

CCP 1

LIVRET D'EXERCICES

- Communication
- Connaissance du métier



Généralités sur la communication

1- Qu'est -ce qu'un émetteur ?

.....

.....

.....

.....

2- Qu'est- ce qu'un récepteur ?

.....

.....

.....

.....

.....

3- Qu'est-ce que l'écoute active ? Comment se traduit-elle ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4- Un message peut ne pas être compris. D'où peut venir le problème ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5- Quand l'interlocuteur est long ou peu clair dans ses explications, que peut-on faire ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

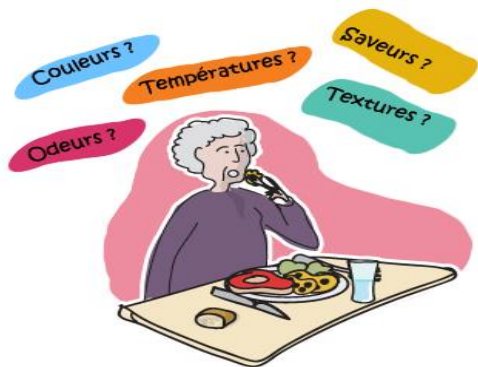
.....

.....

.....

.....

.....



Etude de cas

Mme LION rentre de l'hôpital après une opération des yeux. Elle est fatiguée et déprimée. L'opération n'a pas été une réussite. Elle a une déficience visuelle (troubles liés à la fonction visuelle) importante.

Mme LION est entourée de sa famille. Elle apprécie la vie sociale et la lecture. Elle va souvent retrouver ses amies à un club de lecture. Elle vous emploie 4 matins par semaine de 8H à 11H30 pour l'aider à sa toilette, à l'habillage et pour l'accompagner dans ses déplacements. Vous serez en charge également de préparer le déjeuner.

1. Décrivez vos actions d'une matinée.
2. Madame LION ne veut plus aller à son club, que lui répondez-vous ?
3. Elle vous demande d'aller à la banque chercher de l'argent, que lui répondez-vous ?
4. Vous avez trouvé cet emploi en répondant à une annonce mise par la famille de Mme LION, de quelle convention collective votre emploi direct dépend-il ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

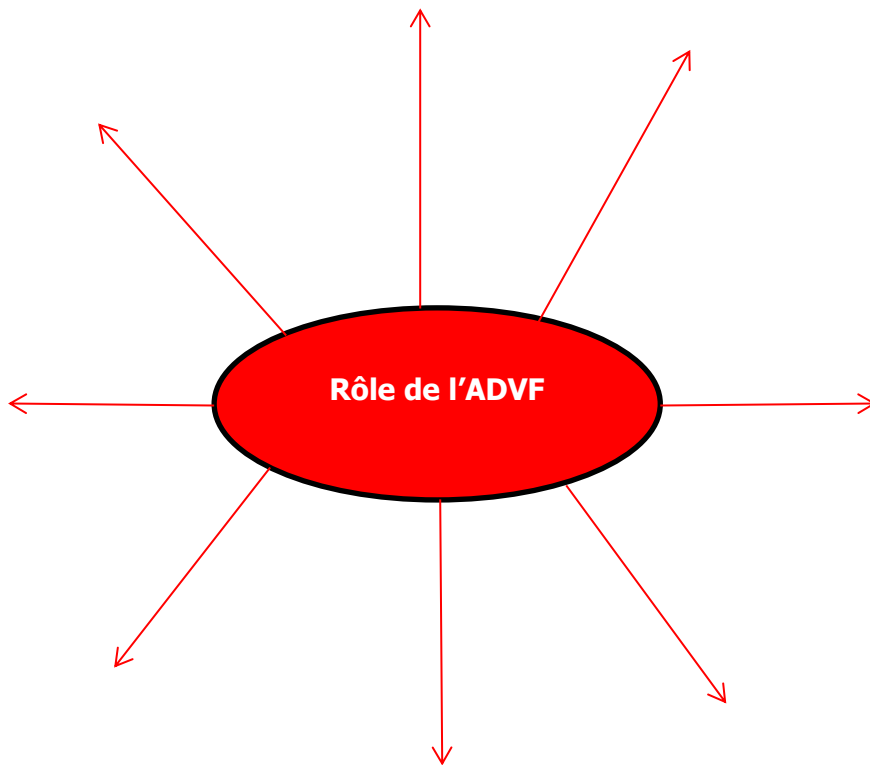
.....

.....

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

[illegible]

1- Quel est le rôle de l'ADV ?



Et quelles sont ses limites en termes de compétences ?

