

## 一、課程題目：如何開啟關懷的對話——人際關係敏感度訓練

## 二、課程內容/大綱

### ☛人際關係敏感度訓練課程內容：

- (1) 學習辨識情緒以及如何覺察自身與他人情緒。
- (2) 了解關懷的關鍵因素。
- (3) 學習關懷溝通的談話步驟。
- (4) 實際案例討論。

### ☛敏感度訓練課程大綱：

| 課程大綱                  |
|-----------------------|
| ★關懷的3個關鍵因素：關係、觀察、溝通   |
| ★觀察及識別行為的技巧           |
| ★辨識情緒以及如何覺察自身與他人情緒。   |
| ★關懷溝通的談話步驟。           |
| ★察覺職場中的員工危機及處理技巧(含演練) |
| ★實際案例討論。              |
| ★Q&A                  |