



**BRANDAFARIN JOURNAL OF MANAGEMEMNT**

**Volume No.: 3, Issue No.: 40, Jul 2023**

**P-ISSN: 2717-0683 , E-ISSN: 2783-3801**

---

## **Investigating the relationship between coaching, personal development and business management**

**Abdul Hossein Ebrahimi Khabir**

**Post DBA graduate of Tarjoman Oloom Higher Education Institute**

**Narges Ebrahimi Khabir**

**DBA graduate of Tarjoman Oloom Higher Education Institute**

### **Abstract**

Coaching, business management plays an important role in an organization and its absence can affect the success and progress of an organization. Business management is not limited to just one role and can play a role in various sectors. The purpose of investigating the relationship between coaching, personal development and business management; was. This research was done as a library study, analytical/descriptive method. In this article, content related to management Business and coaching in domestic and foreign articles and books were investigated using qualitative content analysis and inductive approach. The results of the review of articles and scientific tests indicated that it shows how coaching helps in the business market, in other words, business management is a multi-level hierarchy of different business solutions that shows how an organization that seeks profit Performs various functions such as marketing, sales, hiring and purchasing to achieve success.

**Keywords:** coaching, management, personal development, business.

# بررسی رابطه‌ی کوچینگ، توسعه فردی و مدیریت کسب و کار

عبدالحسین ابراهیمی خبیر

دانش آموخته Post DBA موسسه آموزش عالی ترجمان علوم

نرگس ابراهیمی خبیر

دانش آموخته DBA موسسه آموزش عالی ترجمان علوم

## چکیده:

کوچینگ، مدیریت کسب و کار نقش مهمی در یک سازمان ایفا می‌کند و نبود آن می‌تواند به موفقیت و پیشرفت یک سازمان ضربه بزند. مدیریت کسب و کار فقط به یک نقش بسنده نمی‌کند و می‌تواند در بخش‌های مختلفی ایفای نقش کند. هدف بررسی رابطه‌ی کوچینگ، توسعه فردی و مدیریت کسب و کار؛ بود. این تحقیق بصورت مطالعه‌ی کتابخانه‌ای، روش تحلیلی/توصیفی صورت گرفت. در این مقاله محتوای مرتبط با موضوع مدیریت کسب و کار و کوچینگ در مقالات و کتابهای داخلی و خارجی به روش تحلیل محتوای کیفی و با رویکرد استقرایی، بررسی شد. نتایج حاصل از بررسی مقالات و متون علمی حاکی از این بود که چگونگی کمک‌های کوچینگ در بازار کسب و کار را نشان دهد، به بیان دیگر، مدیریت کسب و کار یک سلسله مراتب چند سطحی از راه‌حل‌های مختلف کسب و کار است که نشان می‌دهد چگونه سازمانی که به دنبال سود است، عملکردهای مختلفی مانند بازاریابی، فروش، استخدام کارکنان و خرید را برای حصول موفقیت به انجام می‌رساند.

**کلید واژه‌ها:** کوچینگ، مدیریت، توسعه فردی، کسب و کار.

## مقدمه:

هنوز افراد تحصیلکرده زیادی هستند که نمی‌دانند کوچینگ دقیقاً چیست و کوچ به چه معناست. چندی پیش با شخصی تحصیلکرده صحبت می‌کردم که گمان می‌کرد کوچینگ برای مهاجرت و کوچ از کشور استفاده می‌شود. در این گفتار می‌خواهیم بدانیم کوچینگ چه تعریفی دارد و خاستگاه آن کجاست. تاریخچه کوچینگ به چه زمانی بر می‌گردد. کوچ و کوچی به چه کسی می‌گویند. چه مسوولیت‌هایی دارد. آیا کوچ برای من مناسب است و چه دستاوردهایی می‌تواند داشته باشد. همچنین در تعریف مدیریت کسب و کار، می‌توان چنین بیان داشت که، هماهنگی و سازماندهی فعالیت‌های تجاری است که معمولاً شامل تولید مواد، ماشین‌آلات، ارزش‌آفرینی و در نهایت، نوآوری و بازاریابی می‌شود. در واقع مدیریت کسب و کار مسئول برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل منابع کسب و کار است تا از این طریق رسیدن به اهداف سازمانی میسر شود.

**مدیریت کسب و کار<sup>1</sup>:** مدیریت کسب و کار عبارت است از استفاده از تمامی ابزارهای مدیریتی شناخته شده و ترکیب آن‌ها به منظور به دست آوردن نتایج مورد انتظار برای دستیابی به تمامی اهدافی که در آغاز یک کسب و کار خاص تحمیل می‌شوند. توسعه مدیریت کسب و کار ممکن است کمی پیچیده باشد و این عمدتاً به این دلیل است که یک تجارت خاص تمام منابعی را که شرکت نیاز دارد را از ابتدا در اختیار ندارد. به هر حال، باید در نظر داشت که امروزه موفقیت مدیریت کسب و کار به اطلاعات حسابداری و مالی مربوط به آن بستگی دارد. مدیریت کسب و کار در مسیری که آن را به سمت دستیابی به اهداف مختلف می‌برد، تعریف می‌شود. همان‌طور که اشاره شد، مدیریت کسب و کار صحیح مستلزم استفاده از منابع خاصی است؛ اما بی‌شک مهم‌ترین آن‌ها سیستمی است که به شما امکان می‌دهد تا اطلاعات موردنیاز یک کسب و کار را مدیریت کنید.

**وظایف یک مدیر کسب و کار:** معمولاً مدیریت کسب و کار، موقعیت شغلی است که فرد مسئول در آن می‌تواند در مورد تمامی مسائل مرتبط با سازمان، تصمیم‌گیری کند. ابعاد مدیریت کسب و کار می‌تواند متفاوت و از یک مدیر واحد در یک سازمان کوچک تا هزاران مدیر در مجموعه شرکت‌های بین‌المللی، گسترده باشد. در سازمان‌های بزرگ‌تر، خط‌مشی توسط هیئت‌مدیره تعریف می‌شود و سپس توسط مدیرعامل یا مدیر اجرایی، به اجرا درمی‌آید. به اعتقاد برخی، بهترین راه برای ارزیابی روند رشد در آینده و تخمین ارزش فعلی یک شرکت، به تجربه و کیفیت مدیران آن بستگی دارد. هدف مدیریت گرد هم آوردن افراد شایسته به منظور دستیابی به اهداف هم‌جهت با سیاست‌های سازمان، با استفاده از منابع در دسترس به شیوه‌ای مؤثر و کارآمد است.

<sup>1</sup> business management

**وظایف مدیریت کسب و کار:** - سازماندهی - رهبری و تصمیم‌گیری - برنامه‌ریزی - مدیریت کارمندان - کنترل سازمان. در واقع اصلی‌ترین وظیفه مدیریت کسب و کار، به‌کارگیری منابع مالی، طبیعی، انسانی و فناوری در جهت متناسب با پیشبرد اهداف سازمان است.

**انواع مدیریت کسب و کار:** انواع مختلفی از مدیریت کسب و کار وجود دارد که در ادامه آن‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند:

**مدیریت مالی<sup>۱</sup>:** مدیریت مالی تلاش می‌کند تا تعادلی بین سود و ریسک ایجاد کند تا سود کسب و کار تضمین شود. این کار نیاز به مدیران کسب و کاری دارد که برنامه‌ریزی، هدایت و هماهنگی با سرمایه‌گذاری، بانکداری، بیمه و سایر جنبه‌های مالی کسب و کار را داشته باشند. عنصر کلیدی برای مدیریت مالی وجود دارد: «برنامه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری».

**مدیریت منابع انسانی<sup>۲</sup>:** مدیر منابع انسانی یا HR با استخدام، آموزش و حفظ یک کارمند در سازمان سروکار دارد. استخدام، حفظ و جذب کارکنان فقط بر عهده منابع انسانی نیست. مدیران هر بخش نیز به همان اندازه مسئول این کار هستند؛ زیرا این مسئله بر روی رشد و آینده یک سازمان تاثیر می‌گذارد.

**مدیریت عملیات<sup>۳</sup>:** مدیریت عملیات به مدیرانی نیاز دارد که از عملکرد کارآمد و مفید یک سازمان اطمینان حاصل کنند. در واقع آن‌ها برای این کار باید با بخش‌های مختلفی سروکار داشته باشند و بهترین استراتژی‌ها و فرایندهای تجاری را تدوین کنند. تیم‌های عملیاتی باید از دستیابی، توسعه و استفاده مناسب از منابع مورد نیاز کسب و کار مطمئن شوند.

**مدیریت بازاریابی<sup>۴</sup>:** مدیریت بازاریابی کاربرد عملی منابع بازاریابی یک کسب و کار را در نظر می‌گیرد. چهار حوزه اصلی برای برای مدیریت بازاریابی وجود دارد: «تحلیل شرکت، همکار، مشتری و رقیب».

**مدیریت استراتژیک<sup>۵</sup>:** موفقیت هر کسب و کار به استراتژی‌های بازاریابی، مالی و عملیاتی آن بستگی دارد. اینجاست که بازاریابی استراتژیک وارد صحنه می‌شود. مدیریت استراتژیک به کاربرد تفکر استراتژیک برای رهبری یک سازمان اشاره دارد. این نوع مدیریت کسب و کار روی سوالاتی مانند «یک کسب و کار می‌خواهد به کجا برسد و چگونه می‌تواند به آنجا برسد؟» متکی است.

**سیستم مدیریت کسب و کار:** سیستم مدیریت کسب و کار<sup>۶</sup> که به اختصار با **BMS** نمایش داده می‌شود، مجموعه ابزاری است که برای عملیاتی کردن و برنامه‌ریزی استراتژیک در شیوه نامه‌ها، فرآیندها، خط‌مشی‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌ها به‌منظور اجرا و توسعه استراتژی‌ها و برنامه‌های کسب و کار استفاده می‌شود. به عبارت دیگر، فعالیت‌های تیم مدیریت کسب و کار، پایه‌ای را برای تصمیمات تجاری تاکتیکی و استراتژیکی در مورد فرآیندها، وظایف، فعالیت‌ها و رویه‌های جاری با هدف برآورده کردن تمامی اهداف یک سازمان، انتظارات و نیازهای مشتری ایجاد می‌کنند. ایده اصلی سیستم مدیریت در کسب و کار این است که ابزارهایی را برای نظارت، برنامه‌ریزی و کنترل فعالیت‌های خود و اندازه‌گیری عملکرد تجاری در اختیار مدیریت قرار دهد. همچنین افراد تیم مدیریت کسب و کار باید فرآیندهای بهبود مستمر را در شرکت به اجرا دریاورند.

**مبانی مدیریت کسب و کار:** - اصل همبستگی انسانی: اجازه‌ی همکاری حقوقی بین مردم را می‌دهد. - عدم مداخله در تجارت یا امور دیگران: مدیریت کسب و کار براساس اصل همبستگی انسانی از اصل عدم مداخله در امور دیگران مستثنی است.

**اصول مدیریت کسب و کار:** برای رهبری موفقیت‌آمیز یک تیم یا تبدیل شدن به یک کارآفرین خوب، به مهارت‌های مدیریت کسب و کار قوی و درک خوبی از عملکردهای اصلی کسب و کار نیاز دارید.

**مفاهیم کلیدی اصلی که به مدیریت کسب و کار موفق کمک می‌کنند:**

**سازماندهی امور:** برای موفقیت در تجارت، باید سازماندهی کنید. سازماندهی امور به شما کمک می‌کند تا تکالیف را تکمیل کنید و تمرکز کافی برای کارها داشته باشید. یک راه خوب برای انجام این کار، ایجاد لیستی از وظایف روزانه و سپس حذف لیست پس از تکمیل هر کار است. این عمل برای شما این اطمینان را حاصل می‌کند که هیچ موردی را فراموش نمی‌کنید و تمام وظایفی که برای بقای کسب و کار موفق شما ضروری است، انجام می‌دهید.

<sup>1</sup> Financial Management

<sup>2</sup> Human resources management

<sup>3</sup> operation management

<sup>4</sup> Marketing Management

<sup>5</sup> strategic Management

<sup>6</sup> Business Management System

**بایگانی سوابق:** تمامی کسب‌وکارهای موفق، سوابق خود را نگهداری می‌کنند. با حفظ سوابق دقیق، می‌دانید که کسب‌وکار از نظر مالی در کجا قرار دارد و چگونه می‌تواند با چالش‌های احتمالی مواجه شود. دانستن این موضوع به شما زمان می‌دهد تا استراتژی‌هایی را برای غلبه بر موانعی که ممکن است مانع موفقیت و رشد کسب‌وکارتان شوند، توسعه دهید.

**تجزیه و تحلیل رقبا:** رقابت بهترین نتایج را ایجاد می‌کند. برای موفقیت، نباید از مطالعه و یادگیری از رقبای خود بترسید. به هر حال، آن‌ها ممکن است کاری را به‌درستی انجام دهند که شما می‌توانید برای کسب درآمد بیشتر با تحلیل رقبای آن‌ها را در مدیریت کسب‌وکار خود اعمال کنید.

**شناسایی خطرات و مزایا:** کلید موفقیت در کسب‌وکار این است که ریسک‌های حساب‌شده را برای کمک به رشد کسب‌وکار خود بپذیریم. این دانش به شما این امکان را می‌دهد تا ریسک‌های حساب‌شده‌ای را بپذیرید که می‌توانند سود زیادی برای کسب‌وکار شما ایجاد کنند. چنین محاسباتی منجر به رشد یک تجارت موفق خواهند شد.

**به‌کارگیری خلاقیت:** همیشه باید به‌دنبال راهکارهایی برای بهبود کسب‌وکار خود و متمایز کردن آن از رقبا باشید. به‌بیان ساده‌تر، شما باید این موضوع را بپذیرید که همه‌چیز را نمی‌دانید و باید پذیرای ایده‌ها و رویکردهای جدید برای کسب‌وکار خود باشید. این همان چیزی است که بهترین صاحبان مشاغل موفق در انجام آن، پایدار هستند.

**ثابت‌قدم و متمرکز بودن:** ضرب‌المثلی قدیمی وجود دارد که می‌گوید: «رُم یک روزه ساخته نشده است». راه‌اندازی یک کسب‌وکار به این معنی نیست که بلافاصله شروع به کسب درآمد خواهید کرد. زمان می‌برد تا مردم بدانند شما چه کسی هستید؛ پس روی دستیابی به اهداف کوتاه‌مدت خود تمرکز کنید و به دیگران زمان بدهید تا شما را بشناسند. یادتان باشد که ثبات جزئی کلیدی برای کسب درآمد یک کسب‌وکار موفق است. ثبات باعث ایجاد عادت‌های مثبت بلندمدت می‌شود و به شما کمک می‌کند تا در بلندمدت کسب درآمد داشته باشید.

**کیفیت بالای خدمات و محصولات:** بسیاری از کسب‌وکارهای موفق فراموش می‌کنند که ارائه خدمات (یا محصولات) به مشتریان مهم است. اگر خدمات بهتری به مشتریان خود ارائه دهید، آن‌ها تمایل بیشتری به بازگشت به سمت شما دارند تا رقیبان شما.

**زیر نظر داشتن قیمت‌ها:** محصول یا خدمات باید قیمتی داشته باشد که مصرف‌کنندگان مایل به پرداخت آن باشند و احساس نکنند که چیزی را گران‌تر از ارزش آن خریداری کرده‌اند. "ماهیت محصول و قیمت دقیق" آن باید برای مشتریان مشخص باشد. "اگر محصول در بازاری رقابتی به بازار عرضه می‌شود، باید ویژگی‌های خاصی را در خود داشته باشد؛ به طوری که فروش محصول آسان‌تر شود و مصرف‌کنندگان بیشتری جذب آن شوند. استراتژی یک تاجر محتاط با پروژه‌ای شروع می‌شود که قبلاً در بازار اثری از خود به‌جا گذاشته است. اگر محصول بتواند بهتر از سایر محصولات عمل کند، این امر منجر به موفقیت کسب‌وکار شما خواهد شد.

**کوچینگ<sup>1</sup> در مدیریت می‌تواند به دو روش رخ دهد:** - **سبک رهبری:** در اینجا مربیگری به‌صورت درونی اتفاق می‌افتد. مدیران و رهبران کارکنان خود را در جلسات مربیگری رسمی "نشستن" یا جلسات غیررسمی "در حال اجرا" مشارکت می‌دهند. - **مداخله:** طبق (گران، ۲۰۱۷)، مداخله زمانی است که مربیگری به‌صورت بیرونی اتفاق می‌افتد. در این مورد، سازمان‌ها یک مربی خارجی را برای همکاری با رهبران خود وارد مجموعه می‌کنند. مدیران و رهبران بزرگ و موفق تلاش‌های مداومی را برای ارتقای مهارت‌های مربیگری خود انجام می‌دهند. هدف این تلاش‌ها، حمایت و بهبود توسعه و عملکرد کارکنان است. مدیرانی که مهارت‌های مربیگری دارند نیز در محل کار مربیگری یک به یک انجام می‌دهند. با این کار، آنها از یکدیگر در محیط‌های چالش‌برانگیز حمایت و راهنمایی می‌کنند.

**تمرکز کوچینگ در منابع انسانی:** - درگیر کردن کارکنان - آگاه کردن کارکنان نسبت به اهداف شرکت - کمک به کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی به‌طور مستقل. کوچینگ در منابع انسانی فقط برای ارائه بازخورد نیست، بلکه به ارائه پشتیبانی از رفتارهای تغییریافته کارکنان نیز اختصاص پیدا می‌کند. بهترین مربیان محل کار کسانی نیستند که از یک رویکرد ثابت و مشخص پیروی می‌کنند. برعکس، آنها سبک مربیگری خود را درک کرده و دائماً توسعه می‌دهند. امروزه به دلیل رقابتی شدن هرچه بیشتر محیط کسب‌وکار، اهمیت کوچینگ در منابع انسانی بسیار زیاد است و سرمایه‌گذاری‌های گسترده‌ای صورت گرفته است. همانطور که هر روز شرایط بازار و کسب‌وکارها، خصوصاً کسب‌وکارهای بزرگ در حال تغییر است، شیوه مدیریت سنتی «فرماندهی و کنترل» دیگر کار نمی‌کند. محیط فعلی مستلزم واکنش سریع، انعطاف‌پذیری، خلاقیت، تلاش فردی و عملکرد بالاست. داشتن چنین ویژگی‌هایی است که باعث می‌شود یک سازمان رقابتی بماند.

<sup>1</sup> Kuching

**مزایا و اهمیت کوچینگ کسب و کار:** فرهنگ مربیگری در یک سازمان مزایای زیر را تقویت می‌کند: **کارمندان را درگیر می‌کند:** تقریباً می‌توانیم از «کوچینگ» و «درگیر کردن» به‌جای یکدیگر استفاده کنیم. این دو مانند کره بادام‌زمینی و ژله (یا هر ترکیب مورد علاقه شما) با هم ترکیب می‌شوند. کوچینگ در منابع انسانی یک روش عالی برای درگیر کردن کارکنان در یک سازمان است. **کاهش خروج کارمندان:** حفظ کارکنان یکی از بزرگ‌ترین چالش‌هایی است که امروزه بسیاری از سازمان‌ها با آن مواجه هستند. در اقتصاد در حال بهبود امروز، سازمان‌های کوچک و بزرگ حفظ کارکنان را اولویت خود قرار داده‌اند. یکی از بهترین راه‌ها برای هر سازمانی برای حفظ بهترین استعدادها و حفظ بهره‌وری، تمرکز بر رضایت شغلی، مشارکت و وفاداری است. **افزایش بهره‌وری:** کارکنان متعهد و نرخ خروج کمتر منجر به افزایش بهره‌وری، هم به صورت فردی و هم به صورت سازمانی می‌شود. هنگامی که کارکنان خود را درگیر می‌کنید، آنها جهت و اهدافی را دریافت می‌کنند که باید به سمت آنها کار کنند. کارمندان نیز با کمک کردن در مسیر رسیدن به اهداف تعیین شده، اعتماد به نفس بیشتری پیدا می‌کنند. **ایجاد پیوندهای قوی‌تری:** مربیگری در محل کار به ایجاد پیوندهای قوی‌تر در تیم‌ها کمک می‌کند. مهارت کوچینگ در منابع انسانی به کارمندان کمک می‌کند تا با رهبران خود راحت‌تر ارتباط برقرار کرده و در نتیجه در صورت بروز مشکل از آنها کمک بخواهند.

**اهمیت کوچینگ در مدیریت:** قدم گذاشتن در یک موقعیت مدیریتی با مسئولیت‌های متعددی همراه است. مدیران باید مهارت‌های جدیدی را کسب کنند که برای رهبری حیاتی است. اهمیت مهارت کوچینگ در مدیریت برای موفقیت مدیران حیاتی بوده و مزایای آن نیز به کل سازمان خواهد رسید.

**مزایای کوچینگ در مدیریت عبارت‌اند از: مهارت‌های مدیریتی بهتر:** کوچینگ در مدیریت فرصتی برای مدیران فراهم می‌کند تا مهارت‌های خود به‌ویژه مهارت‌های مرتبط با مدیریت را تقویت کنند. برخی از مهارت‌های حیاتی مدیریتی عبارت‌اند از برقراری ارتباط بهتر و یادگیری نحوه ارائه بازخورد با کیفیت بالا. با این مهارت‌ها، مدیران در موقعیت بهتری برای حمایت و توسعه تیم‌های خود هستند. مدیران می‌توانند به‌تنهایی مهارت‌های جدیدی کسب کنند. با این حال، داشتن یک مربی روند را تسریع کرده و دانش دست اول را به شما ارائه می‌دهد. **بهره‌وری بهبود یافته:** به‌عنوان یک مدیر، ممکن است ایجاد تعادل بین تمام مسئولیت‌های مدیریتی دشوار باشد. مسئولیت‌های یک مدیر از برگزاری جلسات انفرادی گرفته تا شرکت در جلسات رهبری استراتژیک متغیر است. به‌عنوان یک مدیر، باید بدانید که چگونه زمان خود را به خوبی مدیریت کنید. ناکامی در انجام این کار ممکن است منجر به تلاش‌های غیرمولد شود. همچنین ممکن است منجر به نارضایتی اعضای تیم شده که احساس کنند شما به‌طور مؤثر به نیازهای آنها توجه نمی‌کنید. اهمیت کوچینگ در مدیریت به این دلیل است که به مدیر کمک می‌کند تا بدانند چگونه بین مسئولیت‌ها تعادل برقرار کند. یک مربی مهارت‌های بهره‌گیری از مدیریت و نحوه اولویت‌بندی مسئولیت‌ها را به شما آموزش می‌دهد.

**تأثیرات مربیگری:** ریسرچ گیت مطالعه‌ای در مورد تأثیرات مربیگری انجام داد. در این مطالعه، ۳۱ مدیر آموزش مدیریتی یک به یک داشتند که شامل موارد زیر بود: - تعیین هدف - تمرین‌های مدیریتی - حل مشارکتی مشکلات - بازخورد دادن مؤثر - نظارت مشارکتی - ارزیابی نتایج؛ آموزش انفرادی مدیران بهره‌وری را ۲۲.۴ درصد افزایش داد، بنابراین به‌وضوح نشان می‌دهد که آموزش رهبری کلیدی برای بهبود بهره‌وری است.

**بهترین زمان استفاده از کوچینگ در مدیریت:** اگر کوچینگ کسب و کار در موقعیت مناسب و در زمان مناسب استفاده شود، می‌تواند زندگی یک مدیر را آسان‌تر می‌کند. از طرف دیگر، اگر مدیری سعی کند کارمندان را که رفع مشکلشان نیازی به ورود او ندارد راهنمایی کند، می‌تواند ناامید کننده باشد. یک مدیر باید موقعیت‌هایی را که نیاز به مربیگری دارند و موقعیت‌هایی که نیاز به رویکرد متفاوتی دارند را تشخیص دهد. به‌عنوان مثال، یک کارمند ممکن است مهارت‌ها و توانایی لازم برای تکمیل یک کار را داشته باشد. با این حال، این کارمند ممکن است با چالش حفظ و ارتقای انگیزه یا اعتماد به نفس مواجه باشد. در اینجاست که، مربیگری می‌تواند کمک کند.

**کشمکش بین کارکنان معمولاً به سه دلیل است:** - مهارت‌ها و توانایی‌ها: آنها فاقد توانایی یا مهارت برای انجام کار فعلی هستند. - نگرش: فاقد تمرکز، انگیزه، تعهد یا اعتماد به نفس برای تکمیل کار فعلی هستند. - عوامل بیرونی: کارکنان تحت تأثیر عواملی خارجی قرار می‌گیرند که در کنترل آنها نیست، مانند کمبود منابع و تغییر روند بازار. برای کارمندی که فاقد مهارت‌ها و توانایی‌های خاص است، مربیگری ضروری نیست.

**پنج مرحله مربیگری مؤثر در محل کار:** به‌عنوان یک مدیر، مربیگری مؤثر تضمین می‌کند که تیم شما برای دستیابی به اهداف تعیین شده آماده است. مراحل زیر به شما در دستیابی به اثربخشی در کوچینگ کمک می‌کند:

**تصمیم گرفتن در مورد انجام کارها:** قبل از اینکه به سراغ کارمندان بروید، آنچه را که می‌خواهید کارمندان انجام دهند، روشن کنید. کوچینگ در منابع انسانی می‌تواند در مورد بهبود یا آموزش یک فرآیند جدید باشد. تمرکز خود را روی اینکه نتیجه باید چگونه باشد، حفظ کنید. از همان ابتدا در مورد انتظارات خود با کارمندان شفاف باشید. اجازه دهید تصویر واضحی از نتیجه مورد نظر شما را مجسم کنند. **انتخاب مسیر درست:** معیارهای خاص و جدول زمانی را برای دستیابی به اهداف تعیین شده تعیین کنید. اطمینان حاصل کنید که جریان ارتباط مستمری قبل، در طول و بعد از فرآیند کوچینگ وجود داشته باشد. اگر



مجموعه مهارت‌ها و زمینه‌های تخصصی کارمندان خود را بشناسید، می‌توانید بهترین رویکرد را انتخاب کنید. در بیشتر موارد، برخی از کارمندان به دستورالعمل‌های اضافی در مورد برخی موضوعات نیاز دارند. فراموش نکنید که هنگام حرکت به سمت مسیر موردنظر، الهام‌بخش کارمندان خود باشید. **باقی ماندن در صدر روند** - همیشه برای بررسی پیشرفت و تشویق کارمندان خود حاضر باشید اما، از مدیریت خرد کارکنان اجتناب کنید. - راهنمایی و برنامه ارائه کرده و آنها را برای رسیدن به اهداف مدنظر تشویق کنید، اما به آنها فضا و استقلال کافی بدهید - توصیه‌ها و اصلاحات را بدون استفاده از لحن منفی ارائه کرده و پیشرفت کارمندان را با جدول زمانی اندازه‌گیری کنید. **داشتن باز خورد**: اطمینان حاصل کنید که بازخورد مستقیمتان شامل: - پرهیز از مبهم بودن - ارائه مثال در صورت لزوم - روشن بودن در مورد کارهایی که کارمندان درست انجام نداده‌اند - به آنها نشان دهید که چگونه می‌توانند این کار را متفاوت انجام دهند - روشن بودن در مورد اینکه چرا باید به روش خاصی انجام شود.

**مهارت‌های بیزینس کوچینگ** : بیزینس کوچینگ که چندی‌ست وارد بازار کسب و کار شده، شامل فرایندی است که با استفاده از تکنیک‌های ایده آل موجب می‌شود تا یک کسب و کار از نقطه‌ای که اکنون در آن قرار دارد؛ توسعه یافته و به جایگاهی برسد که مالک آن کسب و کار در ذهن خود داشته است. مهارت‌های بیزینس کوچینگ شامل چند دسته بندی بوده و برای هر شرکت یا سازمانی حائز اهمیت می‌باشد. بیزینس کوچینگ، یک رابطه بسیار خلاقانه بین کوچ و مراجع است که تمام تمرکز آن روی هماهنگ شدن اهداف و ارزش‌های سازمانی و فردی می‌باشد، از این روش می‌توان با استفاده از مهارت بیزینس کوچینگ، ارتقای عملکرد افراد را رقم زد و به اهداف والاتر عمل پوشاند. بیشتر مواقع از کلمه کوچ، برای مربی استفاده می‌شود، اما می‌توان مربیگری در هر زمینه‌ای را کوچینگ دانست. رابطه بین فرد و مربی ممکن است در زمینه‌های گوناگونی مانند کسب و کار، زندگی و سلامتی باشد. کوچینگ به بهترین شکل، برترین مفاهیم مربوط به کسب و کار، روانشناسی، ورزش و معنویت را با هم ادغام کرده است.

**مهارت‌های بیزینس کوچینگ عبارت‌اند از: یافتن مسائل و مشکلات مدیر کسب و کار** : وظیفه شما به عنوان یک مربی این است که به مردم کمک کنید که کسب و کارشان را از راه شناسایی موانع موجود در کسب و کارشان ارتقاء دهند. **اصلاح عادت‌های مدیر کسب و کار** : اغلب مشکلات در عادت‌های فردی مربوط به رهبری، می‌باشد. به هر حال شما به عنوان یک کوچ استخدام شده‌اید تا به این اشخاص کمک کنید و آن‌ها را به رهبری توانمندتر تبدیل نمایید. **پرسیدن سوالات مناسب** : وظیفه شما این است که سوالات درست را در زمان‌های مناسب بپرسید، حقایقی که از آن‌ها اطلاع دارید را به آن‌ها منتقل کنید و مدیران را نسبت به مسئولیت‌هایی که در مسیر دارند، هشیار نگه دارید. **ایجاد انگیزه برای صاحبان کسب و کار** : هدف کوچینگ کسب و کار این است که به مشتریان کمک کند، نسبت به کارهای خود شوق بیشتری پیدا کنند و در وظایفشان تغییر ایجاد نمایند، به طوری که توانمندتر شوند. آنان را راهنمایی کنند تا متوجه شوند که کسب و کارشان، و همچنین موفقیت آن‌ها فقط به خود آن‌ها بستگی دارد.

**مزایای بیزینس کوچینگ**: پس از اینکه مهارت بیزینس کوچینگ را درک شد، باید بررسی شود به اینکه اصلاً دلیل استفاده از کوچ چیست و استفاده از یک مربی کسب و کار چه مزایایی دارد؛ - کسب اعتماد به نفس بالا - آموزش نحوه برخورد با تیپ شخصیت‌های گوناگون - بیزینس کوچ چیزی را می‌بیند که شما از آن اطلاعی ندارید - گذردن افق‌های تازه به کسب و کار شما - بیزینس کوچ از شما سوالات درست می‌پرسد - مراقبت از وفاداری و وضعیت کارمندان - بیزینس کوچ همیشه در کنار شماست - نتایج تکراری، تکرار نمی‌شوند.

**کسب اعتماد به نفس بالا** : یک مورد از اساسی‌ترین مهارت‌های بیزینس کوچینگ، ایجاد اعتماد به نفس بالاست. یک بیزینس کوچ باعث می‌شود تا شما در کسب و کارتان پیشرفت کنید و اعتماد به نفس بالایی به دست آورید. مطمئن باشید که زمانی شما به خود و کسب و کارتان اعتماد پیدا کنید، مشتریان‌تان نیز به شما اعتماد می‌کنند، از هم‌صحبتی با شما لذت می‌برند و تصویر ماندگاری را از شما در ذهنشان نگه می‌دارند. داشتن یک بیزینس کوچ با مهارت بالا، اعتماد به نفس شما را افزایش می‌دهد؛ به خصوص در زمانی که کسب و کار شما با چالش‌هایی اساسی روبرو شود و نیاز به حل مسئله دارید، به شدت در معرض از دست رفتن اعتماد به نفس قرار خواهید گرفت؛ دقیقاً همین‌جاست که یک بیزینس کوچ با آگاهی بالا به یاری شما می‌آید و در شرایط بحرانی شما را یاری می‌کند. بهترین کمکی که یک بیزینس کوچ به شما می‌کند این است که به شما یاد می‌دهد تا بهترین خودتان باشید و این مهم‌ترین مسئله‌ای است که در کسب و کار به دردتان می‌خورد.

**کوچینگ توسعه فردی**: کوچینگ توسعه فردی ممکن است با نام‌های دیگری مثل کوچینگ تحول فردی، کوچینگ توسعه فردی و کوچینگ رشد فردی هم نام گذاری شود. تمرکز این شاخه از کوچینگ بر روی رشد و توسعه فردی بوده و به افراد مختلف کمک می‌کند که اهداف زندگی شخص خود را پیدا کرده و برای رسیدن به آن‌ها تلاش کنند. تفاوت کوچینگ توسعه فردی با متد‌های دیگر کوچینگ در این است که کوچینگ توسعه فردی روی اهداف شخصی و درونی تمرکز داشته و کمتر به مسائل بیرونی و خارج از فضای شخصی توجه دارد.

**خدمات کوچینگ توسعه فردی** : هدف از کوچینگ توسعه فردی به حداکثر رساندن پتانسیل‌های افراد مراجعه کننده‌ای است که به دنبال تغییر در برخی از جنبه‌های زندگی و شغلی خود می‌باشند. کوچینگ توسعه فردی به افراد مراجعه کننده

کمک می کند که نه تنها به اهداف خود برسند بلکه در صورت تلاش حتی به درجاتی فراتر از اهداف خود هم دست پیدا کنند. کوچینگ توسعه فردی یکی از انواع کوچ هاست که به فرد کمک می کند تا برای خود اهداف دست یافتنی را مشخص کرده و نقاط قوت و فرصت های پیش رو را ارزیابی کند و در همان حال سعی می کند تا رابطه خود را با کوچ عمیق تر و اثر بخش تر کند تا بتواند به نتایج دلخواه خود حتی المقدور برسد. در این شرایط کوچ هم به درک عمیق تری از فرد، ویژگی ها و نقاط قوت او دست یافته و می تواند بفهمد فرد چه اقداماتی می تواند انجام دهد تا با سرعت بیشتر و سهولت بهتر باعث تحقق اهداف شود. معمولاً در کوچینگ توسعه فردی با استفاده از استراتژی های اثبات شده و برنامه های کاملاً اختصاصی به افراد کمک می شود. تا به نتایج دلخواه خود برسند. حضور یک کوچ رشد فردی برای تبدیل شدن رویای شما به واقعیت امری لازم و ضروری می باشد. بسیاری از افراد موفق مثل ورزشکاران، هنرمندان، کار آفرینان، مدیران اجرایی و حتی سیاستمداران برای پیشرفت در کار و حرفه شان کوچ شخصی دارند. این افراد آینده نگر و بلند پرواز خوب می دانند که موفقیت یک مفهوم ثابت و راکد نیست و برای موفقیت باید به این نکته توجه کرد که موفقیت حد و مرزی نداشته و افراد مختلف همیشه این پتانسیل را دارند که موفقیت ها و پیروزی های بیشتری به دست بیاورند. در مواجهه افراد مختلف با کوچینگ توسعه فردی مهم نیست که این افراد تا چه اندازه موفق بوده اند و یا شاید اصلاً ندانند که چگونه باید گامی به سمت جلو و موفقیت بردارند. کوچینگ توسعه فردی کمک می کند تا زندگی افراد وارد مرحله از پیشرفت و حرکت به سمت جلو شود.

**تمایل افراد موفق برای پیشرفت بیشتر با کوچینگ توسعه فردی:** افراد موفق در حوزه های مختلف خوب می دانند، کسی که در زمینه ها مختلفی مثل ورزش، تجارت و یا سیاست به اوج موفقیت رسیده باشد، هر قدر با استعداد و قدرتمند باشد نمی تواند بدون کمک و حمایت فکری و معنوی دیگران روال موفقیت خود را ادامه دهد. کوچ شخصی به عنوان یک حامی و راهنما فرد را نسبت به توانایی هایش آگاه کرده و کمک می کند تا او بتواند با اتکا به توانایی های ذاتی خود بدون وقفه راه پیشرفت به سمت اهداف چشم انداز تعریف شده را ادامه داده و موفقیت های چشم گیری را بدست بیاورد. افراد موفق برای رسیدن به موفقیت های بزرگ تر با کوچینگ توسعه فردی کار می کنند چون به کم قانع نبوده و خواسته های بزرگ تری را دنبال می کنند. این خواسته ها ممکن است در زندگی و روابط شخصی یا در دنیای حرفه ای و کسب و کارشان باشد.

**دسته بندی مهارت های کوچینگ فردی:** مهارت های کوچینگ توسعه فردی را می توان به سه بخش کلی تقسیم کرد - توسعه جسمانی - بهبود و توسعه ذهنی - توسعه شرایط روحی روانی.

**اهداف کوچینگ توسعه فردی:** کوچینگ توسعه فردی بطور کامل با مشاوره، درمان و نصیحت کردن متفاوت می باشد. در این نوع از کوچینگ فرایند مسائلی مانند موفقیت های تجاری، شرایط عمومی، تغییرات لازم در زندگی، رابطه و حرفه فرد متقاضی کوچینگ توسعه شخصی در نظر گرفته می شوند. کوچ برای تسلط کامل به شرایط باید دقت نظر داشته باشد که در روند کار چه چیز هایی پیش رفت خوبی داشته اند، برای ادامه مسیر چه موانع و چالش های پیش رو قرار دارد و چه روالی را برای رسیدن به هدف باید در پیش گرفت تا کار و زندگی به همان شکلی که فرد مراجعه کننده انتظار دارد پیش برود. روش های متفاوت و متعددی را می توان برای رسیدن به هدف در پیش گرفت اما همه چیز به مشخص کردن هدف در بخش های مهم و کلیدی زندگی فرد بستگی دارد. به زبان ساده می توان گفت که کوچینگ توسعه فردی به مراجعه کنندگان کمک می کند تا تغییرات مثبتی را در زندگی خود ایجاد کنند.

برای ایجاد این تغییرات می بایست همه جوانب کار و زندگی خود را با دقت بررسی کرده و برای داشته های خود ارزش قائل شده و با تغییر رفتار خود از سایر تکنیک های مفید و سازنده برای رسیدن به هدف بهره برداری کرد. کوچینگ توسعه شخصی می تواند به یک تغییر موثر و سازنده در رفتارهای حال و آینده فرد بپردازد در مرحله تعیین و اجرای اقدامات لازم برای رسیدن به هدف مشخص شده مهارت های پرسشگری، انعکاس و بازخورد های موثر، نقش حیاتی و تعیین کننده دارند. کوچ به متقاضی می آموزد تا مسئولیت رشد و توسعه خود را بپذیرد و او را یاری می کند تا به اهداف از پیش تعیین شده اش برسد.

**مزایای بهره گیری از کوچینگ توسعه فردی:** کوچینگ توسعه فردی می تواند شرایطی را به وجود بیاورد تا فرد درباره احساسات خود شفاف باشد. افراد زیادی هستند که نمی دانند از زندگی چه می خواهند و یا چگونه می توانند به اهداف خود برسند، این سردرگمی به خاطر آن است که فرد تصویر روشنی از شرایط و اهداف خود نداشته و نمی توان جایگاه خود را در سلسله مراتب اجتماعی و خانوادگی مشخص کند و تعریف مشخصی از آن ارائه دهد. مربی یا کوچ توسعه فردی می تواند به فرد این خود آگاهی را بدهد و به او کمک کند که به خودشناسی برسد و با کشف استعداد ها و مهارت های خود از آن وضع خارج شود. معمولاً برای یک فرد دشوار و سخت است که وضعیت خود را دقیقاً به همان شکلی که هست مورد باز بینی قرار دهد.

**بحث و نتیجه گیری:** "کوچینگ فردی یکی از انواع کوچینگ است و به فرد کمک می کند تا برای خود اهدافی مشخص کرده و نقاط قوت و اهداف پیش رویتان را خویش بشناسد. فرقی نمی کند در چه حوزه ایی فعالیت می شود: سیاست، ورزش، تجارت یا... مهم این است که هر قدر با استعداد و قدرتمند باشید نمی توانید به تنهایی و بدون مربی به موفقیت برسید. همانطور که در مطالب بالا بیان شد، مهارت بیزینس کوچینگ، یکی از عواملی است که به شما کمک می کند تا بیزینس یا سازمان خود را به بهترین شکل مدیریت کنید و بتوانید ارتباط بهتری از لحاظ کاری، با کارمندان خود داشته باشید. حضور یک کوچ یا یک مربی برای رسیدن به بهترین نتایج، لازم و ضروری است و این دقیقا همان کاری است که یک کوچ شخصی انجام می دهد.

کوچینگ فردی به شما این امکان را می دهد تا ارزش ها، استعدادها و توانمندی های خود را بشناسید و بتوانید در راستای آنها، اهداف کوتاه مدت و بلند مدت برای خود تعیین کنید و با توجه به اهداف و مهارت هایتان دستور العمل منحصر به فرد داشته باشید تا بتوانید در جهت اهدافتان تلاش کنید. کوچ برای فرد مشخص می کند در چه مهارتهایی باید تمرکز کنید و آن را بهبود ببخشید. در کوچینگ مستقیما به افراد گفته نمی شود که چه کاری را انجام دهند و چه کاری را نه، این فرایند در موقعیت و محیط های متفاوت و براساس نیاز های افراد ارائه می شود. کوچینگ این باور را دارد که افراد بهترین مسیر را خودشان می توانند تشخیص دهند و معمولا پاسخ مشکلات هر فرد نزد خودش است و کوچینگ صرفا این مسیر را آسان و سهل والوصول می کند. افراد موفق می دانند توان و قابلیت لازم برای رسیدن به خواسته هایشان را دارند و به همین دلیل از تمامی ابزارهای موجود برای رسیدن به اهدافشان بهره می گیرند و یکی از مهم ترین ابزار آنها در این جهت کوچ فردی است. آنها همیشه با یک کوچینگ کار می کنند چون هیچ توفیقی برای آنها کافی نیست و دنبال موفقیت های بیشتر هستند. چه در زندگی و روابط شخصی چه در دنیای حرفه ای و کسب و کارشان و برای تحقق این اهداف از یک کوچ شخصی یا بیزینس کوچ کمک می گیرند. اصل همبستگی انسانی " و "عدم دخالت در تجارت و امور دیگران" مهمترین مبانی کسب و کار در نظر گرفته می شوند. همچنین به خاطر داشته باشید که مدیریت کسب و کار بر روی تمامی بخش های یک سازمان تاثیر می گذارد. اگر موسس یک شرکت هستید و قصد مدیریت کسب و کار خود را دارید، باید علم و دانش خود را افزایش دهید و اگر در سازمان خود به دنبال یک مدیر کسب و کار هستید، با در نظر گرفتن موارد بالا می توانید بهترین نتیجه را بگیرید. بازاریابی رابطه مند جنبه ای از مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) است که به جای اهداف کوتاه مدت مانند جذب مشتری و فروش فردی، بر وفاداری مشتری و تعامل بلند مدت با مشتری تمرکز دارد. هدف بازاریابی رابطه ای یا بازاریابی بر پایه ارتباط با مشتری، ایجاد ارتباطات قوی و حتی احساسی با مشتری با یک نام تجاری است. این نوع بازاریابی به تداوم کسب و کارها، تبلیغات به صورت دهان به دهان و رایگان و همچنین کسب اطلاعات بیشتری از مشتریان و شناخت مشتریان ایده آل کمک می کند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## منابع و مراجع:

- احمدی کهجوق، مینا، رصافیانی، مهدی، حسینی، سیدعلی، کاشفی مهر، بابک، و اکبرفهمی، نازیلا. (1395). کوچینگ عملکرد کاری: مقاله مروری توصیفی. طب توانبخشی، 5(1)، 183-189. SID. <https://sid.ir/paper/239432/fa>.
- جواد عبدی، سعید کاظمی، و آزاده احمدزاده قصاب، "کوچینگ presented at the.coaching" کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی. 1397، [Online].
- سعیدی، (1395). آموزشی های فصلنامه نوآوری نشریه علمی 81137 شماره ویکم بیست سال بهار 1401.
- عبدی جواد، کاظمی سعید، احمدزاده قصاب آزاده. کوچینگ (Available from: ) coaching( 1397. Available from: ) <https://sid.ir/paper/899264/fa>. کپی Copied.
- عبدی، جواد، کاظمی، سعید، و احمدزاده قصاب، آزاده. (1397). کوچینگ (coaching). کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی. SID. <https://sid.ir/paper/899264/fa>.
- مینا احمدی کهجوق، مهدی رصافیانی، سیدعلی حسینی، بابک کاشفی مهر، و نازیلا اکبرفهمی، "کوچینگ عملکرد کاری: مقاله مروری توصیفی،" طب توانبخشی.
- Kram, K., & Isabella, L. (1985). Alternatives to mentoring. *Academy of Management Journal*,
- Kroth, M., & Keeler, C. (2009). Caring as a managerial strategy. *Human Resource Development*
- Law, H., Ireland, S., & Hussain, Z. (2007). *The psychology of coaching, mentoring and learning*. John Wiley&
- Lawrence, P. (2015). *Building a coaching culture in a small Australian multinational organisation. Coaching: Anlearning in voluntary organizations (Unpublished doctoral dissertation)*. University of
- Parsloe, E. (1999). *The Manager as a Coach and Mentor*. London: The Guernsey Press.
- Pearson, G. (2001). *Coaching: The Latest Buzz Word and Business Fad, or an Invaluable and Indispensable Activity for All Organisations? Available Performance Improvement*.
- performance through managerial coaching. In R. Watkins & D. Leigh (Eds.), *Handbook of Personality and Individual Differences*, 53(4), 417-425.
- Personnel and Development. Phillips, E. M. and Pugh, D. S. (2000). *How To Get a PhD- A Handbook for Students and Their Supervisors*. Buckingham: Open University Press.
- Phillips-Jones, L. (1982). *Mentors and Protégés*. New York: Arbor House. Practical Guide to Developing Competence. London: Kogan Page. Presentation]. The Annual Spring Conference of the New England Educational Research Organization. <https://eric.ed.gov/>
- Problems and Perspectives in Management, 14(2), 306-318.
- program: A case study of International Student Mentor Association in a higher education.