

اثر بخشی آموزش مربیگری سازمانی بر خود آگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بیمه سامان

دکتر افشین رباطی روان شناس صنعتی و سازمانی
استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

محمد سرحدی
دانشجوی کارشناسی ارشد صنعتی و سازمانی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

Afshin Robati

Industrial and Organizational Psychologist, Assistant Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran

Mohammad Sarhadi

Master's Student, Industrial and Organizational Psychology, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran

Abstract

The aim of this research was the study of effectiveness of organizational coaching on self-awareness and organizational citizenship behavior of Saman insurance company personnel. This research was kind of semi-experimental with pretest and posttest with control group. The research population was composed of all Saman insurance company personnel that 30 individuals selected by inconvenient method and assigned randomly in experimental and control groups. Research tools included emotional self-awareness questionnaire (Kaure, Reid & Crooke, 2012), organizational citizenship behavior inventory (Oregan & Conowsky, 1991), and coaching process design (John Whitmore, 1992). For analyzing data was used of covariance analysis. The research results indicated that self-awareness and organizational citizenship behavior had significant increase in posttest ($p < 0.01$) in personnel. According to the research results, exhibiting educational workshops is recommended for enhancing self-awareness and organizational citizenship behavior in personnel in Tehran city and Iran other cities.

Keywords: *organizational coaching, self-awareness, organizational citizenship behavior*

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر بخشی آموزش مربیگری سازمانی بر خود آگاهی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. این پژوهش از نوع نیمه آزمایشی همراه با پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری آن عبارت بود از کلیه کارکنان شرکت بیمه سامان که ۳۰ نفر به شیوه در دسترس انتخاب شدند و به طور تصادفی ساده در دو گروه آزمایش و کنترل قرار گرفتند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه خود آگاهی هیجانی کاتر، رید و کروک (۲۰۱۲)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۱) و طرح فرایند مربیگری جان وایتمور (۱۹۹۲) بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از تحلیل کوواریانس استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از افزایش معنی دار خود آگاهی و رفتار شهروندی سازمانی در پس آزمون ($p < 0/01$) در کارکنان بود. با توجه به نتایج پژوهش، برگزاری کارگاه های آموزشی جهت کمک به ارتقای خود آگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهر تهران و سایر شهرهای ایران توصیه می شود.

کلیدواژه ها: مربیگری سازمانی، خود آگاهی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

مربیگری^{۲۲۷} نوعی رابطه تعاملی است که به افراد در زمینه شناسایی، هدایت و تحقق اهداف شخصی و شغلی در زمانی سریعتر از آنچه خود قادر به انجام آن هستند، کمک می کند و علاوه بر افزایش مهارت های ارتباطی، حل مسئله، کار گروهی و ارتقای توانمندی های فردی به توسعه شایستگی های شغلی نیز می انجامد. همچنین، یکی از روش های آموزش کارکنان است که همانند سایر روش های آموزشی برای رشد و بالندگی نیروی انسانی به کار گرفته می شود (کولودزیاک^{۲۲۸}، ۲۰۱۵)، اما مزایای آن نسبت به روش های دیگر موجب شده که استفاده از آن به طور روزافزونی فراگیر شود. مربیگری در زیرمجموعه آموزش های ضمن خدمت قرار میگیرد و می تواند توسط یک کارمند ارشد، مدیر، مربی سازمان یا فرد دیگری که با فراگیران کار می کند ارائه شود تا به آنان در تعیین اهداف یادگیری کمک کند و آنها را تشویق کند که روش های جدید رفتاری را در راستای تحقق اهدافشان شناسایی کنند (مکرا^{۲۲۹}، ۲۰۱۰).

مربیگری فرایند همراهی مداوم و حمایت از فرد برای ثابت قدم ماندن در اهداف و تعهدات خود است و به معنی پیمودن راه میانبر، فائق آمدن بر ترس و تقویت ویژگی های مهم و اساسی است. به بیان دیگر، مربیگری هنر تسهیل کردن اجرای فعالیت ها، فرایند یادگیری و پیشرفت فرد است و بر فرایندهای پیشرفت و رشد افراد تمرکز می کند (لویانز^{۲۳۰}، ۲۰۱۷). مربیگری اثربخش می تواند تأثیر مثبتی بر فعالیت های سازمان داشته باشد و به ایجاد روابط خوب و تیمی میان کارکنان در سطوح مختلف منجر شود (جارویس^{۲۳۱}، ۲۰۰۴؛ وو^{۲۳۲}، ۲۰۱۵). به علاوه، با افزایش رضایت شغلی کارکنان در اثر مربیگری، بهره وری بهبود یافته و کیفیت ارتقا می یابد و امکان استفاده از افراد، مهارت ها و منابع در جهت ایجاد تغییر سازگار و انعطاف پذیر فراهم می شود (ارشدی، رباطی و طهمورسی، ۱۳۹۸).

مربیگری می تواند در حوزه های مرتبط با کارآمدی سازمان ها و کارکنان مؤثر واقع شود. یکی از مهمترین حوزه های کارآمدی شخصی در همه سازمان ها، خود آگاهی^{۲۳۳} است. خود آگاهی معرفت و بصیرت شخص به سلوک و خصایص خود و فهمیدن رفتار و انگیزش خویش است (قهاری، ۱۳۹۲). خود آگاهی به این معناست که افراد چگونه خود را به خوبی می شناسند (کوت^{۲۳۴}، ۲۰۱۷) و بر احساسات، افکار، انگیزه ها و رفتارهای خود تسلط دارند (بلاکیمور و آگلیاس^{۲۳۵}، ۲۰۱۸). برای اینکه افراد خود را بشناسند باید از ویژگی های جسمی و روانشناختی خود و هر چیز دیگری که مربوط به خودشان است، آگاه شوند. آگاهی از خود امکان خودارزیابی و هدف-گزینی صحیح را فراهم میسازد و در نهایت به احساس رضایت از خود منتهی می شود (پاکمنش و جاودان، ۱۳۹۹). افراد زمانی میتوانند نسبت به اتفاقات و رویدادهای احساسی واکنش صحیحی را نشان دهند که هیجانهای خود را به خوبی شناخته و نسبت به آنها آگاهی داشته باشند. آگاهی از احساسات به عنوان اولین گام در جهت تغییر احساسات و تنظیم هیجانها معرفی میشود و ضعف در خود آگاهی با آسب پذیری روانی، اجتماعی، شغلی و تحصیلی همراه است (بلاکیمور و آگلیاس، ۲۰۱۸). مربیگری علاوه بر توسعه مهارت های حرفه

- 227 . coaching
- 228 - Kolodziejczak
- 229 - Macrae
- 230 - Lubans
- 231 - Jarvis
- 232 - Woo
- 233 - self-awareness
- 234 - Cote
- 235 - Blakemore & Agllias

ای، نسبت به توسعه خودشناسی و مهارت های شخصی افراد نیز حساس است و به دلیل خشنودی کارکنان از رشد مهارت های شخصی و خودشناسی در کنار رشد حرفه ای، نگرش مثبتتری نسبت به سازمان در آنها شکل میگیرد (واکر^{۳۶}، ۲۰۱۱).

از جمله رفتارهای اثرگذار و مهم در هر سازمان میتوان به رفتار شهروندی سازمانی^{۳۷} اشاره کرد (نوبل^{۳۸}، ۲۰۱۶). این نوع رفتارها کل سازمان را ارتقا می دهند و نظام اجتماعی آن را حفظ می کنند. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که از وظایف رسمی آنها نیست و به طور مستقیم از سوی نظام رسمی سازمان پاداش دریافت نمی کنند، اما میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهند (فلدمن^{۳۹}، ۲۰۱۱). عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از فراتر بودن از تعریف رسمی سازمان، عدم دریافت پاداش رسمی و مهم بودن برای عملکرد، اثربخشی و موقعیت سازمان (رنارد^{۴۰}، ۲۰۱۵). از آنجا که مربیگری نوعی رابطه حمایتی و تشویقی محسوب می شود و در قالب روابط نزدیک و تعاملات کمکی انجام می شود، می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد و از طریق جلب اعتماد کارکنان و ایجاد تعهد در آنها نسبت به سازمان، رفتارهای مثبت و اختیاری آنها برای بهبود عملکرد سازمانی را افزایش دهد.

از مهمترین دلایل توجه روزافزون به مربیگری میتوان به کسادی و رکود ناشی از عملکرد ضعیف سازمان ها و اهمیت موضوع کاهش هزینه های سازمانی، عدم اثربخشی کافی آموزش های معمول مانند کلاسهای حضوری و مجازی یکسویه و لزوم توجه به آموزش های بازخوردی و شاگردمحور، رواج کوچک سازی در سازمان ها، اهمیت کار کارشناسی، پالایش سازمان ها از نیروهای ضعیف، اهمیت توسعه مداوم کارکنان و مدیریت استعدادها و دلایلی نظیر اینها اشاره کرد (وو، ۲۰۱۷). ظهور ایده مدیریت دانش و اهمیت موضوع حفظ و گسترش دانش سازمانی و اهمیت روزافزون موضوع تبدیل دانش به دانایی به عنوان یک مقوله مدیریتی- فرهنگی نیز سبب توجه به مربیگری شده است (موغلی، احمدی، آذر و خدای، ۱۳۹۲). به طور خلاصه، لزوم حمایت از ابتکار عمل راهبردی و توسعه بهسازی و پاسخگویی به نیازهای افراد از عمدهترین دلایل کاربرد مربیگری در سازمان ها است (اسماعیلی، رحیمی و نذافی، ۱۳۹۶).

حوزه عمل مربیگری بسیار گسترده است و از رشته های مختلف ورزشی تا طیف وسیعی از صنایع و حرفه های بخش خصوصی و عمومی را در بر میگیرد (وو، ۲۰۱۵). عوامل اجرایی شرکتها و سازمان ها، مدیران، کارشناسان، کارآفرینان گروههای مختلف شغلی و دانشجویان و فارغ التحصیلان از طریق گذراندن دوره های مربیگری و دریافت آموزش های لازم میتوانند به راه حل های پایداری در زمینه های فردی، شغلی، رهبری، مدیریتی و یا چالش های سازمانی دست پیدا کنند (دانشمندی، ۱۳۹۱). مربیگری در تمام حوزه هایی که افراد میخواهند به نتایجی دست پیدا کنند، قابل اجرا است و می تواند در عرصه های گوناگون مانند حوزه های عمل اجرایی، رهبری و مدیریت کارآمد، تصمیم گیری درست و مؤثر، مدیریت تغییر و تحول شرکت، رشد حرفه ای و توسعه مهارت، افزایش درآمد از طریق فروش و بازاریابی کارآمد، حفظ کارکنان، ارتباطات مؤثر و کارآمدی شغلی و عملکرد سازمانی کاربرد مؤثری داشته باشد (مسعودی، ۱۳۹۴). تعداد پژوهشهای انجام شده درباره تأثیر مربیگری در سازمان زیاد نیست و بیشتر پژوهشها به بررسی مفهوم مربیگری پرداخته اند. پژوهشهای میدانی انجام شده نیز بیشتر در چارچوب پژوهشهای همبستگی بوده اند. بنابراین، در پژوهش حاضر به بررسی اثربخشی آموزش مربیگری سازمانی بر خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بیمه سامان پرداخته می شود.

روش

پژوهش از نوع نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری آن عبارت بود از کلیه کارکنان شرکت بیمه سامان که ۳۰ نفر به شیوه در دسترس انتخاب و به طور تصادفی ساده در دو گروه آزمایش و کنترل (هر کدام ۱۵ نفر) قرار گرفتند. اکثر آزمودنیهای گروه آزمایش در دامنه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۵۵/۳۳ درصد) و اکثر آزمودنیهای گروه کنترل در دامنه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال (۶۰ درصد) قرار داشتند. همچنین، اکثر آزمودنیهای گروههای آزمایش و کنترل دارای مدرک دیپلم (۵۵/۳۳ و ۴۰ درصد) بودند.

ابزار

ابزارهای پژوهش عبارتند از:

- پرسشنامه خودآگاهی هیجانی: این مقیاس توسط کاتر، رید و کروک^{۴۱} (۲۰۱۲)، به نقل از پاکمنش و جاودان، (۱۳۹۹) طراحی شده و دارای ۳۳ گویه و ۵ خرده مقیاس (بازشناسی، شناسایی، تبدیل سازی، محیط گرایی و حل مسئله) است که خودآگاهی هیجانی را

- 236 - Walker
- 237 - organizational citizenship behavior
- 238 - Nobel
- 239 - Feldman
- 240 - Renard
- 241 - Kaure, Reid & Crooke's emotional self-awareness questionnaire

در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً مخالف = ۱ تا کاملاً موافق = ۵) اندازه‌گیری می‌کند. امتیازات ۳۳ گویه با یکدیگر جمع می‌شود و بنابراین حداقل و حداکثر امتیاز ۳۳ و ۱۶۵ خواهد بود. در پژوهش مهنا و طالع پسند (۱۳۹۵) روایی مقیاس توسط متخصصان تأیید شد و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ به دست آمد. همچنین در پژوهش پاکمنش و جاودان (۱۳۹۹) پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمد.

– **پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** این پرسشنامه توسط اورگان و کانوسکی (۱۹۹۱)، به نقل از پورسلطانی زرنندی و امیرجی نقندر، (۱۳۹۲) ساخته شده و دارای ۱۲ گویه و ۵ خردهمقیاس نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه است. نمره گذاری گویه‌ها روی مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای «کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵» انجام می‌شود. گویه‌های ۷، ۸، ۹ و ۱۲ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. این پرسشنامه توسط اسلامی و سیار (۱۳۸۶) به فارسی ترجمه و اعتباریابی شده است. پورسلطانی زرنندی و امیرجی نقندر (۱۳۹۲) روایی محتوایی آن را تأیید کردند و پایایی آن را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه نمودند. همچنین، پایایی آن در پژوهش ارشدی و همکاران (۱۳۹۸) با استفاده از آلفای کرونباخ و دونیمه سازی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۷۴ به دست آمد.

– طرح فرایند مربیگری:

در این پژوهش از مدل چهار مرحله‌ای (هدف، واقعیت، گزینه‌ها و وضعیت مطلوب) گراو^{۲۴۲} استفاده شد که توسط جان وایتمور^{۲۴۳} در سال ۱۹۹۲ ارائه شده است. مرحله هدف شامل تعیین این موضوع است که فراگیر باید به چه هدفی برسد، هدفی که به واقعیت نزدیک است. هدف مشخص، قابل اندازه‌گیری، دست‌یافتنی، واقعی و محدود به زمان است. در مرحله واقعیت معلوم می‌شود که فاصله فراگیر از هدف چقدر است. به عبارت دیگر، موقعیت فعلی فراگیر در ارتباط با موضوع مد نظر در حال حاضر چیست. در مرحله گزینه‌ها که مهمترین بخش فرایند مربیگری است، فراگیر به کمک راه‌حلی که خودش ارائه می‌دهد، استعدادها و توانمندی‌هایش را توسعه می‌دهد. مربی با مطرح کردن سؤالات جدی به فراگیر کمک می‌کند تا گزینه‌های گوناگون را کشف کند و در مرحله وضعیت مطلوب، فراگیر با انگیزه کافی به بررسی هدفها و قدم‌های لازم برای رسیدن به آن می‌پردازد و در مسیر اصلی گام برمی‌دارد (ارشدی، رباطی و طهمورسی، ۱۳۹۸). این طرح در ۶ جلسه و هفته‌ای یک جلسه یک ساعته برگزار شد.

پژوهشگر پس از حضور یافتن در شرکت بیمه سامان و کسب اجازه جهت اجرای پژوهش، آن را در چهار مرحله انجام داد: مرحله اول: سنجش میزان خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مرحله پیش‌آزمون)؛ مرحله دوم: اعمال طرح فرایند مربیگری (برگزاری ۶ جلسه آموزش فردی)؛ مرحله سوم: بررسی اثربخشی آموزش با در نظر گرفتن سایر متغیرهای مؤثر در گروه کنترل و گروه آزمایش و مرحله چهارم: بررسی مجدد میزان خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مرحله پس‌آزمون). در این پژوهش سعی شد تا آزمودنیها از اهداف پژوهش آگاه شوند و رضایت آگاهانه آنها کسب شود. همچنین، اطلاعات شخصی آنها محرمانه باقی ماند و حین اجرای پژوهش و پس از آن در جریان کامل نحوه اجرای پژوهش و نتایج حاصل از آن قرار گرفتند. معیارهای ورود پژوهش شامل شاغل بودن، داشتن مدرک دیپلم و بالاتر از آن و داشتن بیش از ۵ سال سابقه کار بود.

یافته‌ها

ویژگیهای توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک گروه آزمایش و کنترل در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: شاخصهای توصیفی خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک گروه آزمایش و کنترل

متغیر	آزمون	آزمایش		کنترل	
		میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
خودآگاهی	پیش‌آزمون	۸۷/۲۱	۶/۱۰	۸۹/۷۵	۶/۰۹
	پس‌آزمون	۱۰۹/۳۷	۹/۹۳	۸۸/۸۹	۶/۷۱
رفتار شهروندی سازمانی	پیش‌آزمون	۳۹/۶۴	۳/۲۴	۴۰/۴۷	۳/۳۴
	پس‌آزمون	۴۷/۳۵	۳/۷۷	۳۹/۱۱	۳/۲۵

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین نمرات خودآگاهی در گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون (۱۰۹/۳۷) نسبت به پیش‌آزمون (۸۷/۲۱) افزایش پیدا کرده است، درحالی‌که نمرات پس‌آزمون در گروه کنترل نسبت به پیش‌آزمون افزایش نداشته است. همچنین، میانگین نمرات رفتار شهروندی سازمانی در گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون (۴۷/۳۵) نسبت به پیش‌آزمون (۳۹/۶۴) افزایش (وضعیت مطلوب) است Will (گزینه‌ها) و Options (واقعیت)، Reality، (هدف) Goal مخفف چهار واژه (GROW) – سرواژه 24 2

243 - John Whitmore

پیدا کرده است، درحالیکه نمرات پس آزمون در گروه کنترل نسبت به پیش آزمون افزایشی نداشته است. جهت بررسی تأثیر آموزش مربیگری سازمانی بر خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی از روش تحلیل کوواریانس چندمتغیری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است. پیش از استفاده از این روش تحلیل باید پیشفرض های آن را مورد بررسی قرار داد. مقادیر آماره آزمون شاپیرو-ویلکز^{۲۴۴} جهت بررسی فرض نرمال بودن توزیع متغیرها حاکی از نرمال بودن توزیع متغیرها در گروه آزمایش و کنترل بود. همچنین، وجود همگنی شیب های رگرسیون نیز در دو متغیر مورد تأیید قرار گرفت و مشخص شد که بین متغیرهای مورد پژوهش رابطه خطی وجود دارد. به علاوه، شرط همگنی ماتریسهای واریانس که توسط امباکس^{۲۴۵} بررسی شد، رعایت شده بود.

جدول ۲: خلاصه نتایج تحلیل کوواریانس چندمتغیری خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی

منبع	مجموع مجذورات	د ر جه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنیداری	اندازه اثر
خودآگاهی	۱۹۹۷/۷۱	۱	۲۵۷/۴۲۵	۰/۱۸	۰/۰۰۱	۰/۴۵۳
رفتار شهروندی سازمانی	۲۲۶۷/۸۲	۱	۳۴۲/۳۲	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۰/۴۲۱

همانطور که جدول ۲ نشان میدهد، بر اساس نتایج متغیر خودآگاهی ($F=۵۹/۴۲$ و $P=۰/۰۰۱$) و رفتار شهروندی سازمانی ($F=۵۰/۳۱$ و $P=۰/۰۰۱$) میتوان گفت که این متغیرها معنیدار هستند، یعنی آموزش مربیگری سازمانی بر بهبود خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده است. به علاوه، اندازه اثر نشان میدهد که ۴۵ درصد از تفاوت خودآگاهی و ۴۲ درصد از تفاوت رفتار شهروندی سازمانی دو گروه در مرحله پس آزمون مربوط به آموزش مربیگری سازمانی است.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مربیگری سازمانی بر خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. بر این اساس، نتایج پژوهش نشان داد که آموزش مربیگری سازمانی بر بهبود خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. این یافته با نتایج پژوهش بارون و مورین^{۲۴۶} (۲۰۱۰)، الناصر و بهری^{۲۴۷} (۲۰۱۵)، فینچ و بسونت^{۲۴۸} (۲۰۱۸)، ونسان و همکاران^{۲۴۹} (۲۰۱۹)، گرانز، کاندو و گریس^{۲۵۰} (۲۰۲۰)، ژری و همکاران^{۲۵۱} (۲۰۲۱)، فو، پادیللا-واکر و براون^{۲۵۲} (۲۰۲۲)، حبشی زاده (۱۳۸۵)، احمدی و شفیعیآبادی (۱۳۸۷)، اسماعیلی، رحیمی و نداف (۱۳۹۶)، ارشدی، رباطی و طهمورسی (۱۳۹۸)، رستگار، علیکرمی و جباری (۱۳۹۸)، مافی، محمدی الیاسی و رضاییزاده (۱۳۹۹)، سپهوند، حکاک و فعلی (۱۴۰۰)، اصل فلاح، اکبری مقدم و دوستار (۱۴۰۱) و عربشاهی کریزی و حسینی (۱۴۰۱) همسو است. برای مثال، نتایج پژوهش الناصر و بهری (۲۰۱۵) نشان داد که مربیگری سازمانی از طریق فراهم آوردن جوی که بر اطمینان، احترام و همکاری افراد از طریق مبادله آزاد اطلاعات تأکید می کند به ایجاد جو سازمانی مثبت کمک می کند. همچنین، فینچ و بسونت (۲۰۱۸) جهت بررسی اثربخشی مربیگری سازمانی بر خودآگاهی و بهزیستی کارکنان نشان دادند که این آموزش در بهبود خودآگاهی و تقویت بهزیستی کارکنان تأثیر معنی داری دارد. به علاوه، اسماعیلی، رحیمی و نداف (۱۳۹۶) دریافتند که مربیگری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر جو سازمانی مثبت دارد و جو سازمانی مثبت بر رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار (قلدری در محیط کار و از خود بیگانگی شغلی) تأثیر منفی و معناداری دارد. همچنین جو سازمانی مثبت در رابطه بین مربیگری سازمانی و رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار (قلدری در محیط کار و از خود بیگانگی شغلی) نقش میانجی کامل ایفا میکرد. همچنین، ارشدی، رباطی و طهمورسی (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف بررسی اثربخشی فرایند مربیگری بر خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دریافتند که آموزش مربیگری موجب تقویت خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می شود.

در تبیین یافته های فوق میتوان گفت که افراد زمانی میتوانند نسبت به اتفاقات و رویدادهای احساسی واکنش صحیحی را نشان دهند که هیجانهای خود را به خوبی شناخته و نسبت به آنها آگاهی داشته باشند. آگاهی از احساسات به عنوان اولین گام در جهت تغییر احساسات

- 244 - Shapiro-Wilks
- 245 - Box's M
- 246 - Baron & Morin
- 247 - Al-Nasser & Behery
- 248 - Finch & Bessonnette
- 249 - van Son et al.
- 250 - Graen, Canedo & Grace
- 251 - Xie et al.
- 252 - Fu, Padilla-Walker & Brown

و تنظیم هیجانها معرفی میشود و ضعف در خودآگاهی با آسیبپذیری روانی، اجتماعی، شغلی و تحصیلی همراه است. مربیگری علاوه بر توسعه مهارت های حرفه ای، نسبت به توسعه خودشناسی و مهارت های شخصی افراد نیز حساس است و به دلیل خشنودی کارکنان از رشد مهارت های شخصی و خودشناسی در کنار رشد حرفه ای، نگرش مثبتتری نسبت به سازمان در آنها شکل میگیرد. همچنین، از آنجاکه مربیگری نوعی رابطه حمایتی و تشویقی محسوب می شود و در قالب روابط نزدیک و تعاملات کمکی انجام می شود، می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد و از طریق جلب اعتماد کارکنان و ایجاد تعهد در آنها نسبت به سازمان، رفتارهای مثبت و اختیاری آنها برای بهبود عملکرد سازمانی را افزایش دهد.

این پژوهش مانند سایر پژوهشها دارای محدودیتهایی است، از جمله اینکه جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شرکت بیمه سامان بود که امکان تعمیم نتایج این پژوهش را به سایر کارکنان در کشور محدود میکند. همچنین، شرایط جسمی و روانی افراد مورد پژوهش می تواند بر نحوه پاسخگویی به پرسشها و نتایج پژوهش تأثیر بگذارد که خارج از کنترل پژوهشگر بوده است. لذا به پژوهشگران بعدی پیشنهاد می شود که به بررسی اثربخشی آموزش مربیگری سازمانی بر خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سایر نهادها و سازمان ها بپردازند و اثربخشی آموزش مربیگری سازمانی بر متغیرهای این پژوهش و سایر متغیرها را میان کارکنان مرد و زن مقایسه کنند. همچنین، برگزاری کارگاههای آموزشی جهت کمک به ارتقای خودآگاهی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شهر تهران و سایر شهرهای ایران توصیه می شود.

منابع

- احمدی، لیلا، و شفیعآبادی، عبدالله. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر مشاوره شغلی به سبک کوچینگ در تغییر نگرش نسبت به بازار کار و افزایش مهارت های کاریابی در فارغالتحصیلان دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی. مشاوره شغلی و سازمانی، ۲، ۱۸۲-۱۶۵.
- ارشدی، مریم، رباطی، افشین، و طهمورسی، نیلوفر. (۱۳۹۸). بررسی اثربخشی فرایند مربیگری بر خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه پژوهشهای روانشناسی اجتماعی، ۳۵، ۱۰۶-۸۹.
- اسلامی، حسن، و سیار، ابوالقاسم. (۸۶۱۳). رفتار شهروندی سازمانی. ماهنامه تدبیر، ۸۷، ۶۵-۶۰.
- اسماعیلی، آذین، رحیمی، فرجالله، و نداف، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مربیگری سازمانی بر رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار: نقش میانجی جو سازمانی مثبت. پژوهشهای مدیریت در ایران، ۳، ۱۹۱-۱۶۷.
- اصل فلاح، حوریا، اکبری مقدم، بیتالله، و دوستار، محمد. (۱۴۰۱). تأثیر فرهنگ مربیگری بر کارآفرینی سازمانی: تبیین جایگاه عوامل رفتاری درون سازمانی. توسعه کارآفرینی، ۱۵، ۴۱۸-۴۰۲.
- بحرینی، ناهید، و آقایی جشقانی، اصغر. (۱۳۹۸). مقایسه تنظیم هیجانی و خودآگاهی در نوجوانان عادی و بزهدار. اندیشه و رفتار، ۱۳، ۹۰-۵۷.
- پاکمنش، ناهید، و جاودان، موسی. (۱۳۹۹). پیشبینی عملکرد تحصیلی از طریق خودکنترلی، خودمختاری و خودآگاهی هیجانی در دانشآموزان دوره دوم متوسطه شهرستان بندرعباس. دوفصلنامه راهبردهای شناختی در یادگیری، ۱۴، ۵۷-۳۳.
- پورسلطانی زرنندی، حسین، و امیرجی نقدر، رامین. (۱۳۹۲). ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰. نشریه مدیریت ورزشی، ۱۶، ۱۴۷-۱۲۷.
- حبشیزاده، اعظم. (۱۳۸۵). بررسی تأثیر ایفای نقش مربیگری توسط سوپروایزران بالینی بر روحیه پرسنل پرستاری و رضایت بیماران. پایاننامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- دانشمندی، سمیه. (۱۳۹۱). امکانسنجی بهکارگیری مربیگری در فعالیتهای آموزش و بهسازی منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران. پایاننامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی.
- رستگار، عباسعلی، علیکرمی، سجاد، و جباری، اقبال. (۱۳۹۸). تأثیر مربیگری مدیریتی بر رفتارهای نوآورانه پرستاران: نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و وضوح نقش (مورد مطالعه: پرستاران یک بیمارستان نظامی). مطالعات مدیریت راهبردی، ۴۱، ۵۶-۴۵.
- سیهوند، رضا، حکاک، محمد، و فعلی، راضیه. (۱۴۰۰). مربیگری خیرخواهانه و تقویت سرمایه انسانی: تحلیل نقش میانجی سرمایه انگیزشی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۲، ۳۴-۲۲.
- عربشاهی کریزی، احمد، و حسینی مرزیه. (۱۴۰۱). نقش مربیگری سازمانی در انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی رفتار سازمانی مثبتگرا (مورد مطالعه: کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی مشهد). مدیریت بر آموزش سازمان ها، ۱۱، ۳۹-۱۳.
- قهاری، شهربانو. (۱۳۹۲). از خودآگاهی تا خودشناسی (چاپ دوم). تهران: انتشارات روانشناسی و هنر.
- مافی، بهاره، محمدی الیاسی، قنبر، و رضاییزاده، مرتضی. (۱۳۹۹). تأثیر روشهای مربیگری بر رفتار کارآفرینانه کارآفرینان نوپا در مراکز شتابدهی. توسعه کارآفرینی، ۱۳، ۸۱-۱۰۰.
- مسعودی، مارال. (۱۳۹۴). امکانسنجی اجرای راهبرد مربیگری در نظام آموزش و بهسازی بانک مهر اقتصاد. پایاننامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی.
- موغلی، علیرضا، احمدی، علیاکبر، آذر، عادل، و خدای، عبدالصمد. (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان مربیگرا. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۲، ۱۸۵-۱۶۱.
- مهنّا، سعید، و طالعپسند، سیاوش. (۱۳۹۵). رابطه بین حمایتهای محیطی و خودآگاهی هیجانی با درگیری تحصیلی: نقش میانجی بهزیستی تحصیلی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۶، ۴۲-۳۱.

- Al-Nasser, A., & Behery, M. (2015). Examining the relationship between organizational coaching and workplace counterproductive behaviors in the United Arab Emirates. *International Journal of Organizational Analysis*, 23, 375-403.
- Baron, L., & Morin, L. (2010). The impact of executive coaching on self-efficacy related to management soft skills. *Leadership & Organization Development Journal*, 31, 18-38.
- Blakemore, T., & Agllias, K. (2018). Student reflections on vulnerability and self-awareness in a social work skills course. *Australian Social Work*, 72, 21-33.
- Cote, S. (2017). Enhancing managerial effectiveness via four core facets of emotional intelligence: Self-awareness, social perception, emotion understanding, and emotion regulation. *Journal of Organizational Dynamics*, 46, 140-147.
- Feldman, T.W.H. (2011). Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 528-537.
- Finch, P., & Bessonnette, S. (2018). The effectiveness of organizational coaching on self-awareness and well-being in personnel. *Journal of psychotherapies*, 18, 11-16.
- Fu, X., Padilla-Walker, L.M., & Brown, M.N. (۲۰۲۲). The effectiveness of organizational coaching on psychological reactance and self-efficacy. *American Journal of Health*, ۵۷, 90-98.
- Graen, G., Canedo, J., & Grace, M. (2020). Team coaching can enhance psychological safety and drive organizational effectiveness. *Organizational Dynamics*, 49, 1-9.
- Jarvis, J. (2004). Coaching and buying coaching services. London: Chartered institute of personnel and development.
- Kolodziejczak, M. (2015). Coaching across organizational culture. *Procedia Economics and Finance*, 23, 329-334.
- Lubans, J. (2017). The spark plug: A leader catalyst for change. *Library leadership and management*, 23, 88-90.
- Macrae, R. (2010). Coaching and consolidating the practice of Newly Qualified Social workers: A Brief Literature Review.
- Nobel, A.D. (2016). The relationship of formal education and gender to organizational citizenship behavior. Dissertation Argosy University/Sarasota, Florida.
- Renard, L. (2015). Executive coaching for professional organizations and organizational citizenship behavior. PhD thesis, school of humanities, The American university of London.
- Van Son, J., Nyklicek, I., Pop, V.J., Blonk, M.C., Erdtsieck, R.J., & Pouwer, F. (2019). The effect of organizational coaching on well-being and self-efficacy in personnel. *Journal of Organizational Research*, 77, 81-84.
- Walker, A. (2011). An HR perspective on executive coaching for organizational learning. *International Journal of Evidence-based Coaching and Management*, 9, 67-79.
- Whitmore, J. (1992). Coaching for performance: a practical guide to growing your own skills. Nicholas Brealey Publishing.
- Woo, H.R. (2015). The moderating effects of managerial coaching between job characteristics and job performance. *Journal of Korean Contents Association*, 15, 425-435.
- Woo, H.R. (2017). Exploratory study examining the joint impacts of mentoring and managerial coaching on organizational commitment. *Sustainability*, 9, 181 -190.
- Xie, X., Chen, W., Lei, L., Xing, C., & Zhang, Y. (۲۰۲۱). Effectiveness of organizational coaching on job burn-out. *Personality and Individual Differences*, ۹۵, 61-۵۶.