

# Le visage caché de la revendication

Par Louise Fleury

**C'**était un bel après-midi ensoleillé favorisant le travail et voilà que le téléphone sonne. Une dame que je connaissais m'invite à me joindre à elle pour aller rencontrer une aînée qui désire partager certaines situations inconfortables dont elle avait été témoin. J'accepte volontiers l'invitation.

Nous nous rendons donc sur place et, après avoir fait connaissance, la dame en question commence à exprimer ses multiples déceptions, allant de critique en critique, jusqu'à dénigrer presque tous les systèmes. Et croyez-moi, tout y passait : les lois municipales, l'Église, les hôpitaux, les services, son entourage ainsi que les jeunes qui devraient être au courant des besoins des aînés pour les aider.

## Se tenir au courant !

Au fur et à mesure que nous conversions, je m'étonnais d'entendre non pas seulement ses commentaires, mais elle entremêlait le tout de revendications et ne semblait pas être au courant des statistiques sur le vieillissement de la population, ni du fait que les gens veulent de moins en moins s'impliquer dans le bénévolat et encore moins du fait que la solitude et l'isolement ne touchent pas seulement les aînés mais de nombreux jeunes, enfants et malades. Alors, gentiment, nous lui faisons remarquer toute l'aide extérieure qui se déployait autour d'elle, lui donnant des exemples concrets d'efforts réalisés pour les aînés. À ma grande surprise, elle restait sur sa position comme si la société lui devait quelque chose.

## Lire entre les lignes...

Au cours de la conversation, je me suis mise à comprendre ce qui se cachait derrière ses paroles. Au-delà des réclamations qu'elle exprimait, elle vivait de grandes souffrances. Cette dame avait été très impliquée socialement et dans l'Église. Elle était devenue une aidante naturelle, prenant soin de sa maman et de sa sœur maintenant toutes deux décédées. Restée seule, elle avait de la peine à assumer ces deuils et la solitude qu'ils engendrent. Ses paroles étaient comme un cri du cœur, oui, le cri de la « peur », le cri de l'insécurité qui semblait se traduire sur ses lèvres : « Y aurait-il quelqu'un qui s'occupera de moi quand ma santé m'abandonnera ? »

Nous avons discuté avec elle, lui ouvrant des horizons où elle pourra trouver une bonne oreille, un réconfort et de l'aide. Je suis repartie en me disant que peut-être plusieurs d'entre nous aurions eu le réflexe de penser, comme le dit l'expression, qu'elle était simplement une « chialeuse ». Mais nous serions sans doute passés à côté de ce qu'elle voulait vraiment exprimer, et cela sans aucune mauvaise intention.

En conclusion, je crois que savoir écouter au-delà des paroles que l'on entend, c'est faire sentir à l'autre qu'il est quelqu'un et que derrière toute critique ou revendication, il y a souvent des souffrances et des non-dits qui aspirent profondément à être entendus.