

## ترس دانشجویان از ارتباطات کلامی در کلاس های آنلاین:

### بررسی نقش ارزش های فرهنگی و ویژگی های شخصیتی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۸

عسل آغاز\*

سروش دهقان سلماسی\*\*

#### چکیده

تجربه موفقیت آمیز کلاس های آنلاین در دوران همه گیری کووید ۱۹ باعث شد که دانشگاه ها در دوران پسا کرونا بازگشت کاملی به رویکرد آموزشی قبلی خود نداشته و برخی از دروس خود را همچنان از طریق کلاس های آنلاین و یا به صورت ترکیبی (حضور- آنلاین) ارائه کنند. باتوجه به مشکلاتی که دانشجویان در برقراری ارتباطات موثر در کلاس های آنلاین دارند، این پژوهش بر آن است که در قالب پیمایش به بررسی تاثیر ویژگیهای شخصیتی (مدل پنج عاملی) و ارزشهای فرهنگی (فردگرایی و جمع گرایی افقی/عمودی) دانشجویان رشته مدیریت کسب و کار بپردازد. از اینرو، تعداد هفت دانشکده مدیریت از بین دانشگاه های معتبر کشور انتخاب شدند تا ترس از برقراری ارتباطات کلامی دانشجویان (اجتناب از مشارکت در ارتباطات و کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات) را در کلاس های آنلاین بررسی کنیم. یافته های این پژوهش نشان می دهد دانشجویانی که برون گرایی، و سازگاری بالاتری داشته و از تجارب جدید بیشتر استقبال می کنند، از برقراری ارتباطات کلامی در کلاس های آنلاین هراس کمتری دارند و در مقابل دانشجویانی که روان رنجورترند، سطح بالایی از ترس از ارتباطات را از خود بروز می دهند. نتایج این پژوهش همچنین نشان می دهد دانشجویانی که جمع گرایی افقی بیشتری دارند بیشتر از برقراری ارتباطات کلامی می ترسند و در مقابل دانشجویانی که دارای سطح بالایی از فردگرایی افقی یا عمودی هستند، تمایل بیشتری به روشن کردن میکروفون، دوربین و یا هردو در کلاس های آنلاین داشته و از برقراری ارتباطات کلامی ترس چندانی ندارند.

**واژگان کلیدی:** ترس از ارتباطات کلامی، ارزشهای فرهنگی، ویژگی های شخصیتی، کلاس های آنلاین

---

\* استادیار دانشکده مدیریت، علم و فناوری دانشگاه صنعتی امیرکبیر، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

\*\* مشاور ارشد رئیس هیئت مدیره شرکت مهندسی ایتوک ایران

## مقدمه

در سال اول شیوع ویروس کرونا، محدودیت‌های شدیدی توسط دولت‌ها در سراسر جهان جهت پیشگیری از همه‌گیری این ویروس وضع شد. همگام با این محدودیت‌ها، دانشگاه‌ها شرایط بی‌سابقه‌ای را تجربه نموده و مجبور شدند تا دروس خود را به صورت آنلاین ارائه کنند. در ایران نیز وقتی که اولین مورد ابتلا به ویروس کووید ۱۹ در تاریخ ۳۰ بهمن ۱۳۹۸ یافت شد، با اعلام ستاد کشوری کرونا، دانشگاه‌ها ملزم شدند تا کلاس‌های خود را بصورت آنلاین برگزار نمایند. اکنون پس از فروکش نسبی این بیماری، این‌گونه به نظر می‌رسد که باتوجه به تجربه موفقیت‌آمیز برگزاری کلاس‌های آنلاین و فراهم شدن زیرساخت‌های مناسب، برخی از کلاس‌ها می‌توانند همچنان به صورت آنلاین و یا هیبریدی (ترکیبی از آنلاین و حضوری) برگزار شوند.

آموزش آنلاین به دلیل انعطاف‌پذیری در مشارکت دانشجویان، دسترسی آسان و همچنین سادگی در استفاده از آن، مورد پذیرش تعداد بسیاری از دانشجویان قرار گرفته است. هر چند، این شیوه برگزاری با مشکلاتی نیز همراه است. فعالیت و تعامل کم دانشجویان در این کلاس‌ها همراه با کمبود صمیمیت و نبود ارتباطات غیرکلامی می‌تواند از جمله مهمترین مشکلات باشد. همچنین، عدم ارتباط حضوری دانشجویان در کلاس‌های آنلاین و ارتباط تصویری محدود بین آن‌ها می‌تواند باعث بروز برخی سوتفاهم‌ها شود (Alawamleh et al., 2020).

نقش ارتباطات موثر در موفقیت افراد در مسیر تحصیلی، حرفه‌ای و همچنین زندگی روزمره بر کسی پوشیده نیست (Sealy, 2021). به دلیل ضرورت ارتباطات موثر، دانشگاه‌ها و بخصوص دانشکده‌های مدیریت معمولاً درس‌های مربوط به توسعه مهارت‌های ارتباطی را در برنامه آموزشی خود می‌گنجانند. (Rahmani & Croucher, 2017) با این وجود، برخی افراد در برقراری ارتباط با دیگران موفق نیستند (Sealy, 2021) و همین عدم مهارت می‌تواند منجر به عدم موفقیت آن‌ها در محل تحصیل و محیط کار شود (Blume et al., 2013). عوامل متعددی می‌توانند مانع از برقراری ارتباطات موثر شوند؛ مانند تفاوت‌های فرهنگی، جنسیت، خودسانسوری، سکوت، خطاهای ادراکی که در پژوهش‌های مختلفی به آنها پرداخته شده است (Robbins & Judge, 2023). اما یکی از مهمترین این موانع که با وجود اهمیت بسیار، کمتر مورد پژوهش قرار گرفته ترس از برقراری ارتباطات کلامی<sup>۱</sup> است. این نوع ترس، اضطرابی است که در برقراری ارتباطات

غیرنوشتاری وجود دارد و می تواند تاثیر مهمی در عادات و الگوهای رفتاری افراد داشته باشد (Bourhis et al., 2006). برخی افراد مهارت بسیاری در برقراری ارتباط در دنیای مجازی دارند و همچنین از قدرت نوشتاری بالایی برخوردارند، ولی زمانی که باید وارد ارتباطات رو در رو شوند چندان موفق عمل نمی کنند.

مروری بر مبانی نظری ترس از ارتباطات کلامی نشان می دهد که فرهنگ یکی از مهمترین عوامل موثر بر این نوع ترس است (Albuquerque et al., 2023; Aune et al., 2001; Croucher, 2013a; Madlock, 2012; Sarhan et al., 2019; Yook, 2015). این بدان معنی است که افراد یک فرهنگ ممکن است سطح متفاوتی از ترس از ارتباطات کلامی را در مقایسه با افرادی از سایر فرهنگ ها، داشته باشند. حتی تفاوت در ویژگی های فرهنگی می تواند فراتر از تفاوت در سطح کشورها بوده و افراد یک کشور یا یک شهر ارزش های فرهنگی متفاوتی داشته باشند (Straub et al., 2002). پژوهش های پیشین نشان داده اند که فرهنگ یکی از عواملی است که در پیش بینی نحوه تعامل افراد در محیط های آنلاین نیز موثر است. در همین راستا، ارزشهای فرهنگی افراد، نقش مهمی در شکل گیری رفتار آنها در بستر تکنولوژی ایفا می کند (Chau and Hu, 2002; Srite & Karahanna, 2006).

بنابراین، یکی از اهداف این پژوهش آن است که به بررسی تاثیر ارزشهای فرهنگی دانشجویان بر ترس از ارتباطات کلامی در کلاسهای آنلاین دانشگاه بپردازیم. به این منظور، چهار بعد فرهنگی مطرح شده توسط سینگلیس و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) (فردگرایی افقی، فردگرایی عمودی، جمع گرایی افقی، جمع گرایی عمودی) در نظر گرفته شده است. همچنین، با توجه به اینکه پژوهش های پیشین نشان داده اند هر فردی در هر زمان، مکان و موقعیتی ممکن است سطحی از ترس از ارتباطات را تجربه کند و این امر می تواند ناشی از ویژگیهای فردی و شرایطی باشد که در آن قرار گرفته است (Jay-ar & Lasaten, 2018). هدف دیگر این پژوهش آن است که به بررسی تاثیر ویژگیهای شخصیتی دانشجویان بر ترس از برقراری ارتباطات کلامی بپردازد.

## مروری بر مبانی نظری پژوهش

### ترس از ارتباطات کلامی

بر اساس مبانی نظری حوزه ارتباطات، یکی از عوامل مهمی که بر سر راه ارتباطات موثر

مانع ایجاد می‌کند ترس از ارتباطات است (Hassall et al., 2000) که به اضطراب یا نگرانی ناشی از ارتباط برقرار کردن با دیگران در موقعیت‌های واقعی یا مورد انتظار اشاره می‌کند (McCroskey, 1984). این نوع ترس دربرگیرنده دو نوع ترس از ارتباط کلامی و ترس از ارتباط نوشتاری یا غیرکلامی است (Simons & Riley, 2014). متداول‌ترین نشانه ترس از ارتباط، اجتناب است. افرادی که میزان بالایی از ترس از ارتباطات را تجربه می‌کنند ترجیح می‌دهند شروع کننده تعامل نباشند و از صحبت کردن با دیگران خودداری کنند. این افراد تا آنجا که می‌توانند ارتباط با دیگران را کاهش می‌دهند چون تعامل با دیگران باعث آشفتگی آنها می‌شود (Blume et al., 2013).

این نوع ترس را می‌توان از دو دیدگاه متفاوت تجزیه و تحلیل کرد که عبارتند از: ترس از ارتباطات مبتنی بر زمینه و ترس از ارتباطات مبتنی بر ویژگی (McCroskey, 1977). در یک دسته بندی، ترس از ارتباطات با چهار سطح تعریف شده است: ترس از ارتباطات مبتنی بر ویژگی، ترس از ارتباطات مبتنی بر زمینه، ترس از ارتباطات مبتنی بر مخاطب، ترس از ارتباطات مبتنی بر موقعیت. لازم به ذکر است که ترس از ارتباطات صرفاً متعلق به افراد خاصی نیست و هر فردی با هر نوع جنسیت، سن و فرهنگی، ممکن است سطحی از آن را تجربه نماید (McCroskey, 2015).

### ترس از ارتباطات کلامی در محیط دانشگاه

ترس از ارتباطات در محیط‌های مختلفی مانند مدرسه، دانشگاه و محل کار که ارتباطات در آنها نقش پررنگی را ایفا می‌کند، نمود گسترده‌ای دارد. در واقع، افرادی که از سطح بالایی از ترس از ارتباطات رنج می‌برند نسبت به سایر افراد، در محیط‌های تحصیلی کمتر به موفقیت دست پیدا کرده و در محیط‌های شغلی نیز فرصت‌های شغلی و موقعیت‌های مربوط به ارتقا را از دست می‌دهند (Sealy, 2021).

باشیوع و ویروس کووید ۱۹ و به تبع آن، عدم امکان برگزاری کلاس‌های حضوری، دانشگاه‌های سراسر جهان به سرعت کلاس‌های آنلاین را با سیستم آموزشی سنتی خود جایگزین کردند (Radoli, 2020). هم‌اکنون نیز بسیاری از دانشگاه‌ها از سیستم آموزش ترکیبی (حضوری و آنلاین) جهت ارائه برنامه‌ها و دروس خود استفاده می‌کنند. در واقع، تجربه موفقیت‌آمیز استفاده از کلاس‌های آنلاین باعث شد که دانشگاه‌ها در

دوران پساکرونا بازگشت کاملی به رویکرد آموزشی قبلی خود که برگزاری کلاس‌ها بصورت حضوری بود نداشته باشند، بلکه برخی از دروس خود را نیز از طریق کلاس های آنلاین ارائه کنند.

با استفاده از آموزش آنلاین، دانشجویان و اساتید می توانند از فاصله دور گرد هم آمده و با یکدیگر ارتباط برقرار کنند؛ هرچند، برقراری ارتباطات در کلاس‌های آنلاین دشواری‌هایی داشته و می‌تواند با ترس همراه باشد (Greenan, 2021). ترس از ارتباطات در محیط کلاسی به سطحی از نگرانی یا اضطراب گفته می‌شود که هنگام مشارکت در بحث های کلاسی توسط دانشجویان احساس می‌گردد. این نوع ترس می‌تواند به دو بعد تقسیم گردد. بعد اول به "اجتناب از مشارکت در ارتباطات" اشاره دارد که به معنی عدم تمایل به مشارکت در بحث های کلاسی است. بعد دوم، "کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات" را دربرمی‌گیرد که به معنی اضطراب یا نگرانی ناشی از قضاوت شدن توسط سایرین در کلاس درس می‌باشد (Neer, 1987).

بطور کلی سه عامل می‌تواند باعث بروز ترس از ارتباطات کلامی میان دانشجویان شود: ترس از قضاوت دیگران (همکلاسی‌ها و اساتید)، تجربیات قبلی در ارتباطات، میزان آمادگی دانشجویان در مهارت های ارتباطی (Byrne et al., 2012). چنین ترسی در کلاس‌های آنلاین می‌تواند به وصل نکردن صدا و تصویر توسط دانشجویان انجامیده و صرفا به برقراری ارتباط از طریق نوشتن در چت باکسها بینجامد.

### تاثیر ویژگیهای شخصیتی بر ترس از ارتباطات کلامی

ویژگی‌های شخصیتی به تمایلات شناختی، رفتاری و عاطفی پایداری اشاره می‌کند که افراد را از هم متمایز ساخته (Lynn, 2021) و بر چگونگی تفکر، احساس و عمل انسان‌ها تاثیر می‌گذارد (Chen & Lin, 2017; Moore & Craciun, 2021). مدل پنج عاملی شخصیت<sup>۳</sup> که اولین بار توسط گلدبرگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۳) برای توصیف ویژگی‌های شخصیتی افراد مطرح شد، یکی از پرکاربردترین طبقه بندی های موجود جهت درک مفهوم شخصیت افراد می‌باشد. (Allik, 2005; McCrae & Costa, 1997; Wu & Lai, 2019) طبق این مدل، می‌توان ویژگیهای شخصیتی افراد را به پنج دسته تقسیم کرد: برونگرایی، سازگاری، وظیفه شناسی، روان رنجوری و استقبال از تجارب جدید.

رابطه بین ترس از ارتباطات و ویژگیهای شخصیتی با استفاده از مدل شخصیتی سه عاملی آیزنک<sup>۵</sup> (۱۹۸۶) (درون گرایی-برون گرایی، ثبات-بی ثباتی احساسی، اجتماعی-ضداجتماعی بودن) مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهند که رابطه معناداری بین ترس از ارتباطات و روان رنجوری و درونگرایی وجود دارد (Beatty et al., 1998) برخی دیگر از پژوهش‌ها نیز بر رابطه مثبت و معنادار میان ترس از ارتباطات و روان رنجوری و رابطه منفی میان ترس از ارتباطات و برونگرایی اشاره کرده‌اند (Blume et al., 2013; Beatty & Pascual-Ferrá, 2015). در ادامه به رابطه بین ابعاد مدل پنج عاملی شخصیت و ترس از ارتباطات کلامی در محیط دانشگاه می‌پردازیم.

### ترس از ارتباطات کلامی و برون گرایی

برون گرایی یکی از ویژگی‌های شخصیتی است که ویژگی‌هایی چون اجتماعی بودن، خوش مشرب بودن را دربرمی‌گیرد (Smillie, 2013; Lynn, 2021). افراد برون‌گرا معمولاً با اعتماد به نفس، فعال و خوش بین بوده (Sahni et al., 2021) و تمایل زیادی برای صحبت کردن و ایجاد ارتباط دوستانه با دیگران دارند (McCrae & Costa, 1987). در مقابل، افراد درون‌گرا (کسانی که سطح پایینی از برون گرایی دارند) معمولاً کم حرف بوده، تمایل دارند تنها باشند یا فقط با دایره محدودی از اطرافیان‌شان ارتباط برقرار کنند (Moore & Craciun, 2021).

نتایج برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که برون‌گراها معمولاً تمایل بیشتری دارند تا از مزایای ارتباطات آنلاین استفاده کنند (Huang et al., 2021). آن‌ها در ارتباطات در فضای آنلاین حضور فعال‌تری داشته و از این راه می‌توانند نیازشان به برقراری ارتباطات اجتماعی را برطرف کنند. (Gil de Zúñiga et al., 2017; Smillie et al., 2012) بنابراین با توجه به موارد گفته شده می‌توان فرضیه زیر را مطرح کرد:

فرضیه ۱: دانشجویان با میزان برون گرایی بالاتر، (پایین‌تر) سطح پایین تری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و سازگاری

سازگار بودن به ویژگی‌هایی چون همدردی، تابعیت و تعادل اشاره دارد. افراد دارای سازگاری بالا تمایل دارند که با دیگران در ارتباط بوده و به عنوان حامی آنان عمل کنند (Lynn, 2021). در مقابل کسانی که سازگاری پایینی دارند، معمولاً نسبت به دیگران با دشمنی و خصومت رفتار می‌کنند. (Moore & Craciun, 2021) بنابراین، می‌توان فرضیه دوم را به صورت زیر مطرح کرد:

فرضیه ۲: دانشجویان با میزان سازگاری بالاتر (پایین‌تر) سطح پایین‌تری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و وظیفه شناسی

وظیفه شناس‌ها اغلب بعنوان افراد متعهد، توانمند، قابل اتکا، منظم، کوشا و کاری شناخته می‌شوند (Rahman et al., 2018; Sahni et al., 2021). افرادی که وظیفه شناسی پایینتری دارند، کمتر در جمع‌ها حاضر شده و سعی می‌کنند تا از موقعیت‌هایی که به واسطه آنها در معرض ارزیابی قرار می‌گیرند اجتناب کنند (Hoon & Tan, 2008; Picazo-Vela et al., 2010). بنابراین، می‌توان فرضیه سوم را به صورت زیر مطرح کرد:

فرضیه ۳: دانشجویان با میزان وظیفه شناسی بالاتر (پایین‌تر) سطح پایین‌تری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و روان رنجوری

روان رنجوری با ویژگی‌هایی مثل عدم تعادل احساسی، افسردگی، اضطراب و ترس همراه است (Lynn, 2021). افراد روان رنجور معمولاً مضطرب بوده و با کمبود عزت نفس و ترس از اجتماع شناخته می‌شوند. این افراد از اینکه توسط دیگری طرد شوند، احساس ترس می‌کنند (Moore & Craciun, 2021) در مقابل، افرادی که سطح پایینی از روان رنجوری دارند، ثبات عاطفی و عزت نفس بیشتری از خود نشان می‌دهند (Picazo-Vela et al., 2010). بنابراین، می‌توان فرضیه چهارم این پژوهش را به شکل زیر پیشنهاد کرد:

فرضیه ۴: دانشجویان با میزان روان رنجوری پایین‌تر (بالاتر) سطح پایین‌تری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و استقبال از تجارب جدید

استقبال از تجارب جدید یکی از ویژگی‌های شخصیتی در مدل پنج عاملی است که معمولاً با خلاقیت، پذیرش تغییرات، انعطاف پذیری و حس زیبایی شناسی بروز پیدا می‌کند (DeYoung et al., 2014). افرادی که پذیرش بالاتری نسبت به تجربه‌های جدید دارند، خلاق تر و منعطف‌ترند و بهتر ارتباط برقرار می‌کنند (Roesch et al., 2006). در نتیجه، این افراد وقتی در موقعیت‌های تنش‌زا قرار می‌گیرند، این قابلیت را دارند تا با بکارگیری استراتژی‌های مناسب با آن موقعیت تنش‌زا روبرو شوند. بنابراین می‌توان فرضیه زیر را مطرح کرد:

فرضیه ۵: دانشجویان دارای سطح بالاتر (پایین‌تر) از استقبال از تجارب جدید، سطح پایین‌تری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### فرهنگ

به طور کلی، فرهنگ به مجموعه‌ای از معانی، باورها و رسوم مشترک گفته می‌شود که بر شیوه تعامل افراد با محیط خود تاثیر می‌گذارد (Triandis, 2018). فرهنگ باعث می‌شود افرادی که به یک جامعه یا گروه تعلق دارند ارزش‌های مشترکی داشته باشند. این ارزش‌ها به درک مشابهی از وقایع منجر شده و باعث می‌شود افراد بر مبنای مفروضات مشترک، با یکدیگر تعامل نمایند (Rohner, 1984).

طی دهه‌های گذشته، پژوهشگرهای بسیاری تلاش کرده‌اند تا به تبیین مفهوم فرهنگ و دسته‌بندی ابعاد آن بپردازند. یکی از شناخته شده‌ترین کارهای انجام شده در این حوزه، مربوط به هافستد<sup>۱</sup> است. او در تحقیق خود ابعاد فرهنگی شامل فاصله قدرت، فردگرایی-جمع‌گرایی، مردانگی-زنانگی و اجتناب از عدم قطعیت را مطرح کرد و بعدها دو بعد دیگر کوتاه مدت نگر-بلند مدت نگر و خویشتن داری-افراط را به مدل خود اضافه کرد (Hofstede, 1980, 1984, 2010, 2011, 2001).

در بسیاری از پژوهشها، فردگرایی/جمع‌گرایی به عنوان مهمترین بعد در مدل فرهنگی هافستد جهت پیش‌بینی رفتارهای اجتماعی افراد در نظر گرفته می‌شود (Voyer et al., 2017). در جوامع جمع‌گرا، افراد از دوران کودکی با مفهوم گروه آشنا شده و می‌آموزند که منافع جمعی بر منافع فردی ارجحیت دارند (Hofstede, 2001). در مقابل،



در جوامع فردگرا، افراد ترجیح می دهند که بعنوان یک فرد مستقل و نه بعنوان عضوی از یک گروه عمل کنند (Hofstede, 1984). در واقع، کنش های افرادی که در جوامع جمع گرا مثل جوامع آسیایی شامل ژاپن، کره جنوبی و چین زندگی می کنند، با کنش های کسانی که به جوامع فردگرا مثل جوامع غربی شامل بریتانیا، فرانسه و ایالات متحده تعلق دارند، متفاوت است (Kim, 2002).

در حالی که فردگرایی و جمع گرایی غالباً توسط پژوهشگران بعنوان دو الگوی فرهنگی مجزا دیده می شوند، برخی پژوهشگرها انواع مختلفی از فردگرایی و جمع گرایی را مطرح کرده اند (Triandis et al., 1990; Singelis et al., 1995). برای مثال، فردگرایی آمریکایی متفاوت با فردگرایی سوئدی است و به همین شکل، جمع گرایی در برزیل با جمع گرایی در کره جنوبی متفاوت می باشد.

بنابراین با هدف اتخاذ رویکرد دقیقتر نسبت فردگرایی و جمع گرایی، از تلاقی دو بعد "افقی" که بر برابری تمرکز می کند و "عمودی" که بر سلسله مراتب تاکید می کند، با فردگرایی و جمع گرایی، چهار نوع ارزش فرهنگی متفاوت به شرح زیر مطرح شده است: (۱) جمع گرایی افقی، افراد را به عنوان عضوی از جامعه جمع گرا می بیند و بر برابری تاکید می کند، (۲) جمع گرایی عمودی، افراد را به عنوان عضوی از جامعه جمع گرا می بیند که پذیرنده نابرابری هستند، (۳) فردگرایی افقی، افراد را به عنوان عضوی از جامعه فردگرا در نظر می گیرد که بر برابری تاکید می کنند و (۴) فردگرایی عمودی، افراد را به عنوان عضوی از جامعه فردگرا می داند که نابرابری را می پذیرند (Triandis, 2018; Triandis & Gelfand, 1998).

این طبقه بندی چهارگانه می تواند تفاوت های عمیق در تعاملات درون فرهنگی و بین فرهنگی را شرح دهد (Sivadas et al., 2008). آمریکا و فرانسه بعنوان نمونه های فردگرایی عمودی، سوئد و استرالیا به عنوان مثال های فردگرایی افقی مطرح می شوند و از هند و یونان بعنوان مثال های جمع گرایی عمودی و برزیل و سایر کشورهای آمریکای لاتین بعنوان نمونه های جمع گرایی افقی یاد می شود (Singelis et al., 1995).

### تاثیر ارزشهای فرهنگی بر ترس از ارتباطات کلامی

باورها، ارزش ها و سنت های هر جامعه بر شیوه برقراری ارتباط توسط اعضای آن جامعه تاثیر دارد (Croucher, 2013; Yook, 2015). در همین راستا، فردگرایی و جمع گرایی می توانند عامل

برخی از تفاوت‌ها و شباهت‌های اساسی در شیوه برقراری ارتباط در میان فرهنگ‌های مختلف باشند (Monthienvichienchai et al., 2002). در فرهنگ‌های فردگرا، پیام معمولاً بطور صریح در واژگان (چه بصورت شفاهی و چه بصورت کتبی) به طرف مقابل منتقل می‌شود، در حالی که در فرهنگ‌های جمع‌گرا پیام معمولاً بصورت تلویحی و از طریق نشانه‌ها انتقال داده می‌شود (Dwyer et al., 2005). نتایج برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افراد در جوامع جمع‌گرا معمولاً سطح بالاتری از ترس از ارتباطات را در مقایسه با افراد در جوامع فردگرا تجربه می‌کنند (Croucher, 2013a) برای مثال، ژاپنی‌ها بخاطر برخورداری از فرهنگ غالب جمع‌گرایی در مقایسه با کره‌ای‌ها که فردگراترند، ترس از ارتباطات بیشتری دارند (Klopf, 1997).

در فرهنگ‌های جمع‌گرا، گاهی درباره افرادی که در جمع سخنرانی و بحث‌ها را رهبری می‌کنند، این‌گونه برداشت می‌شود که این افراد تمایل دارند تا خود را در جمع مطرح کرده و جلب توجه نمایند (Kim, 2002). به همین دلیل ممکن است اعضای متعلق به جوامع جمع‌گرا کمتر تمایل داشته باشند در بحث‌های گروهی مشارکت کنند تا توسط گروه‌ها یا جوامعی که در آن‌ها عضو هستند، طرد نشوند (Croucher, 2013a).

در فضای آموزشی نیز برخی پژوهش‌ها حاکی از آنند که دانشجویان متعلق به فرهنگ فردگرای آمریکایی در مقایسه با هم‌تاهای اروپایی (فنلاند و سوئد) (Rahmani and Croucher, 2017) و یا آسیای شرقی (چین، ژاپن و کره جنوبی) (Hsu, 2007) میزان کمتری، ترس از ارتباطات را تجربه می‌کنند (Burroughs et al., 2003). برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ارزش‌های فرهنگی، یکی از عوامل تاثیرگذار بر چگونگی رفتار افراد در فضای مجازی تلقی می‌گردند (Chen and Nath, 2016).

### ترس از ارتباطات کلامی و جمع‌گرایی افقی

افراد متعلق به فرهنگ‌های دارای جمع‌گرایی افقی خود را به عنوان عضوی از گروه‌هایی مثل خانواده، قوم، ملت و یا همکاران می‌شناسند، به گروه‌هایی که در آن‌ها عضو هستند اهمیت بسیاری داده و به سایر افراد حاضر در درون گروه‌ها احساس زبردست بودن نمی‌دهند (Chiou, 2001). در واقع، برابری جوهره اساسی این الگوی فرهنگی است (Singelis et al., 1995). به گونه‌ای که افراد معمولاً خود را هم‌طراز دیگران دانسته و تاکید بسیاری بر

اهداف مشترک، وابستگی متقابل و اجتماعی بودن دارند؛ هرچند در چنین فرهنگی افراد به سادگی تسلیم مقامات بالاتر نشده و فاصله قدرت زیاد را نمی پذیرند (Triandis and Gelfand, 1998). بنابراین، می توان فرضیه ششم این پژوهش را به گونه زیر پیشنهاد کرد:

فرضیه ۶: دانشجویان با جمع گرایی افقی بالاتر (پایین تر) سطح بالاتری (پایینتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و جمع گرایی عمودی

جمع گرایی عمودی نوعی الگوی فرهنگی است که در آن افراد خود را عضوی از گروه دانسته اما درحالی که به یکدیگر وابستگی متقابل دارند، با یکدیگر متفاوتند و برخی جایگاه بالاتری از دیگری دارند. در این الگوی فرهنگی، نابرابری پذیرفته شده است و افراد یکدیگر را هم طراز هم نمی بینند (Singelis et al., 1995). در فرهنگ های دارای الگوی جمع گرایی عمودی، افراد بر یکپارچگی درون گروهی تاکید کرده و تمایل دارند که اهداف شخصیشان را فدای اهداف گروه کرده و از گروهی که در آن عضوند در برابر گروه های بیرونی حمایت کنند (Chiou, 2001). بنابراین، فرضیه زیر می تواند مطرح شود:

فرضیه ۷: دانشجویان با جمع گرایی عمودی بالاتر (پایین تر) سطح بالاتری (پایینتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و فردگرایی افقی

فردگرایی افقی فرهنگی است که در آن افراد مستقل تلقی شده و از نظر جایگاه نیز، تاحدودی با سایرین برابرند (Singelis et al., 1995). افراد دارای فرهنگ فردگرایی افقی معمولاً استقلال را به متمایز بودن ترجیح می دهند، این بدان معنی است که آن ها بر کارهای خود متمرکز شده و تمایلی ندارند با دیگران مقایسه شوند (Triandis, 2018).

نتایج پژوهشی در زمینه تاثیر فرهنگ بر شیوه برقراری ارتباط میان دانشجویان کارشناسی در کشورهای مختلف نشان می دهد که سطح بالای فردگرایی در میان افراد یک جامعه باعث افزایش استدلال محوری آن ها و کاهش ترس از ارتباط می شود. در مقابل، وقتی سطح فردگرایی یک فرهنگ کمتر می شود، افراد آن فرهنگ خود را وابسته تلقی می کنند که این امر با ترس بیشتر از ارتباطات همراه می شود (Aune et al.,

(2001). بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

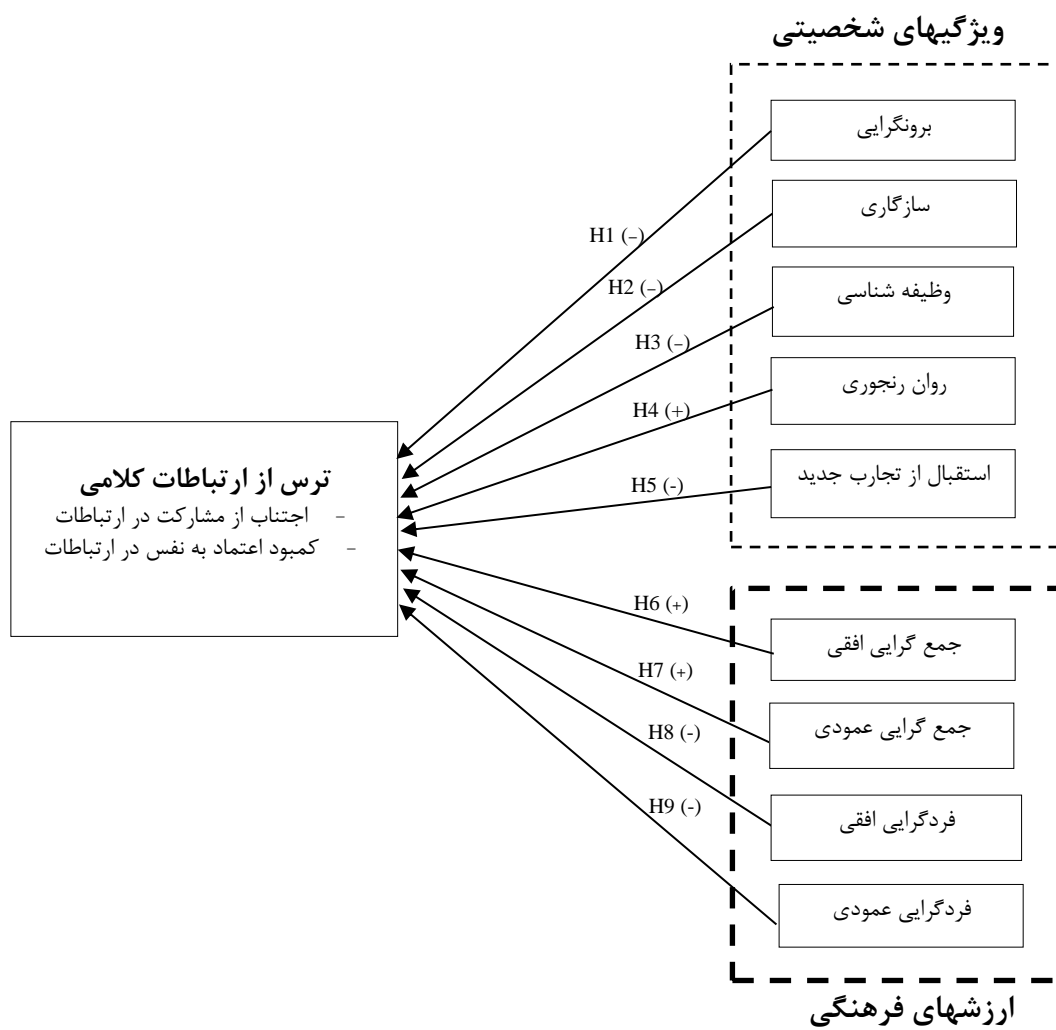
فرضیه ۸: دانشجویان با فردگرایی افقی بالاتر (پایین‌تر) سطح پایینتری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

### ترس از ارتباطات کلامی و فردگرایی عمودی

در نهایت، افراد در فرهنگ‌های دارای الگوی فردگرایی عمودی مدام خود را با یکدیگر مقایسه می‌کنند. آن‌ها معتقدند رقابت بخشی از قانون طبیعت است و علاقه دارند که در تمامی رقابت‌ها برنده شوند (Chiou, 2001). اعضای چنین فرهنگ‌هایی خود را مستقل تلقی کرده اما از نظر جایگاه، یکدیگر را هم طراز ندیده و پذیرای نابرابری هستند. در واقع، در این الگوی فرهنگی، افراد مستقل اما متمایز از یکدیگر بوده هستند (Singelis et al., 1995)، به دنبال کسب جایگاه و موقعیت هستند و می‌خواهند بهترین باشند (Triandis and Gelfand, 1998). بنابراین، می‌توان فرضیه زیر را جهت بررسی بیشتر ارائه کرد:

فرضیه ۹: دانشجویان با فردگرایی عمودی بالاتر (پایین‌تر) سطح پایینتری (بالاتری) از ترس از ارتباطات کلامی را از خود نشان می‌دهند.

در شکل ۱، مدل مفهومی این پژوهش (شامل متغیرهای اصلی و فرضیه‌های پیشنهادی) به تصویر کشیده شده است.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پیمایش است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه آنلاین استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل دانشجویان رشته مدیریت کسب و کار در ایران است. اغلب پژوهش‌هایی که در رابطه با ترس از ارتباطات در دانشگاه‌ها انجام شده‌اند دانشجویان سطح کارشناسی بوده‌اند و فقط تعداد اندکی از آن‌ها بر دانشجویان کارشناسی ارشد بخصوص رشته مدیریت کسب و کار تمرکز کرده‌اند. این در حالی است که دانشجویان این رشته نه تنها به مهارت‌های ارتباطی جهت تکمیل دوره کارشناسی ارشد خود نیاز دارند بلکه پس از فارغ التحصیلی نیز با توجه به آنکه اغلب در نقش‌هایی مدیریتی مشغول به کار می‌شوند نیازمند ارتباطات موثر با همکاران، زیردستان و مدیران بالادستی خود هستند (Burk, 2001).

در مرحله اول، هفت دانشکده مدیریت معتبر دانشگاه‌های ایران (صنعتی شریف، صنعتی امیرکبیر، تهران، علامه طباطبایی، شهید بهشتی، خوارزمی، صنعتی خواجه نصیر) به عنوان نمونه مورد بررسی انتخاب شدند. دلیل انتخاب این هفت دانشکده به این امر باز می‌گردد که پژوهشگرهای پژوهش حاضر از شیوه برگزاری کلاس‌های آنلاین توسط آن‌ها تا حدی مطلع هستند و بیشتر کلاس‌های آنلاین در این دانشکده‌ها بصورت تعاملی، با مشارکت دانشجویان و با وصل کردن صدا و تصویر توسط استاد و دانشجو تشکیل می‌شوند. برای افزایش نرخ پاسخدهی، لینک پرسشنامه به گروه‌های تلگرامی و واتس‌آپی دانشجویان مدیریت کسب و کار این دانشکده‌ها ارسال شد و تاکید گردید که پاسخ‌های شرکت‌کنندگان بصورت محرمانه باقی خواهند ماند. در حال حاضر، در ایران، بطور تقریبی ۸۰۰۰ دانشجوی مدیریت کسب و کار در حال تحصیل هستند. باتوجه به جدول مورگان، حداقل تعداد پاسخ‌های مورد نیاز برای این پژوهش، ۳۸۲ پاسخ می‌باشد که در مجموع، ۴۹۸ پرسشنامه تکمیل گردید. جدول ۱ اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به نمونه آماری مورد بررسی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه

درصد	تعداد	
<b>جنسیت</b>		
۶۵,۹	۳۲۸	آقا
۳۴,۱	۱۷۰	خانم
<b>تجربه کاری</b>		
۳۰,۰۹	۱۵۴	بدون تجربه کاری
۴۴,۲	۲۲۰	۱-۳ سال
۲۴,۹	۱۲۴	بالای ۳ سال
<b>سال تحصیل</b>		
۴۲,۶	۲۱۲	سال اولی
۵۷,۴	۲۸۶	سال دومی یا بالاتر
<b>نوع پلتفرم آموزش آنلاین</b>		
۳۴,۵	۱۷۲	بیگ بلوباتن <sup>۷</sup>
۴۰,۸	۲۰۳	اسکای روم <sup>۸</sup>
۲۴,۷	۱۲۳	ادوبی کانکت <sup>۹</sup>

پرسشنامه این پژوهش ۸۰ سوال داشت که ۲۰ سوال به سنجش ترس از برقراری ارتباط کلامی، ۴۴ سوال به سنجش ویژگیهای شخصیتی و ۱۶ سوال به بررسی ارزشهای فرهنگی اختصاص داده شده بود. تعدادی سوال نیز برای سنجش ویژگیهای جمعیت شناختی (جنسیت، تجربه کاری، سال تحصیلی، نوع پلتفرم آموزشی) در نظر گرفته شد.

ترس از برقراری ارتباطات کلامی توسط ابزارهای متعددی سنجیده شده که مهمترین آنها پرسشنامه ۲۴ سوالی است که توسط مک کروزی (۱۹۸۴) مطرح شده است. در محیط دانشگاهی پرسشنامه طراحی شده توسط نیر<sup>۱۱</sup> (۱۹۸۷) متداولترین سنجهای است که توسط پژوهشگرهای متعدد برای سنجش ترس از ارتباطات کلامی در فضای آکادمیک مورد استفاده قرار گرفته است (Damman, 2007; Hsu & Huang, 2017).

۱۰ سوال اول آن به بعد اجتناب از مشارکت در ارتباطات اختصاص دارد و ۱۰ سوال بعدی کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات را می‌سنجد. سوالهای پرسشنامه مذکور با توجه به فضای آموزش آنلاین بازنویسی شد و بر اهمیت استفاده از صدا و تصویر برای برقراری ارتباط در کلاسهای آنلاین تاکید گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای بعد اجتناب از مشارکت در ارتباطات ۰,۷۷ و برای کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات ۰,۷۶ محاسبه شد.

برای سنجش ویژگیهای شخصیتی از پرسشنامه مدل معروف پنج عاملی استفاده شد که در پژوهشهای بسیاری بکار رفته است (Moore & Craciun, 2021) و می‌توان با استفاده از آن شاخصهای رفتاری متعددی را در محیط سازمانی پیش بینی کرد (Gerber et al., 2011). در این پژوهش از نسخه ۴۴ سوالی مدل پنج عاملی (John et al., 1991) که در مطالعات متعددی بکار رفته (Chiorri et al., 2016; C. Huang, 2019) استفاده شد و ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد برونگرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی، روان رنجوری و استقبال از تجارب جدید به ترتیب ۰,۸۱، ۰,۸۰، ۰,۷۳، ۰,۸۲ و ۰,۷۰ محاسبه گردید. در نهایت، برای سنجش ارزشهای فرهنگی از پرسشنامه ۱۶ سوالی طراحی شده توسط تریانیدیس و گلفند<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۸) استفاده شد. این پرسشنامه در پژوهشهای متعددی بکار رفته (Rathi and Lee (2021), Biddlestone et al. (2020), and Rahman and Luomala (2021) و به سنجش چهار بعد جمع‌گرایی افقی، جمع‌گرایی عمودی، فردگرایی افقی و فردگرایی عمودی می‌پردازد. ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد مذکور به ترتیب ۰,۸۲، ۰,۸۳، ۰,۸۷ و ۰,۷۹ به دست آمد.

### یافته‌های پژوهش

نتایج آزمون مقایسه میانگین یک جامعه (جدول ۲) نشان می‌دهد که ترس از ارتباطات کلامی و ابعاد آن (اجتناب از مشارکت در ارتباطات و کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات) دارای سطحی پایینتر از حد متوسط هستند. در خصوص ابعاد شخصیت نتایج نشان دهنده آن است که کلیه ابعاد به غیر از روان رنجوری سطحی بالاتر از متوسط دارند که در این میان میانگین استقبال از تجارب جدید از سایر ابعاد بالاتر است. در خصوص ارزشهای فرهنگی نیز نتایج حاکی از آن است که به جز جمع‌گرایی



عمودی کلیه ارزشهای فرهنگی امتیازی بالاتر از متوسط داشته و فردگرایی افقی در این میان بالاترین امتیاز را دارد.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرها

متغیر	میانگین	انحراف معیار
ترس از ارتباطات کلامی	۲,۸۴	۰,۹۲
اجتناب از مشارکت در ارتباطات	۲,۹۰	۰,۹۸
کمبود اعتماد به نفس در ارتباطات	۲,۷۹	۰,۹۴
برونگرایی	۳,۵۰	۰,۶۲
سازگاری	۳,۵۱	۰,۴۲
وظیفه شناسی	۳,۶۷	۰,۴۷
روان رنجوری	۲,۸۶	۰,۶۳
استقبال از تجارب جدید	۳,۹۲	۰,۶۲
جمع گرایی افقی	۳,۷۷	۰,۶۰
جمع گرایی عمودی	۲,۹۷	۰,۷۲
فردگرایی افقی	۴,۰۹	۰,۷۳
فردگرایی عمودی	۳,۷۷	۰,۷۳

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد. همانگونه که در جدول ۳ مشخص است دانشجویان برونگرا، سازگار و آنهایی که از تجارب جدید استقبال می‌کنند، میزان کمتری از ترس از ارتباطات کلامی را نشان می‌دهند (تایید فرضیه‌های ۱، ۲ و ۵) که در این میان ویژگی سازگاری بیشترین تاثیر منفی را دارد. در مقابل، دانشجویان روان رنجور ترس از ارتباطات کلامی زیادی دارند (تایید فرضیه ۴). این در حالی است که برخلاف فرضیه ادعا شده، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که وظیفه شناسی تاثیری بر ترس از ارتباطات کلامی ندارد (عدم تایید فرضیه ۳).

نتایج این پژوهش همچنین نشان دهنده آن است که جمع گرایی افقی تاثیر زیادی بر ترس از ارتباطات کلامی دارد (تایید فرضیه ۶). این در حالی است که جمع گرایی عمودی تاثیری بر ترس از ارتباطات کلامی دانشجویان در کلاسهای آنلاین ندارد (عدم تایید فرضیه ۷). در خصوص فردگرایی و انواع آن، یافته‌های پژوهش حاکی از آن است

که با افزایش هر دو نوع فردگرایی (چه افقی و چه عمودی) ترس از ارتباطات کلامی کاهش پیدا می‌کند (تایید فرضیه‌های ۸ و ۹).

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه‌ها با استفاده از رگرسیون

فرضیه	متغیر	Sig	R	نتیجه فرضیه‌ها
H۱	برونگرایی - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۷	- ۰,۱۲۷	تایید
H۲	سازگاری - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۴۶	- ۰,۳۹۸	تایید
H۳	وظیفه‌شناسی - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۸۲	۰,۰۷۴	عدم تایید
H۴	روان رنجوری + ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۰	۰,۳۰۴	تایید
H۵	استقبال از تجارب جدید - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۰	- ۰,۱۷۹	تایید
H۶	جمع‌گرایی افقی + ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۰	۰,۲۹۵	تایید
H۷	جمع‌گرایی عمودی + ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۹۲	۰,۱۳۴	عدم تایید
H۸	فردگرایی افقی - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۰	- ۰,۱۸۳	تایید
H۹	فردگرایی عمودی - ترس از ارتباطات کلامی	۰,۰۰۲	- ۰,۱۱۵	تایید

یافته‌های این پژوهش همچنین نشان می‌دهد که میزان ترس از ارتباطات دانشجویان خانم از دانشجویان آقا بیشتر است، دانشجویانی که سابقه کار بیشتری دارند، میزان کمتری از ترس از ارتباطات را از خود بروز می‌دهند و دانشجویان سال اول در مقایسه با دانشجویان سال دوم و بالاتر رشته مدیریت کسب و کار سطح بالاتری از ترس از ارتباطات را تجربه می‌کنند. همچنین بر اساس نتایج این پژوهش دانشجویانی که کلاسهایشان از طریق پلتفرم بیگ بلوباتن برگزار می‌شود با احتمال بیشتری تصویر و صدای خود را وصل می‌کنند که این امر می‌تواند ناشی از سهولت استفاده از پلتفرم مذکور در مقایسه با سایر پلتفرمها باشد.

### بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش بررسی تاثیر ارزشهای فرهنگی و ویژگیهای شخصیتی دانشجویان رشته مدیریت کسب و کار هفت دانشکده مدیریت کسب و کار معتبر دانشگاه‌های (صنعتی شریف، صنعتی امیرکبیر، تهران، علامه طباطبائی، شهید بهشتی، خوارزمی،

صنعتی خواجه نصیر) بر ترس از ارتباطات کلامی آنها در کلاسهای آنلاین دانشگاه بود. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد دانشجویانی که برون‌گرایی و سازگاری بالاتری داشته و از تجارب جدید بیشتر استقبال می‌کنند، مشارکت بالاتری در برقراری ارتباط در کلاسهای آنلاین دارند، با احتمال بیشتری صدا و تصویر خود را وصل می‌کنند و اعتماد به نفس بیشتری از خود نشان می‌دهند. در مقابل دانشجویانی که روان رنجوری زیادی دارند، سطح بالایی از ترس از ارتباطات را از خود بروز می‌دهند. یافته‌های این پژوهش همراستا با نتایج پژوهش‌های پیشین است که بر اساس آنها ثبات عاطفی (روان رنجوری پایین) و برون‌گرایی با ترس از ارتباطات رابطه منفی و معناداری دارند (Beatty et al., 1998; Beatty & Pascual-Ferrá, 2015; Blume et al., 2013). هرچند برخلاف پیش بینی‌ها، این پژوهش رابطه معناداری میان بعد وظیفه‌شناسی و ترس از ارتباطات کلامی نشان نداد.

بر اساس نتایج این پژوهش، دانشجویانی که جمع‌گرایی افقی بالاتری دارند، بیشتر دچار ترس از برقراری ارتباطات کلامی در کلاس‌های آنلاین شده، از روشن کردن میکروفون، دوربین و یا هر دو اجتناب کرده و تمایلی ندارند که در بحث‌های کلاسی مشارکت فعالانه داشته باشند. همچنین بر اساس یافته‌های این پژوهش دانشجویانی که سطح بالایی از فردگرایی عمودی یا افقی را دارند، تمایل بیشتری به روشن کردن میکروفون، دوربین و یا هر دو در کلاسهای آنلاین دارند و از برقراری ارتباطات کلامی ترس چندانی ندارند. نتایج این پژوهش در راستای اغلب مطالعات انجام شده در خصوص تاثیر فردگرایی/جمع‌گرایی بر ترس از ارتباطات است که بر اساس آنها در فرهنگ‌های جمع‌گرا که منافع گروهی بر منافع فردی ترجیح داده می‌شود، سطح بالای از ترس از ارتباطات نشانه‌ای از تعهد به گروه تلقی می‌شود (Aune et al., 2001; Burroughs et al., 2003; Croucher, 2013b; Hsu, 2007; Jung and McCroskey, 2004; Klopff, 1997; Monthienvichienchai et al., 2002; Rahmani and Croucher, 2017; Zhang, 2005). به عنوان مثال، دانشجویان آسیایی بعلت برخورداری از فرهنگ جمع‌گرایی در مقایسه با دانشجویان آمریکایی که فرهنگ غالبشان فردگرایی است، تمایل کمتری نسبت به مشارکت در بحث‌های کلاسی نشان می‌دهند (Hsu, 2007; Hsu and Huang, 2017). برخلاف پیش بینی اولیه، یافته‌های این پژوهش رابطه معناداری میان جمع‌گرایی

عمودی و ترس از ارتباطات کلامی نشان نداد. هرچند هافستد (۲۰۰۱) ایرانی‌ها را متعلق به فرهنگ جمع‌گرا می‌داند، در برخی دیگر از پژوهش‌ها ایرانیان به عنوان افرادی در نظر گرفته شده‌اند که در عین جمع‌گرایی درون‌گروهی بالا (مشابه با جمع‌گرایی افقی) با سطح پایینی از جمع‌گرایی نهادی (مشابه با جمع‌گرایی عمودی) شناخته می‌شوند (Javidan & Dastmalchian, 2003; Yeganeh & Su, 2008; Chhokar et al., 2013). همچنین با توجه به آنکه در کلاسهای درسی به دلیل وجود جایگاه نسبتاً یکسان، رابطه سلسله‌مراتبی چندانی میان دانشجویان وجود ندارد، سطح پایینتر جمع‌گرایی عمودی در مقایسه با سایر ابعاد فرهنگی دور از انتظار نیست.

همچنین، همگام با پژوهش‌های پیشین، این مطالعه نشان می‌دهد میزان ترس از ارتباطات دانشجویان خانم از دانشجویان آقا بیشتر می‌باشد. (Rafek et al., 2014; Rahmani & Croucher, 2017; Loureiro et al., 2020) دلیل این امر می‌تواند این باشد که دانشجویان خانم ترجیح می‌دهند در محیط کلاس احساس امنیت بیشتری داشته باشند و همچنین تلاش می‌کنند از انجام فعالیت‌هایی که منجر می‌شود در مقابل دیگران مرتکب اشتباه شوند، خودداری نمایند (Rafek et al., 2014). همچنین درحالی که این پژوهش و سایر پژوهش‌ها (e.g., Marcel, 2019) نشان می‌دهند دانشجویانی که سابقه کار بیشتری دارند، میزان کمتری از ترس از ارتباطات را از خود بروز می‌دهند، برخی از پژوهش‌ها (Burke et al., 2014) بیان می‌دارند هیچ رابطه معناداری بین ترس از ارتباطات و سابقه کاری وجود ندارد.

نتایج حاصل از پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهند که ترس از قضاوت هم‌کلاسی‌ها و اساتید، تجربیات منفی در ارتباطات و عدم مهارت در ارتباطات موثر از عوامل تأثیرگذار بر ترس از ارتباطات هستند (Byrne et al., 2012). در این راستا دانشجویان باید روش‌ها و راهبردهایی که از طریق آن‌ها می‌توانند ترس از ارتباطاتشان را مدیریت کنند، بیاموزند. همچنین، با توجه به اینکه رفتارها و نگرش‌های اساتید بر تمایل دانشجویان جهت شرکت در مباحث درسی در کلاس‌های آنلاین تأثیر می‌گذارد (Zhao et al., 2020)، لازم است که اساتید با ایجاد محیط امن و همدلانه در کلاس‌های آنلاین، و عمل کردن به عنوان الگو و مربی دانشجویان (Blume et al., 2013) آنان را تشویق به مشارکت نمایند (Subekti, 2020).

### محدودیت ها و پیشنهادهایی برای پژوهشگرهای آتی

پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود. اول آنکه، عوامل متعددی بر ترس از ارتباطات کلامی تاثیرگذارند که در این پژوهش، ویژگیهای شخصیتی و ارزشهای فرهنگی بعنوان دو مورد از مهمترین عوامل بررسی شدند. بررسی سایر عوامل موثر بر ترس از ارتباطات کلامی مانند ساختار سازمانی، سبک رهبری و قوانین و مقررات سازمانی می‌تواند در دستور کار پژوهشگرهای آتی قرار گیرد. قطعاً بستری که متغیرهای رفتار سازمانی در آن مورد بررسی قرار می‌گیرند از اهمیت زیادی برخوردار است. همچنین، جدا از ویژگیهای شخصیتی دانشجویان، ویژگیهای شخصیتی اساتید دانشگاه نیز نباید نادیده گرفته شود. بنابراین، پژوهش‌های آتی می‌توانند بر تفاوت‌های فردی اساتید بجای دانشجویان تمرکز کنند (Sheikh et al., 2019).

دوم، در این پژوهش به بررسی نقش متغیرهایی که می‌توانستند رابطه بین متغیرهای اصلی این پژوهش را تعدیل کنند پرداخته نشد. به پژوهشگرهای آتی پیشنهاد می‌شود که به بررسی نقش متغیرهای جمعیت شناختی (مانند جنسیت و سابقه کاری) به عنوان عوامل تعدیل کننده رابطه میان ارزشهای فرهنگی، ویژگیهای شخصیتی و ترس از ارتباطات کلامی پردازند.

سوم آنکه این مطالعه بر روی دانشجویان رشته مدیریت کسب و کار صورت گرفته است. دانشجویان رشته‌های غیر از مدیریت کسب و کار می‌توانند بعنوان جامعه پژوهش‌های آتی در نظر گرفته شوند و نتایج مرتبط با آن‌ها با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. چهارم، در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است، پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی از روش‌های کیفی و روش‌های مختلف گردآوری داده مثل مصاحبه و مشاهده استفاده گردد (Hsu and Huang, 2017). همچنین، استفاده از مطالعات طولی که به بررسی ترس از ارتباطات در گستره زمانی می‌پردازد، می‌تواند نتایج جالبی در پی داشته باشد.

در نهایت لازم به ذکر است که زمان برگزاری کلاس (صبح یا بعدازظهر بودن آن)، مکانی که دانشجویان بواسطه آن در کلاس‌های آنلاین حاضر می‌شوند (منزل یا محل کار)، رابطه بین درس موردنظر و گرایش دانشجویان مدیریت کسب و کار، جذابیت درس و همچنین استاد درس، همگی بر ترس از ارتباطات کلامی موثرند.

## پی نوشتها

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. Communication Apprehension | 2. Singelis et al.      |
| 3. BIG 5                      | 4. Goldberg             |
| 5. Eysenck                    | 6. Hofstede             |
| 7. BigBlueButton              | 8. Skyroom              |
| 9. Adobe Connect              | 10. McCroskey           |
| 11. Neer                      | 12 Triandis and Gelfand |

## منابع

- Alawamleh, M., Al-Twait, L. M., & Al-Saht, G. R. (2020). The effect of online learning on communication between instructors and students during Covid-19 pandemic. *Asian Education and Development Studies, 11*(2), 380–400.
- Albuquerque, F., Silva, B., & Silva, D. (2023). A Cultural Approach to Oral Communication Apprehension by Accounting Students in Brazil and Portugal. *International Journal of Society, Culture & Language, 1–17* (30-46).
- Allik, J. (2005). Personality dimensions across cultures. *Journal of Personality Disorders, 19*(3), 212–232.
- Aune, M., Hunter, J. E., Kim, H., & Kim, J. (2001). The effect of culture and self-construals on predispositions toward verbal communication. *Human Communication Research, 27*(3), 382–408.
- Beatty, M. J., McCroskey, J. C., & Heisel, A. D. (1998). Communication apprehension as temperamental expression: A communibiological paradigm. *Communications Monographs, 65*(3), 197–219.
- Beatty, M. J., & Pascual-Ferrá, P. (2015). Communication apprehension. *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication, 1–9*.
- Biddlestone, M., Green, R., & Douglas, K. M. (2020). Cultural orientation, power, belief in conspiracy theories, and intentions to reduce the spread of COVID-19. *British Journal of Social Psychology, 59*(3), 663–673.
- Blume, B. D., Baldwin, T. T., & Ryan, K. C. (2013). Communication apprehension: A barrier to students' leadership, adaptability, and multicultural appreciation. *Academy of Management Learning & Education, 12*(2), 158–172.
- Bourhis, J., Allen, M., & Bauman, I. (2006). Communication apprehension: Issues to consider in the classroom. *Classroom Communication and Instructional Processes: Advances through Meta-Analysis, 211–227*.
- Burk, J. (2001). Communication apprehension among Master's of Business Administration students: Investigating a gap in communication education. *Communication Education, 50*(1), 51–58.
- Burke, L. A., Karl, K., Peluchette, J., & Evans, W. R. (2014). Student incivility: A

- domain review. *Journal of Management Education*, 38(2), 160–191.
- Burroughs, N. F., Marie, V., & McCroskey, J. C. (2003). Relationships of self-perceived communication competence and communication apprehension with willingness to communicate: A comparison with first and second languages in Micronesia. *Communication Research Reports*, 20(3), 230–239.
- Byrne, M., Flood, B., & Shanahan, D. (2012). A qualitative exploration of oral communication apprehension. *Accounting Education*, 21(6), 565–581.
- Chau, P. Y. K., & Hu, P. J. (2002). Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. *Journal of Management Information Systems*, 18(4), 191–229.
- Chen, L., & Nath, R. (2016). Understanding the underlying factors of Internet addiction across cultures: A comparison study. *Electronic Commerce Research and Applications*, 17, 38–48.
- Chen, Z., & Lin, T. (2017). Automatic personality identification using writing behaviours: an exploratory study. *Behaviour & Information Technology*, 36(8), 839–845.
- Chhokar, J. S., Brodbeck, F. C., & House, R. J. (2013). *Culture and leadership across the world: The GLOBE book of in-depth studies of 25 societies*. Routledge.
- Chiorri, C., Marsh, H. W., Ubbiali, A., & Donati, D. (2016). Testing the factor structure and measurement invariance across gender of the Big Five Inventory through exploratory structural equation modeling. *Journal of Personality Assessment*, 98(1), 88–99.
- Chiou, J.-S. (2001). Horizontal and vertical individualism and collectivism among college students in the United States, Taiwan, and Argentina. *The Journal of Social Psychology*, 141(5), 667–678.
- Croucher, S. M. (2013a). Communication apprehension, self-perceived communication competence, and willingness to communicate: A French analysis. *Journal of International and Intercultural Communication*, 6(4), 298–316.
- Croucher, S. M. (2013b). Integrated threat theory and acceptance of immigrant assimilation: An analysis of Muslim immigration in Western Europe. *Communication Monographs*, 80(1), 46–62.
- Damman, E. J. (2007). *Communication apprehension, information technology fluency, and Internet access as factors affecting college students' participation in in-class and online discussion*. Iowa State University.
- DeYoung, C. G., Quilty, L. C., Peterson, J. B., & Gray, J. R. (2014). Openness to experience, intellect, and cognitive ability. *Journal of Personality Assessment*, 96(1), 46–52.
- Dwyer, S., Mesak, H., & Hsu, M. (2005). An exploratory examination of the influence of national culture on cross-national product diffusion. *Journal of International Marketing*, 13(2), 1–27.

- Eysenck, H. J. (1986). Can personality study ever be scientific? *Journal of Social Behavior and Personality, 1*(1), 3.
- Gerber, A. S., Huber, G. A., Doherty, D., & Dowling, C. M. (2011). The big five personality traits in the political arena. *Annual Review of Political Science, 14*, 265–287.
- Gil de Zúñiga, H., Diehl, T., Huber, B., & Liu, J. (2017). Personality traits and social media use in 20 countries: How personality relates to frequency of social media use, social media news use, and social media use for social interaction. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 20*(9), 540–552.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist, 48*(1), 26.
- Greenan, K. A. (2021). The influence of virtual education on classroom culture. *Frontiers in Communication, 6*, 1-4.
- Hassall, T., Joyce, J., Ottewill, R., Arquero, J., & Donoso, J. (2000). Communication apprehension in UK and Spanish business and accounting students. *Education+ Training, 42* (2), 93-100.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: do American theories apply abroad? *Organizational Dynamics, 9*(1), 42–63.
- Hofstede, G. (1984). Cultural dimensions in management and planning. *Asia Pacific Journal of Management, 1*(2), 81–99.
- Hofstede, G. (2010). Geert hofstede. *National Cultural Dimensions*.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture, 2*(1), 8.
- Hofstede, G. H., & Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. Sage.
- Hoon, H., & Tan, T. M. L. (2008). Organizational citizenship behavior and social loafing: The role of personality, motives, and contextual factors. *The Journal of Psychology, 142*(1), 89–108.
- Hsu, C.-F. (2007). A cross-cultural comparison of communication orientations between Americans and Taiwanese. *Communication Quarterly, 55*(3), 359–374.
- Hsu, C.-F., & Huang, I. (2017). Are international students quiet in class? The influence of teacher confirmation on classroom apprehension and willingness to talk in class. *Journal of International Students, 7*(1), 38–52.
- Huang, C. (2019). Social network site use and Big Five personality traits: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior, 97*, 280–290.
- Huang, Y., Sundar, S. S., Ye, Z., & Johnson, A. C. (2021). Do women and extroverts perceive interactivity differently than men and introverts? Role of individual differences in responses to HCI vs. CMC interactivity. *Computers in Human Behavior, 123* (5).
- Javidan, M., & Dastmalchian, A. (2003). Culture and leadership in Iran: The land of



- individual achievers, strong family ties, and powerful elite. *The Academy of Management Executive*, 17(4), 127–142.
- Jay-ar, A., & Lasaten, R. C. S. (2018). Oral communication apprehensions and academic performance of grade 7 students. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 6(3), 5-16.
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). Big five inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 729-750.
- Jung, H. Y., & McCroskey, J. C. (2004). Communication apprehension in a first language and self-perceived competence as predictors of communication apprehension in a second language: A study of speakers of English as a second language. *Communication Quarterly*, 52(2), 170–181.
- Kim, M.-S. (2002). *Non-Western perspectives on human communication: Implications for theory and practice*. Sage.
- Klopf, D. W. (1997). Cross-cultural apprehension research: Procedures and comparisons. In J. A. Daly, J.C. McCroskey, J. Ayres, T. Hopf, & D.M. Ayres (Eds.), *Avoiding Communication: Shyness, Reticence, and Communication Apprehension*, (pp. 269–284). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Loureiro, M., Loureiro, N., & Silva, R. (2020). Differences of gender in oral and written communication apprehension of university students. *Education Sciences*, 10(12), 379.
- Lynn, M. (2021). Effects of the Big Five personality traits on tipping attitudes, motives, and behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 92.
- Madlock, P. E. (2012). The influence of power distance and communication on Mexican workers. *The Journal of Business Communication* (1973), 49(2), 169–184.
- Marcel, M. (2019). Communication apprehension across the career span. *International Journal of Business Communication*, 59 (4), 506–530.
- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52(5), 509-516.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81-90.
- McCroskey, J. C. (1977). Oral communication apprehension: A summary of recent theory and research. *Human Communication Research*, 4(1), 78–96.
- McCroskey, J. C. (1984). The communication apprehension perspective. In J. A. Daly, J.C. McCroskey, J. Ayres, T. Hopf, & D.M. Ayres (Eds.), *Avoiding Communication: Shyness, Reticence, and Communication Apprehension*, (pp. 13-38). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- McCroskey, J. C. (2015). *An introduction to rhetorical communication*. Routledge.
- Monthienvichienchai, C., Bhibulbhanuwat, S., Kasemsuk, C., & Speece, M. (2002).

- Cultural awareness, communication apprehension, and communication competence: A case study of Saint John's International School. *International Journal of Educational Management*, 16 (6), 288-296.
- Moore, K., & Craciun, G. (2021). Fear of missing out and personality as predictors of social networking sites usage: The Instagram case. *Psychological Reports*, 124(4), 1761-1787.
- Neer, M. R. (1987). The development of an instrument to measure classroom apprehension. *Communication Education*, 36(2), 154-166.
- Picazo-Vela, S., Chou, S. Y., Melcher, A. J., & Pearson, J. M. (2010). Why provide an online review? An extended theory of planned behavior and the role of Big-Five personality traits. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 685-696.
- Radoli, L. O. (2020). "Switching to SIDE Mode"-COVID-19 and the Adaptation of Computer Mediated Communication Learning in Kenya. *Proceedings of the 18th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities*, 94-103.
- Rafek, M. B., Ramli, N. H. L. B., Iksan, H. B., Harith, N. M., & Abas, A. I. B. C. (2014). Gender and language: Communication apprehension in second language learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 123, 90-96.
- Rahman, M. S., Mannan, M., Hossain, M. A., Zaman, M. H., & Hassan, H. (2018). Tacit knowledge-sharing behavior among the academic staff: Trust, self-efficacy, motivation and Big Five personality traits embedded model. *International Journal of Educational Management*, 32 (7).
- Rahman, S. ur, & Luomala, H. (2021). Demystifying horizontal/vertical cultural difference in green consumption: A cross-cultural comparative study. *Journal of International Consumer Marketing*, 33(5), 543-558.
- Rahmani, D., & Croucher, S. (2017). Minority groups and communication apprehension. *Journal of Intercultural Communication*, 43 (1), 1-23.
- Rathi, N., & Lee, K. (2021). Does it pay to be authentic? Implications of authenticity for life satisfaction and psychological well-being in a collectivist culture. *Journal of Happiness Studies*, 22(1), 147-161.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.
- Roesch, S. C., Wee, C., & Vaughn, A. A. (2006). Relations between the Big Five personality traits and dispositional coping in Korean Americans: Acculturation as a moderating factor. *International Journal of Psychology*, 41(2), 85-96.
- Rohner, R. P. (1984). Toward a conception of culture for cross-cultural psychology. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 15(2), 111-138.
- Sahni, S., Kumari, S., & Pachaury, P. (2021). Building Emotional Resilience with Big Five Personality Model Against COVID-19 Pandemic. *FIIB Business Review*, 10(1), 39-51.
- Sarhan, N. M., Harb, A., Shrafat, F. D., & Alshishany, A. (2019). The impact of individualism and collectivism on communication apprehension: A study of

- university academic staff. *Journal of Institutional Research South East Asia*, 17(2).
- Sealy, M. K. (2021). Communication in the Time of COVID-19: An examination of imagined interactions and communication apprehension during the COVID-19 Pandemic. *Imagination, Cognition and Personality*, 41(2), 158–186.
- Sheikh, A., Aghaz, A., & Mohammadi, M. (2019). Cyberloafing and personality traits: an investigation among knowledge-workers across the Iranian knowledge-intensive sectors. *Behaviour & Information Technology*, 38(12), 1213–1224.
- Simons, K. A., & Riley, T. J. (2014). Communication apprehension in accounting majors: Synthesis of relevant studies, intervention techniques, and directions for future research. In *Advances in Accounting Education: Teaching and Curriculum Innovations*. Emerald Group Publishing Limited.
- Singelis, T. M., Triandis, H. C., Bhawuk, D. P. S., & Gelfand, M. J. (1995). Horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism: A theoretical and measurement refinement. *Cross-Cultural Research*, 29(3), 240–275.
- Sivadas, E., Bruvold, N. T., & Nelson, M. R. (2008). A reduced version of the horizontal and vertical individualism and collectivism scale: A four-country assessment. *Journal of Business Research*, 61(3), 201–210.
- Smillie, L. D. (2013). Extraversion and reward processing. *Current Directions in Psychological Science*, 22(3), 167–172.
- Smillie, L. D., Cooper, A. J., Wilt, J., & Revelle, W. (2012). Do extraverts get more bang for the buck? Refining the affective-reactivity hypothesis of extraversion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 103(2), 306–326.
- Sobotka, M., & Raman, I. (2020). The role of communication apprehension and self stigma of academic help-seeking in native and non-native English speakers: evidence from UK university students. *International Journal of Education*, 12(3), 30–48.
- Srite, M., & Karahanna, E. (2006). The role of espoused national cultural values in technology acceptance. *MIS Quarterly*, 30 (3) 679–704.
- Straub, D., Loch, K., Evaristo, R., Karahanna, E., & Srite, M. (2002). Toward a theory-based measurement of culture. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 10(1), 13–23.
- Subekti, A. S. (2020). Self-perceived communication competence and communication apprehension: A study of Indonesian college students. *EduLite: Journal of English Education, Literature and Culture*, 5(1), 14–31.
- Triandis, H. C. (2018). *Individualism and collectivism*. Routledge.
- Triandis, H. C., & Gelfand, M. J. (1998). Converging measurement of horizontal and vertical individualism and collectivism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 118–128.

- Triandis, H. C., McCusker, C., & Hui, C. H. (1990). Multimethod probes of individualism and collectivism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 1006.
- Voyer, B. G., Kastanakis, M. N., & Rhode, A. K. (2017). Co-creating stakeholder and brand identities: A cross-cultural consumer perspective. *Journal of Business Research*, 70, 399–410.
- Wu, F., & Lai, S. (2019). Linking prediction with personality traits: a learning analytics approach. *Distance Education*, 40(3), 330–349.
- Yeganeh, H., & Su, Z. (2008). An examination of human resource management practices in Iranian public sector. *Personnel Review*, 37(2), 203–221.
- Yook, E. L. (2015). An exploratory cross-cultural analysis of communication apprehension between French and American managerial and non-managerial employees. *Global Business and Management Research*, 7(4), 1-7.
- Zhang, Q. (2005). Immediacy, humor, power distance, and classroom communication apprehension in Chinese college classrooms. *Communication Quarterly*, 53(1), 109–124.
- Zhao, L., Shen, X., Hwang, W.-Y., & Shih, T. K. (2020). A Study on the Factors Influencing the Participation of Face-to-Face Discussion and Online Synchronous Discussion in Class. *International Conference on Intelligent Tutoring Systems*, 184–195.

## Communication Apprehension in Online Classes: Investigating the Role of Students' Cultural Values and Personality Traits

Asal Aghaz (Corresponding author)<sup>1</sup>

Soroush Dehghan Salmasi<sup>2</sup>

### Abstract:

The effectiveness of online education in the recent pandemic, has led to a shift toward a hybrid education (a combination of in-person and online education). This study focuses on the challenges of communication in online classes and is aimed to investigate the impact of personality traits (Big five) and cultural values (Horizontal and Vertical Individualism/Collectivism) on the communication apprehension (CA) level (communication participation avoidance and low level of communication confidence). The participant of this research were the MBA students of Iranian business schools via an online survey. The results indicate that *extroverted* and *agreeable* students and those who show a high level of *openness to experience*, exhibit a lower level of CA in online classes. However, *neuroticism* predicts a higher level of CA positively and significantly. The results also demonstrate that students with high levels of *horizontal collectivism* are more prone to show higher levels of CA. In contrast, a high level of *individualism* (whether vertical or horizontal) predicts CA negatively.

**Key words:** Communication Apprehension, Cultural Values, Personality Traits, Online Classes.

1. Assistant Professor, Department of Management, Science and Technology, Amirkabir University of Technology a.aghaz@aut.ac.ir

2. Chief consultant to the Chairman of the Board, IRAN ITOK Engineering Company