

به نام خدا

# آموزش مهارت های اجتماعی: کلیدی برای موفقیت

مolfan:

فربا ابراهیمی  
مژگان ظریف روح بخش  
مریم آرمش  
حسن سخدری  
زهرا سخدری

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۴)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: ابراهیمی، فریبا، ۱۳۷۱  
عنوان و نام پدیدآور: آموزش مهارت های اجتماعی: کلیدی برای موفقیت/ مولفان فریبا ابراهیمی،  
مژگان ظریف روح بخش، مریم آرمش، حسن سخدری، زهرا سخدری.  
مشخصات نشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۴.  
مشخصات ظاهری: ۱۰۰ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۱۱۷-۵۳۲-۱  
وضعیت فهرست نویسی: فیپا  
موضوع: مهارت های اجتماعی - موفقیت  
شناسه افزوده: ظریف روح بخش، مژگان، ۱۳۴۴  
شناسه افزوده: آرمش، مریم، ۱۳۵۷  
شناسه افزوده: سخدری، حسن، ۱۳۷۱  
شناسه افزوده: سخدری، زهرا، ۱۳۷۱  
رده بندی کنگره: TP۸۸۰  
رده بندی دیویی: ۵۵/۳۹۰  
شماره کتابشناسی ملی: ۹۹۷۶۳۵۰  
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام کتاب: آموزش مهارت های اجتماعی: کلیدی برای موفقیت  
مولفان: فریبا ابراهیمی - مژگان ظریف روح بخش - مریم آرمش  
حسن سخدری - زهرا سخدری  
ناشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)  
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر  
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد  
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۴  
چاپ: زبرجد  
قیمت: ۱۰۰۰۰۰ تومان  
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان:  
<https://chaponashr.ir/ketabresan>  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۱۱۷-۵۳۲-۱  
تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵  
[www.chaponashr.ir](http://www.chaponashr.ir)



## فهرست

### فصل اول: مبانی و اهمیت آموزش مهارت‌های اجتماعی ..... ۹

تعریف و ماهیت مهارت‌های اجتماعی ..... ۱۱

تفاوت مهارت‌های اجتماعی با مهارت‌های فردی و هیجانی ..... ۱۳

نقش مهارت‌های اجتماعی در رشد شخصیت و هویت ..... ۱۶

پیوند مهارت‌های اجتماعی با موفقیت تحصیلی و شغلی ..... ۱۹

پیامدهای فقدان یا ضعف مهارت‌های اجتماعی ..... ۲۱

ضرورت آموزش رسمی و غیررسمی مهارت‌های اجتماعی در جوامع معاصر ..... ۲۳

### فصل دوم: چارچوب‌های نظری و مدل‌های آموزشی ..... ۲۷

رویکردهای روان‌شناسی به مهارت‌های اجتماعی (رفتاری، شناختی، انسان‌گرایانه) ..... ۲۹

نظریه‌های یادگیری مرتبط با آموزش مهارت‌های اجتماعی ..... ۳۱

مدل‌های جهانی آموزش مهارت‌های اجتماعی (یونسکو، یونیسف و ...) ..... ۳۴

ارتباط هوش هیجانی و مهارت‌های اجتماعی ..... ۳۶

رویکردهای بومی و فرهنگی در آموزش مهارت‌های اجتماعی ..... ۴۰

چالش‌ها و نقدهای نظری در حوزه آموزش مهارت‌های اجتماعی ..... ۴۲

### فصل سوم: شیوه‌ها و راهبردهای آموزشی ..... ۴۷

نقش بازی و فعالیت‌های گروهی در یادگیری مهارت‌های اجتماعی ..... ۴۹

کارگاه‌های آموزشی و شبیه‌سازی موقعیت‌های واقعی ..... ۵۲

استفاده از فناوری‌های نوین و شبکه‌های اجتماعی در آموزش ..... ۵۴

راهبردهای آموزشی در مدارس و محیط‌های دانشگاهی ..... ۵۷

روش‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی در محیط کار ..... ۵۹

نقش مربیان، معلمان و والدین در فرآیند آموزش و انتقال مهارت‌ها ..... ۶۲

فصل چهارم: مهارت‌های اجتماعی کلیدی برای موفقیت ..... ۶۵

ارتباط مؤثر (گفتاری، غیرگفتاری و گوش دادن فعال) ..... ۶۷

همدلی و درک متقابل در روابط اجتماعی ..... ۷۰

مهارت حل تعارض و مذاکره سازنده ..... ۷۲

همکاری و کار تیمی در محیط‌های آموزشی و کاری ..... ۷۵

مدیریت هیجان‌ها و کنترل خشم در تعاملات اجتماعی ..... ۷۷

مسئولیت‌پذیری و رعایت ارزش‌های اخلاقی در روابط انسانی ..... ۸۰

فصل پنجم: چشم‌اندازها، چالش‌ها و کاربردها ..... ۸۳

آموزش مهارت‌های اجتماعی در دوران کودکی و نوجوانی ..... ۸۵

جایگاه مهارت‌های اجتماعی در آموزش عالی و حرفه‌ای ..... ۸۸

مهارت‌های اجتماعی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی ..... ۹۰

نقش رسانه‌ها در ترویج یا تضعیف مهارت‌های اجتماعی ..... ۹۳

آینده‌پژوهی در حوزه آموزش مهارت‌های اجتماعی ..... ۹۵

پیشنهادها برای سیاست‌گذاران، محققان و مربیان ..... ۹۸

نتیجه‌گیری ..... ۱۰۰

منابع ..... ۱۰۳

## مقدمه

آموزش مهارت‌های اجتماعی در جوامع امروز به یکی از مهم‌ترین نیازهای اساسی انسان تبدیل شده است، چرا که انسان موجودی اجتماعی است و بخش قابل توجهی از موفقیت‌های فردی و جمعی او در گرو توانایی تعامل سازنده با دیگران قرار دارد. اگر در گذشته معیار اصلی موفقیت افراد تنها دانش تخصصی و مهارت‌های فنی بود، امروزه شواهد فراوان نشان می‌دهد که حتی افراد با بالاترین سطح دانش نیز بدون برخورداری از مهارت‌های اجتماعی نمی‌توانند در محیط‌های پیچیده کاری و زندگی اجتماعی به نتایج مطلوب برسند. مهارت‌های اجتماعی نه تنها به معنای توانایی صحبت کردن و برقراری ارتباط کلامی است، بلکه شامل طیف گسترده‌ای از قابلیت‌ها مانند گوش دادن فعال، همدلی، همکاری، حل مسئله، مدیریت تعارض، مسئولیت‌پذیری، احترام به دیگران، کنترل هیجان‌ها و مهارت در ایجاد روابط مثبت و پایدار می‌شود. در دنیای امروز که تغییرات سریع، رقابت‌های گسترده و تنوع فرهنگی و اجتماعی به بخشی جدانشدنی از زندگی انسان بدل شده است، ضرورت آموزش و پرورش این دسته از مهارت‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. از نخستین سال‌های زندگی، کودک در تعامل با خانواده، همسالان و محیط پیرامون خود به تدریج مهارت‌های اجتماعی اولیه را فرا می‌گیرد. با این حال، تنها تعاملات طبیعی برای شکل‌گیری یک مجموعه قوی از این مهارت‌ها کافی نیست و باید از طریق آموزش هدفمند، تجربه‌های هدایت‌شده و تمرین‌های مداوم این توانایی‌ها را پرورش داد. مدارس، مراکز آموزشی و حتی محیط‌های کاری امروز دریافته‌اند که توجه به پرورش ابعاد اجتماعی و ارتباطی یادگیرندگان، به اندازه آموزش مفاهیم علمی و مهارت‌های حرفه‌ای اهمیت دارد. پژوهش‌های گسترده‌ای نشان داده‌اند که افرادی که از سطح بالاتری از مهارت‌های اجتماعی برخوردارند، اعتماد به نفس بیشتری دارند، در حل مشکلات کارآمدتر عمل می‌کنند، در موقعیت‌های گروهی نقش فعال‌تری بر عهده می‌گیرند و در نهایت به کیفیت بالاتری از زندگی اجتماعی و فردی دست پیدا می‌کنند. (احمدی، حسین، ۱۳۹۵).

آموزش مهارت‌های اجتماعی را می‌توان به نوعی سرمایه‌گذاری بلندمدت در توسعه انسانی دانست، چرا که این آموزش‌ها زمینه‌ساز رشد عاطفی، روانی و اخلاقی افراد هستند و به آنان امکان می‌دهند تا در موقعیت‌های پیچیده زندگی تصمیم‌های هوشمندانه‌تری اتخاذ کنند. این آموزش‌ها نه تنها در دوران کودکی و نوجوانی بلکه در سراسر زندگی بزرگسالان نیز اهمیت دارند و می‌توانند کیفیت روابط کاری، خانوادگی و اجتماعی را ارتقا دهند. هنگامی که فرد

یاد می‌گیرد چگونه احساسات خود را مدیریت کند، چگونه نیازهای خود را بدون آسیب به دیگران بیان نماید و چگونه در موقعیت‌های تعارض‌آمیز راه‌حل‌های سازنده پیدا کند، توانایی او برای دستیابی به موفقیت‌های پایدار چند برابر می‌شود. از منظر روان‌شناسی رشد، مهارت‌های اجتماعی به عنوان ابزاری کلیدی برای شکل‌گیری هویت فردی و اجتماعی عمل می‌کنند. کودکی که در تعامل با دیگران می‌آموزد چگونه همدلی کند، چگونه به تفاوت‌ها احترام بگذارد و چگونه در گروه نقش مؤثری داشته باشد، به تدریج توانایی ایجاد روابط سالم و پایدار را کسب می‌کند. در مقابل، فقدان این مهارت‌ها می‌تواند منجر به انزوای اجتماعی، اضطراب، مشکلات رفتاری و حتی کاهش عملکرد تحصیلی یا شغلی شود. به همین دلیل، متخصصان تعلیم و تربیت بر آن‌اند که آموزش مهارت‌های اجتماعی باید از همان سال‌های نخست زندگی به صورت نظام‌مند و مداوم دنبال شود. امروزه سازمان‌های بین‌المللی مانند یونسکو و یونیسف نیز بر ضرورت گنجاندن آموزش مهارت‌های زندگی و اجتماعی در برنامه‌های درسی تأکید دارند، زیرا این مهارت‌ها نه تنها برای رفاه فردی بلکه برای ساختن جوامع سالم، عادلانه و صلح‌آمیز حیاتی‌اند. آموزش مهارت‌های اجتماعی می‌تواند نسل جدید را برای مواجهه با چالش‌های جهانی همچون تنوع فرهنگی، همکاری بین‌المللی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و مشارکت در حل مسائل جهانی آماده سازد. در سطح فردی نیز این مهارت‌ها نقش مهمی در ارتقای سلامت روان، افزایش احساس تعلق اجتماعی، تقویت حس ارزشمندی و بهبود کیفیت روابط میان‌فردی ایفا می‌کنند. از سوی دیگر، محیط‌های کاری نیز بیش از هر زمان دیگری به اهمیت مهارت‌های اجتماعی پی برده‌اند. کارفرمایان دریافته‌اند که توانایی کار تیمی، ارتباط مؤثر، حل تعارض و ایجاد انگیزه در دیگران، از معیارهای اصلی برای انتخاب و ارتقای کارکنان است. حتی در محیط‌هایی که مهارت‌های فنی نقش پررنگی دارند، بدون وجود مهارت‌های اجتماعی، بهره‌وری و رضایت شغلی کاهش می‌یابد. به همین دلیل، بسیاری از سازمان‌ها دوره‌های آموزشی ویژه‌ای را برای ارتقای این مهارت‌ها در کارکنان خود برگزار می‌کنند. (بهرامی، علی. (۱۳۹۲).

آموزش مهارت‌های اجتماعی به شیوه‌های مختلفی قابل انجام است. از روش‌های سنتی مانند سخنرانی و تدریس مستقیم گرفته تا شیوه‌های نوین مانند بازی‌های نقش‌آفرینی، کارگاه‌های گروهی، شبیه‌سازی موقعیت‌های واقعی، فعالیت‌های مشارکتی و استفاده از فناوری‌های دیجیتال، همه می‌توانند در این مسیر مؤثر واقع شوند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که آموزش‌هایی

که بر اساس تجربه عملی، تعامل واقعی و بازخورد مستمر طراحی شده‌اند، تأثیر عمیق‌تر و ماندگارتری بر یادگیرندگان دارند. همچنین توجه به زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی هر جامعه در طراحی برنامه‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی بسیار ضروری است، چرا که ارزش‌ها، هنجارها و انتظارات اجتماعی در جوامع مختلف تفاوت دارد و برنامه آموزشی باید با این شرایط بومی هماهنگ باشد. یکی از جنبه‌های اساسی آموزش مهارت‌های اجتماعی، توجه به نقش خانواده است. والدین نخستین الگوهای رفتاری برای کودکان هستند و نحوه تعامل آنان با یکدیگر و با فرزندانشان تأثیر مستقیم بر شکل‌گیری مهارت‌های اجتماعی کودک دارد. خانواده‌هایی که ارتباطات سالم، حمایت عاطفی و احترام متقابل را در رفتار روزمره خود به نمایش می‌گذارند، زمینه مساعدی برای رشد اجتماعی فرزندانشان فراهم می‌سازند. از این رو، برنامه‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی باید علاوه بر مدرسه، خانواده‌ها را نیز درگیر کنند و آگاهی والدین را در این زمینه افزایش دهند. (نیک‌خواه، سارا. ۱۳۹۷).



## فصل اول

### مبانی و اهمیت آموزش مهارت‌های اجتماعی

مهارت‌های اجتماعی بخش جدایی‌ناپذیری از زندگی هر فرد به شمار می‌روند و زیربنای اصلی برای ایجاد روابط سالم، موفق و پایدار در محیط‌های مختلف محسوب می‌شوند. انسان موجودی اجتماعی است و بدون توانایی تعامل با دیگران نمی‌تواند نیازهای اساسی خود را برآورده سازد. از همین رو آموزش مهارت‌های اجتماعی به عنوان یک ضرورت بنیادی در حوزه تعلیم و تربیت مطرح شده است و توجه پژوهشگران، مربیان و سیاست‌گذاران آموزشی را به خود جلب کرده است. اهمیت این آموزش زمانی بیشتر آشکار می‌شود که بدانیم بسیاری از مشکلات فردی و اجتماعی ریشه در ضعف مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی دارند. فردی که توانایی بیان مؤثر احساسات و افکار خود را ندارد یا نمی‌تواند درک درستی از دیگران داشته باشد، در معرض تنش‌ها، ناکامی‌ها و شکست‌های متعددی قرار می‌گیرد که زندگی شخصی و اجتماعی او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. آموزش مهارت‌های اجتماعی در واقع به افراد کمک می‌کند تا با خود و دیگران رابطه‌ای سالم و سازنده برقرار کنند. این آموزش‌ها زمینه‌ساز افزایش خودآگاهی، تقویت همدلی، رشد مسئولیت‌پذیری و ایجاد تعامل مثبت با محیط پیرامون است. مهارت‌های اجتماعی مانند گوش دادن فعال، برقراری ارتباط مؤثر، احترام به تفاوت‌ها، مدیریت تعارض و توانایی همکاری در گروه، نه تنها برای موفقیت در مدرسه و محیط کار حیاتی‌اند بلکه کیفیت زندگی فردی و اجتماعی را نیز ارتقا می‌دهند. به بیان دیگر، فردی که از مهارت‌های اجتماعی بالاتری برخوردار است، احساس تعلق بیشتری به جامعه دارد و روابط بین‌فردی او رضایت‌بخش‌تر خواهد بود. (کریمی، مهدی، ۱۳۹۸).

از منظر روان‌شناسی، مهارت‌های اجتماعی یکی از عوامل کلیدی در رشد شخصیت فرد محسوب می‌شوند. کودکان در فرآیند رشد از طریق مشاهده، تقلید و تجربه تعامل با دیگران،

مهارت‌های اجتماعی اولیه را می‌آموزند اما برای تثبیت و تقویت این مهارت‌ها نیاز به آموزش هدفمند دارند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ضعف در مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به بروز مشکلاتی مانند اضطراب اجتماعی، افسردگی، احساس تنهایی و حتی بروز رفتارهای پرخطر منجر شود. بنابراین، نظام‌های آموزشی باید به گونه‌ای طراحی شوند که علاوه بر انتقال دانش و مهارت‌های علمی، به آموزش و پرورش مهارت‌های اجتماعی نیز توجه ویژه داشته باشند. مهارت‌های اجتماعی نقشی تعیین‌کننده در موفقیت شغلی نیز ایفا می‌کنند. امروزه کارفرمایان دریافته‌اند که صرفاً برخورداری از دانش تخصصی برای پیشرفت کافی نیست و توانایی تعامل سازنده با همکاران، مشتریان و مدیران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مهارت‌هایی همچون همکاری تیمی، مذاکره، مدیریت زمان، و حل مسئله، همگی بر پایه توانایی‌های اجتماعی بنا می‌شوند. فردی که می‌تواند به شیوه‌ای مؤثر با دیگران ارتباط برقرار کند، فرصت‌های بیشتری برای پیشرفت و کسب موقعیت‌های بهتر در محیط کاری خواهد داشت.

اهمیت آموزش مهارت‌های اجتماعی به حدی است که بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی مانند یونسکو، یونیسف و سازمان جهانی بهداشت بر گنجاندن آن در برنامه‌های رسمی آموزشی تأکید دارند. این سازمان‌ها معتقدند که پرورش نسل‌هایی توانمند در زمینه مهارت‌های اجتماعی نه تنها به بهبود کیفیت زندگی فردی منجر می‌شود بلکه زمینه‌ساز توسعه پایدار، کاهش تعارضات اجتماعی و افزایش سرمایه اجتماعی در سطح جوامع نیز خواهد بود. خانواده نخستین محیطی است که مهارت‌های اجتماعی در آن شکل می‌گیرند. کودک در تعامل با والدین و اعضای خانواده یاد می‌گیرد که چگونه خواسته‌های خود را بیان کند، چگونه به نیازهای دیگران پاسخ دهد و چگونه احساسات خود را کنترل کند. اما این آموزش‌ها در خانواده به تنهایی کافی نیست و باید از طریق نظام‌های آموزشی رسمی و غیررسمی تقویت شوند. مدارس در این میان نقش ویژه‌ای بر عهده دارند، زیرا فضایی هستند که کودکان و نوجوانان در آن با همسالان خود ارتباط برقرار می‌کنند، همکاری گروهی را تجربه می‌کنند و به تدریج مسئولیت‌پذیری اجتماعی را می‌آموزند. نکته مهم دیگر این است که مهارت‌های اجتماعی صرفاً محدود به دوران کودکی یا نوجوانی نیستند بلکه در تمام مراحل زندگی اهمیت دارند.

بزرگسالان نیز برای داشتن روابط خانوادگی سالم، موفقیت شغلی و رضایت از زندگی اجتماعی نیازمند تقویت این مهارت‌ها هستند. به همین دلیل، بسیاری از سازمان‌ها دوره‌های آموزشی ویژه‌ای برای ارتقای مهارت‌های اجتماعی کارکنان خود برگزار می‌کنند. این دوره‌ها به افراد کمک می‌کند تا ارتباط مؤثرتری برقرار کنند، تعارض‌ها را به شکلی سازنده حل کنند و در نتیجه بهره‌وری و رضایت شغلی افزایش یابد. آموزش مهارت‌های اجتماعی همچنین در پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی نقش مهمی دارد. بسیاری از رفتارهای پرخطر نوجوانان و جوانان مانند خشونت، پرخاشگری، مصرف مواد و مشکلات ارتباطی ناشی از ضعف در مهارت‌های اجتماعی است. اگر افراد از کودکی بیاموزند که چگونه خشم خود را کنترل کنند، چگونه به شیوه‌ای سالم نیازهای خود را بیان نمایند و چگونه با دیگران همدلانه رفتار کنند، احتمال گرایش آنان به رفتارهای آسیب‌زا کاهش می‌یابد. بنابراین، آموزش این مهارت‌ها می‌تواند یکی از راهکارهای اساسی برای پیشگیری از بسیاری از مشکلات اجتماعی باشد. (بهرامی، علی، ۱۳۹۲).

### تعریف و ماهیت مهارت‌های اجتماعی

مهارت‌های اجتماعی به عنوان یکی از ارکان اساسی زندگی انسانی، به مجموعه‌ای از توانایی‌ها و رفتارها اشاره دارند که فرد را قادر می‌سازد در تعامل با دیگران به شیوه‌ای سازنده، مؤثر و متناسب با موقعیت عمل کند. انسان موجودی اجتماعی است و نمی‌تواند به‌طور مستقل از دیگران به زندگی ادامه دهد. نیاز به ارتباط، همدلی، همکاری و تبادل تجربه‌ها از مهم‌ترین دلایل ضرورت یادگیری و به‌کارگیری مهارت‌های اجتماعی است. این مهارت‌ها نه تنها امکان ایجاد روابط مثبت را فراهم می‌کنند بلکه به فرد کمک می‌نمایند در موقعیت‌های دشوار بتواند بهترین واکنش را نشان دهد. بنابراین، شناخت و درک تعریف و ماهیت مهارت‌های اجتماعی برای هر فرد و جامعه‌ای که به دنبال رشد همه‌جانبه است اهمیت بنیادین دارد. از منظر روان‌شناسی، مهارت‌های اجتماعی را نمی‌توان صرفاً ویژگی‌های ذاتی دانست، بلکه آن‌ها مجموعه‌ای از رفتارهای آموختنی هستند که در تعامل مستمر با دیگران و در بستر خانواده، مدرسه و جامعه شکل می‌گیرند. هرچند انسان با ظرفیت اولیه برای برقراری ارتباط متولد می‌شود، اما کیفیت و میزان رشد این توانایی‌ها به شدت وابسته به محیط یادگیری و تجارب

زندگی اوست. کودکان نخستین مهارت‌های اجتماعی خود را در محیط خانواده می‌آموزند؛ برای مثال گفتن سلام، تشکر کردن، رعایت نوبت یا ابراز علاقه به دیگران. در مراحل بعدی، ورود به مدرسه و ارتباط با همسالان باعث پیچیده‌تر شدن این مهارت‌ها می‌شود و کودک با پدیده‌هایی همچون همکاری، رقابت، حل تعارض و مسئولیت‌پذیری اجتماعی مواجه می‌گردد. ماهیت مهارت‌های اجتماعی چندبعدی است و شامل ابعاد کلامی، غیرکلامی، شناختی و هیجانی می‌شود. بُعد کلامی به توانایی برقراری ارتباط مؤثر از طریق زبان، انتخاب واژگان مناسب، شیوه بیان و گوش دادن فعال مربوط است. (احمدی، حسین. ۱۳۹۵).

بُعد غیرکلامی به نشانه‌هایی همچون زبان بدن، تماس چشمی، حالت چهره، لحن صدا و حرکات اشاره دارد. بُعد شناختی شامل درک موقعیت اجتماعی، شناخت هنجارها و پیش‌بینی پیامدهای رفتار است. بُعد هیجانی نیز به توانایی مدیریت احساسات خود و درک هیجان‌های دیگران بازمی‌گردد. ترکیب همه این ابعاد است که ماهیت واقعی مهارت‌های اجتماعی را می‌سازد و فرد را قادر می‌سازد تا روابط عمیق، پایدار و اثربخش برقرار کند. تعریف جامع مهارت‌های اجتماعی در پژوهش‌های مختلف کمی متفاوت بیان شده است. برخی پژوهشگران آن را صرفاً توانایی ایجاد روابط مثبت و پایدار می‌دانند، برخی دیگر بر جنبه حل مسئله و توانایی مدیریت تعارض تأکید می‌کنند. با این حال، اکثر تعاریف بر این نکته اتفاق نظر دارند که مهارت‌های اجتماعی ابزارهایی هستند که فرد به کمک آن‌ها می‌تواند نیازهای خود را بدون آسیب رساندن به دیگران برآورده کند، روابط متقابل مثبت شکل دهد و در محیط‌های گروهی نقش فعال ایفا نماید. در نتیجه می‌توان گفت مهارت‌های اجتماعی یک بسته جامع از رفتارهای یادگرفتنی و سازگارانه هستند که در شرایط مختلف به فرد امکان موفقیت می‌دهند. اهمیت این مهارت‌ها زمانی آشکارتر می‌شود که بدانیم ضعف در آن‌ها می‌تواند به پیامدهای منفی گسترده‌ای منجر شود. افرادی که فاقد مهارت‌های اجتماعی مؤثرند معمولاً در ایجاد روابط پایدار مشکل دارند، دچار انزوا یا اضطراب اجتماعی می‌شوند و در موقعیت‌های گروهی احساس ناکامی می‌کنند. (جعفری، فاطمه. ۱۳۹۶).

این افراد به سختی می‌توانند در محیط‌های تحصیلی یا کاری جایگاه مطلوبی پیدا کنند. در مقابل، افرادی که از سطح بالایی از مهارت‌های اجتماعی برخوردارند، روابطی سالم‌تر دارند،

بهرتر با مشکلات کنار می‌آیند و از کیفیت زندگی بالاتری برخوردار هستند. ماهیت پویا و انعطاف‌پذیر مهارت‌های اجتماعی نکته مهم دیگری است. رفتارهایی که در یک فرهنگ یا بافت اجتماعی به عنوان رفتار مطلوب شناخته می‌شوند ممکن است در فرهنگ دیگر معنای متفاوتی داشته باشند. برای مثال، نوع نگاه کردن، فاصله فیزیکی در هنگام گفت‌وگو یا شیوه ابراز احساسات در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. بنابراین آموزش و یادگیری مهارت‌های اجتماعی باید متناسب با زمینه فرهنگی و اجتماعی هر جامعه طراحی شود. این ویژگی پویا بودن نشان می‌دهد که مهارت‌های اجتماعی نه تنها یادگرفتنی هستند بلکه باید همواره به‌روز شوند و با تغییر شرایط اجتماعی سازگار گردند.

کته مهم دیگر ارتباط نزدیک مهارت‌های اجتماعی با هوش هیجانی است. فردی که توانایی درک و کنترل احساسات خود و دیگران را دارد، به طور طبیعی مهارت‌های اجتماعی بالاتری نیز خواهد داشت. این افراد می‌توانند خشم خود را مهار کنند، هیجان‌های مثبت را بروز دهند و به احساسات دیگران پاسخ مناسب دهند. بنابراین پرورش مهارت‌های اجتماعی در بسیاری از موارد همسو با پرورش هوش هیجانی صورت می‌گیرد. مهارت‌های اجتماعی نه تنها در سطح فردی بلکه در سطح اجتماعی و کلان نیز اهمیت دارند. جامعه‌ای که اعضای آن توانایی گفت‌وگو، همکاری، احترام به تفاوت‌ها و همدلی با یکدیگر را داشته باشند، جامعه‌ای سالم‌تر، منسجم‌تر و کارآمدتر خواهد بود. در مقابل، ضعف گسترده در این حوزه می‌تواند به افزایش تعارضات، کاهش اعتماد اجتماعی و گسترش آسیب‌های اجتماعی منجر شود. به همین دلیل، بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی بر ضرورت گنجاندن آموزش مهارت‌های اجتماعی در برنامه‌های رسمی مدارس تأکید دارند تا نسل آینده با توانمندی‌های لازم برای زندگی جمعی مجهز شود. (بهرامی، علی. ۱۳۹۲).

### تفاوت مهارت‌های اجتماعی با مهارت‌های فردی و هیجانی

مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های فردی و مهارت‌های هیجانی سه حوزه مهم از توانمندی‌های انسانی هستند که اگرچه با یکدیگر پیوندی عمیق و هم‌پوشانی زیادی دارند، اما هرکدام ماهیت، کارکرد و دامنه متفاوتی دارند. تمایز میان این سه حوزه برای طراحی برنامه‌های آموزشی، پژوهش‌های روان‌شناختی و همچنین ارتقای کیفیت زندگی افراد ضروری است.

درک تفاوت‌های آن‌ها باعث می‌شود بدانیم هر نوع مهارت در کجا و چگونه به کار می‌آید و چرا پرورش همه آن‌ها در کنار یکدیگر اهمیت دارد. مهارت‌های فردی پیش از هر چیز به توانایی‌های درونی فرد در مدیریت خود مربوط می‌شوند. این مهارت‌ها شامل خودآگاهی، خودانضباطی، مدیریت زمان، تصمیم‌گیری شخصی، هدف‌گذاری و مسئولیت‌پذیری فردی است. فردی که از مهارت‌های فردی قوی برخوردار باشد می‌تواند بدون وابستگی به دیگران مسیر زندگی خود را سامان دهد و در برابر چالش‌های شخصی از خود پایداری نشان دهد. برای نمونه، توانایی برنامه‌ریزی روزانه یا تمرکز بر انجام یک کار مهم بخشی از مهارت‌های فردی محسوب می‌شوند. بنابراین مهارت‌های فردی بیشتر ناظر بر دنیای درونی و رابطه فرد با خودش هستند. در مقابل، مهارت‌های اجتماعی در بستر تعامل با دیگران معنا پیدا می‌کنند. این مهارت‌ها توانایی ایجاد ارتباط مؤثر، همدلی، همکاری، حل تعارض، رعایت هنجارهای اجتماعی و مدیریت روابط بین فردی را شامل می‌شوند. فردی که مهارت‌های اجتماعی بالایی دارد می‌تواند در گروه‌ها جایگاه مناسبی پیدا کند، دوستی‌های پایدار برقرار سازد و در محیط‌های شغلی و آموزشی روابط سالمی ایجاد نماید. در واقع اگر مهارت‌های فردی مدیریت «خود» را بر عهده دارند، مهارت‌های اجتماعی مدیریت «ارتباط با دیگران» را هدایت می‌کنند. بدون وجود این مهارت‌ها، فرد هرچند توانمند در حوزه فردی باشد، اما در تعاملات اجتماعی دچار مشکل خواهد شد. مهارت‌های هیجانی بُعد دیگری از توانمندی انسان را تشکیل می‌دهند و به حوزه شناخت، درک، تنظیم و ابراز هیجان‌ها مربوط هستند. این مهارت‌ها بخشی از مفهوم وسیع‌تر هوش هیجانی محسوب می‌شوند و شامل توانایی‌هایی همچون شناخت احساسات خود، درک احساسات دیگران، کنترل خشم، مدیریت اضطراب، بروز هیجان‌های مثبت و ایجاد انگیزه درونی است. اهمیت مهارت‌های هیجانی در این است که هم بر مهارت‌های فردی و هم بر مهارت‌های اجتماعی اثر مستقیم می‌گذارند. فردی که نتواند هیجان‌های خود را بشناسد و مدیریت کند، نمی‌تواند در تصمیم‌گیری‌های فردی موفق عمل کند و در روابط اجتماعی نیز دچار سوء تفاهم و تنش می‌شود. (کریمی، مهدی، ۱۳۹۸).

با نگاهی مقایسه‌ای می‌توان گفت مهارت‌های فردی بیشتر به «رابطه فرد با خود»، مهارت‌های اجتماعی به «رابطه فرد با دیگران» و مهارت‌های هیجانی به «رابطه فرد با احساسات» مربوط می‌شوند. این سه حوزه همچون سه ضلع یک مثلث به هم پیوسته‌اند و رشد هر کدام می‌تواند

رشد دیگری را تسهیل کند. برای مثال، فردی که از خودآگاهی (مهارت فردی) برخوردار است، راحت‌تر می‌تواند احساسات خود را شناسایی و کنترل کند (مهارت هیجانی) و در نتیجه روابط اجتماعی بهتری برقرار می‌سازد (مهارت اجتماعی). تفاوت دیگر این سه نوع مهارت در حوزه آموزش و یادگیری آن‌هاست. مهارت‌های فردی معمولاً از طریق آموزش‌های رسمی مانند کارگاه‌های مدیریت زمان یا برنامه‌ریزی شخصی و همچنین تمرین‌های فردی تقویت می‌شوند. مهارت‌های اجتماعی بیشتر در بستر تعاملات واقعی، گروه‌های آموزشی، فعالیت‌های جمعی و تمرین‌های بین‌فردی رشد می‌کنند. مهارت‌های هیجانی نیز نیازمند آموزش‌های خاص در زمینه هوش هیجانی، کار روی هیجان‌ها و تمرین‌های خودتنظیمی هستند. بنابراین روش‌های یادگیری هر حوزه متفاوت بوده و همین مسئله نشان‌دهنده مرزبندی روشن میان آن‌هاست. از منظر پیامدها نیز تفاوت‌هایی وجود دارد. فردی که بر مهارت‌های فردی مسلط است معمولاً در مدیریت وظایف، رسیدن به اهداف و ساختن یک زندگی منظم موفق عمل می‌کند. فردی که از مهارت‌های اجتماعی بالایی برخوردار است معمولاً از شبکه روابط حمایتی قوی‌تر، سطح بالاتری از پذیرش اجتماعی و کیفیت روابط بهتر برخوردار می‌باشد. در مقابل، فردی که مهارت‌های هیجانی خوبی دارد توانایی بیشتری در مدیریت استرس، کاهش تعارضات درونی و تقویت سلامت روان خواهد داشت. این تفاوت‌ها نشان می‌دهد که هر دسته از مهارت‌ها کارکرد خاص خود را دارد و هیچ‌کدام جایگزین دیگری نمی‌شوند. همچنین باید توجه داشت که مهارت‌های فردی و اجتماعی گاهی بدون مهارت‌های هیجانی کارآمد نخواهند بود. برای مثال، فردی که می‌داند باید در جمع به دیگران گوش دهد (مهارت اجتماعی) و یا می‌تواند برنامه روزانه خود را تنظیم کند (مهارت فردی)، اگر نتواند اضطراب یا خشم خود را در شرایط چالش‌برانگیز کنترل کند (مهارت هیجانی)، عملاً از آن توانایی‌ها به شکل مؤثر بهره‌مند نخواهد شد. از سوی دیگر، صرف داشتن مهارت‌های هیجانی بدون مهارت‌های اجتماعی کافی ممکن است فرد را در ابراز احساسات یا برقراری روابط سالم با مشکل مواجه کند.

با وجود تفاوت‌ها، این سه حوزه مکمل یکدیگر هستند. مهارت‌های فردی زمینه‌ای برای رشد مهارت‌های اجتماعی فراهم می‌کنند، زیرا فردی که مسئولیت‌پذیر، منظم و خودآگاه است بهتر می‌تواند در تعاملات اجتماعی موفق باشد. مهارت‌های هیجانی نیز همچون پلی میان