

區塊 1:

好的，這是一份基於您提供的 CSV 資料（前 30 筆對話紀錄）的分析報告：

主題： 針對主管與員工對話紀錄的教練式領導技巧分析

資料範圍： 對話紀錄 00:00 至 01:00

整體看法：

這段對話紀錄展現了一次相當積極且結構化的主管與員工（推測）的一對一會談。主管在此次互動中，明顯地運用了多種教練式領導和管理技巧，旨在引導員工、解決問題並推進工作。整個對話流程自然，從設定議程開始，到給予回饋、處理工作挑戰，再到討論新專案，最後進行確認，顯示出良好的溝通模式。

各項技巧應用分析：

1. **明確目標設定 (Clear Goal Setting):**

- 應用：** 對話開頭 (00:00-00:02) 明確點出討論主題（專案進度）和本月重點（提升客戶滿意度）。在討論新專案時 (00:36)，也清晰說明了目標（提升客戶留存率）。
- 效果：** 確保了對話的焦點，讓雙方對討論方向有一致的理解。

2. **提供具體回饋 (Providing Specific Feedback):**

- 應用：** 主管先給予整體肯定 (00:04)，接著針對「數據清晰」給予具體表揚 (00:08)，同時也提出「表格呈現可簡化」的具體改進建議 (00:10)。
- 效果：**

這種平衡的回饋方式（肯定+建議）更容易被接受。具體性讓員工知道哪些做得好、哪些需要改進，具有很強的指導意義。

3. **積極傾聽 (Active Listening):**

- 應用：** 在員工發言的段落（如 00:06, 00:12, 00:24 等），標註顯示主管在傾聽。主管在 00:20 回應「我明白...」也體現了對員工困難的傾聽和理解。
- 效果：** 讓員工感受到被尊重和理解，有助於建立信任關係，鼓勵員工更開放地表達。

4. **鼓勵參與 (Encouraging Participation):**

- 應用：** 多次使用探詢性語句，如「你覺得呢？」(00:10)、「你覺得這樣的安排可以嗎？」(00:28)、「你有什麼初步的想法可以分享嗎？」(00:40)、「你覺得需要多少時間準備？」(00:44)、「你覺得這樣的支援夠嗎？」(00:50)。
- 效果：** 將員工視為解決問題的夥伴，鼓勵其思考和貢獻，提升了員工的參與感和自主性。

5. **解決問題 (Problem Solving):**

- 應用：** 針對表格問題，採納員工建議並確認方案 (00:14)；針對工作量問題，主動提出協助方案（調整優先級）(00:22)，並承諾採取行動 (00:26)；針對新專案需求，承諾協助獲取資料 (00:48)。
- 效果：** 展現了主管願意且有能力協助員工克服障礙，不僅解決了當下問題，也給予員工支持。

6. **情感支持 (Emotional Support):**

- 應用：** 主動關心員工工作壓力 (00:16)；同理員工面對客戶需求的難處 (00:20)。
- 效果：** 超越了純粹的工作任務討論，關注到員工的感受和狀態，有助於建立更健康、更人性化的工作關係。

7. **確認理解 (Confirming Understanding):**

- 應用：** 在提出解決方案後，確認員工是否接受 (00:28)；在提供支援承諾後，確認是否足夠 (00:50)；在對話末尾，再次確認對員工想法的理解 (00:58)。
- 效果：** 避免了資訊誤傳或假設，確保雙方在關鍵點上達成共識。

8. **連結工作意義 (Linking Work Meaning):**

- * **應用：** 在討論新專案時，點出其對公司整體目標（提升客戶留存率、讓客戶感受用心）的重要性 (00:36, 00:54)。
- * **效果：** 幫助員工理解其工作任務背後的價值和影響，提升工作的動機和使命感。

9. **開放式提問 (Open-ended Questions):**

- * **應用：** 大量使用（如 00:10, 00:22, 00:32, 00:40, 00:44, 00:50），鼓勵員工提供更詳細的回應，而不僅僅是「是/否」。
- * **效果：** 促進了更深入的思考和對話，有助於挖掘更多資訊和觀點。

總結與建議：

這段一分鐘的對話樣本展示了一位技巧嫻熟的管理者/教練。主管能夠在一次簡短的會談中，靈活運用多種溝通和領導技巧，有效地引導對話、處理議題、賦能員工。

- * **優點：** 技巧應用全面且平衡，對話結構清晰，氛圍積極，兼顧任務推進與員工關懷。
- * **潛在觀察點 (基於有限數據):**

雖然標註很詳細，但實際執行的「深度」（例如，傾聽是否真的捕捉到弦外之音，情感支持是否真誠到位）需要更全面的情境或觀察。但僅從文本和標註來看，表現非常出色。

這份數據及其標註，可以作為教練式領導或有效管理溝通的良好範例。

區塊 2:

好的，這是一份基於您提供的 CSV 資料（第 31 至 60 筆）的分析報告：

對話情境分析報告 (01:00 - 02:00)

****整體看法：****

這段對話記錄（時間戳 01:00 至 02:00）展現了一次相當有效且具建設性的一對一會談。主管在此互動中展現了多種關鍵的管理與教練技巧，成功地引導對話、解決問題並建立支持性的工作關係。員工也表現出積極主動的態度，願意提出問題、需求和建議。整體而言，這是一次以員工為中心、目標導向且互動良好的溝通。

****主要觀察到的優點與技巧應用分析：****

1. ****積極傾聽與確認理解 (Active Listening & Confirming Understanding)：****

* 主管多次透過簡短回應（如 01:00 的回應、01:08 的「培訓是吧」）和明確的總結（如 01:12 的「好我記下來了」、01:26 的「沒問題 那我們就這麼定下來」、01:50 的「好那我們下週二再見」）來確認自己已正確理解員工的發言。這確保了雙方資訊同步，減少誤解。

* 數據顯示「積極傾聽」和「確認理解」被頻繁標記，與對話內容相符。

2. ****鼓勵參與和開放式提問 (Encouraging Participation & Open-ended Questions)：****

* 主管多次使用開放式提問引導員工表達更多想法和需求，例如：「有沒有什麼特別需要支持的？」(01:04)、「你對哪方面感興趣？」(01:08)、「你有沒有其他問題或建議？」(01:18)、「還有什麼想聊的嗎？」(01:28)、「你有沒有什麼特別想達成的目標？」(01:36)、「你覺得這樣的機會怎麼樣？」(01:42)。

* 這些提問有效地鼓勵員工分享觀點（如培訓需求、會議時間建議、績效疑問、跨部門合作意願），讓對話更深入、更貼近員工需求。

3. ****明確目標設定與解決問題 (Clear Goal Setting & Problem Solving)：****

* 對話開始時，主管迅速根據員工的目標（從反饋找痛點）設定了討論方向 (01:02)。

* 對於員工提出的具體問題（會議時間安排 01:20），主管立即提出解決方案並尋求確認 (01:22)，展現了高效率的問題解決能力。

* 對於員工提出的發展需求（培訓 01:08-01:12、跨部門合作 01:38-01:42），主管也承諾採取具體行動（找課程、安排會議），展現了支持員工發展的意願與行動力。

4. **提供具體反饋與連結工作意義 (Providing Specific Feedback & Connecting to Work Meaning) : **

* 在討論績效評估時 (01:32-01:34)，主管不僅提供了評估標準（專案成果、個人貢獻），還以員工正在進行的工作（客戶滿意度報告）為例，具體說明其重要性，有效連結了日常工作與整體績效目標，提升了工作的價值感。

5. **情感支持 (Emotional Support) : **

* 對話開始時，主管表達了對員工辛苦的關懷 (01:04)，並在結束時再次表達關心 (01:56)，雖然著墨不多，但適時的情感支持有助於建立融洽的關係。

**潛在可觀察或優化的面向 (基於此片段) : **

* **反饋的深度 : **
雖然主管有提供關於績效標準的反饋，但針對員工一開始提到的「從反饋裡找痛點」這個目標，在此片段中尚未深入討論員工的分析或發現。不過，主管已安排下週追蹤 (01:14)，可能計劃在後續討論。

* **情感支持的持續性 : **
雖然開頭和結尾有關懷，但在處理問題或討論目標時，可考慮穿插更多同理心或肯定性的語言，進一步強化支持氛圍。

**結論 : **

這段

分鐘的對話片段（01:00-02:00）展示了一位技巧熟練的主管如何引導一場有效的一對一會議。主管成功地運用了積極傾聽、鼓勵參與、問題解決、目標設定、提供反饋等多種技巧，創造了一個開放、支持且聚焦行動的溝通環境。員工的回應也顯示其信任主管並願意主動溝通。這段互動為建立健康的上下級關係和促進員工發展奠定了良好的基礎。

區塊 3:

好的，這份 CSV 資料記錄了對話內容，並針對每一段對話標註了主管可能使用的溝通或教練技巧。我將根據您提供的第 61 至 68 筆資料進行分析，並發表我的看法。

****資料片段分析 (Row 61-68):****

這段對話發生在會議正式結束語之後 (Row 61)，顯示主管主動關心並跟進員工先前可能提出的需求（培訓）。

- **主動跟進與確認 (Row 63-64):**** 會議結束後，主管沒有直接離開，而是叫住員工，重新提起培訓的話題 ("等等你剛剛說的培訓我再確認一下")。這展現了主管的****積極傾聽**** (標註 1.0) 和****確認理解**** (標註 1.0)。他進一步複述了自己理解的員工需求 ("你是想要數據分析的進階課程對吧")，再次運用****確認理解**** (標註 1.0) 的技巧，確保雙方認知一致。
- **鼓勵員工參與確認 (Row 65):**** 員工回應並補充了細節 ("對 最好是有實作的部分")。這被標註為****鼓勵參與**** (標註 1.0)，雖然是員工的回應，但這通常是主管成功提問或創造安全發言氛圍的結果。
- **承諾解決問題 (Row 66):**** 主管在確認員工的具體需求（實作導向）後，明確表示理解 ("明白了")，並承諾採取行動 ("我會找個實作導向的課程")。這展現了****解決問題**** (標註 1.0) 的意願與承諾，同時也是再次的****確認理解**** (標註 1.0)。
- **開放式提問與結束 (Row 67-68):**** 主管以一個****開放式提問**** ("還有什麼想補充的嗎?") 來確保員工沒有其他未盡事宜，再次****鼓勵參與**** (標註 1.0)。員工表示沒有其他問題並表達感謝，對話結束。

****整體看法 (基於此片段推論):****

* ****展現積極主動的關懷:****

這位主管在會議正式結束後，仍主動關心員工提出的個人發展需求（培訓），顯示其不僅關注工作任務，也關心員工的成長。

- * **溝通技巧運用得當：** 在這個簡短的互動中，主管有效地運用了多項溝通技巧：
 - * **積極傾聽與確認理解：** 反覆確認，確保精確掌握員工需求，避免資訊落差。
 - * **解決問題導向：** 不僅是聽取，更承諾會尋找解決方案。
 - * **鼓勵參與及開放提問：** 確保員工有充分表達的機會。
- * **建立正向互動關係：**

這種主動關懷和清晰的溝通有助於建立信任和積極的上下級關係。員工的回應（"謝謝主管"、"真的謝謝你"）也暗示了對主管這種行為的正面感受。

* **資料標註的價值：** 這個 CSV 的標註方式提供了一個量化和結構化分析溝通行為的框架。透過標註，可以清晰地看到在特定對話中哪些技巧被運用了。

若要分析整個檔案，我會關注：

1. **技巧使用頻率與分佈：**
各項溝通技巧（明確目標設定、提供具體反饋等）在整體對話中出現的頻率如何？是否集中在特定主管或特定情境？
2. **情境與技巧的關聯：**
不同對話情境下（例如：任務指派、績效面談、日常關懷），主管傾向使用哪些不同的技巧組合？
3. **技巧使用的有效性：**
某些技巧的使用是否能觀察到員工更積極的回應或更好的結果（雖然這需要更複雜的分析或標註）？
4. **待發展的技巧：**
相較於頻繁使用的技巧，哪些技巧（例如：情感支持、連結工作意義）較少被觀察到？這是否反映了主管可能的發展需求？
5. **溝通模式：** 主管是傾向於單向指令，還是雙向溝通、引導思考？標註的技巧組合可以反映這一點。

總結：

筆資料來看，這位主管在此特定互動中展現了良好的溝通習慣，特別是在確認需求和承諾解決問題方面。這種結構化的資料記錄方式對於評估和提升溝通技巧非常有價值。要獲得全面的看法，需要分析整個檔案以觀察更廣泛的模式和趨勢。