

# 溝通協調之傾聽與同理心



講者：

動物爸爸

葉傑生 Jason Yeh

臺北市木柵動物園前園長

# 壹、前言：我的工作經歷

- (1981年) → 臺北區監理所人事助理員
- (1983年) → 臺北市工務局科員
- (1987年) → 臺北市松山、內湖衛生所
- (1989年) → 臺北市人事處股長
- (1990年) → 臺北市研考會人事主管
- (1990年) → 民政局專員
- (1991年) → 中山堂管理所主任
- (1992年) → 民政局四科視察
- (1993年) → 臺北市士林戶政事務所主任
- (1994年) → 臺北市內湖區區長
- (1996年) → 臺北市國宅處專門委員
- (1997年) → 臺北市選舉委員會副總幹事
- (1999年) → 臺北市士林區區長
- (2003年) → 臺北市中山區區長
- (2005年) → 臺北市政府民政局副局長兼臺北市選舉委員會總幹事
- (2008年) → 臺北市政府參事兼代市立動物園園長
- (2011年) → 退休成為永遠的動物爸爸志工
- (2012年) → 接任中保集團BabyBoss總經理
- (2013年) → SDE陽光動態體驗教育創辦人
- (2017年) → 動動教育學會理事長





# 暖身

➤ 動物都可以溝通，何況是人？



# 你知道動物也要上學嗎？



看到「動物訓練」你會想到什麼呢？  
如果動物也要上學，牠們學的又是什麼呢？上學對牠們又有什麼好處呢？



# 郭台銘為什麼要向動物園園長學習？



# 正向激勵正增強





# 負向懲罰負增強



來！ 張開嘴！ 好乖！





刷牙喔！才不會有蛀牙！



感冒了！要乖乖吃藥喔！





感冒了！要乖乖吃藥喔！



他在做什麼？







# 溝通協調之傾聽他人



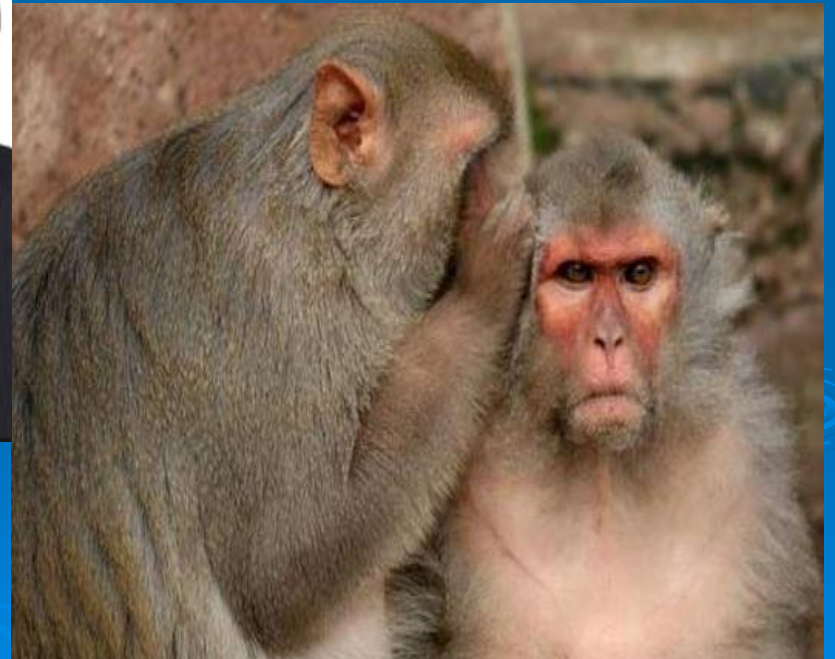
## 傾聽的意義及功能

- 傾聽：是有目的而且專注地聽
- 有傾聽過程中，對方會因為所傳遞的訊息被完整的吸收，而感覺自己受到尊重和接納，同時產生個人價值，並因此對彼此的關係更加投入且有信心
- 傾聽是了解的開始，當情緒感受被了解的時候，彼此才有可能建立進一步良好的互動基礎
- 不良傾聽會破壞人際關係，且可能造成時間、精力、金錢的浪費



# 溝通協調之傾聽他人

溝通，從傾聽開始



# 傾聽他人

**傾聽**：良好的傾聽難以做到而且少見

- **反饋**：指某人陳述他自己認為別人正在說什麼的過程
- 傾聽始於個體的接觸
- 良好的傾聽會發展出信任
- 創新比例行性的工作更需要傾聽





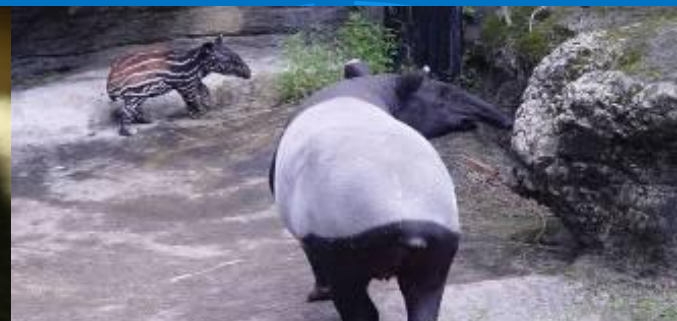
# 溝通說話的藝術

- 談話是一種藝術，要贏得人心，要擁有愉快的經驗，或引起傾聽者的好感。



# 遵守原則：

- 1) 不要打斷別人說話，使對方思緒受阻。
- 2) 不要忘記把別人的話摘要說明出來，以顯示你真正了解對方的論點。
- 3) 不要讓自己的聽力分散，而使對方必須斷重複。
- 4) 不要提出一些咄咄逼人的問題。



- 5) 不要迅速而陳腔濫調的回答，顯示出你不耐煩或不喜歡花時間解決別人困難的樣子。
- 6) 不要隨意解釋和診斷別人行為的特徵，以專家自居。





- 7) 在想要與別人有更親近關係時，不要隱藏自己的個人感覺。
- 8) 不要過分嘮叨瑣碎或大談特談私事，而讓對方心煩或感到尷尬。
- 9) 不要假心假意認為別人錯誤的觀點或建議是對的。



# 同理心

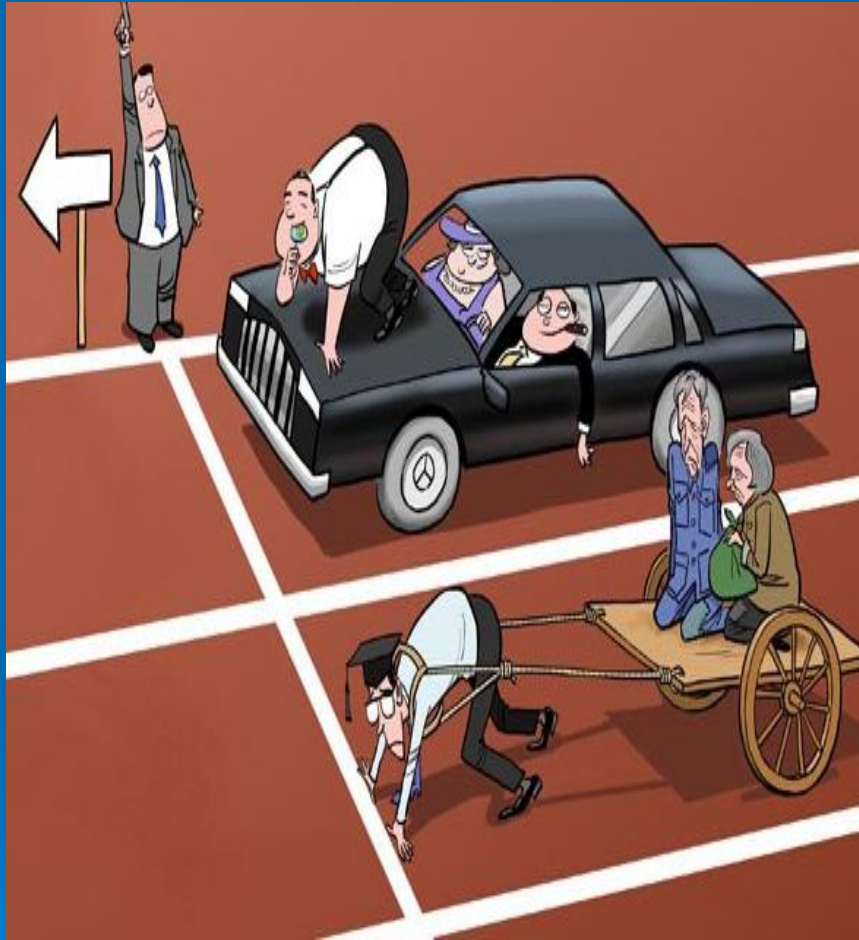


打動人心  
必先**同理**









# 管理者要有寬廣的心胸

- 能夠求同存異，虛心聽取不同意見。因為管理者的言行與內在涵養，都會成為部屬仿效的對象。



# 先瞭解部屬員工的屬性

## 1. 順從、溫和型

例：寵物（貓、狗、兔子...等）

家禽（雞、鴨...等）

家畜（牛、羊...等）



## 2. 組織、結黨型

例：台灣獼猴、獅子、蜜蜂、螞蟻...等

## 3. 獨行俠型

例：老虎、無尾熊、貓熊...等



# 知人善用的哲學

識人之明：了解成員的優缺點與專長

善解人意：知道員工在想什麼

相互交心：要能聽、能說、有效溝通



# 真情真意的領導風格

對於領導者必須做的每一件事而言，都是至關重要的：建立信任感、強化關係、提出願景、凝聚向心力、鼓勵員工勇往直前、做取捨、制定艱難決策，以及從失敗中學習經驗。



# 分享傾聽共同經驗

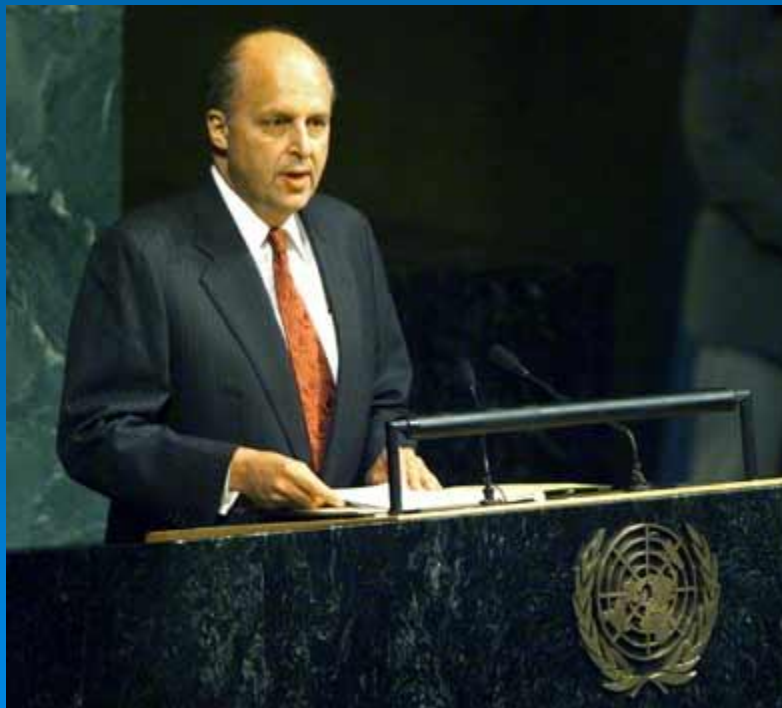
引發一種彼此信任的氣氛，創造心靈契合的共鳴。





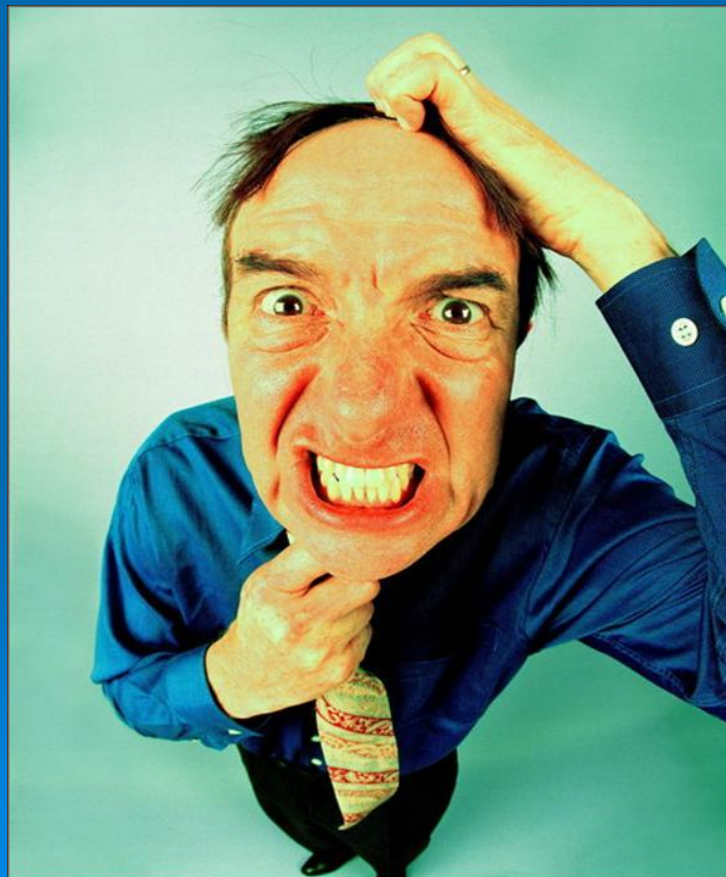
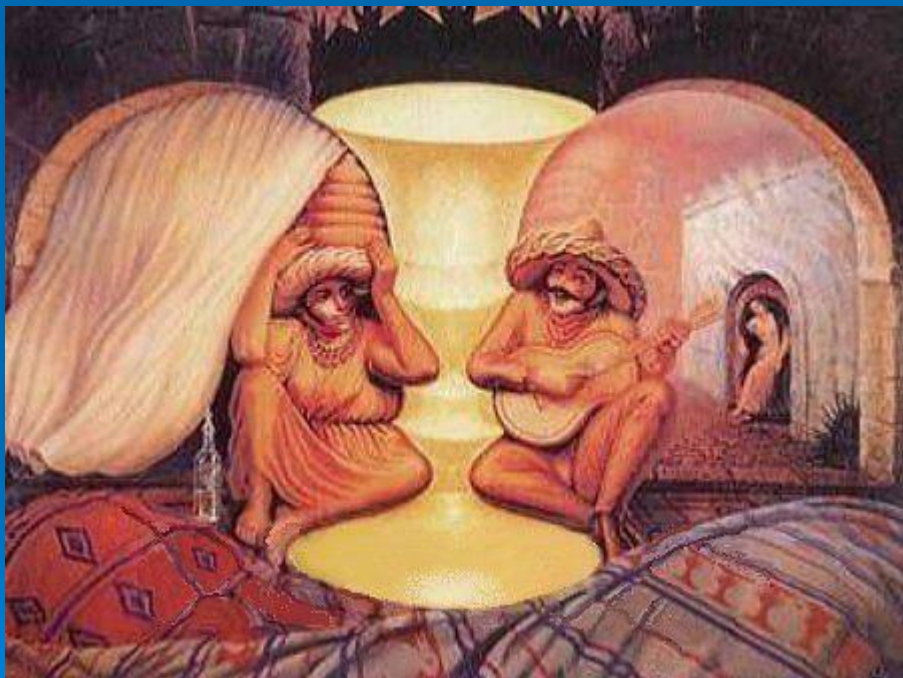
# 創造心靈契合的共鳴

紐約前任市長朱力安尼就是最好的例子。朱力安尼在911事件處理中之所以能夠贏得廣大市民的認同，正是因為他觸及廣大紐約市民的內心深處，知道大家的需要。



# 放下受害者情結

負面思考最可怕的是，久而久之會變成一種信念（belief），認為上天從不眷顧自己、不管發生什麼事最後都是得到壞的結果。





# 適當表達自己的情緒

- 多以婉轉而非指責的態度及說話去表達自己的情緒，壓抑或忽略情緒對自己及人際關係都沒有好處。





# 適切的方式紓解自己的情緒

- 找信任的人傾訴，宣洩不快進行鬆弛運動及遊戲抒發不愉快的情緒，但在選擇紓解方法時應以不傷害別人及自己為原則。



# 什麼是令人討厭的夥伴？ 1/2

- (一) 對工作沒有信心。
- (二) 固執己見，無彈性。
- (三) 道人長短。
- (四) 體弱多病。
- (五) 吃裡扒外。
- (六) 拍上逢迎。
- (七) 對同事（同學）不能見義勇為。



# 什麼是令人討厭的夥伴？ 2/2

(八) 批評師長、同事（同學）。

(九) 感情用事。

(十) 推卸責任。

(十一) 喜歡炫耀。

(十二) 私人問題扯不清。

(十三) 個人衛生習慣不佳。





# 1.美蘭的故事



## 2. 藍波的故事



暴躁的非洲象藍波



訓練後的非洲象藍波

### 3.阿勇的故事





# 型男阿勇的love story



阿諾史瓦辛格

# 紅毛猩猩界第一名模-可秀

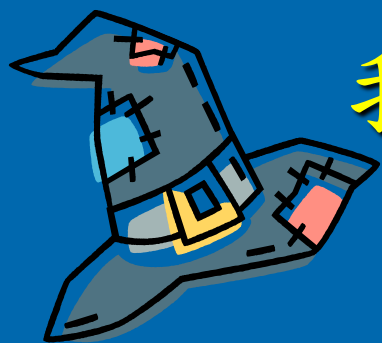


可秀



安潔莉娜裘莉





# 我行我素熟女-小鬼頭



琥碧戈柏



小鬼頭





# 靚女可秀v.s 熟女小鬼頭 雙妹PK賽



勝 年輕貌美

勝 宅男殺手

勝 配對指數

成熟魅力 勝

持家經驗 勝



# 紅毛猩猩小家庭





# 4.阿石伯的故事



- 臺北赤蛙生態調查
- 域內保育(三芝、楊梅)和域外復育(臺北市立動物園)的結合，並積極拓展保育成果之推廣教育。





# 5.三貓發展政策整合的故事



## ➤ 建立貓空遊憩區跨局處發展整合平臺



## ➤ 愛上貓空「食」在好(木柵農會)



## ➤ 「貓熊玩貓空」說故事比賽(地方產業)





# 愛上貓空活動



## ➤ 愛上貓空--創意生活嘉年華(貓空產業)



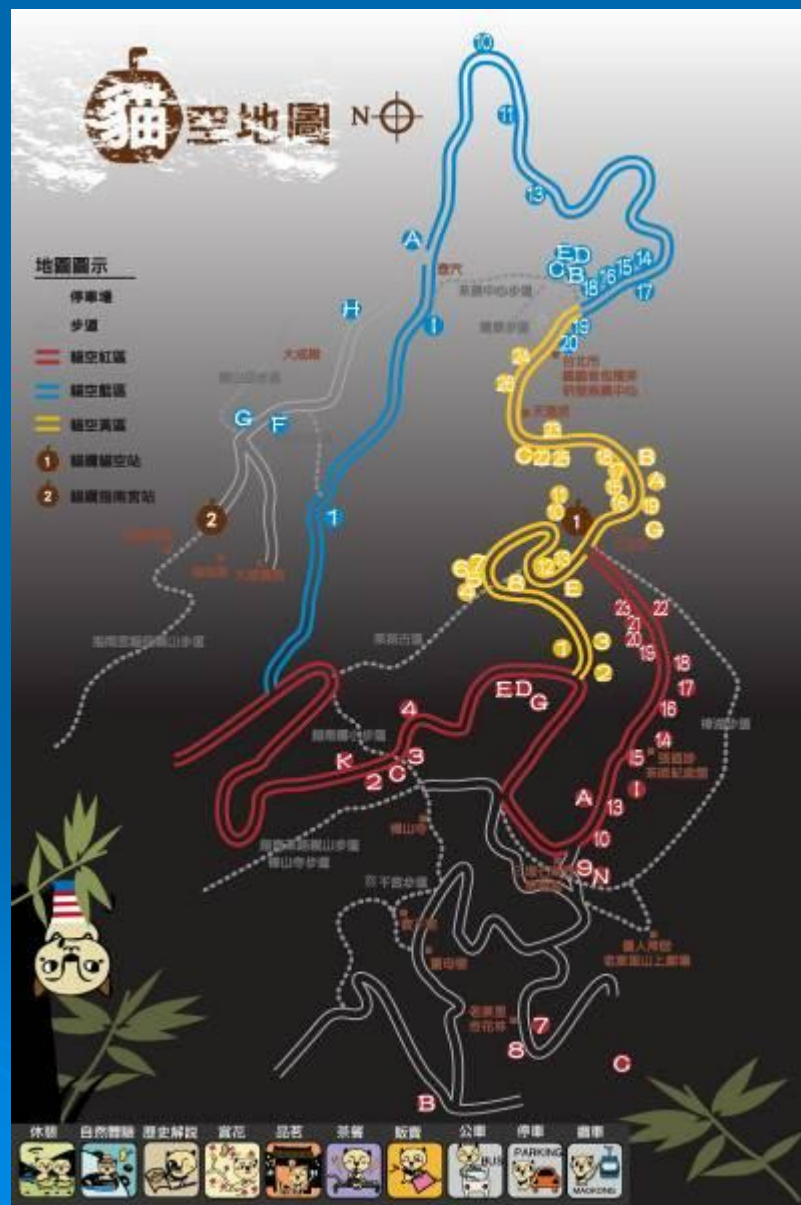
## ➤ 文山茶筍民俗文化節(文山區公所)





## ➤ 工作目標

- 以貓纜聯結貓空與動物園雙核心，成為具文藝、產業、自然特色之休閒區。
- 行銷「輕輕鬆鬆，到貓空放空」的貓空新樂活休閒主張。





# 野保專題餐飲



## ➤ 與景文科技大學合作

- 以貓空特色為主題，延伸**野生動物保育意象**之概念，已研發13種具自然與傳統的創意菜色、茶飲與點心。





# 【體驗 探索 感動 啟發】

## 角色扮演與職業體驗在動物園





創新加值

開心動物園working@zoo

保育活動



- 寓教於樂
- 角色扮演

- 探索體驗
- 多元行銷



# 2012.04.03.動物爸爸變身孩子王！



## 歡樂4月天 職業體驗城邀爸媽同樂

兒童節可不只小朋友享有玩樂優惠，BabyBoss職業體驗城舉辦「歡樂四月天」活動，邀請爸媽帶著孩子一起過兒童節，只要兒童變裝成卡通人物入場，隨行的大人可享兩位免費入場，現省千元。

昨起，前台北市立動物園園長葉傑生也轉戰BabyBoss職業體驗城，接任總經理一職。葉傑生除帶領小朋友到生態探索館遊玩，也邀請喜愛「哈玩具」的爸媽及孩子，週末假日一起參加「假日親子廚房」、聯手挑戰「百變金屬積木」擂台賽，享受親子「童樂」的時光。

（圖：記者方賓照／文：記者楊久瑩）



# 溝通協調之實務演練



你知道怎麼  
說話……

但是，你知道  
如何溝通嗎？



# 陽光體驗的省思

- 溝通的體驗
- 協調的體驗
- 同理心的體驗
- 哇哇叫的體驗



# 葉傑生 Jason Yeh

## ➤ 經歷

- BabyBoss中保寶貝城總經理
- 中華民國嚕啦啦社會服務協會理事長
- 銘傳大學校友總會理事長
- 臺灣動物園暨水族館協會理事長
- 臺北電臺FM93.1「臺北動物起床號」節目主持人兼總監
- 臺北動物園保育基金會董事長

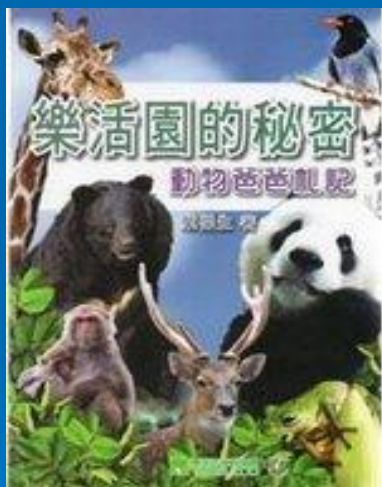
## ➤ 論文與著作

- 《親子關係『小皇帝』》(2014)
- 《動物爸爸的私密札記》(2011)
- 《動物起床號-聲聲入耳》有聲書(2010)
- 《樂活園的秘密-動物爸爸札記》(2010)
- 文化產業化及『區級政府』治理：士林區國際文化節個案，銘傳大學公共事務學研究所碩士論文
- 文化產業化的實踐：公私協力的文化節慶行銷探討，靜宜大學辦理台中縣媽祖國際觀光文化節國際學術研討會
- 公務品牌行銷以臺北市立動物園為案例探討：行政院地方研習中心研習論壇月刊第150期



# 著作

- 《動物爸爸的私密札記》（2011）
- 《動物起床號-聲聲入耳》有聲書（2010）
- 《樂活園的秘密-動物爸爸札記》（2010）
- 親子關係《小皇帝》（2014）





# 柯P是何種命格？





# 小皇帝

## —親子關係

幸福之鑰

開啟幸福之門

劃撥帳號：19721099





P.58 思想功能

P.83 行動功能

P.117 能量係數：5屬出眾型

P.130 管理EQ：4屬拱月型



# 學術專長與開設課程

1. 生態保育
2. 環境教育
3. 創意生活
4. 公務行銷
5. 社區營造
6. 人際溝通
7. 衝突管理
8. 情緒管理
9. 領導統御
10. 危機處理
11. 服務管理
12. 體驗教育

現任：

公共工程委員會評審  
行政院公務人力發展中心講座  
行政院地方研習中心講座  
國家文官學院講座  
臺北市政府公訓處講座  
政大公企中心講座  
經濟部專業人員研究中心講座  
台灣電力公司訓練所講座

曾任：

景文科技大學講師  
臺北市立體育學院講師

Mail: [jasonyehtp@gmail.com](mailto:jasonyehtp@gmail.com)  
Tel: 0910686608

謝謝聆聽！

