



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées
0800/30 330

Table ronde

Intervention de Madame BERTON Magalie, psychologue au sein de l'Asbl Respect Seniors (antenne du Hainaut oriental).

Quelques réflexions concernant ce vaste sujet...

Je travaille comme intervenant psychosocial (formation de psychologue clinicienne) dans un service ayant affaire à la question de la maltraitance commise sur des personnes âgées de 60 ans et plus. Toute personne qui se pose des questions, qui est interpellée par une situation qu'elle qualifie de maltraitante peut appeler Respect Seniors via un numéro gratuit 0800 30 330 (de 9 à 12h et de 13 à 16h). De par ce contexte de travail nous sommes régulièrement confrontés à des souffrances multiples...

Lorsque j'ai dû réfléchir à cet exposé, je suis d'abord partie sur les différentes souffrances vécues par les différents acteurs dans la situation... puis je me suis questionnée sur l'origine de ce mot...

Origine du mot souffrance : au XIIe siècle, souffrance remplace le mot latin « sufferentia » qui désignait la résignation, la patience, la tolérance. Donc le sens premier du mot souffrance, c'est : *en souffrance* (c'est à dire l'attente faite de suspension) donc on pourrait partir sur l'idée que « *la souffrance correspond à tout ce qui est en attente de révélation, d'expression émotionnelle, de verbalisation, d'élaboration, de symbolisation* »¹...

Mon hypothèse est que ce qui est non réglé, en attente, suspendu est peut être ce qui fait le lit de la souffrance et de la maltraitance

Voici les souffrances possibles, ressenties parfois en tant qu'intervenant...

Difficultés dans les situations dont il nous est fait part, de mettre nos valeurs, nos représentations de côté. En effet, la souffrance d'autrui ne laisse pas indifférent. On peut même être fortement

¹ Saverio TOMASELLA – jeux et enjeux de la souffrance, p.5 – septembre 2005. Site Internet : http://www.psychanalyse-in-situ.fr/boite_a/souffrance.htm

touchés par certains appels, ou face à certaines « injustices » décrites. Nous sommes parfois poussés par une très forte envie de les aider, d'enfiler notre costume de « sauveur », de rétablir un certain ordre qui nous paraîtrait plus juste...

En plus de ne pas avoir de super pouvoirs (pas sauveurs, ni « superwomens »...), nous sommes parfois aussi confrontés à la souffrance de ne pas avoir de « baguette magique » (qui n'existe pas !). C'est à dire celle qui résoudrait toutes ces situations de souffrances multiples, ces incompréhensions, ces malentendus dans les relations. Et on nous renvoie également souvent nos limites et une minimisation de notre travail (qui a selon moi toute son importance) d'écoute active : « alors vous ne servez à rien ». On est alors en souffrance face à notre impuissance...

Ce qui peut rester en suspens, non verbalisé, non élaboré chez moi :

Quand je n'ai pas pu restituer à la personne qui m'appelait son histoire et ce que j'en avais entendu, compris. Qu'est-ce que j'en fais alors ? Où le déposer ?

Quand je mets parfois dans mon « sac à dos » les difficultés et souffrances de ceux qui font appel à Respect Seniors (trouver la juste distance et arriver à ne pas porter pour les autres... les aider à faire le tri dans leurs valises, mais ne pas porter cette valise à leur place...)

Souffrance en tant qu'intervenante dans un service maltraitance, quand il s'agit de sensibiliser certains publics à cette problématique et que le message ne passe pas, car je n'ai pas pu trouver la manière adéquate de toucher cet auditoire. Le message n'a pas trouvé de destinataires...

Souffrance également, suite au fait d'avoir pu approcher au plus près la réalité de terrain de certains professionnels (que ce soit au domicile ou en institution), de toucher du doigt leurs représentations de la personne âgée, de leur objectifs qui semblent parfois inadéquats : quand on travaille en gériatrie et que l'on se fixe comme objectif professionnel de maintenir en vie, de ne pas laisser mourir les personnes... (liens avec intervention de Mr Manoukian : objectifs inadéquats). Difficultés face à certains (dys)fonctionnements de services qui placent la personne âgée en position d'objet de profit, d'objet de soins et pour laquelle tout est décidé de manière autoritaire et arbitraire sans lui laisser le moindre choix. Ainsi la plus petite décision est prise pour elle... soi-disant « pour son bien »....

Quelles pistes de solutions ? Que faire ? Quelle aide pour ne pas que ça reste en souffrance ?

La méthodologie de l'A.s.b.l. Respect Seniors, mise en place, réfléchi et réévalué régulièrement nous pose un cadre de travail et guide nos interventions : ce sont des sortes de rails. La formation continuée, les contacts et les échanges avec d'autres services/associations...

L'importance de recentrer le questionnement, la réflexion sur la personne âgée concernée, ses choix et ses souhaits nous évite de porter ce que l'on ne devrait pas porter et donc évite quelque part d'être en souffrance, de se sentir impuissant. Et toute l'importance de croire en un lieu d'écoute (et donc en un lieu où l'on peut déposer ce que l'on vit, ce qui est difficile sans qu'il n'y ait de conséquences).

Les choix et déclarations anticipatives (penser plus tôt à plus tard) permettent aussi de poser des jalons/repères pour l'entourage (professionnel ou famille) de la personne âgée. Cela évite également à l'entourage de porter des choix, des décisions difficiles pour autrui sans savoir ce que la personne concernée souhaitait (tabou dont on ne parle pas avec ses proches. Question de la fin de vie, choix funéraires...).

Ne pas rester seule : avoir la chance d'avoir des collègues avec qui partager des situations qui interpellent, qui touchent, qui questionnent.

La supervision extérieure est une chance qui nous est offerte d'élargir notre perception de la situation et de prendre conscience de ce qui nous pousse parfois à agir. Elle permet également (d'essayer) de ne pas se laisser prendre par des enjeux, représentations, valeurs qui nous dépassent... et donc l'importance dans les équipes (que ce soit du domicile ou en institution) d'avoir des réunions d'équipes ainsi que des moments de supervision/intervision qui permettent de réfléchir aux situations difficiles.