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 проводилося в межах внутрішньої системи забезпечення якості освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ». Це дослідження є актуальним і необхідним для оцінки стану та підвищення якості освітніх послуг.

Метою опитування було налагодження ефективного зворотного зв’язку зі здобувачами освіти, отримання їхньої думки щодо наявності чи відсутності конфліктних ситуацій, а також виявлення причин конфліктів. Результати опитування дозволяють розробити та впровадити заходи, спрямовані на запобігання та ефективне розв’язання конфліктних ситуацій, що, у свою чергу, сприятиме створенню комфортного освітнього середовища.

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

Респонденти: здобувачі освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

Загалом в опитуванні взяли учать 61 респондентів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійними програмами

Спеціальність	Освітньо-професійна програма	Кількість респондентів, осіб
Освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»		
242 Туризм і рекреація	Туристичне обслуговування	61
	Всього	61

Аналізуючи відповіді респондентів на перше запитання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», слід зазначити, що було запропоновано чотири можливі види конфліктних ситуацій (рис. 1.1). Відповіді респондентів розподілилися таким чином:

- Між здобувачами освіти – 10%;
- Між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу – 0%;
- Між здобувачами освіти та викладачами – 23%;
- Інше – 67%.

Інші види конфліктів (67%) респонденти пояснили таким чином: «ще не стикався з конфліктами», «у мене немає конфліктів». Це свідчить про те, що значна частина здобувачів освіти вважає, що у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» конфліктів не існує.

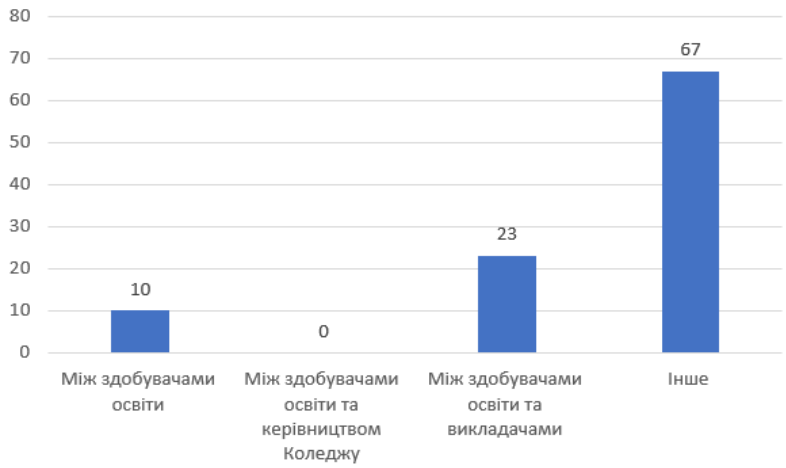

Рисунок 1.1 – Розподіл відповідей на запитання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», %

На запитання «Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти?» респондентам пропонувалося визначити найпоширеніші причини цього виду конфліктів (рис. 1.2). Відповіді розподілилися наступним чином:

- Розбіжність у поглядах, інтересах – 14%;
- Непорозуміння – 20%;
- Заздрість, суперництво – 1%;
- Стрес, перевтома – 15%;
- Індивідуальні особливості (характер, темперамент) – 42%;
- Інші причини – 8%.

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

Ці дані свідчать про те, що найбільш поширеними причинами конфліктів є індивідуальні особливості здобувачів освіти, непорозуміння та стресові ситуації.

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

Аналізуючи відповіді на запитання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти», було отримано такі результати (рис. 1.3):

- Неуспішність здобувачів освіти – 10%;
- Поведінка здобувачів освіти, неповажливе ставлення до викладача – 31%;
- Упереджене ставлення викладачів до здобувачів освіти, заниження оцінок – 41%;
- Інші причини – 18%.

Серед інших причин респонденти зазначили: «не можу відповісти за відсутністю досвіду в цьому питанні», «жодних», «не стикався з конфліктами».

Ці результати свідчать, що основними причинами конфліктів між викладачами і здобувачами освіти є упереджене ставлення викладачів, заниження оцінок, а також поведінка здобувачів і їхнє неповажливе ставлення до викладачів.

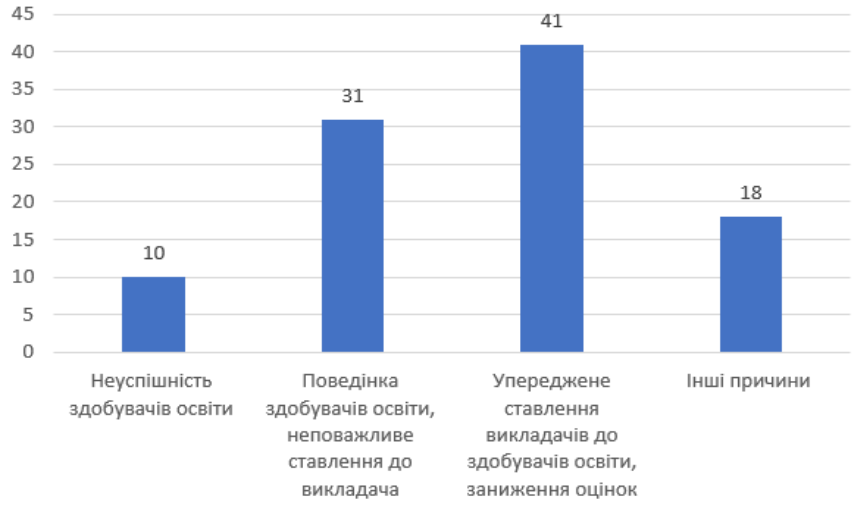

Рисунок 1.3 – Розподіл відповідей на запитання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти», %

Зрозуміло, що у разі виникнення конфліктної ситуації її необхідно вирішувати. Респондентам було запропоновано відповісти на запитання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами?». Відповіді розподілилися таким чином (рис. 1.4):

- 62% вважають, що конфлікт можна вирішити шляхом компромісу;
- 10% зазначили, що для вирішення конфлікту необхідне залучення керівництва;
- 27% вважають, що до вирішення конфлікту варто залучати представників студентського самоврядування;
- 1% обрали варіант «іншим шляхом».

Ці результати свідчать про те, що більшість респондентів схиляється до пошуку компромісу як найефективнішого способу вирішення конфліктів, хоча

значна частина вважає доцільним залучення керівництва чи студентського самоврядування у складних ситуаціях.

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

Наступне запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів?» було спрямоване на визначення наявності випадків недоброчесності серед викладачів ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» (рис. 1.5). Аналіз відповідей дозволяє оцінити рівень доброчесності викладачів у контексті проведення контрольних заходів та сприяти забезпеченню прозорості освітнього процесу.

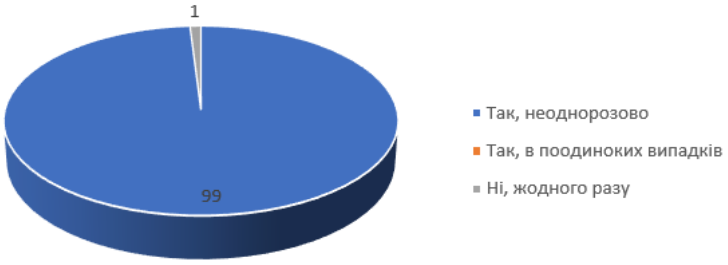

Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Аналізуючи відповіді на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень?», встановлено, що більшість респондентів (98%) відповіли «ні», тоді як лише 2% зазначили, що оскаржували результати оцінювання (рис. 1.6). Це свідчить про загальне задоволення студентів результатами оцінювання або відсутність потреби у процедурі оскарження.

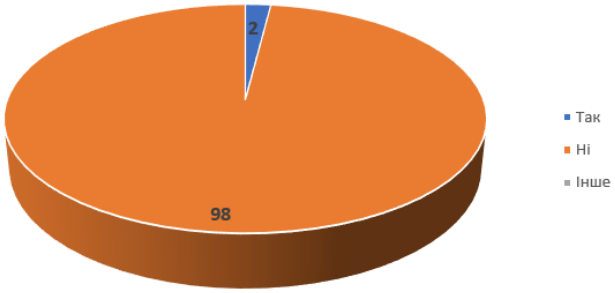

Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

Результати опитування на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію?» розподілилися таким чином: 99% респондентів вважають процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію, тоді як 1% відповіли, що «ні» (рис. 1.7).

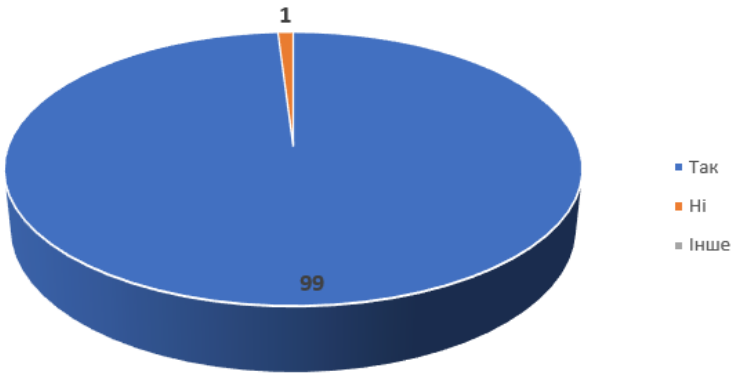

Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання
«Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

На запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу?» респонденти могли обрати один із трьох варіантів відповіді (рис. 1.8). Результати розподілилися так:

- «Так, неодноразово» – 0%;
- «Так, іноді» – 0%;
- «Ні, жодного разу» – 100%.

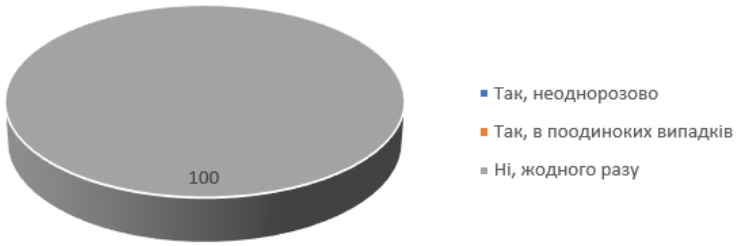

Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

На запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов’язані із сексуальним домаганням?» думки респондентів розподілилися наступним чином: 99% відповіли «так», тоді як 1% зазначили, що не ознайомлені з цією процедурою (рис. 1.9). Ці результати свідчать про високу поінформованість здобувачів освіти щодо процедури розгляду таких скарг у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

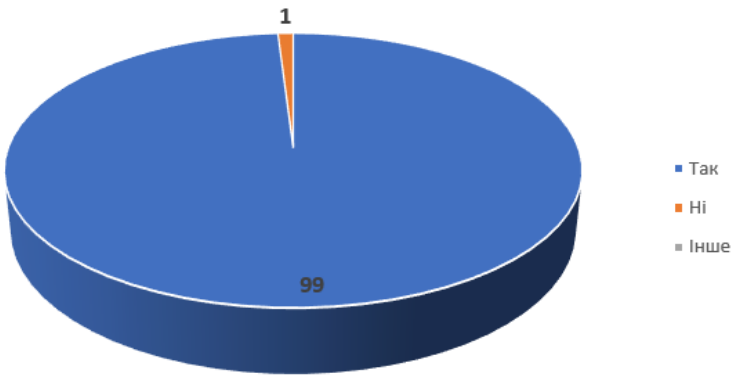

Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

Респондентам було запропоновано відповісти на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників?» із можливістю обрати один із трьох варіантів відповіді (рис. 1.10). Результати опитування дозволяють оцінити наявність випадків булінгу в освітньому середовищі ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» та визначити рівень безпеки й комфорту для здобувачів освіти.

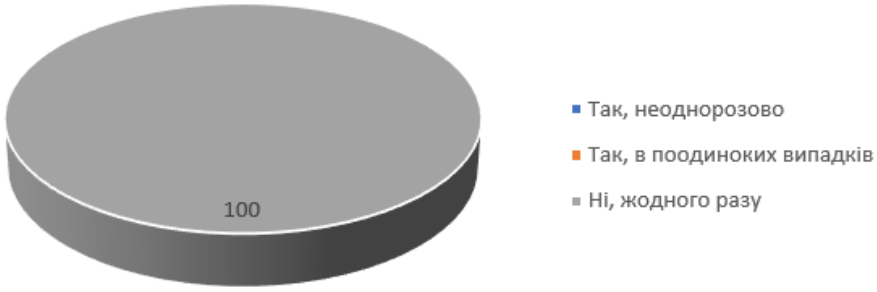

Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників», %

На запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов’язаних із булінгом?» думки респондентів розподілилися таким чином: 97% відповіли «так», а 3% зазначили, що не ознайомлені з цією процедурою (рис. 1.11). Це свідчить про високий рівень обізнаності здобувачів освіти щодо механізмів розгляду таких скарг, хоча є незначна частка респондентів, яка потребує додаткової інформації.

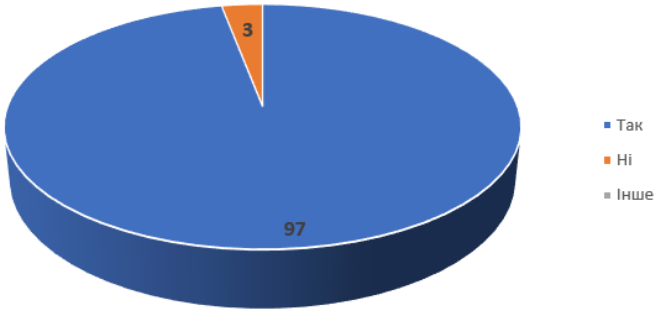

Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

Одним із можливих джерел виникнення конфліктів у закладі можуть бути прояви корупції. Для оцінки цього аспекту респондентам було запропоновано відповісти на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників?». Усі респонденти (100%) відповіли на це запитання «ні» (рис. 1.12). Це свідчить про відсутність випадків корупції у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», що є позитивним показником забезпечення доброчесності в освітньому процесі.

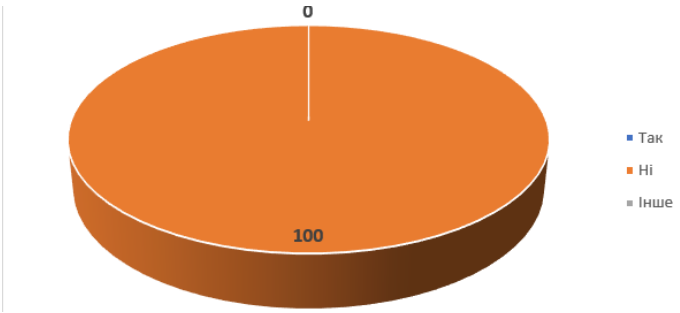

Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників», %

Як показали результати опитування, 99% респондентів знають про процедуру розгляду скарг, пов'язаних із корупцією, тоді як 1% зазначили, що не замислювалися над цим питанням і відповіли «ні» на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією?» (рис. 1.12). Це свідчить про високий рівень обізнаності здобувачів освіти щодо механізмів боротьби з корупцією у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

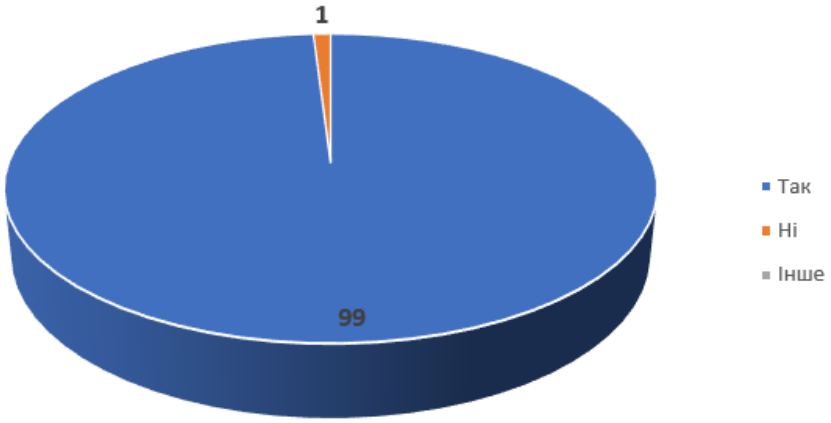

Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

На запитання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв’язанню конфліктних ситуацій?» респондентам було запропоновано шість варіантів відповіді. Результати розподілилися таким чином:

- Звернення до уповноважених осіб Коледжу – 68%;
- Звернення за допомогою до психолога – 6%;
- Втручання третіх (незацікавлених) осіб – 2%;
- Звернення до правоохоронних органів – 3%;
- Групові тренінги – 18%;
- Інші методи – 3%.

Ці результати свідчать, що більшість респондентів вважають звернення до

уповноважених осіб Коледжу найефективнішим заходом для запобігання та розв'язання конфліктів. Водночас значна частина вказує на важливість групових тренінгів, що вказує на їхню роль у підвищенні рівня взаєморозуміння та комунікації в освітньому середовищі.

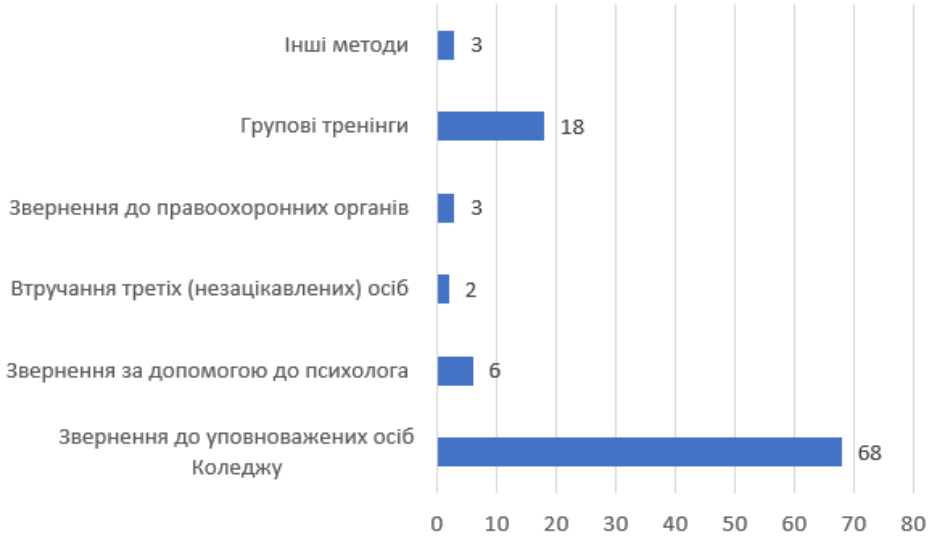

Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій», %

Думки респондентів щодо запитання «Від кого Ви очікуєте допомоги у розв'язанні конфліктних ситуацій?» розподілилися таким чином:

- Батьків чи рідних – 9%;
- Старости групи, одногрупників – 10%;
- Представників студентського самоврядування – 41%;
- Куратора групи – 69%;
- Викладачів, яким довіряю – 20%;
- Уповноважених осіб Коледжу – 31%;
- Психолога – 10%;
- Завідувача відділення – 39%;
- Директора – 29%;
- Працівників структурних підрозділів – 7%;
- Намагаюся розв'язати конфлікт без сторонньої допомоги, самостійно – 37%.

Результати свідчать, що найбільше респонденти очікують допомоги від куратора групи (69%), представників студентського самоврядування (41%), завідувача відділення (39%) та уповноважених осіб Коледжу (31%). Водночас значна частина студентів (37%) вважає за краще самостійно розв'язувати конфліктні ситуації.

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 70% респондентів поставили оцінку на рівні 5, 27% на рівні 4, 3% надали відповіді на питання на рівні 3 (рисунок 1.15).

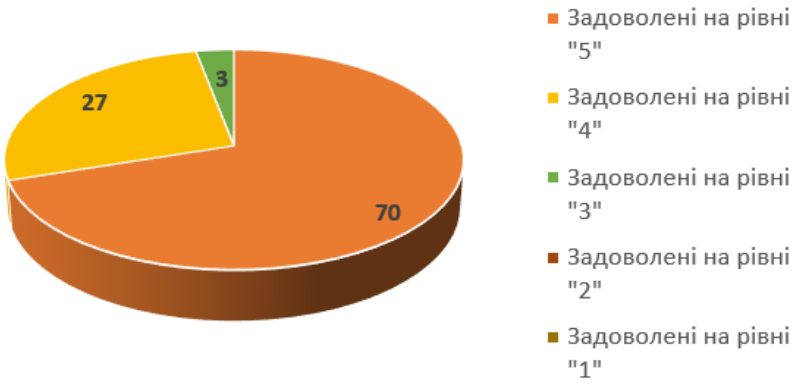

Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання
«Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну, психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії, інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій», %

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

- Дотримуватися взаємоповаги між обома сторонами конфлікту.
- Викладачам і здобувачам освіти важливо прислухатися одне до одного.
- Не маю пропозицій, оскільки не стикаюся з такими проблемами.
- Побажання, щоб уникати ситуацій, у яких необхідні ці процедури.
- Мені не доводилося стикатися з подібними проблемами, тому все влаштовує.
- Рекомендується розширити можливості психологічної підтримки.
- Вирішувати конфлікти мирним шляхом.
- Надавати студентам більше допомоги у вирішенні складних завдань і питань.

Обговорювати конфлікти відкрито й вирішувати їх мирно. Загалом здобувачі освіти зазначають, що викладачі й керівництво ставляться до них справедливо та підтримують належний рівень взаємин.

Ці відповіді свідчать про позитивне ставлення здобувачів до існуючих процедур і акцентують увагу на необхідності розширення підтримки та збереження взаємоповаги в освітньому середовищі.