

如何争取居民支持

——社区工作中的共情训练

课程主要内容：

- 一、 破冰：社区工作面面观
 - a) 每个人都渴望被理解和被认同
 - b) 人性需求的共性

- 二、 “共情”解读
 - a) 何为“共情”
 - b) 为什么“共情”会有效
 - c) 什么阻碍了共情？

- 三、 社区工作中的共情沟通技巧及训练
 - a) 如何缓和对方情绪
 - b) 如何辨认对方的处境与感受
 - c) 共情沟通的“可”与“不可”