

RU

## Механизмы формирования доверия между субъектами образовательного процесса в обществе риска и неопределённости

Петраш Е. А.<sup>1</sup>, к. пед. н. • Мануйлова Е. А.<sup>2</sup><sup>1</sup> Псковский государственный университет<sup>2</sup> Московский центр качества образования

**Аннотация. Цель исследования** – рассмотреть механизмы формирования доверия между субъектами образовательного процесса в обществе риска и неопределенности. В статье авторы описали основные подходы к пониманию доверия, приняли попытку осмысления его роли во взаимоотношениях субъектов образовательного процесса, обосновали уровни, показатели сформированности межличностного деперсонифицированного, межличностного персонифицированного и институционального доверия, зафиксировали педагогические условия, способствующие повышению уровня доверия между субъектами образовательного процесса. **Научная новизна** заключается в уточнении механизмов формирования доверия с учетом современных тенденций в институте образования. **В результате** проведенного эмпирического исследования подтверждена значимость доверительных отношений между субъектами образовательного процесса для повышения качества образования и преодоления непонимания в обществе риска и неопределенности.

**Ключевые слова и фразы:** межличностное деперсонифицированное доверие; межличностное персонифицированное доверие; институциональное доверие; педагогические условия; субъекты образовательного процесса; общество риска и неопределенности.

EN

## Mechanisms to Develop Trust between Educational Process Subjects in the Society of Risk and Uncertainty

Petrash E. A.<sup>1</sup>, PhD • Manuilova E. A.<sup>2</sup><sup>1</sup> Pskov State University<sup>2</sup> Moscow Center for Quality of Education

**Abstract.** The paper aims to reveal mechanisms to develop trust between educational process subjects in the society of risk and uncertainty. The authors describe the basic approaches to understanding trust, consider its role in the process of interaction of educational process subjects and determine levels, criteria of interpersonal depersonified, interpersonal personified and institutional trust, identify pedagogical conditions contributing to increasing the level of trust between educational process subjects. Scientific originality of the study involves describing mechanisms to develop trust taking into account modern tendencies in educational sphere. The conducted empirical research justifies importance of confidential relations between educational process subjects to raise quality of education and to overcome misunderstanding in the society of risk and uncertainty.

**Key words and phrases:** interpersonal depersonified trust; interpersonal personified trust; institutional trust; pedagogical conditions; educational process subjects; society of risk and uncertainty.

### Введение

Проблема доверия в современной России требует глубокого осмысления. Дефицит доверия негативно сказывается на самых разных сторонах нашей жизни, мешает формированию гражданского общества, успешной работе бизнеса, вызывает к жизни дополнительные бюрократические процедуры, усложняет внедрение цифровизации, других технологических новшеств, искажая декларируемое изначально их полезное предназначение, мешает успешному взаимодействию представителей различных поколений.

E-mail: <sup>1</sup> vea2005@mail.ru, <sup>2</sup> panterkat@gmail.com

Научная статья (original article). Дата поступления рукописи (received): 20.04.2020; опубликовано онлайн (published online): 30.06.2020  
<https://doi.org/10.30853/pedagogy.2020.3.1>

© 2020 Авторы. ООО Издательство «Грамота» (© 2020 The Authors. GRAMOTA Publishers). Статья открытого доступа. Распространяется в соответствии с лицензией CC BY 4.0 (open access article under the CC BY 4.0 license): <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Данная проблема нашла свое отражение и в современном образовании, она преломляется в выстраиваемых взаимоотношениях между родителями и воспитателями детского сада, между учащимися и учителями. Многие современные школьники, учителя и родители с определённой скептичностью относятся к содержанию, объективности ЕГЭ, ОГЭ, ВКР. В высшем образовании мы часто слышим о недоверии и неготовности педагогических кадров к преобразованиям на западный манер (Болонскому процессу), а в связи с этим возникает недоверие и к Министерству науки и высшего образования Российской Федерации.

Поэтому становление доверия между участниками образовательных отношений является ключевым и приоритетным направлением развития современной системы образования.

**Задачами** данного исследования являются:

- анализ теоретико-методологических основ организации доверительного пространства в образовательном учреждении;
- выявление проблем в построении доверительных взаимоотношений;
- определение уровней и показателей сформированности доверительных взаимоотношений;
- обоснование педагогических условий и других феноменов, способствующих повышению уровня доверия между субъектами образовательного процесса.

Для решения поставленных задач нами использовались следующие методы исследования: теоретические (анализ философской, психолого-педагогической и научно-методической литературы), эмпирические (экспертный опрос представителей педагогического сообщества, анкетирование родителей и учащихся). **Теоретической базой** исследования послужили публикации зарубежных авторов: Г. Бехманна [1], П. Штомпки [12] и др., а также российских авторов: И. В. Захаровой [4], А. И. Симачевой [7], В. А. Дорофеева [3], Ю. Ю. Даниловой [2], Т. П. Скрипкиной [8], Л. С. Скрыбиной [9] и др., которые рассмотрели различные аспекты данного психологосоциального феномена.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что представленные в статье педагогические условия обеспечения и повышения уровня доверительных отношений могут быть воссозданы в образовательном учреждении для преодоления отчуждения во взаимоотношениях между педагогом и воспитанниками, детьми и родителями, родителями и образовательной организацией.

### **Теоретико-методологические основы исследования доверия как базового компонента образовательного процесса**

Доверие в современном обществе изучают представители различных наук: философии, социологии, психологии, педагогики, политологии, культурологии и др., причем как теоретики, так и практики.

При проведении теоретико-методологического анализа можно выделить основные подходы в понимании доверия как сложного социально-психологического феномена. С одной стороны, доверие трактуется современными исследователями как инструмент достижения определенных результатов в межличностных взаимодействиях [5; 7]. В таком случае, как правило, субъект имеет позитивные ожидания в отношении объекта, но конкретная ситуация требует изучения контекста коммуникации.

Стоит обратить внимание на то, что исследователи представляют доверие сразу и как социальное, и как внутриличностное явление. Оно объединяет в себе такие составляющие, как эмоциональные, когнитивные и поведенческие реакции личности, связанные с актуальной значимостью объекта доверия и оценкой его как безопасного для себя. В нем проявляется как субъективное отношение к себе, так и к другим. Доверие имеет эмоционально-чувственную основу и отражает внутреннюю позицию личности. Именно доверие, по мнению современных социологов [1; 12], может стать фактором снижения неопределенности и риска. Только при высоком уровне доверия отношения человека с миром и с самим собой могут быть охарактеризованы с позиции безопасности (надежности) и ситуативной полезности (значимости).

Безусловно, данные положения можно распространить и на участников образовательного процесса. Так, классики педагогики считали взаимодоверие непрерывным атрибутом эффективного учебно-воспитательного процесса, обращая внимание на различные способы его проявления: И. Г. Песталоцци – через заботу и содействие, В. Фребель – через веру в возможности ребенка, доверие его творческим силам, Я. Корчак – через взаимопонимание, сотрудничество, любовь и поддержку, С. Т. Шацкий – через равноправные отношения и «содействующий» тип взаимодействия, А. С. Макаренко – через активную позицию ребенка и осознание им ответственности, В. А. Сухомлинский – через возвращение совести и единение с нравственностью, Ш. А. Амонашвили – через дружественную атмосферу и сотрудничество педагога с родителями. Отношения доверия между педагогом и воспитанником являются основой гуманистических воспитательных концепций В. А. Караковского, Л. И. Новиковой.

Посредством различных воспитывающих форм, приемов, методов в образовательном учреждении возможно организовать «доверительное пространство», представляющее собой «особую безопасную атмосферу, создаваемую субъектами образовательной деятельности» [8, с. 51]. Данное пространство способны создать педагоги, которые рассматривают доверие как фактор развития и воспитания личности, в основу которых кладется содержание веры учителя в ребенка. С позиции учителя это может быть представлено в прогнозировании возможностей развития обучающихся с ориентацией на зону ближайшего развития каждого учащегося, признании его субъектности и индивидуальности.

В то же время в структуре диалогических отношений доверие становится необходимым условием достижения успеха каждого субъекта образовательного процесса, так как оно базируется на желании и умении верить друг другу и друг в друга, на взаимном «соучастии», диалоге на равных. Данное убеждение учителя

позволяет строить процесс педагогического взаимодействия не на принуждении и подавлении личности ученика, а на доверии, которое и будет являться одновременно основой авторитета учителя у учеников [11].

Доверительные взаимоотношения предполагают наделенность совместной деятельности смыслами-переживаниями, смыслами-отношениями. Педагоги и дети должны быть способны, при безусловном наличии собственных ценностей, целей, интересов, иметь и общую платформу как меру соотношения чуждости и общности, которая достигается с расширением круга интересов, способностей, сфер деятельности и обуславливает взаимопонимание. Таким образом, доверительные отношения находятся в связке с пониманием [3].

В свою очередь от отношений, складывающихся между учителем и учеником, так или иначе связанных с доверием или недоверием, формируются отношение ребенка к школе (от любви до ненависти), социальная установка на школу (от приятия до отторжения), состояние в школе (от комфорта до страха).

Таким образом, возникая в субъективном мире личности и всегда оставаясь психологическим переживанием, доверие оказывается социальным и институциональным явлением, связанным с системой ценностей, норм и правил поведения, а также обязательным атрибутом педагогического процесса. Именно взаимное доверие дает возможность субъектам образовательного процесса творчески себя реализовывать, быть уверенными в себе и способствует успеху в достижении поставленных целей.

Следует помнить, что учреждения системы образования, как и семья, играют важную роль в социализации [4; 6]. Поэтому необходимо научиться выстраивать доверительные отношения субъектов образовательного процесса на основе всех форм доверия как внутри каждого из этих институтов, так и во взаимодействии между ними.

По мнению С. Б. Токаревой и О. В. Голубь, образовательная деятельность предполагает в своей основе три формы доверия [10, с. 135]. Первую форму – *межличностное персонифицированное* можно определить как доверие между учителем и учеником, воспитателем и воспитанником, преподавателем и студентом, которое характеризуется опытом положительного межличностного взаимодействия и взаимовлияния (уважение, принятие, понимание, ориентация на саморазвитие, самореализацию, личностный рост). Вторую форму – *межличностное деперсонифицированное* следует понимать как доверие к учителю, преподавателю как профессионалу, источнику знаний (хотя в нынешний век информационной революции эта форма выглядит наиболее уязвимой). В данном случае имеют место скорее функциональная взаимозависимость участников образовательного процесса и профессиональная компетентность педагогов. Под третьей формой понимается *институциональное доверие* к институту образования в целом, школе, университетам и т.п., которое так или иначе связано с имиджем образовательного учреждения, его качественными показателями. Важность наличия доверия школе, вузу как социальным институтам означает возможность для государства управляемого процесса по воспитанию гражданина при активном участии родительской общественности.

Данные формы доверия также способны взаимообогащать друг друга, так как рост уровня одной из зон доверия прямо пропорционально повышает уровень доверия в другой. Институализация же доверия представляет собой сложный и длительный процесс.

На основе анализа сущностных характеристик доверия нами были определены уровни и показатели его сформированности у участников образовательного процесса (Таблица 1).

**Таблица 1.** Уровни и показатели доверия между участниками образовательных отношений

уровни формы	низкий	средний	высокий
межличностное деперсонифицированное доверие	неуверенность в себе; психологическая дистанция с учителем; иногда проявляются конфликтность, недовольство, агрессивность	уверенность учащихся в себе в случае поддержки со стороны учителя, родителя; неустойчивость в отношениях; эмоциональная нестабильность	уверенность учащихся в своих возможностях, стремление учащихся к частым контактам с учителем; желание помочь, сопереживать, сочувствовать, взаимное принятие
межличностное персонифицированное доверие	авторитарный стиль руководства, стереотипность мышления; неуверенность в собственных силах и неготовность изменяться	ситуативность; недостаточная гибкость и готовность изменяться; эпизодическое использование диалоговых форм взаимодействия; нестабильность самооценки как профессионала	высокая степень надежности; авторитетность, профессионализм; открытость к изменениям и инновациям, гибкость; готовность к ведению диалога; уверенность педагогов в себе
институциональное доверие	неуверенность субъектов в качестве предоставляемых образовательных услуг	сомнения субъектов в том, что образование является социальным лифтом	оптимизация социального взаимодействия; чувство уверенности и безопасности; самоопределение субъектов

### Эмпирическое исследование доверительных взаимоотношений в образовательном процессе

Цель эмпирического исследования заключается в подтверждении механизмов, способствующих повышению уровня доверия между субъектами образовательного процесса. Нами было проведено анкетирование среди учащихся и родителей, проживающих в г. Москве, Московской области и г. Пскове. Было опрошено

253 учащихся 8-11 классов и 54 родителя. Для каждой из этих категорий респондентов были разработаны свои опросники, различавшиеся не только набором вопросов, но и объемом. Также был проведен экспертный опрос 13 педагогов образовательных учреждений г. Пскова.

Выявляя уровень доверия к школьному учителю, учителю в системе довузовского образования и частнопрактикующим или самозанятым либо работающим в коммерческих агентствах учителям-репетиторам, мы обнаружили, что наиболее явный разрыв в доверии к учителю как источнику знаний, как к личности и как к человеку, к которому можно обратиться за помощью, наблюдается в отношении к школьным учителям.

В качестве причин недоверия ученики отмечали следующие: «невнимательность к нашим потребностям и проблемам», «формальность, незаинтересованность в преподавании», «отсутствие гибкости» и др. Что касается учителя, работающего в вузовской системе дополнительного образования, то его статус по определению кажется выше статуса школьного учителя. Считается, что работа в вузе требует особых личностных качеств. Учитель-репетитор пользуется наибольшим доверием как человек и как тот, к которому можно обратиться за помощью в решении личных проблем. Он не всегда придерживается дистанции, как педагог из довузовской системы дополнительного образования, руководствуясь чаще клиентоориентированным подходом. Поэтому ученик часто воспринимает репетитора как едва ли не единственного наставника, значимого, авторитетного взрослого.

То, что самый низкий из всех трех групп учителей уровень доверия как к источнику знаний получил школьный учитель, вполне предсказуемо. Современные учителя сегодня, за редким исключением, осуществляют свои функции либо формально, либо излишне педантично в связи с подготовкой учеников к сдаче «срезных», итоговых выпускных испытаний, забывая о персонализации и индивидуализации обучения. На воспринимаемого персонифицированно учителя ученик и родители порой экстраполируют личностные претензии в необъективности, неудачи в школе.

На вопрос «К кому вы обратитесь в сложной ситуации?» большинство школьников (89%) назвало кого-то из родителей, дедушек или бабушек, к учителю обратятся немногим более 50% учеников, к другу из числа сверстников – почти 40%. Пункт «другое» выбрали 20%. Это свидетельствует о сохранении определенной патриархальности семей в России, которой соответствует более высокое доверие родителям, чем учителям, и более высокое доверие учителям, чем сверстникам.

При опросе родителей по поводу ожиданий от школы выявилась следующая картина (Таблица 2).

**Таблица 2.** Социальные экспектации родителей от субъектов образовательного процесса

Какой результат Вы ждете от обучения ребенка в школе?	%
подготовит к сдаче ЕГЭ	30
заложит знания, востребованные в дальнейшей жизни	38
поможет выработать социокультурные навыки	50
формирование информационной компетенции	47
развитие коммуникативной компетенции	60
помощь в профориентации, выборе, построении карьерных траекторий	54
никакой	3

Большинство родителей надеются, что выстраиваемые отношения в школе помогут их детям развить коммуникативную компетентность (60%) и построить карьерные траектории (54%). В тоже время школа воспринимается как учреждение, которое дает общую подготовку.

По результатам исследования можно сделать вывод о том, по каким основаниям родители, дети могут доверять учителям и школе:

- взаимоотношения с ребенком у учителя (доверяют, если у ребенка и учителя складываются отношения сотрудничества, ребенок «с радостью идет в школу»);
- оценка способностей детей объективна, и учитель готов помочь «ребенку расти...»;
- качественные показатели обучения (повышение не только мотивации учения, но и наличие «живого знания», которое поможет не только поступить в вуз, но и найти свое место в обществе).

Таким образом, доверие – ведущий критерий, на который опираются родители при прогнозировании успешности деловых партнерских отношений с образовательной организацией и ее субъектами.

Учителю же мешает в построении доверительных отношений недостаточный авторитет в обществе профессиональной деятельности – 85%, плохие «производственные» условия – 82%, отношения с администрацией – 67%, отношение детей – свыше 50%, отношение родителей – 64%. Данные показатели подчёркивают взаимосвязь между доверием и социальным положением учителя.

Исследование подтвердило, что имеет место построение различных видов доверия между субъектами образовательного процесса в современных реалиях. По данным эмпирического исследования мы можем констатировать, что межличностное персонифицированное доверие распределяется достаточно неоднородно среди субъектов образовательного процесса. Доверие учащихся, родителей к учителю базируется прежде всего на авторитете последнего.

Говоря о межличностном деперсонифицированном доверии, можно утверждать, что его уровень напрямую зависит от профессиональной компетентности педагога, включающей коммуникативную, интеллектуально-педагогическую, информационную и регулятивную составляющие.

Сами учителя в подавляющем большинстве с точки зрения гендерного аспекта – это женщины, и они вслед за мужчинами не считают свою профессию престижной. В обществе мы наблюдаем низкий уровень

уважения к профессии учителя. Педагог не видит перспективы повышения социального статуса, что быстро его демотивирует, отсюда нестабильная самооценка учителей, преподавателей, что повышает недоверие к нему всех субъектов образовательного процесса.

Институциональное доверие к институту образования в целом слабо сформировано. Многие современные родители, если есть возможность, предпочтительно выбирают зарубежные вузы для получения более качественного образования.

Поэтому целесообразно работать над повышением статуса и качества образования, на что и направлены современные национальные проекты. Однако достичь наилучших результатов возможно, если повысить уровень доверия между субъектами образовательных отношений.

## Заключение

Таким образом, мы пришли к **выводам**, которые соответствуют общему смыслу работы:

1. На основании проведенного теоретико-методологического исследования можно констатировать, что гуманистические воспитательные системы предполагают безусловное наличие доверительных отношений в образовательных организациях. А необходимость обеспечения и их сохранения является одним из перспективных направлений психолого-педагогических исследований.

2. Наиболее актуальными проблемами при построении доверительных взаимоотношений оказались проблемы, связанные с различным пониманием содержания понятия «доверие» субъектами образовательного процесса и ослаблением имиджа учителя на фоне непривлекательности его социального статуса. Поэтому, на наш взгляд, необходимо работать над изменением и формированием имиджа авторитетного, статусного человека – учителя, что будет способствовать повышению уровня доверия к нему и системе образования в целом.

3. Выделенные формы доверия между субъектами образовательного процесса способны взаимодополнять друг друга, и, как следствие, могут изменяться уровни доверия от низкого к высокому. Показатели доверия, представленные в исследовании, раскрывают существенные характеристики данного феномена.

4. Обоснованы педагогические условия, способствующие повышению уровня доверия между субъектами образовательного процесса:

- формирование доверия возможно организовать только на основе взаимоприятия и взаимопонимания;
- взаимодействие педагогов и воспитанников, родителей и педагогов характеризуется активностью контактов, выстраиванием диалога на равных;
- доверие во взаимоотношениях субъектов образовательного процесса выступает в качестве фактора развития и воспитания личности, когда создается ситуация успеха (слагаемые успеха: доброжелательность, событийность, чувство коллектива и др.).

Соблюдение данных педагогических условий будет способствовать не только повышению уровня доверия со стороны учеников, но и укреплению уверенности в своих силах самих учителей, что, несомненно, поможет стабилизировать самооценку учителей и позитивно отразится на их восприятии учениками и родителями.

Таким образом, изучив психолого-педагогическую, философскую, социологическую литературу и проведя эмпирическое исследование, мы пришли к выводу, что доверие представляет собой важнейшее социально-психологическое явление, без которого человек теряет связь с референтными группами, обществом, миром и самим собой. А в современном обществе риска и неопределенности целесообразно способствовать повышению уровня доверия к учителю и системе образования для получения качественных результатов.

## Список источников

1. Бехманн Г. Современное общество: общество риска, информационное общество, общество знаний. М.: Логос, 2010. 248 с.
2. Данилова Ю. Ю. Доверие в старшем подростковом возрасте в связи с индивидуально-личностными характеристиками и социальной ситуацией развития: автореф. дисс. ... к. психол. н. СПб., 2018. 26 с.
3. Дорофеев В. А. Взаимосвязь доверия и понимания у участников образовательного процесса школы // Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. 2009. № 3. С. 163-168.
4. Захарова И. В. Доверие к педагогу как фактор его воспитательного влияния // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия «Акмеология образования. Психология развития». 2019. Т. 8. № 2 (30). С. 176-182.
5. Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия. М.: Ин-т психологии РАН, 2008. 571 с.
6. Мальцева А. П., Поляков С. Д., Семикашева И. А., Силакова М. М., Еремина Л. И. Социальное доверие как новое направление исследований в педагогике // Поволжский педагогический поиск. 2017. № 1 (19). С. 38-44.
7. Симачева А. И. Взаимосвязь локуса в континууме «доверие – недоверие» с активностью жизненного самоосуществления: автореф. дисс. ... к. психол. н. Томск, 2015. 23 с.
8. Скрипкина Т. П. Доверительное пространство современной школы: эмпирическое исследование // Вестник Университета Российской академии образования. 2015. № 3. С. 51-61.
9. Скрязина Л. С. Педагогические условия формирования доверительных взаимоотношений между учителем и учащимися: автореф. дисс. ... к. пед. н. Уфа, 2006. 22 с.
10. Токарева С. Б., Голубь О. В. Деформация институционального доверия в современном образовательном пространстве: причины и проявления // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 7. Философия. Социология и социальные технологии. 2015. № 4 (30). С. 134-138.
11. Тутова Е. А. Доверие в системе «учитель – ученик» как основа управленческого воздействия // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2010. № 11. Ч. 1. С. 168-171.
12. Штомпка П. Доверие – основа общества. М.: Логос, 2016. 440 с.