

**ЗВІТ**  
**за результатами опитування здобувачів освіти щодо виявлення та**  
**розв'язання конфліктних ситуацій у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»**  
**у 2024/2025 н. р.**

Опитування здобувачів освіти щодо виявлення та розв'язання конфліктних ситуацій проводилось у межах внутрішньої системи забезпечення якості освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ». Таке опитування є актуальним і важливим для оцінки та підвищення якості освітніх послуг.

Метою опитування є налагодження ефективного зворотного зв'язку зі здобувачами ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», виявлення їх думки щодо наявності чи відсутності конфліктних ситуацій, виявлення причин конфліктів та застосування заходів, що сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій.

Термін проведення опитування: грудень 2024 р. – січень 2025 р.

Респонденти: здобувачі освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», спеціальність «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

Загалом в опитуванні взяли участь 54 респонденти (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійною програмою

| Спеціальність                                                 | Освітньо-професійна програма | Кількість респондентів, осіб |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»      |                              |                              |
| 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок | Фінанси і кредит             | 54                           |
| Всього                                                        |                              | 54                           |

Відповідно до відповідей здобувачів (далі респондентів), слід визначити, що на перше питання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі» було запропоновано 4 види можливих конфліктних ситуацій (рисунки 1.1). Відповіді респондентів розділилися таким чином:

- Між здобувачами освіти – 16%
- Між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу - 2%
- Між здобувачами освіти та викладачами – 19%
- Інше – 63%

Іншими видами можливих конфліктів (63%) респонденти вважають: «я не тисну на опонента при спілкуванні», «у мене немає конфліктів, взагалі», «уникаю образливого спілкування» тобто це респонденти, які вважають, що конфліктів ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» немає.

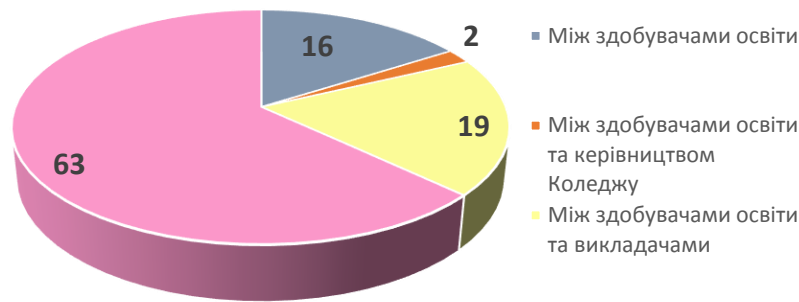


Рисунок 1.1 – Розподіл відповідей на запитання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», %

Аналіз відповідей наступного запитання «Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти» респондентам пропонувалось виявити найчастіші причини цього виду конфліктів (рисунок 1.2).

- Розбіжність у поглядах, інтересах -22%
- Непорозуміння – 31%
- Стрес, перевтома -37%
- Індивідуальні особливості (характер, темперамент) -5%
- Інші причини – 4%
- Заздрість, суперництво – 1%

Серед інших причин респонденти зазначили такі причини, як «не можу відповісти за відсутності досвіду в цьому питанні», «1, 2, 4 варіанти для мене вірні», «жодних», «не стикався з конфліктами».

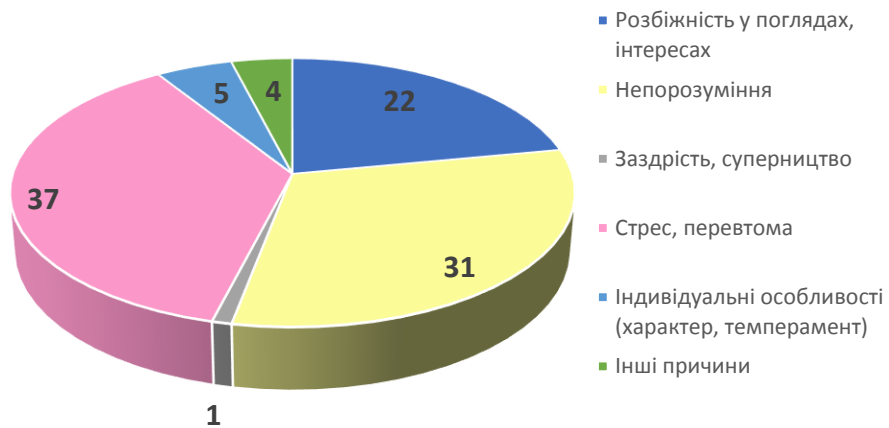


Рисунок 1.2 – Розподіл відповідей на запитання «Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти», %

Відповіді на наступне питання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти» були оцінені такими варіантами відповіді (рисунок 1.3):

- Неуспішність здобувачів освіти -29%
- Поведінка здобувачів освіти, неповажливе ставлення до викладача – 44%

- Упереджене ставлення викладачів до здобувачів освіти, заниження оцінок – 4%
- Інші причини – 23%

Серед інших причин респонденти вказали такі: «не можу відповісти», «жодних конфліктів у мене не було», «не стикався з конфліктами, я не конфліктний».

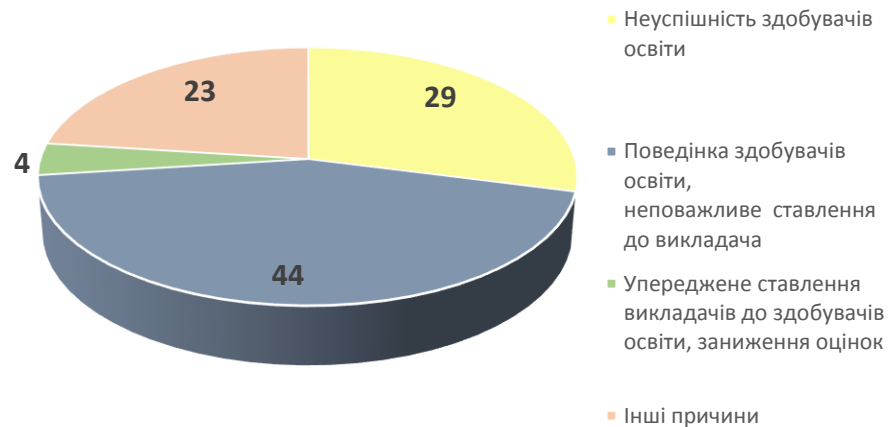


Рисунок 1.3 – Розподіл відповідей на запитання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти», %

Для здорового клімату у студентському колективі та, в цілому, закладі освіти, якщо існує конфліктна ситуація, то її обов'язково треба вирішувати. Але виникає питання, хто допоможе конфлікт найкраще розв'язати. Респондентам було запропоновано відповісти на питання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами».



Рисунок 1.4 – Розподіл відповідей на запитання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами», %

Аналіз отриманих відповідей на питання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів» повинно було визначити чи існує недоброчесність серед викладачів ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» (рисунок 1.5).

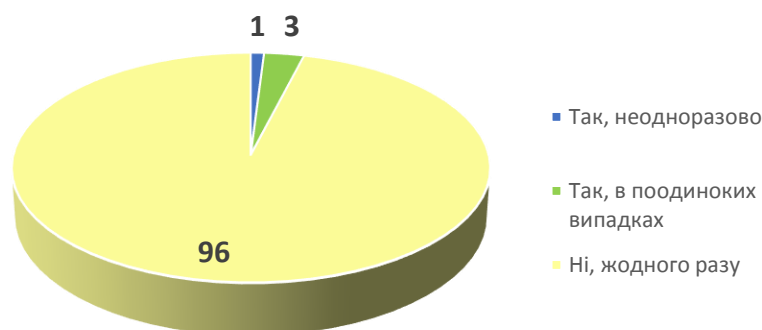


Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Тобто 96% здобувачів спеціальності не стикались з фактами недоброчесності, а 4% вважають, що контрольні заходи проводились некоректно з точки зору заниження результатів навчання. Цей показник може свідчити про те, що треба більш уваги приділити роз'яснювальній роботі зі здобувачами щодо питань підготовки до поточних занять, виконання завдань на Порталі, а також бажанню підвищувати результативність контрольних заходів протягом семестру.

За результатами опитування було виявлено, що на питання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень» респонденти в більшості (99%) відповіли, що «ні», а 1% оскаржували результати навчальних досягнень (рисунок 1.6).

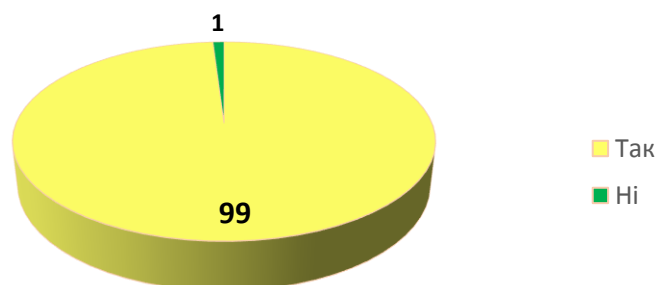


Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

Незначна кількість відповідей «оскаржували» вказує на специфіку вибірки респондентів та можливої наявності спірних ситуацій під час навчання між здобувачами освіти та викладачами, що є типовим для освітнього процесу загалом.

Результати відповіді на питання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію» розподілилися таким чином: 96% вважають цю процедуру досконалою, 4% вважають, що «ні» (рисунок 1.7).

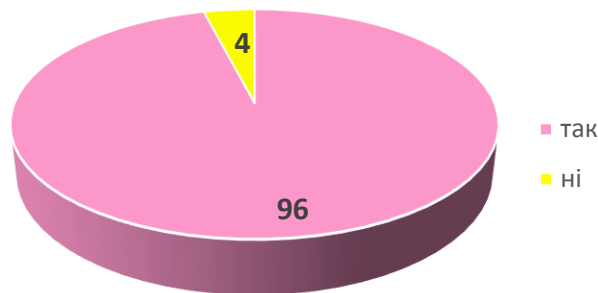


Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

Сексуалні домагання включвають до себе і різного роду домагання: словесні, невербальні домагання чи фізичні домагання. Є організації, де це питання стоїть гостро і треба запобігати та боротися з цим явищем. Під час відповіді на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу» передбачало 3 варіанти відповіді (рисунок 1.8):

- Ні, жодного разу – 100%
- Так, неодноразово - 0%
- Так, іноді - 0%

Результати відповідей є позитивним показником цього питання.

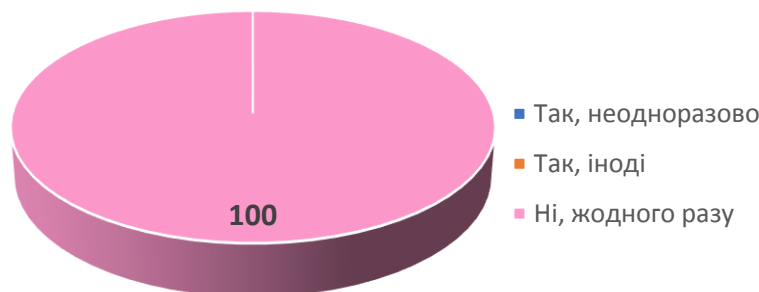


Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

На наступне запропоноване питання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням» розділило думки респондентів таким чином: 98% відповіли «так» та 2%, що не ознайомлені з процедурою зовсім і не замислювались над цим питанням у період навчання, взагалі (рисунок 1.9).

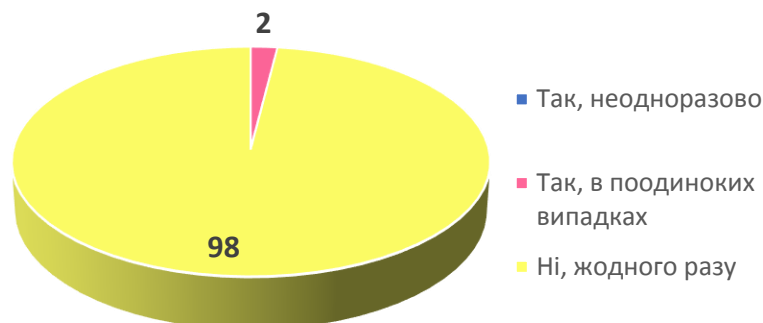


Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

Розширюючи попереднє запитання у анкеті пропонувалось відповісти на запитання стосовно булінгу у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ». Булінг (bullying) — це залякування, цькування особи, який є одним з різновидів насильства. Доречно, у випадку існування, виявити це негативне явище. Респондентам було запропоновано відповісти на питання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або однокласників» та надати варіанти відповіді (рисунок 1.10). Більшість респондентів (99%) дали негативну відповідь, що є дуже гарним показником здорового клімату у відносинах між здобувачами та керівництвом і викладачами Коледжу.

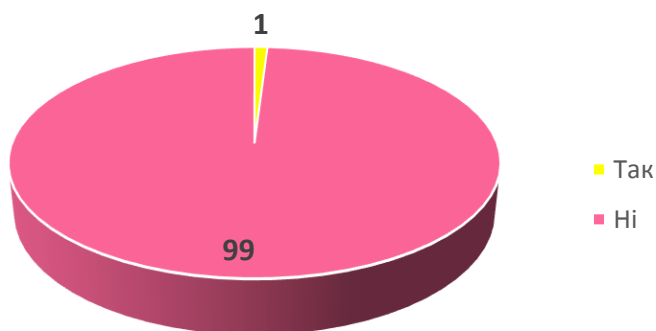


Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або однокласників», %

Булінг у сучасному світі, як і сексуальні домагання, може бути великою проблемою з точки зору агресивної і вкрай неприємної поведінки однієї людини по відношенню до іншої, що супроводжується постійним фізичним і психологічним впливом. На наступне питання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом» розділило думки респондентів таким чином: 95% відповіли «так» та 5%, що не ознайомлені з процедурою (рисунок 1.11).

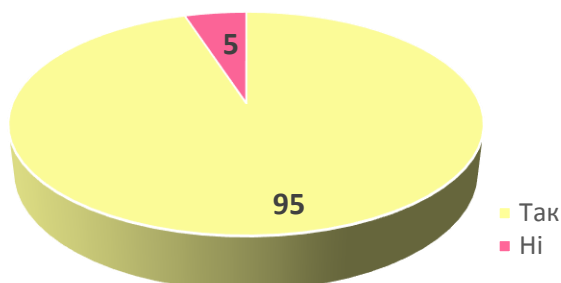


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

Одним з видів виникнення конфліктів між учасниками освітньої діяльності можуть бути прояви корупції у закладі освіти. Респондентам було запропоновано відповісти на питання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або однокласників». 100% респондентів відповіли на це питання «ні» (рисунок 1.12).

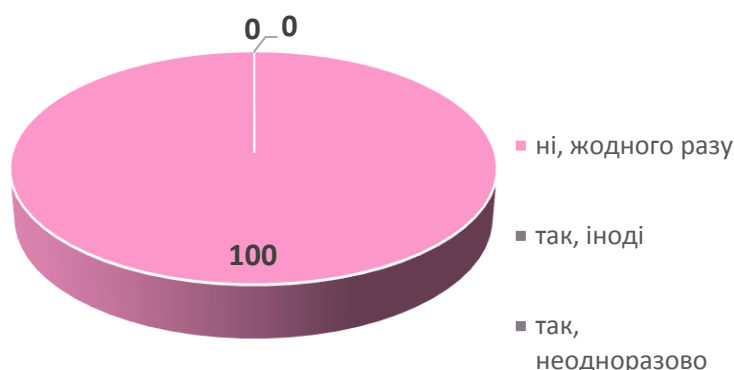


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або однокласників», %

Як виявила відповідь на наступне питання, 97 % респондентів знають, якою є процедура розгляду скарг, пов'язаних із корупцією, 3 % не замислювалися над цим питанням, та відповіли «ні» на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією» (рисунок 1.12).

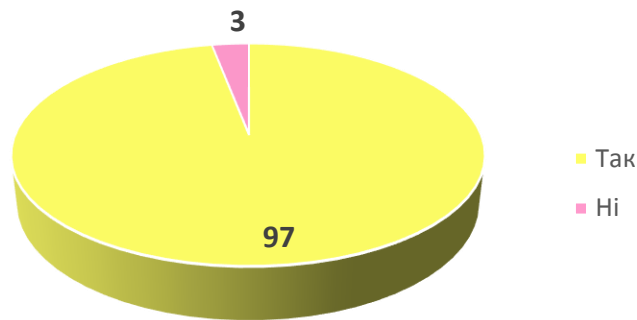


Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання  
«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

Аналіз відповідей на питання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій», де респондентам було запропоновано 6 варіантів відповіді на питання показав такі результати:

- Звернення до уповноважених осіб Коледжу – 12%
- Звернення за допомогою до психолога – 45%
- Втручання третіх (незацікавлених) осіб – 6%
- Звернення до правоохоронних органів – 2%
- Групові тренінги -22%
- Інші методи -13%



Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання  
«Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню  
конфліктних ситуацій», %

Думки респондентів стосовно того «Від кого Ви очікуєте на допомогу у розв'язанні конфліктних ситуацій» розділилися таким чином:

- Куратора групи – 41%
- Намагаюся розв'язати конфлікт без сторонньої допомоги, самостійно – 61%
- Уповноважених осіб Коледжу – 13%
- Старости групи, одногрупників - 33%
- Викладачів, яким довіряю – 23%



- Завідувача відділення – 19%
- Батьків чи рідних - 9%
- Представників студентського самоврядування – 50%
- Психолога – 31%
- Директора - 2%
- Працівників структурних підрозділів – 9%

Результати питання показав, що найбільшу допомогу здобувачі очікують від куратора групи (47%), тобто здобувачі знаходяться з куратором у постійному зв'язку та довіряють його думці та досвіду і обговорюють цю ситуацію. Варіант «намагаюся розв'язати конфлікт без сторонньої допомоги, самостійно» (46%) визначає, що якщо здобувач сприймає конфлікт, як такий, що вже відбувся, то треба знаходити точку згоди і є неупередженими і конфлікт треба вирішувати швидко і остаточно.



Рисунок 1.14 – Розподіл відповідей на запитання

«Від кого Ви очікуєте на допомогу у розв'язанні конфліктних ситуацій»\*, %

\* при наданні відповідей на дане запитання респонденти мали можливість обрати декілька варіантів відповідей, тому загальний показник перевищує 100 %.

Аналіз наступного питання «Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну, психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії, інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій», в якому пропонувалося зробити оцінку від 1 до 5 показав, що 90% респондентів поставили оцінку на рівні 5, 7% на рівні 4, 7% надали відповіді на питання на рівні 3 (рисунок 1.15). Цей результат дає можливість у повній мірі

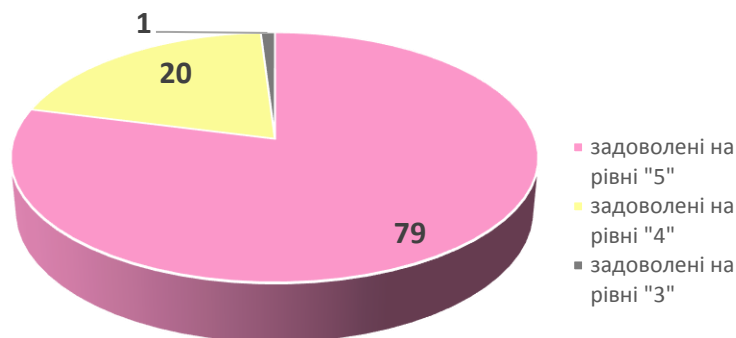


Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання «Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну, психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії, інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій», %

Останнім питанням анкети була пропозиція висловити «Ваші побажання та пропозиції щодо покращення вищезазначених процедур». Здобувачі висловили такі думки та побажання:

- Не зневажати і не принижувати співрозмовника і конфліктів не буде.
- Побажую щоб були відсутні таких ситуації, в яких перелічені вищезазначених процедури.
- Поважати кожну зі сторін конфлікту та намагатися знаходити порозуміння.
- Дати можливість здобувачам спілкуватися з психологом.Стримувати власні емоції і не ображати інших.
- Розширити психологічну допомогу у Коледжі.
- Треба вирішувати конфлікти мирним рішенням.
- Обговорювати проблеми чи конфлікти та мирно їх вирішувати
- Навчитися не тиснути один на одного і не конфліктувати.
- З'ясовувати причину конфлікту і не робити швидких висновків.