

Je t'écoute, tu restes toi et tu t'ouvres à d'autres possibles

Myriam Bodart, coordinatrice de Ecoute Seniors

12 juin 2018

Un certain nombre de plaintes arrive à Infor-Homes. Elles nous parviennent de diverses manières : au détour d'une consultation lorsqu'il est question d'adapter le lieu de vie d'une personne âgée ou d'envisager un autre lieu de vie parce que son domicile montre ses limites. Les plaintes émergent parfois de questions en apparence plus juridiques. Elles sont souvent aussi formulées de manière directe, par écrit – courrier et mail – et par téléphone. Chacun recourt à la manière de nous interpeller qui lui paraît la plus facile ou la moins difficile à mettre en œuvre.

Nous avons choisi de **privilégier l'écoute téléphonique**, invitant dès lors les auteurs des courriers à nous contacter lors de nos permanences téléphoniques.

Pouvoir parler en direct à la personne qui formule une plainte ou exprime une inquiétude s'avère très précieux pour nous.

Je voudrais préciser ici comment nous cherchons à écouter et à quoi l'écoute peut inviter.

Ecouter, c'est d'abord **accueillir une personne comme elle est**, volubile ou laconique, énervée ou calme, embrouillée voire confuse ou claire, furieuse et en colère parfois ou encore hésitante, inquiète... Ecouter, c'est donner du temps à la personne et porter attention à ce qu'elle exprime – des faits mais aussi des émotions -, c'est entendre comment elle s'exprime – le timbre de voix, les soupirs, les pleurs, les silences, les mots utilisés, les questions posées. Ce sont toutes les clés dont elle se sert pour nous entrouvrir la porte de son monde intérieur, la porte de ce qu'elle vit. Nous cherchons à permettre à la personne de se dire, avec ses émotions et ses besoins. C'est parfois

même 'avaliser ce qui est confié' sans chercher à y mettre de l'ordre et du rationnel car la personne a d'abord besoin de savoir qu'elle a bien été entendue. Dans certains cas, on note ce qu'Emmanuel Nicolas, anthropologue et superviseur de notre équipe appelle une 'inversion sémiologique' : une personne va déposer une demande sociale chez le médecin et une demande médicale chez un assistant social. Le bénéfice en serait pour la personne une prise de risque moins grande, il n'y a pas d'enjeu à parler d'une difficulté de logement au médecin, il y aurait moins de jugement possible de la part de ce professionnel. Emmanuel Nicolas note cette inversion sémiologique chez les personnes en grande précarité. A certains moments nous la rencontrons aussi chez des appelants en grande souffrance.

On le perçoit, **l'écoute implique un espace de sécurité pour la personne qui appelle.** Il nous semble qu'il faut privilégier au départ une forme d'apprivoisement. Ecouter, c'est en effet recevoir la confiance de l'autre, ici une personne qui ne nous connaît pas et il importe de lui signifier que, nous aussi, nous lui faisons confiance.

Une collègue nous disait récemment : les gens déposent chez nous ce qu'ils ont mis une vie à construire. Il n'y a dès lors pas que du rationnel et de la chronologie dans le récit qu'ils nous livrent. Parler de soi, de ses relations difficiles avec un proche ou un professionnel s'avère un exercice délicat. A cet égard le téléphone présente l'énorme avantage de permettre à une personne de se confier sans être vue, il opère comme un paravent complice de la pudeur, disait une autre collègue. Vous le voyez bien, mon exposé est nourri par les réflexions de toute une équipe.

Cette mise en confiance peut s'avérer un processus qui prendra du temps. Un premier appel sera souvent suivi d'autres et parfois de nombreux autres appels. La reprise de contact permet à l'appelant

d'affiner ce qu'il a envie de nous dire et nous permet de mieux comprendre ce qu'il vit. Les contacts successifs sont également propices à la mise au travail des émotions car de chaque côté de la ligne téléphonique, une respiration peut prendre place, qui aide à mettre des mots sur les émotions et dès lors aussi à mettre une distance par rapport à ces émotions. Lorsque je parle d'émotions ici, je vise bien les émotions de l'appelant mais également celles de l'écouter car nous ne sommes pas de bois et ce que nous écoutons peut faire résonance avec notre histoire personnelle.

Au fil de ces divers appels - un appel qui restera unique ou un appel annonceur de nombreux autres – écouter, **c'est reconnaître les émotions de l'autre, son vécu, ce qu'il a peut-être mis en place ou tenté dans la situation décrite.**

Dans un second temps seulement, **nous cherchons à clarifier.**

Il y a des éléments à clarifier du côté de la personne qui exprime une plainte – le plaignant et du côté de la personne qui l'écoute – l'écouter.

Du côté du plaignant, il s'agit d'acter ce qui lui appartient et en même temps de mettre en perspective le contexte général et les besoins tout aussi légitimes des autres personnes concernées par la situation. Ce mouvement de va-et-vient ressemble à celui de l'objectif d'un appareil photographique : on zoome sur un personnage particulier pour souligner ensuite la diversité et la complexité du paysage environnant. Nous sommes en effet soucieux de situer notre écoute dans une perspective systémique pour faire apparaître le paysage dans lequel chaque acteur évolue, avec ses atouts et ses points faibles, ses besoins, son histoire personnelle, ses droits et ses devoirs. Pour clarifier les choses du côté de l'écouter, il importe de préciser notre cadre d'intervention, nos missions. Il s'agit parfois aussi de rappeler qu'un être humain ne peut pas tout et qu'un professionnel

n'est pas tout puissant. Dans certains cas, plus rares, il nous faut dire non à la violence ou à des propos racistes par exemple.

Dans cette recherche de clarification, nous avançons sur la pointe des pieds, suggérant un élément de compréhension de la situation ou une piste vers un mieux-être. Nous avançons sur la pointe des pieds car **nous n'avons rien à imposer**, simplement des petites touches à proposer. Ecouter, c'est aussi accepter que la personne ne puisse pas entendre ce que nous nous risquons à lui suggérer, c'est accepter qu'elle ne veuille pas même imaginer telle piste à laquelle nous pensons. Nous ne pouvons pas prendre la place de la personne qui nous interpelle et qui reste à la barre de son esquif, si frêle et fragile soit-il en apparence.

Ecouter, c'est aussi **ouvrir le champ des possibles en laissant à la personne le soin de choisir l'une ou l'autre piste suggérée.**

Avant d'évoquer brièvement des exemples de pistes, je voudrais préciser que cette dernière étape est le plus souvent le fruit d'un travail de réflexion en équipe et aussi d'allers-retours avec l'appelant en cas d'appels successifs de sa part. Chaque semaine, notre équipe sociale se réunit pour aborder les appels pour lesquels il nous est demandé de proposer des pistes vers un mieux-être de l'adulte âgé concerné. Nous croisons ainsi les regards des différents membres de notre équipe, ce qui permet une compréhension plus fine des situations et une triangulation. L'équipe permet en effet à l'écouter d'ouvrir la relation nouée avec l'appelant, de lui apporter de l'oxygène et de prendre distance par rapport aux émotions captées chez l'appelant.

Le cas échéant nous demandons conseil à l'un ou l'autre membre du Comité scientifique constitué aux côtés du dispositif de prévention de la maltraitance des personnes âgées.

Nous travaillons également avec des superviseurs extérieurs qui nous aident à consolider notre méta-position. Il s'agit, ici d'une position de tiers, extérieur à la situation qui nous permet à la fois de mieux comprendre ce qui se vit dans ce contexte particulier et à la fois d'observer les liens entre le phénomène de la maltraitance et le fonctionnement de notre société.

Parmi les pistes que nous sommes amenés à proposer, il y a tout d'abord le fait d'exprimer ce qui ne va pas, ses émotions et ses besoins à la personne avec qui la situation est en difficulté. Cela semble évident mais parfois ce préalable n'a pas pu être mis en œuvre. Ou les choses ont été dites à un tiers qui n'est pas en capacité de faire évoluer la relation. Tel résidant va par exemple parler d'un médicament à prendre à la personne qui nettoie sa chambre, autre exemple d'inversion sémiologique.

Si dire non ou mettre des limites est difficile, si un deuil ou un moment de vie reste douloureux, nous pouvons proposer un accompagnement psychologique. Infor-Homes a ainsi constitué un petit réseau informel de psychologues qui acceptent de se déplacer pour se rendre aux côtés d'un adulte âgé, à son domicile ou en maison de repos.

Recourir à l'aide d'un professionnel du domicile ou s'adresser au médecin traitant peut également s'avérer intéressant ; il s'agit alors de mettre du tiers dans une relation pour lui donner du souffle.

Lorsque les choses n'évoluent pas de manière satisfaisante malgré le dialogue mis en place, il nous arrive de conseiller à la personne de déposer plainte auprès du service d'inspection compétent (pour les situations mettant en cause le fonctionnement d'un lieu d'hébergement) voire auprès de la police ou d'un bureau d'aide aux victimes (pour les situations vécues à domicile).

Souvent, nous percevons que dans la situation évoquée, la personne âgée tout comme ses proches ou les professionnels à l'œuvre à ses côtés sont en souffrance et auraient chacun des choses à dire, à se dire : nous proposons alors de recourir à notre service de senior-médiation.