

Test de positionnement : Communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social

Nom et Prénom : _____

Date : _____

Consignes :

- Répondez à toutes les questions des exercices 1 à 5.
- Entourez la bonne réponse.
- Le test dure 45 minutes.

Exercice 1 : Compréhension écrite et lexique professionnel

1. Quelle est la signification du sigle "MDPH" ?

- a) Maison des Personnes Handicapées
- b) Maison Départementale des Personnes Handicapées
- c) Mutualité Départementale pour le Handicap
- d) Mission de Développement des Projets Handicap

2. Dans le secteur médico-social, à quoi fait référence le terme "projet de vie personnalisé" ?

- a) Un projet de construction d'une maison individuelle pour un bénéficiaire.
- b) Un ensemble d'objectifs et d'actions définis avec une personne pour améliorer sa qualité de vie.
- c) Un plan financier pour l'établissement.
- d) Un programme d'activités sportives pour les résidents.

3. Le terme "usager" dans le secteur social désigne :

- a) Un employé de la structure.
- b) Une personne qui bénéficie des services d'une institution ou d'un professionnel.
- c) Un visiteur régulier.
- d) Un fournisseur de services.

4. Quelle est la particularité d'une "aide à domicile" ?

- a) C'est une subvention financière versée aux familles.
- b) C'est une personne qui intervient au domicile pour aider à la vie quotidienne.
- c) C'est un service de livraison de repas.
- d) C'est un professionnel de santé travaillant en hôpital.

5. Quel est l'objectif principal d'un "entretien d'accueil" dans une structure sociale ?

- a) Présenter les comptes de l'établissement.
- b) Évaluer les besoins de la personne et lui présenter les services.
- c) Vendre des produits ou services.
- d) Organiser une fête de bienvenue.

Exercice 2 : Expression écrite (rédaction de notes et de comptes rendus)

1. Vous devez rédiger une note d'information à destination des familles concernant une sortie.

Quelle formule de politesse est la plus appropriée pour conclure ?

- a) À bientôt !
- b) Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.
- c) Cordialement,
- d) Merci de votre attention.

2. Quelle information est essentielle dans un compte rendu de réunion ?

- a) La couleur des murs de la salle de réunion.
- b) La liste des participants, les points abordés et les décisions prises.
- c) Le menu du repas servi.
- d) Les blagues racontées pendant la réunion.

3. Lors de la rédaction d'un rapport social, quelle est la caractéristique d'une écriture objective ?

- a) Elle exprime vos opinions personnelles.
- b) Elle se base uniquement sur des faits et des observations vérifiables.
- c) Elle utilise un langage familier.
- d) Elle met en avant les difficultés sans proposer de solutions.

4. Vous devez informer un collègue d'un changement d'horaire pour un rendez-vous. Quel est le format le plus efficace ?

- a) Un long courrier formel.
- b) Un e-mail concis et clair.
- c) Une conversation téléphonique sans trace écrite.
- d) Un message laissé sur un post-it.

5. Dans un écrit professionnel, que faut-il éviter ?

- a) Les abréviations non explicites.
- b) Une orthographe et une grammaire correctes.
- c) La clarté des informations.
- d) L'organisation des idées.

Exercice 3 : Communication orale (écoute active et reformulation)

1. Qu'est-ce que l'écoute active ?

- a) Interrompre la personne pour donner son avis.
- b) Écouter attentivement, montrer de l'intérêt et chercher à comprendre le message.
- c) Penser à sa réponse pendant que l'autre parle.
- d) Laisser la personne parler sans intervenir.

2. Pourquoi la reformulation est-elle une technique utile en communication professionnelle ?

- a) Pour montrer que l'on n'a pas compris.
- b) Pour vérifier la compréhension du message et rassurer l'interlocuteur.
- c) Pour répéter mot pour mot ce qui a été dit.
- d) Pour prouver que l'on est plus intelligent.

3. Vous êtes face à une personne qui exprime de la colère. Quelle est la première attitude à adopter ?

- a) Lui dire de se calmer.
- b) L'interrompre et la contredire.
- c) Écouter son ressenti sans jugement.
- d) Ignorer sa colère.

4. Quelle est l'importance du langage non verbal dans une interaction orale ?

- a) Il n'a aucune importance, seuls les mots comptent.
- b) Il transmet des informations sur les émotions et l'attitude.
- c) Il sert uniquement à distraire.
- d) Il est toujours mensonger.

5. Dans une situation d'entretien, quelle question ouverte est la plus appropriée pour encourager une personne à s'exprimer ?

- a) "Est-ce que ça va ?"
- b) "Pouvez-vous me parler de votre situation ?"
- c) "N'êtes-vous pas d'accord ?"
- d) "Avez-vous des problèmes ?"

Exercice 4 : Gestion des conflits et situations délicates

1. Une personne exprime des propos discriminatoires. Quelle est la réaction professionnelle attendue ?

- a) Ignorer ces propos.
- b) Laisser la personne s'exprimer librement.
- c) Recadrer la personne calmement en rappelant les principes de respect.
- d) Se mettre en colère.

2. Vous devez annoncer une mauvaise nouvelle à un bénéficiaire. Comment devez-vous aborder la situation ?

- a) Rapidement et sans explications.
- b) Avec empathie, en choisissant un moment et un lieu appropriés, et en offrant un soutien.
- c) Par écrit sans discussion.
- d) En demandant à quelqu'un d'autre de le faire.

3. Face à une incompréhension avec un collègue, quelle est la meilleure démarche ?

- a) En parler à d'autres collègues.
- b) L'ignorer et espérer que ça passe.
- c) Dialoguer directement et calmement avec le collègue concerné pour clarifier la situation.
- d) Envoyer un e-mail de reproches.

4. Un parent critique vivement votre travail. Comment réagir ?

- a) Se justifier de manière agressive.
- b) Écouter ses reproches, reconnaître ses émotions et si nécessaire, proposer un échange constructif.
- c) Rompre la discussion.
- d) Ignorer la critique.

5. Qu'est-ce que l'assertivité en communication ?

- a) La capacité à imposer son point de vue.
- b) La capacité à exprimer ses besoins et opinions de manière respectueuse et directe.
- c) La tendance à être passif.
- d) La volonté de toujours avoir raison.

Exercice 5 : Éthique et déontologie de la communication

1. Qu'implique le principe de "confidentialité" dans le secteur social et médico-social ?

- a) On peut parler des dossiers des usagers avec n'importe qui.
- b) Les informations personnelles des usagers doivent être protégées et partagées uniquement si nécessaire et avec leur accord.
- c) Il faut garder le secret sur tout, même en cas de danger.
- d) Il est interdit de prendre des notes.

2. Pourquoi le respect de la "dignité de la personne" est-il fondamental en communication ?

- a) Pour éviter les problèmes juridiques.
- b) Pour garantir que chaque individu est traité avec considération, respect et sans jugement.
- c) Pour suivre les règles sans vraiment y croire.
- d) Pour ne pas avoir à s'investir personnellement.

3. Vous recevez une information sensible concernant un bénéficiaire. Que devez-vous faire ?

- a) La diffuser immédiatement à tous les collègues.
- b) La traiter avec la plus grande discrétion et la partager uniquement avec les personnes directement concernées par la prise en charge, si nécessaire.
- c) En discuter avec votre famille.
- d) La publier sur les réseaux sociaux.

4. Qu'est-ce que la "bienveillance" en communication ?

- a) Ne jamais dire non à une personne.
- b) Adopter une attitude respectueuse, bienveillante et adaptée aux besoins de la personne.
- c) Toujours être d'accord avec l'utilisateur.
- d) Parler uniquement des sujets joyeux.

5. Dans quelle situation est-il justifié de déroger au secret professionnel ?

- a) Pour raconter des anecdotes amusantes à des amis.
- b) En cas de danger grave et imminent pour la personne ou autrui (selon les procédures légales).
- c) Pour obtenir l'approbation d'un collègue.
- d) Lorsque la personne vous ennuie.

Fin du test. N'oubliez pas d'entourer vos réponses !