальный информационный фундамент, который необходимо лишь пересмотреть и переоснастить.

Кроме того, проект “Преобразование ПРПЦ” рассчитан на то, что Правозащитный центр все-таки не ориентирован на защиту самых разнообразных прав граждан, а придерживается в своей работе некоторых жестких ограничений, например, ведет прием только тех людей, которые пострадали от произвола власти.

И последнее - проект “Преобразование ПРПЦ” является логическим продолжением авторского материала “ОПП как просветительская площадка”, поэтому некоторые концептуальные мысли и принципы, описанные в нем, в этом тексте существуют как нечто само собой разумеющееся.

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Пермский региональный правозащитный центр в содержательном плане представляет собой общественную приемную, осуществляющую юридическое консультирование населения по широкому кругу вопросов (уголовное, гражданское, трудовое и семейное право).



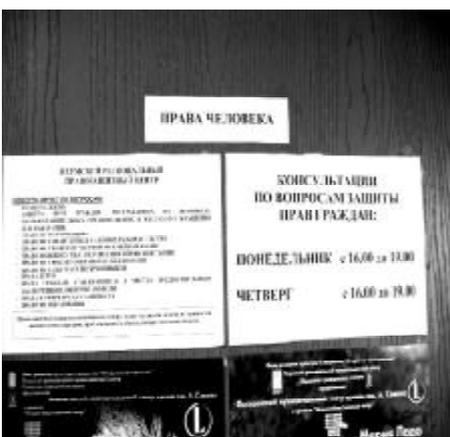
По функциональному признаку - это типичный офис, начиненный оргтехникой, заполненный папками и полками с бумагами, с упорядоченным делопроизводством и регистрацией посетителей.

Основной сигнал о том, что приемная имеет общественный, некоммерческий характер подает отсутствие указания предоставляемой услуги и ее стоимости и раскладной стенд с коробкой для сбора благотворительных пожертвований.



На бесплатность оказываемых в Правозащитном центре услуг также указывает подчеркнутая неформальность внутренней обстановки.

Зато внутри можно отследить многочисленные сигналы, свидетельствующие о правовой специализации Приемной. Позитивные изображения детских мордашек рядом с громким лозунгом: “Я человек. У меня есть права!”



Это информационные материалы на внутренней стороне двери, которая всегда открыта.

В них отражены тематика консультаций и режим работы приемной. А вот ниже притаились афиши двух спектаклей социального характера - одного из проектов Центра.



Эти три растяжки представляют собой центральные смысловые акценты приемной, несмотря на декларативный характер и "глубинный" способ размещения.

Наиболее притягательны в них картинки, скопированные из иллюстрированной Декларации прав человека, без них текст так бы и висел в воздухе.



На одной из стен в коридоре установлен главный стенд, на котором сосредоточена в три яруса вся информация, как прямо касающаяся Правозащитного центра, так и косвенно...

Схематично наполнение стенда может быть представлено следующим образом:



ПОД УКАЗАННЫМИ ЦИФРАМИ ПРЯЧУТСЯ

1. Декларация прав человека
2. Советы по порядку получения консультации
3. Умейте жаловаться правильно
4. Как обратиться в суд
5. Адреса и телефоны ВС, Администрации
6. Как обратиться в Европейский суд по правам человека
7. Объявления
8. Информация для граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
9. Информация по общественным организациям
10. Положение о работе общественной приемной
11. Медицинский правозащитный центр
12. Газеты
13. Брошюры
14. Визитки

На стенде при том, что дублируется некоторая организационная информация (сфера консультирования, режим приема), есть намек на “желаемую” специализацию, но то ли это защита от произвола...



...ТО ЛИ ЗАЩИТА ОТ ПЫТОК.

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

Внутреннее пространство Правозащитного центра формировалось в течение многих лет, какие-то его элементы специально проектировались и разрабатывались (три растяжки и информационный стенд), какие-то привносились случайно или намеренно и в итоге приживались (корпоративный календарь от Медицинского колледжа или Плакаты с “Детской кампании”).

Надо отдать должное - оно достаточно информационно насыщено: есть юридические тексты: извлечение из Всеобщей Декларации прав человека, документ о характере работы социальной гостиницы...

ВСЕОБЩАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ прав человека

Статья 1

Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга в духе братства.

Статья 2

Каждый человек должен обладать всеми правами и всеми свободами, провозглашенными настоящей Декларацией, без какого бы то ни было различия, как-то: в отношении расы, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, имущественного, сословного или иного положения. Кроме того, не должно проводиться никакого различия на основе политического, правового или международного статуса страны или территории, к которой человек принадлежит, независимо от того, является ли эта территория независимой, подопечной, самоуправляющейся или как-либо ограниченной в своем суверенитете.

Статья 3

Каждый человек имеет право на жизнь, на свободу и на личную неприкосновенность.

Статья 4

Никто не должен содержаться в рабстве или в подневольном состоянии; рабство и работорговля запрещаются во всех видах.

Статья 5

Никто не должен подвергаться пыткам или жестоким, бесчеловечным или унижающим его достоинство обращению и наказанию.

Статья 6

Каждый человек, где бы он ни находился, имеет право на признание его правосубъектности.

есть тексты абсолютно "человеческого" языка, например, такого плана:

УМЕЙТЕ ЖАЛОВАТЬСЯ ПРАВИЛЬНО

Вы все должны сделать сами. Итак, перед вами только конкретная, вычисленная и выстраданная цель. Вам могут помочь и друзья, и враги. Но **СДЕЛАТЬ ВСЁ ВЫ ДОЛЖНЫ САМИ!** Только вы и только для себя. Для себя и для тех, кто решится идти по вашему пути победы и справедливости.

Давайте запомним - **ДОЛОЙ ЭМОЦИИ!** Вы расстроены и обижены донельзя конкретной несправедливостью по отношению к вам, что приводит вас на первом этапе к эмоциональному написанию "ругательных" жалоб. Это естественная, но и крайне опасная дорога жалобного пути. Вы дали чиновнику возможность **РАЗОЗЛИТЬСЯ** на ваши слова. Своими руками предоставили ему некое право вообще не воспринимать вашу реальную проблему. Теперь он может документально утверждать, что вы склочник, хам и мелкий хулиган, требующий невесть чего в матерной форме. Давайте запомним - **ДОЛОЙ ЭМОЦИИ.**

Забудьте об устных жалобах. Устную жалобу чиновник воспримет, как ваше заискивание. Ваша стратегия - всё документально и в 2-х экземплярах.

ЖАЛОВАТЬСЯ НУЖНО, НАЧИНАЯ С САМОЙ НИЗОВОЙ ИНСТАНЦИИ. Первая жалоба может быть адресована именно тому, кто подписал бумагу, нарушившую ваши права. Получив "с низу" ответ, не устраивающий вас - немедленно жалуйтесь выше и выше (не пропуская ни ступеньки), каждый раз на нарушение закона, сроков ответа на жалобы и т.п. предыдущими жалобо-получателями, и на них самих.

ВО ВСЕХ ЖАЛОБАХ ВЫ ПОДНИМАЕТЕ ТОЛЬКО ОДИН ВОПРОС. Если у вас два вопроса, то катите две жалобы. Если пять - то пять жалоб. **ОБЯЗАТЕЛЬНО УКАЗЫВАЙТЕ, КАКАЯ ИМЕННО НОРМА ЗАКОНА НАРУШЕНА ПО ОТНОШЕНИЮ ЛИЧНО К ВАМ. ЖАЛОБА ДОЛЖНА БЫТЬ ОЧЕНЬ КОРОТКОЙ И КОРРЕКТНОЙ. ОДИН ЛИСТ ТЕКСТА - ВАШ ПРЕДЕЛ ЖАЛОБЫ.**

ДО НАПИСАНИЯ ЖАЛОБ ВЫ ДОЛЖНЫ РАЗДОБЫТЬ СЛУЖЕБНЫЕ АДРЕСА ЧИНОВНОЙ ВЕРТИКАЛИ. Обязательно задавайте в кабинетах вежливый вопрос: "А кто ваш вышестоящий руководитель?"

ОЧЕНЬ ВАЖНО ЗАСТАВИТЬ ОТВЕЧАТЬ ВАМ ПИСЬМЕННО.

ЗАРАНЕЕ ЗАВЕДИТЕ ПАПКУ И ПРИУЧИТЕ СЕБЯ К ЧЁТКОМУ ВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ЖАЛОБЕ.

В ЖАЛОБЕ НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ, КАКАЯ НОРМА ЗАКОНА ПО ОТНОШЕНИЮ К ВАМ НАРУШЕНА И КЕМ. Желательно подписать жалобу: "С уважением, ...", независимо от того - испытываете вы это самое уважение или нет.

Вежливо и неукоснительно заставляйте регистрировать ваши бумаги с отметкой о приеме на уносимой домой копии. Всякая бумажка у вас должна быть в **ДВУХ** экземплярах!

В то же время очевидны некоторые существенные промахи:

1. **Дублирование неключевой информации** (исчерпывающий в правовом плане перечень вопросов для консультирования повторяется трижды - 2 формата: проспект и объявление). Почему неключевой я называю информацию, отсылающую к сфере компетенции приемной? Потому что, во-первых, она исчерпывающа (для рядового человека складывается ощущение, что консультирование осуществляется абсолютно по всему), во-вторых, от того, что явной специализации у Правозащитного центра нет. В том случае, если бы она была, дублирование было бы более чем уместно.

2. Совмещение на одном пространстве разнородной, разнонаправленной информации. Имеется в виду, что на том же центральном стенде, размещенном в коридоре, соседствуют материалы, которые не только не образуют в сознании посетителя смысловой монолит (не способствуют целостному и адекватному восприятию содержания и специфики правозащитной деятельности, деятельности конкретной организации), но и всячески разрушают его: объявление об услугах Медицинского правозащитного центра (желтого цвета с деревом в качестве логотипа), презентационный лист Союза за Гражданское Влияние, выдержка из сухой Декларации (напечатанная едва видимым шрифтом, который читается разве что под лупой), правила обращения в суд (чуть крупнее, но от этого не более читабельны, кроме того, размещена эта информация между объявлениями, от чего значение ее снижается), список адресов, куда можно обратиться по конкретным вопросам. Иными словами, проблема в неупорядоченности, отсутствии группировки информации: объявления к объявлениям, советы к советам, образцы к образцам, визитки к визиткам или хотя бы к проспектам и т.п.

3. Малочисленность визуально насыщенной информации. В приемной крайне ограничено число иллюстративного и образного материала (среди картинок - Афиши спектаклей социального характера на двери, Портреты детей на шкафу, Фотографии безнадзорных на раскладном стенде, изображения тюрьмы и заключенных на плакате, картинки с человеческими фигурками на растяжках), кроме того он дает сигнал об ориентации приемной на социально уязвимые слои населения - этакую социальную клинику. Никаких визуальных отсылок к правам человека или специализации приемной в русле защиты от произвола властей нет. Более того, во всем главенствует текст, который, как мне кажется, существенно формализует среду и не способствует формированию человеко-ориентированной атмосферы. Телевизор выполняет роль современной декорации.



4. Отсутствие раздаточного материала. Мои наблюдения показали, что посетители не просто готовы, они испытывают сильную потребность в занятии себя чем угодно во время ожидания приема: чтением, заполнением анкеты, разгадыванием кроссвордов, тестировании. В Правозащитном центре раздатка возможна лишь в двух вариантах: либо это визитка, в которой нечего собственно читать, либо объявление-обращение к посетителям, пострадавшим от насилия правоохранительных органов. По этой причине посетители, предвкушая беседу с юристом, читают желтую прессу, вяжут носки, перебирают содержимое сумки, коммуницируют с помощью телефона. В итоге ни на йоту ни приближаются к ценностям прав человека, к специфике правозащитной деятельности.

5. Однообразие оформления информации. Лишь несколько текстов представлены на цветной бумаге, остальные выполнены традиционно - на белой бумаге, традиционным шрифтом, но разным кеглем (от 9 до 26), каждый, по всей видимости, из практических соображений запакован в файл. Внешняя "блеклость" информации демонстрирует невнимательное отношение к посетителям, а ее формальность отсылает к государственным структурам. Допускаю вероятность, что сотрудники Правозащитного времени не имеют ни времени, ни финансов для того, чтобы придать представленной информации более живой и яркий облик, но не совсем понимаю, почему как минимум не использовать для оформления фирменные цвета (синий и белый: на белой бумаге писать синим, на синей бумаге - белым). Из наблюдений: в приемной, на углу одного из стеллажей, но в пределах видимости посетителей, ожидающих приема, пылятся в файлах призывы психологического характера: "НИКОГДА НЕ СДАВАЙСЯ!", "ЗАЩИЩАЙ СВОИ ПРАВА!" (второй и вовсе не виден), так вот их формальный вид и место расположения (проходное место - проходное значение) не способствуют формированию нужного настроения и восприятия.



6. Захламленность внутреннего пространства. Под захламленностью я имею в виду, во-первых, наличие в приемной материалов, которые либо не имеет отношения к Правозащитному центру (газеты "Деловое Прикамье", "Луч" на стульях в коридоре, сочного цвета плакаты с изображениями лиц детей и слоганом "У меня есть права", журнал "Досуг", календарь от Медицинского колледжа), либо имеет, но очень приблизительное (стенд с коробкой для пожертвований, документ о порядке проживания в социальной гостинице, объявление о СГВ, афиши о спектакле). Во-вторых, сосредоточие на ограниченном пространстве слишком большого числа предметов, папок, книг, механизмов. В последнем случае как следствие - неэффективность работы консультанта, либо дискомфорт посетителя (у всякого человека возникает впечатление, будто для него здесь места нет). Опять же пример бесчеловечности внутренней среды приемной, рассчитанной на ЧЕЛОВЕКА.



ВЫВОД:

В целом можно констатировать, что Пермский правозащитный центр не использует свое внутреннее пространство в целях продвижения прав человека. Очевидно, что ряд информационных материалов используется исключительно в качестве фона, часть настолько однообразна и блекла, что, кроме незаинтересованности ничего не вызывает.

Кроме того, дисбаланс в информационном "захвате" территории (некоторые стены: в коридоре, рядом с рабочим местом консультанта абсолютно голы, на других - чего только не висит).



ВЫХОД:

Я бы сформулировала следующие ключевые позиции, которых необходимо придерживаться при Преображении внутреннего пространства:

- 1. Все лишнее прочь.**
- 2. О правах человека лаконично.**
- 3. О правах человека просто.**
- 4. О права человека в картинках.**
- 5. О правах человека практично.**
- 6. О правах человека успешно.**
- 7. Права человека можно унести домой.**
- 8. На права человека можно провериться здесь.**

ГРАФИЧЕСКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОФОРМЛЕНИЯ ПРЦ

РИСУНОК 1



Первый рисунок изображает внешний вид и содержание информационного наполнения зоны идентификации приемной (зона ознакомления, пролог). Это место физически предшествует вхождению внутрь приемной. Но даже на этом этапе потенциальному посетителю должна быть представлена минимальная информация о векторе деятельности правозащитной организации (приемной).

Обязательные, на мой взгляд, элементы, располагаемые в этой зоне:

ОБЪЯВЛЕНИЕ-ОРИЕНТИР: “Если Вас унижил (подчеркнуто двумя чертами как сказуемое) чиновник (подчеркнуто одной чертой как подлежащее), оскорбил милиционер, ударил учитель ...Значит - Вы пришли по адресу”. На моем рисунке объявление-ориентир расположено слева и оканчивается треугольником (как стрелка).

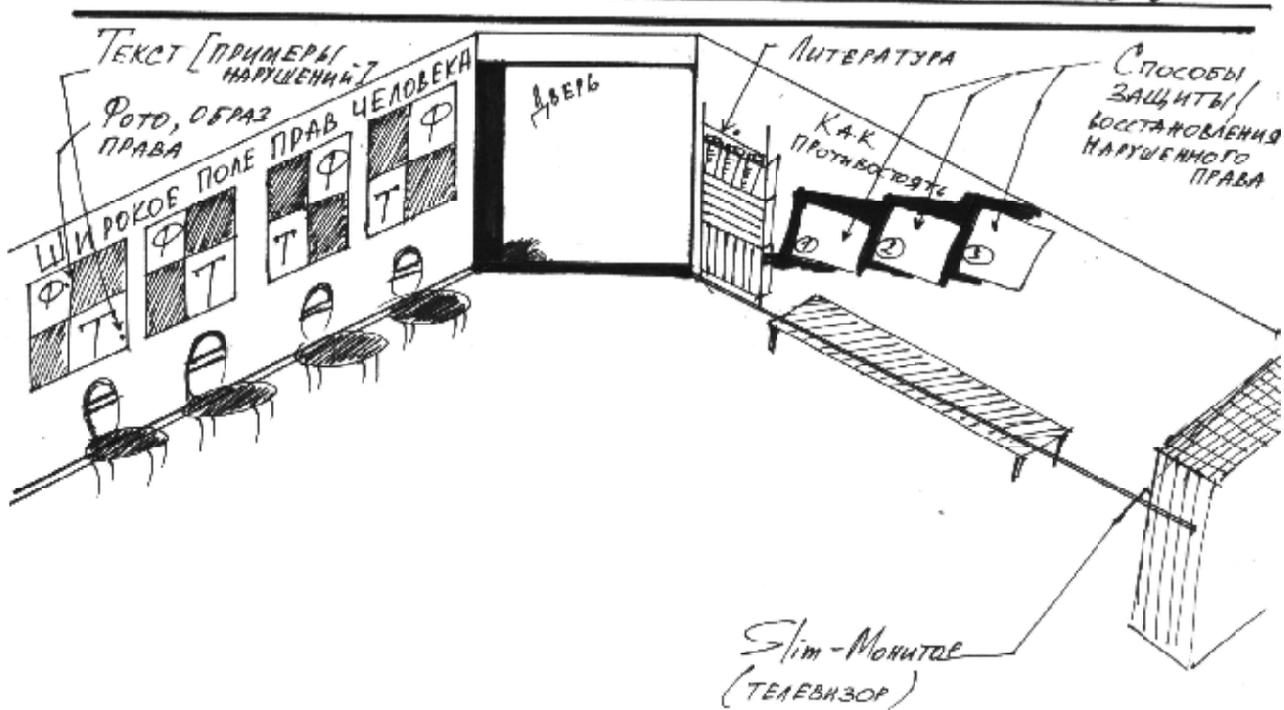
Под ними вероятно разместить раздаточные материалы (**ПАМЯТКИ, БРОШЮРЫ** карманного варианта), либо в “кармашках”, либо на выдвижных стендах.

На двери - три элемента, в совокупности я назвала их **ВЫВЕСКА**: название организации (лучше сокращенный вариант - Правозащитный Центр), визуальный образ, символ специализации приемной (на моей картинке изображен рядовой человек, который уменьшает или давит другого человека, по замыслу олицетворяющего собой держателя власти) и прямое указание на специализацию - “ЗАЩИТА ЧЕЛОВЕКА ОТ ПРОИЗВОЛА ВЛАСТИ”.

Помимо того, если дверь в приемную открыта, значит на ее внутренней стороне размещаем информацию о формах деятельности - то, что я назвала **ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**. Обязательно указывается режим работы приемной, либо часы и дни консультирования.

Уместно, на мой взгляд, использование порога приемной для **ЛОЗУНГА-ПРИЗЫВА** (например, такого: “ПЕРЕСТУПИ ЧЕРЕЗ СЕБЯ!”)

РИСУНОК 2. ВИД КОРИДОРА ПРИЕМНОЙ



Коридор

Второй рисунок демонстрирует наполнение **КОРИДОРА**, который является основным местом скопления народной массы, той самой зоной ожидания (другой вариант - зона погружения в правозащитное пространство, деятельность конкретной организации и в целом). Поэтому она является ключевым местом продвижения (усвоение+освоение) прав человека, наша задача - не упустить ни единой возможности просветить человека, напомнить ему о **ГЛАВНОМ**. Обязательные элементы в этой зоне:

ГАЛЕРЕЯ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА (на рисунке существует под заголовком **ШИРОКИЕ ПОЛЯ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА**), представляющая собой цепь плакатов с диагональным разделителем: в одной части - фото, картинка с визуализацией права (например, камера видеонаблюдения в общественном туалете, направленная на девушку у зеркала как пример визуализации права на неприкосновенность частной жизни), по другую сторону перечень 3-5 актуальных и конкретных примеров нарушения представленного рядом права ("Вывешивание списка должников в подъезде", "Обнародование медицинского диагноза на работе, в школе", "Передача персональных данных операторами мобильной связи" и т.п.). На противоположной стене - информация практического плана - **СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ/ВОССТАНОВЛЕНИЯ НАРУШЕННОГО ПРАВА**, представляющая собой лаконично сформулированный алгоритм поведения человека, который посчитал, что произошло нарушение его естественных прав, и оформленная в виде ступенек.

Кроме того - **ЛИТЕРАТУРА** (полка, стенд, вертикальная выемка - книги, брошюры, газеты, методик, обзоры новостей, судебных решений (небольшие по объему и формату, написанные популярным или околопопулярным языком), но содержательно о **ПРАВАХ ЧЕЛОВЕКА**. В этом же месте могут быть альбомы с фотографиями (мероприятия и будни правозащитной организации/приемной), чистая бумага и ручки для заметок.

И **МОНИТОР** (телевизор), который в безостановочном (со звуком или без) режиме транслирует короткометражные фильмы, видеоролики, имеющие отношения к правозащитной тематике и гуманитарной сфере вообще. Ни в коем случае ролики не должны иметь ничего общего с самопрезентацией. Кроме того, у посетителей должна быть возможность в любой момент выключить монитор, либо включить какой-то конкретный ролик, фильм. В приемной обязательно антропологическое присутствие: в фигурках, статуэтках, аппликациях, фотографиях и т.п. И желательно, если типажи людей будут самые разнообразные: мужественные и немощные, худые и крепкие, довольные и недовольные.

На третьем, заключительном рисунке изображено оформление приемной изнутри - в зоне непосредственного консультирования посетителей, в месте работы сотрудников приемной. Логически эта зона завершает движение посетителя в правозащитном пространстве. Содержательно в ней должно произойти закрепление усвоенного до этого, должна зафиксироваться успешность правозащитной деятельности.

В качестве варианта я предлагаю разместить на стенах рядом со столами консультантов плакаты под названием **УСПЕШНЫЕ СОЮЗЫ** (своего рода осовремененные доски почета), совмещающие на одном поле, одном уровне портреты юриста-консультанта (как такового правозащитника) и человека (активного клиента), именуемого Героем, и результаты их совместной работы. Подобные плакаты, во-первых, продемонстрируют эффективность и профессиональность деятельности правозащитой приемной, во-вторых, подтвердят на конкретных делах специализацию приемной. Для стимулирования активности посетителей в русле защиты/восстановления своих нарушенных прав я предлагаю сделать по соседству аналогичный плакат, такой, чтобы одна его часть была пуста (один из портретов) с фразой "ЗДЕСЬ МОЖЕШЬ БЫТЬ ТЫ И ТВОЙ КОНСУЛЬТАНТ".

Важным моментом является связывание предметом интерьера с правозащитной тематикой. Как пример - рядом с часами сделать надпись: "Пришло время защищать свои права" (или "Пришло время Ч. защищать свои ПЧ"). На столах картинки, статуэтки, другие предметы с символикой (логотипом, фирменным цветом) правозащитной приемной.

Последний момент: я не изобразила, но это является важным - **СЛОГАН-МИССИЯ И ЛОГОТИП ПРИЕМНОЙ**, расположенные ближе к потолочной выси.



РИСУНОК 3. ВИД ПРИЕМНАЯ ИЗНУТРИ

Пермская гражданская палата, 2006 год
Проект «Будущее прав человека в России»
При финансовой поддержке Фонда Форда и Фонда МакАртуров
Тема «Судьба общественных правозащитных приемных»
Методический пакет «Общественная правозащитная приемная
как просветительская площадка»
Материал ОПП/СИП № 027/2
Проект «Преобразование Пермского регионального
правозащитного центра»
Автор – А.В. Анохина

© Пермская региональная общественная организация
«Пермская гражданская палата»