

**Амбарова Полина Анатольевна**  
Уральский федеральный университет,  
Екатеринбург, Российская Федерация  
[borges75@mail.ru](mailto:borges75@mail.ru)

### Социальные технологии формирования доверия в высшем образовании<sup>618</sup>

**Аннотация.** В статье ставится вопрос о возможностях разработки социальных технологий формирования, развития и сохранения доверия в высшем образовании. Раскрываются методологические подходы, предпосылки и условия создания таких технологий. Типология доверия в высшей школе рассматривается в качестве основы для выбора механизмов формирования доверительных отношений внутри системы высшего образования и к ней со стороны субъектов внешней среды. Дается краткая характеристика основных социальных механизмов формирования межличностного, межобщностного и институционального доверия в высшей школе.

**Ключевые слова:** доверие в высшем образовании, типология доверия в высшем образовании, социальные технологии и механизмы формирования доверия, партисипативное управление, институт экспертизы

**Ambarova Polina Anatoljevna**  
Ural Federal University,  
Ekaterinburg, Russian Federation  
[borges75@mail.ru](mailto:borges75@mail.ru)

### Social technologies for building trust in higher education

**Abstract.** The paper discusses the issue of elaboration social technologies for the development of trust in higher education. Methodological approaches, prerequisites and conditions for elaboration such technologies are revealed. The typology of trust in higher education is considered as a basis for selecting mechanisms for forming trust relationships inside and outside the higher education system. A short description of the main social mechanisms for the formation of interpersonal, inter-community and institutional trust in higher education is given.

**Keywords:** trust in higher education, typology of trust in higher education, social technologies and mechanisms of trust formation, participatory management, institute of expertise

### Конструирование или «выращивание»? Вопрос методологии формирования доверия в высшей школе

Доверие – одно из самых неоднозначных социальных явлений в плане способов его формирования. Об этой неоднозначности свидетельствует широкий спектр глаголов, отражающих действия социальных субъектов: доверие можно завоевать,

---

<sup>618</sup> Работа выполнена при финансовой поддержке РФФИ, проект № 18–011–00158.

построить, вернуть, укрепить, установить, вызвать, создать, произвести, повысить, сохранять, развивать; доверия можно добиться или заслужить; в доверие можно войти. Таким образом язык выражает представления социальных субъектов о природе происхождения доверия и стратегиях его формирования.

Понимание интенциональности действий, направленных на достижение доверительных отношений между социальными субъектами, ложится в основу социальных технологий формирования, развития и сохранения доверия в высшей школе. Необходимость их разработки обусловлена острым кризисом доверия, отчетливые признаки которого демонстрируют в последние годы социологические исследования российского высшего образования [Зборовский, Амбарова 2018; Шуклина, Певная 2017; Колпина, Реутов, Третьякова 2016; Токарева, Голубь, Горина, Калашникова 2015]. Кроме того, менеджериалистский подход к управлению «мягкими» элементами университетской культуры (традициями, идентичностями, солидарностью, инновациями, креативностью, темпоральностью) не дает нужного эффекта и вместе с тем разрушает те структуры, на которых базируется доверие к высшему образованию.

Нередко методы брендинга и PR, составляющие технологическое ядро нового университетского управления, подменяют собой иные социальные технологии, действие которых направлено на наращивание системных связей и устойчивых взаимодействий во внутренней и внешней среде российских вузов. Брендинг и PR как технологии имеют ограниченный функционал, лишь косвенно связанный с доверием. Задачи формирования и удержания доверия *внутри* высшего образования и доверия *к нему со стороны* субъектов внешней среды лежат в иной плоскости, нежели задачи продвижения и повышения конкурентоспособности вузов. Если не рассматривать внутреннее и внешнее брендинг и PR как технологии формирования и развития доверия, то, пожалуй, мы сталкиваемся с технологической «лакуной», т.е. отсутствием каких-либо социальных технологий, позволяющих создавать современным российским вузам капитал доверия.

Разработка таких технологий требует прояснения вопроса об управляемости такой подвижной и неопределенной материи, как доверие. В связи с этим актуальна дискуссия о возможностях применения двух методологических подходов, которые условно можно было бы назвать рациональным и рефлексивным. Суть первого подхода – в использовании конструктивистской методологии. Согласно ей, доверие – это реальность социальных отношений, сознательно и целенаправленно конструируемых по воле и представлениям социальных субъектов. Суть второго подхода – в понимании доверия как особого качества социальных взаимодействий, «выращиваемого» и интуитивно прочувствованного (отрефлексированного) в уникальных повседневных практиках. Представления об этих подходах базируются на осмыслении феномена доверия в теоретической социологии. В частности, на представлениях Э. Гидденса о доверии как вере (*до-верии*) [Гидденс 2011: 145–152] и

утверждениях Н. Лумана о доверии как рациональном свойстве социальных систем, имеющем конвенциональный характер [Luhmann 1979]. Мы склонны разделить точку зрения других исследователей, которые считают, что эти виды доверия не исключают друг друга и могут существовать в одном пространственно-временном континууме [Веселов 2004; Тулаева 2010]. Полагаем, что доверие в высшей школе представляет собой многоуровневое и разнородное образование. Соответственно, технологии его формирования, развития и сохранения могут строиться на основе различных методологических принципов, располагающихся в диапазоне от рационального конструирования до рефлексивного «выращивания» социальных отношений.

### **Типология доверия в высшем образовании – основа разработки социальных технологий**

Социальные технологии формирования доверия в высшем образовании должны разрабатываться с учетом типологии форм проявления доверия. В её основу можно положить различные критерии: субъект и объект (предмет) доверия, уровень социального взаимодействия, сфера формирования доверительных отношений, позиции социальных субъектов по отношению друг к другу, степень рациональности и длительность социальных отношений, причины возникновения, интенсивность проявления [Хабиева 2011].

По *субъекту доверия* можно выделить следующие виды доверия в высшем образовании:

1. Межличностное.

2. Межобщностное:

между различными образовательными общностями (студентами, преподавателями, научными сотрудниками, университетским менеджментом, учебно-вспомогательным персоналом);

между образовательными общностями и различными общностями стейкхолдеров (работодателями, родителями, представителями органов власти, местными сообществами).

3. Межорганизационное:

между разными вузами;

между вузами и другими организациями (образовательными, производственными, некоммерческими и др.).

4. Институциональное.

По *объекту доверия* выделяется бесконечное множество видов: доверие к качеству высшего образования; доверие к вузам как партнерам; доверие к высшей школе как социальному «лифту»; доверие к научному и образовательному знанию, создаваемому в высшем образовании; доверие к профессионализму преподавателей, компетентности образовательного менеджмента и др. По *сфере, в которой формируются доверительные отношения*, – доверие в высшем образовании (внутри

системы высшего образования) и доверие к высшему образованию (со стороны субъектов внешней среды). В зависимости от позиции субъектов по отношению друг к другу возникает взаимное доверие или доверие со стороны только одного участника взаимодействия.

Традиционными видами доверия в высшем образовании, наиболее значимыми для разработки социальных технологий их формирования, являются те виды, которые выделяют по трем следующим критериям:

1. По уровню социального взаимодействия в высшем образовании: межличностное, организационное, институциональное и обобщенное (генерализованное) доверие.

2. По степени рациональности социальных отношений: рациональное (конвенциональное), эмоциональное доверие, доверие, основанное на вере или традиции (моральное, религиозное).

3. По степени интенсивности проявления доверия формируется широкий спектр отношений, главными формами которых выступают абсолютное доверие, сомнение, скепсис, абсолютное недоверие.

Поскольку в реальных практиках высшей школы различные виды доверительных отношений порою тесно переплетаются между собой, нет смысла дифференцировать технологии их формирования по всем перечисленным критериям без исключения. Однако необходимо учитывать различия видов доверия, выделяемых по этим последним трем основаниям, поскольку они, на наш взгляд, наиболее «чувствительны» к влиянию различных управленческих, социально-психологических механизмов, морально-нравственных компонентов социальных технологий.

### **Ключевые условия сохранения доверия в высшем образовании**

Разработка социальных технологий формирования и развития доверия в высшем образовании включает в себя прогноз их эффективности. Для этого необходимо обозначить универсальные условия, служащие «питательной» средой для всех видов доверия в высшей школе. Соответственно, «дизайн» социальных технологий должен их учитывать в обязательном порядке.

*Темпоральные условия.* Доверительные отношения чрезвычайно «чувствительны» к фактору времени. Доверие в высшем образовании – категория темпоральная, поскольку означает уверенность в получении социальных благ в системе образовательных отношений через определенное время. В этом смысле доверие в высшем образовании – «спрессованное», «толстое» время социальных отношений, социального обмена и конвертаций, ожиданий и выполнения обещаний. Идеология скорости и ускорения применительно к доверию в высшей школе не работает. По большому счету она противопоказана доверительным отношениям: их качество линейно зависит от количества временных инвестиций. Доверие в высшей школе – не одноразовая вещь, оно требует повторения, регулярности, постоянства.

*Коммуникативные условия.* Доверительные отношения в высшем образовании имеют коммуникативную природу. Для их формирования коммуникации в высшем образовании должны иметь такие качества, как устойчивость (регулярность), транспарентность, взаимность. Следовательно, социальные технологии формирования доверия – это коммуникативные. Они должны базироваться не только на общих принципах эффективной социальной коммуникации, но и специфических принципах образовательной коммуникативной среды. В частности, доверительным отношениям в высшем образовании противопоказаны бюрократизированные, иерархически выстроенные коммуникации. Но в то же время многие практики высшей школы строятся на неформальных коммуникациях, ориентированных на авторитет знания, научную репутацию и другие ценности традиционной академической культуры.

*Морально-нравственные условия* охватывают бесконечно широкий спектр ценностных ориентиров деятельности и взаимодействий в высшей школе. Однако некоторые из них сегодня подверглись серьезной переоценке и деформации, что, по нашему мнению, и приводит к потере доверия к высшему образованию. Восстановление и/или укрепление этих морально-нравственных ценностей должно быть ценностным основанием социальных технологий формирования доверия. К таким ценностям мы относим, прежде всего, социальную ответственность высшей школы, раскрывающуюся в функции поддержания социального равенства и справедливости в обществе. Кроме того, важным морально-нравственным ориентиром выступает антропоцентричность высшего образования, позволяющая ему оставаться средством формирования человеческого капитала высокого качества. Обязательным условием является исключение всевозможных образовательных имитаций и манипуляций общественным сознанием в отношении трансформации отечественного высшего образования.

*Организационные условия* включают в себя такие характеристики системы и института высшего образования, как надежность и устойчивость. Доверие и организационный хаос – явления, несовместимые между собой. Это означает, что в условиях социальной неопределенности в высшем образовании постоянно будут возникать ситуации кризиса доверия, если в нем не создать набор констант, которые позволят воспроизводить фундаментальные структуры и процессы высшей школы. В этом смысле процессы перманентного и разнонаправленного реформирования высшей школы с плохо управляемыми последствиями выступают ключевыми деструкторами доверия. Разработка четкой, последовательной стратегии развития отечественной высшей школы, принимаемой основными социальными и образовательными группами российского общества, – первое ключевое организационное условие формирования капитала доверия в высшей школе. Второе организационное условие – ресурсное обеспечение процессов, направленных на формирование доверительных отношений, включая финансовые, временные, кадровые, информационные ресурсы.

## Механизмы формирования доверия в высшем образовании

Под механизмами формирования доверия в высшем образовании мы предлагаем понимать широкий спектр социальных практик, создающих непосредственные условия и контексты социальных взаимодействий, в которых возникает доверие внутри высшей школы или к ней самой со стороны субъектов внешней среды. Социальные технологии формирования доверия в высшем образовании представляют собой последовательность (или комплекс) действий по запуску и/или согласованию этих механизмов.

Кратко охарактеризуем основные механизмы формирования межличностного и межобщностного доверия в высшем образовании. К ним относятся, прежде всего, *практики «живой» коммуникации, общения «face-to-face»*. Они наиболее адекватно транслируют ожидания одних субъектов доверия и представления о возможностях других субъектов удовлетворить их. Российское высшее образование в последние годы стремительно теряет ресурс «живых» коммуникаций. В сфере образования они вытесняются онлайн технологиями, выхолащиваются за счет сокращения часов на традиционное индивидуальное и групповое консультирование. Интенсификация нагрузки преподавателей содержательно наполняет немногочисленные часы непосредственного «живого» общения со студентами формальными процедурами (заполнением отчетов, ведомостей, «хвостовок», электронных баз БРС и пр.). Из практики кафедральной работы практически исчезли теоретические доклады, методологические семинары, из практики руководителей вузов – личные встречи с профессорами и другие формы общения.

Так, проведенные социологические исследования практик онлайн образования показали, что они не содержат предпосылок возникновения или укрепления межличностного доверия [Зборовский 2018; Заборова, Глазкова, Маркова 2017]. Способом «производства» доверия выступает, на наш взгляд, выработка новых и укрепление старых форм «живой», реальной совместной деятельности субъектов высшего образования. В сочетании с транспарентностью реальная совместная деятельность снижает уровень имитационности современного высшего образования. Результаты проведенного нами эмпирического исследования<sup>619</sup> показали, насколько

---

<sup>619</sup> Эмпирическое исследование включило: 1. 5 фокус-групп со студентами университетов г. Екатеринбурга (2018). Проведенное исследование позволило выявить характер и основные проблемы внутриинституционального и общностного взаимодействия в вузах; факторы, влияющие на культуру доверия в университетах. 2. Опрос студентов и преподавателей 7 университетов г. Екатеринбурга (2019). Была реализована квотная выборка, сформированная на основе статистических данных о студентах города. Квотирование осуществлялось по направлениям подготовки (инженерно-техническое, естественно-научное, гуманитарное, социально-экономическое), уровням подготовки (бакалавриат, специалитет, магистратура), типам вузов («нишевые вузы», «вузы неопределенной позиции», «маркет-лидер», «вузы на хорошем счету»<sup>619</sup>). Объем выборочной совокупности студентов составил 368 чел., преподавателей – 392 чел.

деструктивно влияют на установление доверительных отношений образовательные и научные симулякры. Очевидно, что имитации в высшей школе не совместимы с доверием.

Эффективным механизмом формирования и сохранения межличностного и межобщностного доверия в высшей школе выступают *практики партисипативного управления*. Фрагментация университетского сообщества, деление его на «администраторов» и «академиков», увеличение дистанции между преподавателями и студентами, вузовским сообществом и органами управления высшим образованием разрушают единые ценностные основания доверия. В условиях принципиальных межобщностных различий совместное участие в выработке управленческих решений по поводу различных проблем вузовской жизни и развития высшей школы создает условия для прояснения и трансляции ценностных позиций каждой образовательной общности. Необходимыми практиками, поддерживающими партисипативное управление, являются разработка и реализация конвенциональной коммуникативной политики, открытой как внутренней, так и внешней среде вузов, эффективное командообразование, де бюрократизация университетского управления.

Институциональное доверие в высшем образовании базируется на доверии межличностном и межобщностном, поэтому социальные технологии его формирования и развития включают все социальные механизмы, направленные на межличностное и межобщностное доверие. Тем не менее для его сохранения необходимо развивать и иные социальные механизмы, в частности разнообразные *практики экспертного участия*. Институт экспертизы (внешних и внутренних экспертов) способен продуцировать знание о различных аспектах высшего образования как основы внутреннего и внешнего доверия. Экспертная деятельность, представляющая собой форму институционального контроля, повышает прозрачность высшей школы, обеспечивает уверенность в качестве высшего образования, формирует адекватную картину образовательных рисков, снижает риски недобросовестного поведения субъектов высшей школы. Иначе говоря, эксперты выступают посредниками между субъектами доверительных отношений, которые гарантируют соответствие ожиданий реалиям высшей школы.

Экспертиза в сфере высшего образования может осуществлять как представителями различных государственных структур, так и общественными организациями и профессиональными сообществами. К сожалению, многие формы государственного контроля в сфере высшего образования сегодня дискредитировали себя и не могут обеспечить доверие к нему. Не случайно в последнее время импульс к развитию получили различные виды негосударственной экспертизы – общественная аккредитация, в том числе национальная и международная, общественно-профессиональная экспертиза. В зарубежных вузах экспертную функцию выполняют различные профессиональные сообщества исследователей, а также межстрановые исследования проблем высшего образования. Сам факт участия отдельных вузов и

целых стран в подобных проектах повышает доверие к системам их высшего образования.

Названные и охарактеризованные социальные механизмы формирования доверия в высшем образовании – лишь небольшая часть многообразных практик высшей школы, способных создавать и накапливать капитал доверия в ней. Для того чтобы эти практики превратились в социальные технологии, целенаправленно продуцирующие доверительные отношения, необходимо выполнение двух условий. Первое – переосмысление доверия как важнейшего актива современной высшей школы и включение его в приоритет университетского управления. Второе – тщательная и планомерная «ревизия» всех направлений деятельности отечественной высшей школы на предмет актуализации и мобилизации практик, к которым наиболее «чувствительны» различные виды доверия.

### **Библиографический список**

*Зборовский Г. Е., Амбарова П. А.* Доверие в высшем образовании как социологическая проблема // Социологический журнал. 2018. Т. 24. № 4. С. 93–112.

*Шуклина Е. А., Певная М. В.* Доверие как институциональная проблема высшего образования // Университетское управление: практика и анализ. 2017. Т. 21. № 5. С. 120–131.

*Колпина Л. В., Реутов Н. Н., Третьякова Л. А.* Социальное доверие в системе высшего образования Белгородской области: эмпирический анализ // Региональная экономика: теория и практика. 2016. № 6. С. 25–32.

*Токарева С.Б., Голубь О.В., Горина Т.С., Калашикова Н.А.* Институциональное доверие в высшей школе и качество образования. Волгоград: Изд-во Волгоградского государственного университета, 2015. 142 с.

*Гидденс Э.* Последствия современности. М.: Праксис, 2011. 352 с.

*Luhmann N.* Trust and Power. Chichester: John Wiley and Sons Inc., 1979. 208 p.

*Веселов Ю. В.* Социологическая теория доверия // Экономика и социология доверия. СПб.: Социологическое общество им. М.М. Ковалевского, 2004. С. 16–32.

*Тулаева С. А.* Институциональное доверие: механизмы формирования и динамика (на примере развития доверия к международной негосударственной системе лесной сертификации // Мир России. 2010. Т. 19. N 4. С. 106–123.

*Хабиева Э. Р.* Типология форм проявления доверия: основания для классификации // Вестник КРСУ. 2011. Т. 11. № 8. С. 35–39.

*Зборовский Г. Е.* Можно ли быть вместе, находясь врозь: студенты и преподаватели в вузе // Социологические исследования. 2018. № 9. С. 49–58.

*Заборова Е. Н., Глазкова И. Г., Маркова Т. Л.* Дистанционное обучение: мнение студентов // Социологические исследования. 2017. № 2. С. 131–139.