

**Учебно-научная  
социологическая  
лаборатория**



**ФИНАНСОВЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**2020**

---

# **Межкультурное доверие университетской среде**

Москва, Финансовый университет

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Удовлетворенность студентов качеством образования в университете.....	3
Доверие в университетской среде .....	4
Доверие в интернете .....	7
Доверие в межкультурной коммуникации .....	8
Выводы.....	9

*В качественном исследовании, проведенном методом фокус-групп, приняли участие 42 студента из 6 российских ВУЗов, различных факультетов и направлений подготовки. Период проведения фокусированных интервью: декабрь 2020 г.*

### *Распределение участников Фокус-групп по факультетам*

ВУЗ	Кол-во участников
ВУЗ 1	8
ВУЗ 2	6
ВУЗ 3	7
ВУЗ 4	7
ВУЗ 5	7
ВУЗ 6	7
<b>Всего</b>	<b>42</b>

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТЕ

Все участники фокус-групп сошлись во мнении, что скорее довольны условиями обучения и качеством образования в университете. Чаще всего они ограничивались общими фразами на этот счет.

— «Мне обучение в n-ом университете *достаточно сильно нравится*, как все тут устроено, вот»

— «Вообще, в целом, качеством образования в университете *я довольна*»

К плюсам n-го университета респонденты отнесли такие аспекты как хорошая программа подготовки и сильные преподаватели. Также отмечалась возможность обучения за рубежом.

— «Сильная сторона - это то, что учимся на английском и много чего проходим из зарубежных учебников и много чего... *и это будет в дальнейшем полезно*»

— «Мне нравится... есть у нас очень много *достойных преподавателей*»

— «N, я бы сказала — это всё тоже самое, что у всех, но вот *включенное обучение* - прям хорошо, что у нас есть, потому что тоже ездила»

Гораздо активнее участники высказывались о минусах n-го университета, к которым они отнесли недостаток практических навыков и плохое качество преподавания, а также отдельные аспекты в структуре обучения.

— «... есть те (преподаватели), кого *не очень хочется слушать*... не то, что не хочется, но периодически *просто невозможно*»

— «Хотелось бы... получать *больше практических знаний*, нежели теоретических»

— «...есть предметы, на которых действительно дается *неактуальная информация*»

— «Всегда какую-то часть этих баллов составляет посещение. *Получается на рейтинг влияет твоя посещаемость. И мне кажется, что это неправильно*, потому что за рубежом не было какого-то давление от преподавателя, который говорил, что тебе нужно прийти, что нужно сдать, что нужно сделать. Ты сам ответственен за себя».

## ДОВЕРИЕ В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ СРЕДЕ

1. В ходе обсуждения дефиниции термина доверия как социально-философской категории, респонденты высказали две точки зрения. Первая о том, что доверие складывается постепенно в ходе общения, а вторая, что доверие представляет собой возможность открыто делиться с человеком своими мыслями и проблемами, не использовать «фильтры» в речи.

*Доверие – это...*

— «...это когда *ты можешь поделиться с человеком и не бояться быть осужденным*»

— «Когда *доверяешь человеку, то ты не включаешь фильтры в речи, которые у тебя есть*»

— «*Чтобы заслужить доверие нужно время, а, чтобы его потерять, одна минута*»

— «*Доверие строится постепенно, складывается постепенно, на основании общения с человеком*»

2. По вопросам доверия к различным участникам образовательного процесса в университете было отмечено, что доверие к каждой из категорий формируется на основе определенных ожиданий и действий в процессе коммуникации. При этом к каждой категории выдвигаются разные ожидания, соответствие которым способствует формированию доверия.

1) Доверие к преподавателям формируется исходя из таких характеристик как качество и объем даваемой в ходе занятий информации, позитивный характер коммуникации преподавателя со студентами. Для некоторых студентов также важно, что преподавателям, при приеме на работу, делегируется доверие руководством вуза, поэтому они изначально доверяют их профессиональным навыкам.

— «*Уровень доверия, наверное, по большей части связан с той информацией, которую нам дают преподаватели*»

— «*Это то, как преподаватель, наверное, общается со студентами, и как он ведет себя в той или иной ситуации*»

— «Если они уже пришли в Финансовый университет – они значит определенного уровня преподаватели, у них *есть определенные навыки, и они компетентны в своей сфере*»

2) Говоря об одноклассниках, респонденты уделяют особое внимание опыту общения и возможности «положиться на человека». Отмечается, что доверие к одноклассникам строится еще с первого курса совместного обучения.

— «На 1-ом курсе все уже поняли, с кем можно... на кого *можно положиться*»

— «Выстраивание отношений доверия понятно в принципе *с первых совместных проведенных семинаров, лекций*, в принципе общения. Сразу естественно понятно, на кого *можно положиться*, на кого нет.»

3) Обсуждая доверие к деканату и его сотрудникам, респонденты часто поднимали тему влияния личностного фактора. Популярным суждением стало то, что степень доверия зависит от конкретного сотрудника. При этом они ожидают от деканата возможности решить ту или иную проблему.

— «Есть сотрудники деканата, к которым, я знаю, что *можно обратиться*... а есть сотрудники, с которыми были... ну, *небольшие конфликты*, и к которым я бы не пошла за помощью в случае какой-то беды»

— «А с деканатом очень *многое зависит от сотрудников деканата*»

3. Респонденты сошлись во мнении, что дистанционный формат обучения, несомненно, внес определенные негативные изменения в характер коммуникации между студентами, преподавателями и сотрудниками деканата. Лишь в отдельных аспектах некоторые из участников фокус-группы не заметили разницы с очным форматом. При этом характер выстраивания эффективной коммуникации на дистанционном обучении также оказался сильно зависим от конкретной категории, с представителем которой респондент вступал во взаимодействие. Лишь одна студентка высказала мнение в поддержку

дистанционного формата образования. Среди позитивных сторон дистанционного обучения, в основном, студенты выделили отсутствие затрат на поездки.

1) Говоря об одногруппниках, стоит отметить, что все респонденты заявили о достаточно позитивном характере коммуникации со своими коллегами в период дистанционного обучения. Основным стало суждение о том, что характер взаимодействия никак не изменился под влиянием дистанционного формата обучения.

— «С одногруппниками *никаких проблем* вообще. Как не было, так и нет. Ну, то есть, *как поддерживали связь, так и продолжаем*»

— «...у нас с одногруппниками вообще *ничего не поменялось*»

2) Несмотря на то, что коммуникация с преподавателями «в целом идёт нормально», почти все респонденты обозначили ту или иную проблему, возникшую при проведении дистанционных занятий. Чаще всего затрагивалась проблема лекций – со слов студентов информацию стало сложнее воспринимать. Также не все оказались готовы к новому формату в техническом плане.

— «...*в очном формате проще воспринимается информация. А в дистанционном формате она проходит как-то сумбурно*»

— «...потому что иначе это (лекции) *невозможно*, честно говоря, слушать. Потому что, когда идёт *монотонная речь*, и мы *не видим преподавателя*»

— «Основная проблема в том, что у всех *разный уровень технического обеспечения* дома и как у преподавателей, так и у студентов, и из-за этого на семинарах *тратится время*, чтобы включить микрофон»

— «...*проблема связана с техникой*, то есть у многих там *компьютер не работает, связи нет*»

3) Большинство респондентов не общались с деканатом в период дистанционного обучения, либо делали это через старосту. Те, кто коммуницировал с деканатом, отмечали, что делать это через почту было сложно. Для более эффективной коммуникации некоторые из участников дискуссии брали личные номера сотрудников деканата.



— «Потому что *очень сложно было*, действительно, связаться с деканатом... .. поэтому у меня всего это *очень затянулось, и было сложно*»

— «...*почта – это вообще не эффективный способ*. Я сразу просила *личные номера телефонов* и *напрямую звонила* всем сотрудникам деканата, чтобы как-то *оперативно* это было»

## ДОВЕРИЕ В ИНТЕРНЕТЕ

1. Обсуждая тему доверия в Интернете, респонденты сразу обозначили две категории людей, с которыми происходит коммуникация в Интернете – это те, с кем они не знакомы в реальности и те, кого они знают лично в очном формате. Если о полном доверии к первой группе людей не высказался никто, то тем, кого респонденты так или иначе знают лично, они готовы доверять и в сети Интернет. Также студенты выразили недоверие к Интернет-ресурсам.

— «Бывают редкие случаи, когда *есть какое-то доверие*. В основном это уже с теми людьми, *с которыми ты очно очень хорошо знаком*»

— «...просто в Интернете ты нашел какого-то человека, и прям как-то начал ему доверять – *нет, конечно*. Просто *ты не знаешь, кто там сидит, что он действительно думает, и какие у него мысли и намерения*»

— «...*только каким-то официальным сайтом я доверяю полностью, вот где не вижу никакой рекламы, как минимум*»

2. При этом опрошенные сошлись во мнении, что общение в Интернете не может сравниться с живым общением по уровню доверия. Прежде всего для них это связано с отсутствием личного контакта, невозможностью точно воспринимать эмоции.

— «Да, ну, лично для меня, общение в Интернете не внушает какого-либо доверия, потому что ты *не видишь эмоции человека, ты не видишь, самое главное, его глаза*»

## ДОВЕРИЕ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. В вопросе доверия в отношениях с представителями других народов и стран популярным опытом респондентов стало привитие со стороны семьи или СМИ негативной доверительной практики по отношению к низкоквалифицированным трудовым мигрантам. Стоит отметить, что сами респонденты считают такое отношение скорее «неправильным».

— «Единственный народ, к которому у меня есть определенное недоверие - это... люди в основном *приезжие, работающие на низкооплачиваемой должности*, потому что с самого детства *родители закладывали мне в голову то, что вот к этим людям лучше самой не подходить*, то, что они могут сделать тебе что-то плохое...»

— «У меня тоже было такое, что *родители с детства прививали какие-то такие взгляды* на данный тип (трудовых мигрантов) ... так как уже немного сформировалась сама, *стараюсь отходить от этих стереотипов*»

— «Если есть у кого-то *предубеждения, навязанные СМИ или родителями в детстве*, это всё абсолютно... ну, *неправильно*»

2. Многие участники фокус-группы заметили, что прежде всего доверие зависит от конкретного человека и «не стоит судить о человеке по его национальной принадлежности». Особенно на это обращают те респонденты, которые были на включенном обучении.

— «Ну, я была на включенном обучении, поэтому был большой опыт общения с разными... *представителями разных народностей, национальностей*. И в целом со всеми *были хорошие отношения*»

— «Я была на включенном обучении... мой опыт тоже показывает то, что *национальный признак - это не тот критерий, по которому нужно судить людей в плане доверия к ним*»



— «Я тоже обучалась по программе академической мобильности, поэтому, наверное, могла бы сказать, что, в связи с этим, у меня *немножко скорректировались взгляды на доверие к и суждение о человеке по его национальности*»

— «...принадлежность к определенной национальности возможно в некоторой степени определяет менталитет человека. Ну это лишь в некоторой степени, и поэтому нужно *искать подход не к национальности в целом, а к конкретной личности*»

## ВЫВОДЫ

1. Все из участников фокус-групповой дискуссии *скорее довольны обучением* в n-ом университете. При этом они открыто отмечают как минусы, так и плюсы, присущие университету.

2. Студенты готовы выдавать свой *кредит доверия* только тем людям, которые этого заслуживают и соответствуют конкретным ожиданиям. Эти ожидания варьируются в зависимости от принадлежности человека к той или иной категории (одногруппник, преподаватель и т.д.)

3. Большинство студентов заявило о том, что *дистанционный формат обучения привнес негативные изменения в процесс обучения*. Во многом им стало сложнее воспринимать информацию, появились технические проблемы, пропал личный контакт.

4. Респонденты стараются отходить от практики формирования доверия к человеку исходя лишь из его принадлежности к какой-либо национальности или этнической группе, считают такое отношение *предвзятым и неправильным*.