



L'insulte

Il n'y a qu'une seule bonne réponse

Que faut-il vérifier lorsque la personne s'exprime par l'insulte ?

- Si la personne est consciente du sens des mots qu'elle emploie
- Si la personne a de la température
- Si son comportement est inhabituel
- Si la personne est en souffrance

A quoi dois-je être vigilant lorsque je fais l'objet d'une insulte ?

- A ne pas répondre à mon tour par une insulte
- A ne pas être impacté émotionnellement
- A garder une certaine distance physique
- A ne pas être vu par mes collègues

Pour quelle raison, mes réactions doivent-elle être mesurées ?

- Pour éviter l'épuisement professionnel
- Parce que les personnes concernées ne savent plus ce qu'elles disent
- Les résidents sont des personnes vulnérables
- Leur éducation n'est plus à faire

Comment puis-je me protéger émotionnellement de l'impact des insultes ?

- En demandant à changer de service
- En passant occasionnellement le relais à un collègue
- En portant des écouteurs
- En évitant de m'adresser à la personne

Quelles sont les techniques de communication adaptées à la gestion des insultes ?

- En surprenant positivement la personne
- En demandant à la personne la définition du mot qu'elle emploie
- En proposant une occupation adaptée
- Toutes ces réponses sont correctes

