

**実力編**  
**よくでるポイント講座**  
**コミュニケーション技術**

**#11**

# 第34回 問題28

介護福祉職によるアサーティブ・コミュニケーション (assertive communication)として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 利用者の要求は、何も言わずにそのまま受け入れる。
- 2 利用者から苦情を言われたときは、沈黙して我慢する。
- 3 利用者を説得して介護福祉職の都合に合わせてもらう。
- 4 介護福祉職の提案に従うことが利用者の利益になると伝える。
- 5 利用者の思いを尊重しながら、介護福祉職の意見を率直に伝える。

Answer

1

※問題は一部改編、情報更新等を施しております

# よくでるカタカナ用語

カタカナ	意味
シティズンシップ	市民の資格
スティグマ	汚名を着せる,烙印
セーフティネット	万が一のための安全策
ソーシャル・インクルージョン	社会的包摂
ソーシャル・エクスクルージョン	社会的排除
ソーシャル・キャピタル	社会関係の元となる信頼や規範。 社会関係資本
ディーセント・ワーク	働きがいのある人間らしい仕事
ニュー・パブリック・マネジメント (NPM)	民間企業の経営手法などを公共部門に活用し,効率化・活性化を図る方法