

# Entre écoute et accompagnement : constats de terrain et pratiques d'équipe

Amandine Kodeck et Myriam Bodart

## Amandine

Vivre l'avance en âge, accompagner le vieillissement, être confronté à la finitude de l'autre, côtoyer la souffrance ou l'inéluctable mais aussi être le dépositaire d'un savoir intergénérationnel ou encore d'être le garant d'une relation de confiance c'est comme regarder un kaléidoscope. → Expériences tantôt colorées, tantôt plus ternes ou sombres, continuellement changeantes, tantôt légères, tantôt étourdissantes certainement interpellantes, questionnantes, intrigantes, passionnantes...

→ L'année dernière, nos services d'écoute dédiés à la qualité de vie de l'adulte âgé ont comptabilisé 1424 appels dont près de 900 relevaient de maltraitance spécifique.

A travers nos services d'Ecoute Seniors tout comme au Brussel Meldpunt, nous avons le privilège d'entendre les différents acteurs dont il a été question durant toute cette matinée : la personne âgée, ses proches ou encore aidants professionnels. → Nous sommes là pour chacun d'entre eux. Lorsqu'ils nous contactent nos interlocuteurs sont aux prises avec une situation qui porte atteinte à leur dignité ou à celle de leurs proches âgés. C'est cette atteinte à la dignité, constituant une entrave à la qualité de vie, que nous nommons maltraitance. → Comme le kaléidoscope, les situations de maltraitements, sont multiples, changeantes, variables. Dans la majorité des cas, elles sont un enchevêtrement de relations complexes. Ainsi, la maltraitance serait la traduction d'un lien qui dit sa souffrance de manière inappropriée.

Ces situations sont rencontrées tant à domicile qu'en institution. Trop souvent opposées, les réalités rencontrées à domicile et en institution sont souvent plus nuancées que ce que certains médias nous laissent entrevoir. Sans nier les atteintes à la dignité qui peuvent s'y déployer, il serait à notre sens réducteur d'angéliser l'un (bien souvent le domicile) et de diaboliser l'autre (l'institution). Ainsi, le mode de vie en collectivité et l'impact du fonctionnement institutionnel tout comme le huis clos du domicile constituent un facteur de risque d'entrave à la dignité de la personne fragilisée qui y vit.

→ Le dénominateur commun des difficultés relationnelles rencontrées dans ces différents lieux de vie semble être la grande proximité avec l'ainé. Ainsi lorsque la personne âgée vit à domicile, la relation avec les proches semble être identifiée comme étant en souffrance. Lorsque la personne vit en institution, c'est l'organisation du lieu de vie qui apparaît pointée du doigt.

Il est évident que nous n'entendons pas tous les acteurs pour chacune des situations qui nous sont relatées et la première fois que nous les entendons, nous le faisons à travers les oreilles et les yeux de la personne qui nous les relate.

→ Alors nous vous proposons de vous munir de votre kaléidoscope pour observer les 3 situations que nous vous proposons dans l'attente qu'elles vous éclairent sur l'approche et la réflexion que nous tentons de mener dans notre quotidien. Bien évidemment, les noms employés sont fictifs et ces témoignages de vie réarrangés par nos soins.

## Myriam

→ Au lendemain de Noël, Monsieur Dupond nous confie sa tristesse et sa déception : il avait souhaité réunir tous ses enfants et petits-enfants, comme lorsque son épouse était en vie, mais ne pouvant tout prendre en charge lui-même, il avait convenu avec eux qu'il dresserait la table et prévoirait les boissons. Le jour venu, ses deux enfants arrivent avec quantité de plats, zakouskis et autres et son fils brandit le muscat rapporté de vacances l'été dernier, sa fille les softs pour les enfants .... Que devenait alors le Prosecco qu'il avait mis au frais soigneusement, les bulles sans alcool pour ses petits chéris ? Il dit à ses enfants 'mais j'avais tout prévu, c'est au frais pour vous' et d'un geste brusque, ils lui ont répondu 'non, Papa, c'était plus facile comme ça pour nous !'

Au téléphone, Monsieur Dupond cherche ses mots, il dit 'je suis triste, j'ai vu tout le monde mais je n'ai pas pu vraiment parler à chacun. Le soir, j'étais fatigué mais pas content et je ne vois pas bien pourquoi. Ils sont pourtant tous venus, j'étais entouré mais pourquoi suis-je triste ... ?' Il raconte les Noëls d'autrefois et la bûche qu'il préparait avec amour, en fin pâtissier qu'il était. Puis d'un coup, il dit : 'au fond, hier, ils étaient là, ils ont tous bien travaillé, ils m'ont aidé mais ils n'ont pas respecté nos arrangements : je me réjouissais tant de leur faire goûter mon petit Prosecco de derrière les fagots !

Mais comment leur dire ? Ils ont voulu m'aider et m'épargner de la fatigue. C'était une chouette attention.

Et moi dans tout ça, je me suis senti transparent, je voulais encore prendre ma part des préparatifs, je voulais leur offrir quelque chose, je voulais ..... ***Vieillesse, quand tu nous blesses*** →

Certes, nous ne sommes pas là pour pointer les erreurs ou maladroites des proches de l'adulte âgé qui se confie à nous. Nous n'entendons qu'une parole, nous ne savons rien des relations familiales tissées depuis des décennies et nous n'avons pas en juger. Nous sommes là, dans l'instant, avec Monsieur Dupond.

Dans l'échange avec lui, nous pouvons alors verbaliser ce qui l'avait blessé : Monsieur Dupond avait besoin de savoir qu'il pouvait encore réunir autour de lui sa famille, dans l'échange. Il nous a exprimé sa peine de se sentir uniquement aidé, soutenu, comme s'il ne pouvait plus rien donner ... Monsieur Dupond voulait encore, tout simplement, prendre sa part à la vie.

Peu à peu, nous avons pu imaginer avec lui d'autres possibles : provoquer une explication avec ses enfants, il ne veut pas (comment pourraient-ils comprendre ? Tout cela part de si bonnes intentions ...) Mais d'autres idées, plus gourmandes, ont émergé : sortir son Prosecco, toujours bien frais, lors d'une visite impromptue que sa fille lui fait volontiers, proposer à tel petit-fils passionné de pâtisserie de venir l'aider à préparer un saint-honoré à déguster ensemble ....

Lorsque la peine a pu se dire et a été reconnue, il peut y avoir place pour construire autre chose. Que ce soit au cours du premier et seul appel que nous recevons ou au fil des appels successifs d'une personne car il faut souvent du temps pour imaginer autre chose que ce qui fait mal.

-----

## Amandine

→ Un infirmier à domicile nous alerte face à la situation d'une dame qu'il suit depuis quinze jours. Madame Georges est atteinte d'un début de maladie d'Alzheimer, elle a des moments d'oubli et puis d'un coup, elle se met à lui raconter diverses tranches de sa vie. Le courant passe bien entre eux. L'infirmier se rend avec plaisir chez Madame Georges. ***Vieillesse quand tu nous rapproches.*** →

Mais l'infirmier qui nous parle est très inquiet et en même temps vert de rage : Madame Georges lui a raconté que 6 mois plus tôt, elle a fait donation devant notaire de son appartement qu'elle occupe depuis 40 ans, à un ami →. Cet ami lui demande aujourd'hui de quitter les lieux qu'il va rénover pour y vivre lui-même, sans elle. ***Vieillesse quand tu nous inquiètes et nous irrites.*** →

L'infirmier est furieux : comment peut-on profiter ainsi de la faiblesse d'une dame pour la plumer ? Pourquoi le notaire a-t-il laissé faire pareille chose ? Comment mettre fin à cette malversation financière ? D'après les premières démarches qu'il a entreprises avec l'aide de l'assistante sociale de la coordination de soins à domicile, les choses sont très mal emmanchées et il semble que la dame n'ait pas d'autres ressources que cet appartement.

Nous percevons toute la charge émotionnelle qui étire ce professionnel :

- l'écoeurement face aux agissements malhonnêtes de l'ami et face à la complicité du notaire ;
- le découragement : tout semble se liguer contre son dessein. Est-il aussi vraiment bien pris au sérieux par ceux à qui il confie son désarroi, à commencer par Ecoute Seniors qui ne fait rien au niveau judiciaire ?
- l'écrasement : il doit faire quelque chose, sans quoi ne se rendra-t-il pas responsable de non-assistance à personne en danger ?

Beaucoup de professionnels comme cet infirmier sont très seuls pour faire face à ce genre de situation qui les étirent. Ils peuvent aussi ressentir la pression de leur hiérarchie qui les somme de trouver une solution.

Avec eux, nous cherchons à bien comprendre les faits mais aussi à explorer le géo-sociogramme pour situer l'adulte âgé dans son environnement : a-t-il une famille, des amis, des voisins à qui il se confie ? Y a-t-il un médecin traitant qui suit cette personne et pourrait être approché ? D'autres services sociaux se préoccupent-ils d'elle ?

Il ne s'agit pas de mettre en doute le témoignage du professionnel qui s'adresse à nous mais de voir avec lui quelles ressources existent dans la situation, quel autre professionnel se pose peut-être les mêmes questions ...

Nous prenons donc le temps de déployer la carte pour y chercher des liens possibles et des fils entre les personnes et les services qui s'y rencontrent.

Dans cette recherche, il nous importe aussi de nous rapprocher le plus possible de la parole de l'adulte âgé concerné. S'il n'y a pas autour de ce dernier une personne à qui il se confie,

nous pouvons demander à un de nos collaborateurs de se rendre auprès de lui pour recueillir son témoignage, ce qu'il ressent, ce qu'il souhaite.

Face à l'urgence de la situation décrite par les professionnels, nous sommes parfois à contre-courant : prenant la mesure de l'urgence des professionnels à être entendus mais désireux de prendre le temps de bien comprendre ce qui se passe au cœur du système dont l'adulte âgé est l'un des acteurs.

Ce contre-temps que nous observons étonne le plus souvent : 'ah, vous avez le temps de m'écouter, c'est incroyable' ou 'mais vous ne faites rien, à quoi rime votre écoute gratuite'.

Certes des situations d'urgence existent et à ce moment, il n'y a pas à tergiverser, il faut appeler la police ou l'ambulance – et nous l'avons déjà fait, à la demande des appelants.

Mais nos services ne sont pas des dispositifs d'urgence.

-----

## Myriam

→ C'est à présent Josette, une dame âgée qui nous interpelle. Du haut de ses 70 ans, la voie claire, elle nous parle de ses voisins dont elle recueille les confidences depuis plus de 20 ans. Henri et Jeanne sont des personnes charmantes, explique-t-elle, un couple sans enfants, sans histoire aussi, enfin un couple qui ne veut surtout entrer en conflit avec personne. En un mot, des voisins idéaux. Il y a deux mois, Henri a eu un AVC, il s'est retrouvé à l'hôpital et est actuellement en revalidation. Sa situation n'évolue plus, il a perdu beaucoup, ne parle quasiment plus et Jeanne, qui a toujours suivi son mari, est toute perdue, elle n'ose pas demander d'explications aux médecins alors que Josette, elle, n'a peur de rien et parle pour 10. Josette explique que le centre de revalidation a dit qu'Henri devait quitter dans 3 semaines et ne pouvait pas rentrer à la maison, il doit aller en MR. C'est terrible car aux dernières nouvelles, Jeanne avait compris qu'Henri pourrait encore rester en revalidation 3 mois.

Que faire ? 'C'est scandaleux de mettre un patient dehors', crie Josette, 'en plus tout échappe à mes voisins, ils ne comprennent rien, n'osent rien dire mais moi, je vais aller taper du poing sur la table, hein, ils vont m'entendre !'

Josette nous explique combien elle est touchée par ce que vivent Henri et Jeanne, elle-même a vécu un AVC il y a plusieurs années, elle s'en est bien sortie, alors elle trouve injuste que Henri soit si diminué et elle veut l'aider, elle se sent presque honteuse d'avoir eu plus de chance que lui **Vieillesse, quand tu ravives les blessures.** →

Au fil des appels, Josette parle de plus en plus d'elle et de tous ses ressentis difficiles à gérer :

- sentiment de colère : 'on n'écoute pas Jeanne qui reste avec des tas de questions sans réponse' ;
- sentiment d'injustice : 'pourquoi m'en suis-je mieux sortie que Henri ?'
- devoir d'intervenir : 'ils n'arrivent pas à s'affirmer devant les médecins, je dois le faire pour eux'
- sentiment d'inquiétude : 'et si un jour j'avais un nouvel AVC dont je ne me remettais pas, qu'est-ce que je deviendrais ?' **Vieillesse quand tu nous effraies** →

Il nous semble très important d'écouter Josette qui peu à peu exprime aussi toute sa fatigue à entourer ses voisins. Mais il est également important pour nous de chercher à nous rapprocher de la parole et des ressentis de Jeanne et Henri. Nous invitons dès lors plusieurs fois Josette à proposer à Jeanne de nous contacter et un jour Jeanne vient en consultation à IH.

---

### **Amandine**

Au cœur de ces diverses écoutes, **nous cherchons à offrir du temps**, le temps de l'écoute, mais aussi le temps du recul pour chercher à mieux comprendre ce qui se joue dans la situation décrite au départ le plus souvent comme très fermée : il y a une pauvre personne âgée qu'un individu maltraite volontairement. Tout a déjà été essayé pour sortir de ce nœud mais rien n'a abouti, rien n'est possible alors vous, Ecoute Seniors intervenez ! →

Ce temps que nous prenons nous permet de chercher en équipe à mieux comprendre les réalités en jeu et à imaginer des pistes qui sont ensuite proposées à l'appelant. C'est là notre seule intervention car il nous importe de ne pas désapproprier les différents acteurs de leur rôle. Si la situation demande un conseil rapide, la réflexion en équipe aura lieu immédiatement après l'appel, il nous arrive ainsi de bousculer un agenda lorsqu'un appel le requiert mais le plus souvent, **nous pouvons laisser le temps opérer aussi sur nous**.

Si dans notre société actuelle il est vrai que « Le temps c'est de l'argent », nous sommes aussi convaincus que « L'accompagnement c'est du temps ». A nous d'en être conscients, de soutenir et défendre cette pensée à contrecourant mais non à contre sens. →

### **Myriam**

(Car) nous sommes également bousculés par certains appels et nous pouvons parfois nous sentir emportés par l'urgence de notre interlocuteur. L'équipe nous aide alors à prendre du recul pour garder une juste présence.

Ce temps qui nous semble si précieux lorsque nous avons pu mettre de l'ordre dans nos émotions peut aussi apparaître comme nuisible lorsque nous sommes dans l'inconfort d'émotions diverses dont celle de l'impuissance.

Tout être humain est confronté un jour ou l'autre à son impuissance face aux épreuves qu'il traverse ou face aux difficultés dans lesquelles se débat une personne aimée. On aimerait tant pouvoir tirer d'affaire son conjoint, son enfant, son parent âgé ... Que dire alors de ces professionnels qui ont étudié – des années souvent – dans l'idée de guérir, de soulager des maux, de venir en aide efficacement etc... Ces professionnels à qui le public demande précisément de sauver la situation, de faire tout leur possible comme s'ils étaient doués de pouvoirs surhumains...

Les écoutants de nos services n'échappent pas à ces fantasmes.

Nous savons rationnellement que nous ne sommes pas des magiciens mais nous sommes terriblement affectés et meurtris quand nous éprouvons notre impuissance face à une personne que nous voyons souffrir. J'utilise ici le mot 'affecté' dans les deux sens du terme. Nous sommes tout à tour affectés à la permanence téléphonique d'Ecoute Seniors et dans ce travail d'écoute, il nous arrive d'être terriblement touchés voire meurtris par la détresse de la personne qui se confie à nous. Et de nous sentir si petits devant tant de souffrance. Notre impuissance nous deviendrait-elle alors à ce point insupportable que nous voudrions en sortir au plus vite en nous jetant dans l'action ? J'en suis venue, parfois, à me poser la question.

Au cours de supervisions qui sont organisées pour soutenir notre travail d'écoute, nous avons abordé plusieurs fois cette question d'impuissance. L'une de nos superviseurs nous a suggéré de remplacer le mot 'impuissance' par **nos petites puissances**. C'est peut-être là revenir à la modeste place de l'être humain qui, certes, ne peut pas changer le cours des choses mais qui peut offrir une écoute, un accueil dans la confidentialité, une présence empathique et du temps pour chercher ensemble des pistes vers un mieux-être. →

### **Amandine**

Vous l'aurez compris, l'écoute constitue notre outil de travail mais à lui seul, il ne suffit pas. La compétence d'un bricoleur s'appuie certes sur son expertise mais aussi sur la diversité et la qualité des outils qu'il possède ainsi que sur ses capacités d'observation, d'apprentissage et de remise en question. Ainsi, notre sentiment d'impuissance se module, grâce à l'appui du travail social au sein duquel la personne reste centrale, grâce aux supervisions, au soutien de notre comité scientifique, et enfin grâce au travail en réseau lui-même stimulé par la création de partenariats que vous nous permettez d'établir.

Tout comme dans kaléidoscope, nos actions et vos interventions peuvent changer, se bousculer et constituer de nouveaux ensembles harmonieux qu'il nous plait d'observer comme des petites puissances, discrètes certes, mais significatives.

Vieillesse quand tu nous parles, nous te soutenons. → → →