

Le Sepam et le Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling à l'écoute de ces divers témoignages

Isabelle:

Beschermingsmaatregelen: het gaat je niet in de koude kleren zitten.

Dat is wel duidelijk na deze getuigenissen. Het is ook duidelijk dat er vele betrokkenen zijn en dat deze elk een eigen kijk hebben op de situatie. Er komen bovendien heel wat gevoelens naar boven.

Het is helemaal niet gemakkelijk om oud te worden in onze maatschappij. Oud worden is een zeer aparte episode in iemands leven. Er vinden heel wat ingrijpende veranderingen plaats en niet enkel op fysisch vlak maar eveneens op sociaal, emotioneel en mentaal vlak.

Daarbij komt bovendien nog eens bij dat onze maatschappij zeer sterk gericht is op 'jong zijn', 'jong blijven', 'er jong uitzien'. We willen allemaal graag zo lang mogelijk blijven leven maar terzelfder tijd willen we niet 'oud' 'worden' en 'oud' 'zijn'.

Myriam:

Pourquoi craignons-nous tant de devenir vieux ?

'**Mourir la belle affaire. Mais vieillir... ô vieillir....**' chante Brel.

D'où vient cette peur ?

Est-ce que nous redoutons la confrontation avec notre propre finitude et la souffrance qui en découlerait ? Ou plutôt avons-nous peur de découvrir notre image dans le regard des autres ?

Ces autres, plus jeunes, plus brillants, à la mémoire et aux forces intactes ... comment nous regarderont-ils ?

Si j'en viens à me répéter souvent, les autres diront-ils que je radote ?

Si tu accumules chutes et malaises, te verront-ils d'abord comme un malade à soigner ?

Et si, un jour, nos cerveaux fatigués ne peuvent plus entendre raison, diront-ils qu'il ne faut plus nous écouter, qu'il ne faut plus faire attention à nos propos déçousus ?

Que ferons-nous, alors, de nos envies, de nos besoins et de nos émotions ? Devrons-nous les garder secrets, muets, tapis au fond de nous-mêmes ?

Isabelle:

Inderdaad, op latere leeftijd is men rap 'afgeschreven'. Men wordt eigenlijk al gauw niet meer als een volwaardig persoon behandeld en wel als een kwetsbaar iemand. Maar als je oud bent, ben je dan automatisch kwetsbaar? Van waar en waarom die koppeling die zo gemakkelijk gemaakt wordt tussen 'oud zijn' en 'kwetsbaarheid'?

En waarom worden er dan beslissingen genomen in de plaats van de oudere?
Waarom wordt de oudere niet meer gehoord?

Iets wat van fundamenteel belang is voor hen.

Vanuit onze praktijk vanuit het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en Sepam merken we dit dikwijls.

Zo was er een dame die onder bewindvoering geplaatst was. Ik laat hier in het midden of dat gerechtvaardigd was of niet want haar situatie was toch best problematisch.

Maar wat ik vooral voelde was die enorme woede van die dame en die onrechtvaardigheid die zij voelde. Ik voelde eveneens heel erg dat zij zich geen volwaardig persoon meer voelde. Het was een dame met karakter en het feit dat anderen beslissingen over en voor haar 'mochten' nemen en zij had daar niets meer over te zeggen, was zeer ingrijpend voor haar.

Voor de familieleden is de situatie ook niet altijd evident.

Ik had onlangs nog een zoon aan de telefoon en die belde voor iets anders maar na een tijdje te babbelen kwam ook naar boven dat die man het moeilijk had met een advies van de dokter betreffende zijn moeder. De moeder mocht haardagelijks glaasje wijn niet meer drinken omdat dit niet goed was voor haar gezondheid maar de moeder zelf vond dit zo erg want ze genoot daar zo intens van.

Ik voelde dat de zoon daar erg mee aan het worstelen was en dat hij daar graag met iemand over wou praten want hij geraakte er zelf niet uit wat nu het beste was voor zijn moeder. Haar gezondheid was natuurlijk belangrijk maar het genieten van zijn moeder was ook belangrijk voor die zoon.

Ik ben er daarna nog over blijven denken. Het is echt niet gemakkelijk om het 'goede' te doen voor iemand die men graag ziet ...

Het zijn fundamenteel moeilijke keuzes die men moet maken ...

Het is duidelijk dat voor heel wat ouderen en voor de andere betrokkenen rond de oudere zoals de familie en de mantelzorgers er veel verandert en dat er veel op hen afkomt. Het is ook voor de professionelen niet altijd gemakkelijk is.

Myriam:

Chez les professionnels qui nous interpellent, nous percevons souvent beaucoup de difficultés car des objectifs et sentiments parfois contradictoires les animent. Ces professionnels nous disent leur envie d'aider au mieux un adulte vieillissant, leur souci de bien faire leur travail.

Ils insistent sur leur souhait de respecter la volonté d'une personne âgée et en même temps, ils parlent de leur crainte de 'passer à côté' de situations qui mettraient en péril la sécurité et la vie de cette personne. Les professionnels évoquent régulièrement leur peur d'être un jour poursuivis pour non-assistance à personne en danger.

A tous ces questionnements inconfortables vient souvent s'ajouter le sentiment de ne pas être entendus ou de ne pas être compris.

Chez les professionnels soignants nous entendons en outre la difficulté de réaliser qu'ils ne peuvent pas guérir une personne, qu'ils peuvent simplement l'accompagner. Et dans cette mission d'accompagnement, oh combien importante, il leur arrive aussi de se sentir incompris.

Isabelle

Dit ondervinden wij zeer sterk in de gesprekken die we hebben bij het Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling en bij Sepam.

De voorbije jaren merken we dat de mensen die ons contacteren een grote nood hebben aan het ventileren van hun gevoelens en aan het uitgebreid praten over hun situatie en over hun beleving van die situatie. Het zijn vaak zeer emotionele gesprekken.

Daarom is het van cruciaal belang dat er aandachtig en betrokken geluisterd wordt naar al deze personen.

Dit is dan ook één van de belangrijkste punten van de missie van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en van Sepam.

Het gaat hier om betrokken en respectvol luisteren; luisteren vanuit het hart. Dat vraagt oprechte aandacht en tijd. Het is nodig dat de persoon heel haar of zijn verhaal kan doen want we merken dat onder de eerste vragen of klachten heel wat andere vragen en emoties zitten en die komen dan gaande weg het gesprek naar boven. We nemen de tijd om naar alles te luisteren.

Myriam:

L'écoute nous introduit dans un récit de faits et plus encore dans un flot d'émotion car, nous l'avons entendu à travers les divers témoignages, il y a toujours de la souffrance dans ce que nous livrent les adultes âgés, leurs proches et les professionnels à l'œuvre à leurs côtés.

Parfois d'ailleurs, l'émotion et la souffrance sont telles qu'elles prennent toute la place et empêchent d'ouvrir une réflexion sereine.

La personne a souvent peur d'appeler, peur de dévoiler que la relation avec un proche est si difficile. N'est-ce pas en quelque sorte porter atteinte à ce proche, n'est-ce pas porter atteinte à l'image d'une relation si importante pour elle ?

Il nous faut apprivoiser peu à peu le lien avec cette personne qui nous appelle, lui préciser que nous l'écoutons en toute confidentialité et que nous cherchons à comprendre ce qui se vit au cœur de cette relation chahutée.

Il ne s'agit donc pas pour nous d'établir des faits comme dans le cadre d'une instruction judiciaire ni de prendre position dans une situation conflictuelle car nous savons que dans une relation humaine en difficulté, chacun souffre, chacun peut se sentir malmené et chacun peut, le plus souvent par inadvertance, adopter une attitude ou un comportement maltraitant.

Nous cherchons à privilégier une lecture systémique des situations qui nous sont confiées plutôt qu'une vision binaire victime / auteur de maltraitance.

L'écoute nous invite à mettre des mots sur les maux pour nommer ce qui fait mal à la personne qui se confie à nous. Il s'agit de nommer ce qui est insupportable et, parfois, ce qui lui est le plus insupportable, pour reconnaître sa souffrance.

Ce fardeau déposé, la personne sera à son tour plus disponible pour prendre du recul. Elle pourra ainsi entendre des éléments du contexte que nous aurions l'occasion de souligner, prendre conscience d'atouts et éléments favorables que nous chercherions à mettre en lumière, s'ouvrir à des pistes de mieux-être que nous pourrions esquisser.

Ce processus ne peut pas toujours se réaliser en un seul moment d'écoute ; souvent il y aura plusieurs appels d'une même personne. Dans de nombreux cas, nous assistons à un véritable travail de réflexion des appelants. Il est assez merveilleux de constater à quel point des personnes malmenées par des conflits douloureux et des questions existentielles se montrent capables de construire des formes de résilience pour rebondir à la recherche d'un mieux-être.

Entendre les émotions et la souffrance d'un appelant que nous ne voyons pas, lire des courriers et des mails empreints de tristesse, de colère, de révolte, d'angoisse, de dépit s'avère un exercice difficile qu'il nous faut remettre sur le métier chaque jour. Nous sommes sur le fil entre empathie et distance propice à une lecture systémique des situations.

C'est une aventure humaine fabuleuse et complexe, c'est une tâche faite également d'essais et erreurs.

C'est une épreuve qui peut laisser des traces. Nous sommes, nous aussi, des êtres humains, avec nos émotions et sensibilités, avec nos histoires propres qui peuvent entrer en résonance avec certains témoignages.

Isabelle:

Dan hebben we ook gesprekken waarbij we aanvoelen dat de echte oorzaak van de problemen niet naar boven komt, dat de oudere niet 'echt' vertelt wat er gaande is. Als de oudere echter niets anders aan geeft of niets verder vertelt, respecteren wij dit ten volle.

Maar wij blijven toch soms wel met een gevoel zitten van niet echt tot de kern geraakt te zijn. We weten dus niet of de oudere ook 'echt', 'helemaal' geholpen is ... Het blijft soms moeilijk ...

Myriam:

Nous sommes enfin confrontés, comme tout être humain et comme tout travailleur social à notre impuissance à changer certaines choses, à notre finitude, à la mort, aux questions essentielles.

Isabelle:

Ons werk bestaat dus uit het 'zijn' en daarom niet altijd uit het 'doen'. Waar het om gaat is het betrokken en aandachtig aanwezig zijn.

In onze maatschappij is er voor dit 'aandachtig aanwezig zijn' vaak geen plaats. We leven in een maatschappij waar steeds oplossingen gevonden moeten worden, acties ondernomen worden en waar resultaat zichtbaar moet zijn. Alles moet onder controle kunnen gehouden worden en dus krijgen preventie-maatregelen een steeds grotere rol toebedeeld.

Bescherming en preventie ...

Maar wie wordt er beschermd? De oudere? Wijzelf? De maatschappij?

En om te beginnen waarom moet de oudere beschermd worden?

Heeft dit te maken met de kijk die we hebben op de oudere? De oudere als kwetsbaar, fragiel, zwak.

Maar wat met de kwaliteiten, talenten en de nog bestaande capaciteiten van de oudere?

Hoe kijken we daar naar? Zien we deze nog wel met onze bril op van 'kwetsbare oudere'?

En als we vertrekken vanuit het potentieel, de kracht van de oudere, hoe zouden we dan de beschermingsmaatregelen bekijken die we nemen 'voor' hen?

Hoe zou het zijn voor ons, wij alle betrokkenen hier aanwezig, om meer te 'zijn' en minder te 'doen'...

Om meer het leven te laten leven...

Myriam:

Face à ces questions récurrentes, nous apprécions la richesse du travail en équipe, la nécessité de formations et de supervisions régulières, les ressources précieuses du Comité Scientifique constitué aux côtés du SEPAM et du Stuurgroep Ouderenmisbehandeling.

Nous ne pourrions travailler sans le réseau d'acteurs professionnels et associatifs bruxellois vers lequel nous invitons régulièrement les personnes qui nous consultent à se tourner.

Au nom des équipes d'Infor-Homes et de Home-Info, nous vous remercions dès lors d'être nombreux aujourd'hui parmi nous.

Ces questionnements qui nous tenaillent tout au long de nos pratiques ne sont pas là pour nous plonger dans l'inconfort, si inconfortables pourtant soient-ils !

Mais ces interrogations font la trame éthique de notre travail. Elles doivent nous animer en permanence, sous peine de nous perdre en automatisme et de gommer les valeurs humaines que nous prétendons promouvoir.

C'est pourquoi, aujourd'hui, nous voulons avec vous partager la richesse de cette réflexion. Merci de votre collaboration !