

區塊 1:

好的，這是一份基於您提供的 CSV 資料前 30 筆（涵蓋對話時間 00:00 至 01:00）的分析報告與看法：

****總體看法：****

從這1分鐘的對話片段來看，這是一位展現出****多種積極且有效溝通技巧****的主管。整個對話結構清晰，目標明確，並且非常注重****員工的參與和感受****。主管不僅僅是分配任務或提供單向反饋，而是試圖建立一個****合作、支持且以解決問題為導向****的溝通環境。這次談話體現了良好的管理溝通實踐。

****具體分析：****

1. ****結構清晰，目標明確：****

- * 對話開頭（00:00-00:02）直接點明主題（專案進度）和本月重點（提升客戶滿意度），符合「明確目標設定」。
- * 討論新專案時（00:36-00:38），也清晰說明了目標（提升客戶留存率）。

2. ****平衡且具體的反饋：****

主管先給予總體肯定（00:04），雖然備註提到可以更具體，但緊接著就針對「數據部分很清晰」給予了具體表揚（00:08）。

提出改進建議時（00:10），不僅具體指出了「表格呈現」，還使用了「你覺得呢？」來徵詢員工意見，結合了「提供具體反饋」、「鼓勵參與」和「解決問題」的技巧。

3. ****積極傾聽與鼓勵參與：****

- * 雖然「積極傾聽」的標籤主要標註在員工發言的片段（如 00:06, 00:12, 00:24 等），但從主管後續的回應（如 00:08

回應整理資料的辛苦，00:14 採納圖表建議，00:26 處理優先級問題）可以看出，主管確實聽取並回應了員工的發言。

* 多次使用提問鼓勵員工表達想法和感受（00:10, 00:16, 00:22, 00:32, 00:40, 00:44, 00:50），顯著體現了「鼓勵參與」和「開放式提問」的技巧。

4. **關注員工感受與提供支持：**

* 主動詢問工作量與壓力（00:16），展現「情感支持」。

*

在員工表達困難後（00:18-00:20），主管表示理解（00:20-00:22）並主動提出協助方案（00:22），結合了「積極傾聽」、「情感支持」、「解決問題」和「開放式提問」。

* 在員工提出需要資料支持後（00:46-00:48），主管承諾提供協助（00:48-00:50），體現了「解決問題」。

5. **確認理解以確保共識：**

*

在提出建議（00:10）、安排工作（00:28）、提供支持（00:50）以及討論員工想法（00:58）後，主管都進行了確認，確保雙方理解一致，符合「確認理解」。

6. **連結工作意義：**

*

在討論新專案時（00:54-00:58），主管將專案目標與公司整體目標和客戶感受連結起來，提升了工作的價值感，符合「連結工作意義」。

潛在觀察點或建議（基於此片段）：

* **"積極傾聽"的標註方式：**

目前看起來是標在員工說話的時間點，暗示主管正在聽。未來若要更精確評估，可以考慮標註在主管 *回應* 中能 *體現* 出傾聽的行為（如覆述、總結、針對性提問等）。

如備註所述（00:04），開頭的正面肯定「整體很棒」可以更具體化，不過主管後續補充了具體細節。

結論：

基於這30筆資料，這位主管在本次1分鐘的溝通中，展現了涵蓋目標設定、具體反饋、傾聽、鼓勵參與、解決問題、情感支持、確認理解、連結意義和開放提問等多方面的良好溝通技巧。這次互動為建立積極的上下級關係和推動工作進展奠定了良好基礎。要做出更全面的評價，需要分析更長時間或更多次的互動數據。

區塊 2:

好的，這是一份基於您提供的 CSV 資料第 31 到 60 筆的分析報告：

分析報告：主管與員工對話片段 (CSV 31-60)

1. 總體觀察

此段對話記錄(從01:00到02:00)

展現了一次聚焦於員工需求與發展的建設性談話。對話由員工提出具體討論點（從反饋找痛點）開始，主管迅速確認並引導談話方向。後續內容涵蓋了工作支持、培訓需求、流程改善（會議時間）、績效評估標準、職業發展（跨部門合作）等多個面向，最終以確認下次會議時間和相互問候結束。整體氛圍呈現積極、支持與合作的基調。

2. 關鍵行為分析 (根據編碼欄位)

* **積極傾聽 (Active Listening) & 鼓勵參與 (Encouraging Participation):**

這兩項是此片段中最顯著的行為。主管多次透過「有沒有什麼特別需要支持的」、「你有沒有其他問題或建議」、「還有

什麼想聊的嗎」、「你覺得怎麼樣」、「你有沒有什麼特別想達成的目標」等語句，積極邀請員工表達想法與需求。員工的回應（如提出培訓、會議時間、績效問題、跨部門合作意願）也顯示出他們感受到了參與和被傾聽的空間。

* **確認理解 (Confirming Understanding):** 主管在多個關鍵節點使用此技巧，如「明白了」、「好我記下來了」、「那我們就這麼定下來」、「好那我們下週二再見」，確保雙方資訊同步，避免誤解，並讓員工感受到其意見被確實接收。

* **解決問題 (Problem Solving):** 主管展現了積極解決員工提出問題的意願和行動。對於培訓需求，承諾尋找資源；對於會議時間，直接提出方案並確認；對於跨部門合作，主動提出安排會議。這顯示了主管不僅僅是傾聽，更是行動導向。

* **開放式提問 (Open-ended Questions):** 主管策略性地運用開放式提問（如「你對哪方面感興趣」、「還有什麼想聊的嗎」、「你有沒有什麼特別想達成的目標」）來引導員工深入思考和表達更全面的想法，而非僅限於簡單的是非題。

* **明確目標設定 (Clear Goal Setting):** 主要體現在設定對話方向（01:02）和敲定具體事項（如固定會議時間 01:22）。雖然未深入設定大型工作目標，但在引導對話和確定行動步驟上發揮了作用。

* **提供具體反饋 (Providing Specific Feedback):** 在解釋年底績效評估標準時（01:32, 01:34），主管提供了相對具體的資訊（專案成果、個人貢獻）和範例（客戶滿意度報告），幫助員工理解評估重點。

* **情感支持 (Emotional Support):** 開頭的「最近辛苦了」展現了關懷（01:04）。雖然編碼上僅出現一次，但整體對話的支持性氛圍也間接提供了情感支持。結尾的「好好休息」（未編碼）也屬此類。

* **連結工作意義 (Connecting to Work Meaning):** 主管將員工正在進行的工作（客戶滿意度報告）與績效評估的重要性連結起來（01:34），有助於提升員工對任務價值的認知。

****3. 整體看法與洞察****

* **有效的教練式互動：** 這段對話展現了良好的教練式領導風格。主管並非單向命令，而是透過提問、傾聽、引導和支持，賦能員工，鼓勵其主動

思考和參與。

* **以員工為中心：**

對話內容很大程度圍繞著員工的需求（培訓、流程建議、發展機會）和疑問（績效評估），顯示主管重視員工的感受和成長。

* **行動導向與承諾：**

主管對於員工提出的具體需求（培訓、會議安排）都給予了明確的回應和行動承諾，這有助於建立信任感。

* **關係建立：** 除了工作內容，對話中也包含了情感關懷的元素，有助於建立更穩固、更人性化的上下級關係。

* **潛在觀察點：**

雖然主管在績效標準上給了說明，但此片段未包含對員工*過去*具體表現的回饋。此外，雖然問及目標，但對員工提出的「跨部門合作」意願，主管直接提供了機會，未來或許可以更深入探討該目標背後的動機和具體期望達成的成果。

4. 結論

基於 CSV 第 31 到 60 筆的數據，這次主管與員工的互動是一次相當成功的溝通。主管有效地運用了積極傾聽、鼓勵參與、解決問題、確認理解等多種溝通技巧，營造了開放、支持的對話氛圍，積極回應了員工的需求，並就未來行動達成了共識。這段記錄展現了一位具備良好溝通和教練能力的管理者形象。

區塊 3:

好的，這份 CSV

資料片段記錄了一段會議結束後的簡短互動，主要是主管針對員工先前可能提出的培訓需求進行再次確認和承諾。以下是根據您提供的資料片段（第 61 至 68 筆）以及規則進行的分析與看法：

針對提供資料片段 (61-68 筆) 的分析：

1. **互動情境：** 會議正式結束後 (02:00)，主管主動叫住員工

(02:04)，針對員工先前（可能在會議中或更早提出）的培訓需求進行確認。

2. **主管展現的溝通技巧：**

* **積極傾聽 (Active Listening):** 主管顯然有聽到並記住員工先前的請求（培訓），並在會議結束時回頭處理，這體現在第 63 筆的標記。同時，在員工確認需求細節時（第 65 筆），主管也在傾聽。

* **確認理解 (Confirm Understanding):** 主管透過複述員工的需求（第 64 筆：「你是想要數據分析的進階課程對吧」）來確保自己理解正確。在得到員工更具體的回覆後，再次確認（第 66 筆：「明白了」）。

* **解決問題 (Problem Solving):** 主管不僅確認了問題，還明確承諾會採取行動（第 66 筆：「我會找個實作導向的課程」）。這將員工的需求轉化為具體的待辦事項。

* **鼓勵參與 (Encourage Participation) & 開放式提問 (Open-ended Question):** 在確認完培訓事項後，主管使用開放式提問（第 67 筆：「還有什麼想補充的嗎？」）來鼓勵員工提出其他可能的需求或想法，確保溝通的完整性。

3. **員工反應：** 員工的回應（第 62, 65, 68 筆）顯示了對主管關注和行動承諾的積極反饋（表達感謝、確認需求細節）。

4. **互動效果：** 這段簡短的互動非常有效。主管展現了對員工需求的重視，並透過確認、承諾和開放式提問，確保了溝通的清晰度和完整性，同時可能提升了員工的滿意度和信任感。即使會議結束了，主管仍然回頭處理員工關心的問題，這是個很好的管理行為範例。

5. **資料標記：** 大部分的標記（1.0）與對話內容和備註描述相符。例如，第 64 筆清楚地是「確認理解」，第 66 筆包含「解決問題」的承諾和「確認理解」的表述，第 67 筆是典型的「鼓勵參與」和「開放式提問」。第 63 筆標記「積極傾聽」和「解決問題」也合理，因為主管是基於先前的傾聽來發起這個確認，並且這個確認是為了解決員工的培訓需求。

對整個檔案（基於此片段推測）的看法：

由於我只看到了 8 筆資料，我對「整個檔案」的看法是基於這片段所展示的結構和內容進行的推測：

1. **檔案目的:** 這個 CSV

檔案顯然是為了**分析和量化溝通行為**，特別是在管理或教練情境中（如一對一會議）。每一行記錄一個話語單位，並對其進行時間戳記、文本記錄，以及根據預設的溝通技巧框架進行分類標記。

2. ****分析框架：**** 這些欄位（明確目標設定、提供具體反饋...

開放式提問) 代表了一個**結構化的溝通模型或教練模型**²。檔案的目標可能是評估溝通者 (在此例中主要是主管) 在這些關鍵技巧上的表現頻率和應用情境。

3. **潛在價值：**

培訓與發展：

這樣的資料對於培訓主管或任何需要進行有效溝通的角色非常有價值。它可以具體展示哪些行為對應哪些技巧，並作為反饋和改進的基礎。

* **績效評估：**可以作為評估溝通能力的輔助工具，提供比主觀印象更客觀的數據點。

研究分析：

可用於研究不同溝通技巧的使用頻率、組合方式及其對互動結果（如員工滿意度、問題解決效率等）的影響。

* **行為模式識別：**

分析整個檔案可能揭示特定溝通者的習慣模式（例如，某人可能經常「解決問題」但很少「情感支持」），或是在特定情境下（如目標設定 vs. 反饋）哪些技巧更常被使用。

4. ****可能的挑戰與限制：****

* **標記的主觀性：**

將一段話歸類為某個特定技巧可能帶有主觀性。標記者的一致性和標記標準的清晰度非常重要。例如，一句話可能同時包含多種技巧的元素。

* **簡化現實：** 將複雜的溝通簡化為幾個分類標籤，可能會忽略語氣、非語言線索以及對話的整體氛圍等重要面向。

* **數據完整性：** 分析的有效性取決於記錄和標記是否完整且準確地捕捉了所有相關的互動。

* **二元標記 (0/1.0) : ** 使用 1.0

可能表示該技巧被「使用」，但無法區分使用的「質量」好壞（例如，一個無效的開放式提問可能仍被標記為 1.0）。

* **上下文依賴：** 單獨看一行可能無法完全理解其意義，需要結合前後文。

總結看法：

這份 CSV

資料（從片段推斷）代表了一種**系統化、數據驅動**的方法來分析和評估溝通技巧。所選的技巧欄位（如積極傾聽、確認理解、解決問題等）都是有效溝通的關鍵要素。這個片段展示了一次積極且有效的溝通互動範例。

若整個檔案都保持這樣的結構和標記質量，它將是一個**非常有價值的工具**，可用於提升個人和團隊的溝通效能。然而，使用者應意識到其潛在的限制，特別是標記主觀性和對複雜現實的簡化，並在使用分析結果時結合其他質性信息進行判斷。