

ЗВІТ
за результатами опитування здобувачів освіти щодо виявлення та
розв'язання конфліктних ситуацій у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»
у 2025/2026 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 2025 р. – січень 2026 р.

Респонденти: здобувачі освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», спеціальність D3 (073) «Менеджмент»

Загалом в опитуванні взяли участь 65 респондентів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійною програмою

Спеціальність	Освітньо-професійна програма	Кількість респондентів, осіб
Ступінь вищої освіти «Бакалавр»		
D3 (073) Менеджмент	Торговельний менеджмент	22
Ступінь освіти «фаховий молодший бакалавр»		
D3 (073) Менеджмент	Менеджмент організацій торгівлі	43
Всього		65

Аналізуючи відповіді 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 (рисунок 1.1). Відповіді респондентів розділилися таким чином:

- Між здобувачами освіти – 29%
- Між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу - 0%
- Між здобувачами освіти та викладачами – 12%
- Інше – 59%

Іншими видами можливих конфліктів (59%) респонденти вважають: «ще не стикався з конфліктами», «у мене немає конфліктів», «прагну зрозуміти інтереси іншої сторони і не конфліктую», тобто це респонденти, які вважають, що конфліктів ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» немає.

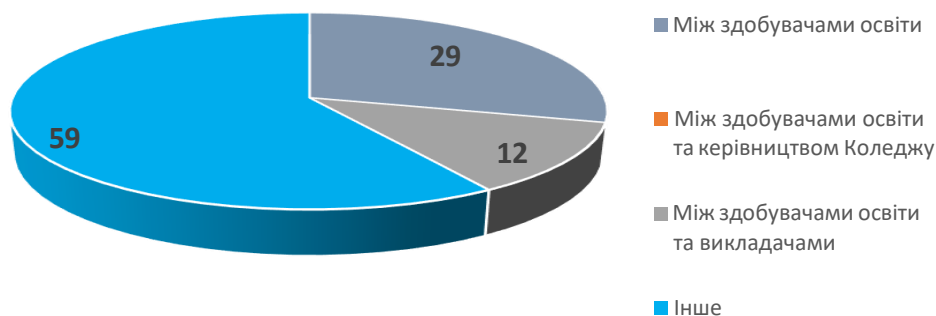


Рисунок 1.1 – Розподіл відповідей на запитання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», %

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

- Розбіжність у поглядах, інтересах -15%
- Непорозуміння – 20%
- Заздрість, суперництво – 5%
- Стрес, перевтома -22%
- Індивідуальні особливості (характер, темперамент) -32%
- Інші причини – 6%

Серед інших причин респонденти зазначили такі причини, як «не можу відповісти за відсутністю досвіду в цьому питанні», «1, 2, 4 варіанти для мене вірні», «жодних», «не стикався з конфліктами», «не звертаю увагу на агресивну поведінку одногрупників».

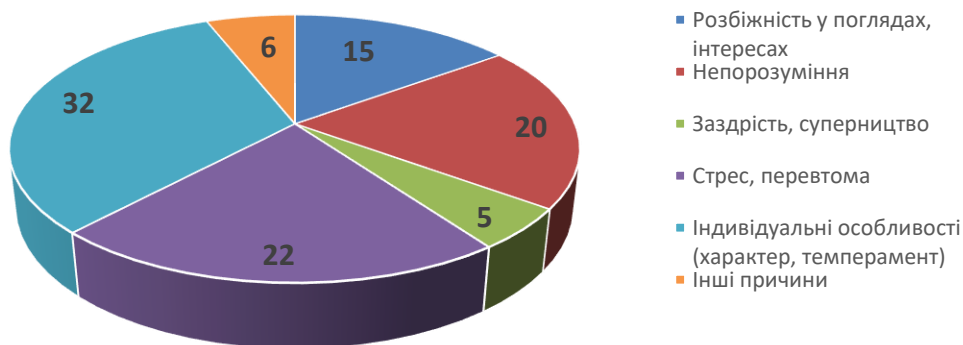


Рисунок 1.2 – Розподіл відповідей на запитання «Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти», %

Аналізуючи відповіді на наступне питання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти» варіантами відповіді були такими (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: «я поважаю викладачів і не бачу причин конфліктувати», «не можу відповісти за відсутністю досвіду в цьому питанні», «жодних», «не стикався з конфліктами з викладачами».



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

Зрозуміло, що якщо існує конфліктна ситуація, то її обов'язково треба вирішувати. Респондентам було запропоновано відповісти на питання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами». 82% вважає, що вирішити конфлікт можливо шляхом компромісу, 2% вважають, що це «Залучення до вирішення конфлікту керівництва», 8% вважають, що це «Залучення до вирішення конфлікту представників студентського самоврядування», 8% вважають, що це можливо зробити іншим шляхом (рисунок 1.4). Серед поняття «інші шляхи» було запропоновано «враховувати індивідуальні особливості (характер, темперамент)», «йду на поступки заради збереження хороших відносин», «ігнорую неввічливого опонента».



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

Наступне 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). Відповідь «так, неодноразово» не була обрана зовсім.

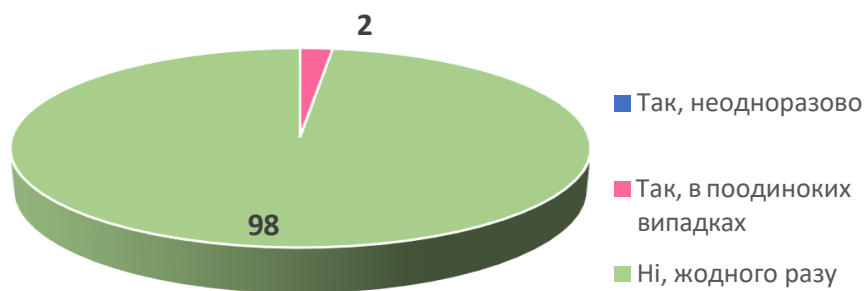


Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Аналізуючи питання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень» респонденти в більшості (98%) відповіли, що «ні», а 2% оскаржували результати навчальних досягнень (рисунок 1.6). Тобто, ці 7% скористалися положенням про апеляцію результатів підсумкового контролю знань у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» та отримали більш високу оцінку своїх навчальних досягнень.

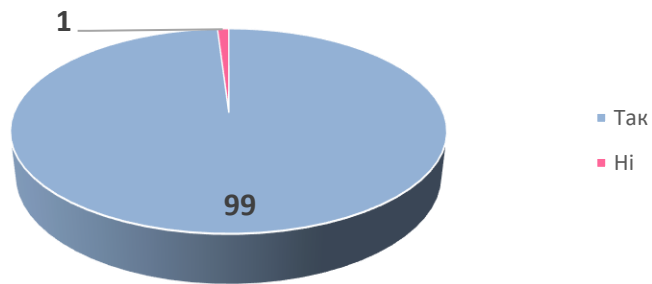


Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

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).

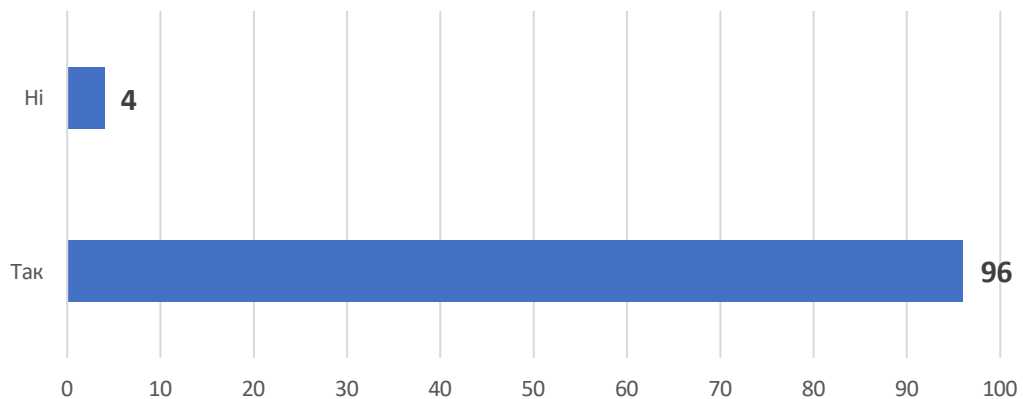


Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

Питання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу» передбачало 3 варіанти відповіді (рисунок 1.8):

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

Отриманий результат дає тверде розуміння того, що у Коледжі немає небажаної сексуальної поведінки, тобто відсутні словесні домагання, невербальні домагання та відсутні фізичні домагання з боку одного учасника освітнього процесу стосовно іншого.

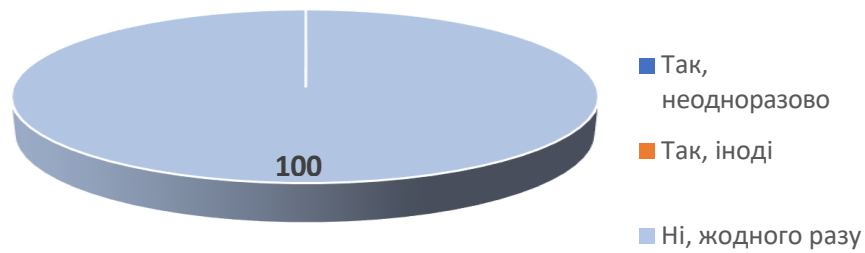


Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

На наступне 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 (рисунок 1.9).

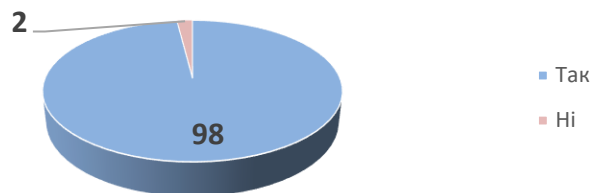


Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

Булінг (bullying) — залякування, цькування, задирання, є одним з різновидів насильства. Доречно, у випадку існування, виявити це негативне явище. Наявність булінгу у закладі є негативним явищем у вигляді фізичного чи психологічного насильства з боку індивіда, чи групи, які мають певні переваги (фізичні, психологічні, адміністративні тощо). Респондентам було запропоновано відповісти на питання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників» та надати 3 варіанти відповіді (рисунок 1.10). Більшість респондентів (99%) відповіли, що жодного разу не стикались з цією проблемою, а 1% визнали, що стикались з цією проблемою.

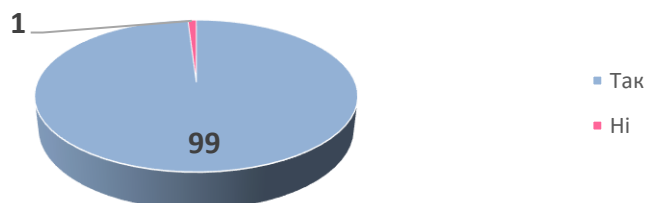


Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників», %

На наступне питання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом» розділило думки респондентів таким чином: 98% відповіли «так» та 2%, що не ознайомлені з процедурою та зовсім не замислювали над цим питанням (рисунок 1.11).

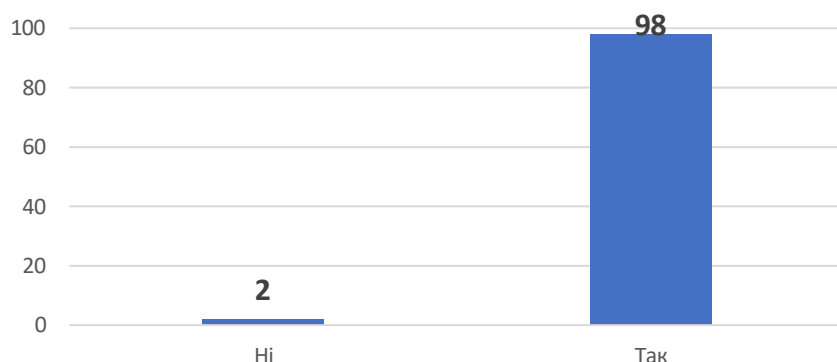


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

Одним з видів виникнення конфліктів 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 одногрупників». 100% респондентів відповіли на це питання «ні» (рисунок 1.12).

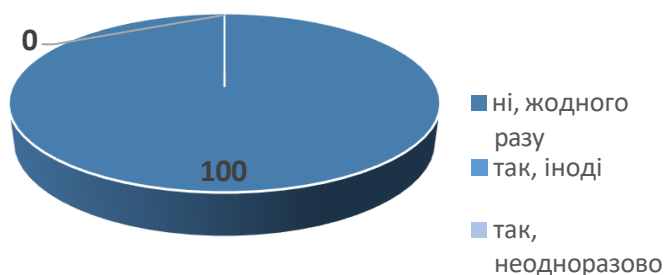


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників», %

Як виявила відповідь на наступне питання, 96 % респондентів знають, якою є процедура розгляду скарг, пов'язаних із корупцією, 4% не замислювалися над цим питанням, та відповіли «ні» на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією» (рисунок 1.12). Ці 4% зазначили, що це питання зовсім їх не цікавило, так як вони гарно навчаються і скаржитись на викладачів не планували.

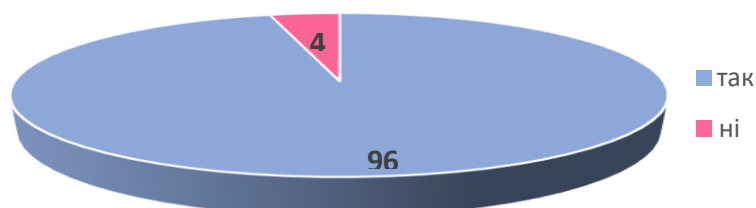


Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

На питання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій» респондентам було запропоновано 6 варіантів відповіді на питання. Відповіді респондентів виглядали таким чином:

- Звернення до уповноважених осіб Коледжу – 46%
- Звернення за допомогою до психолога – 12%
- Втручання третіх (незацікавлених) осіб – 6 %
- Звернення до правоохоронних органів – 2%
- Групові тренінги -30%
- Інші методи -4%

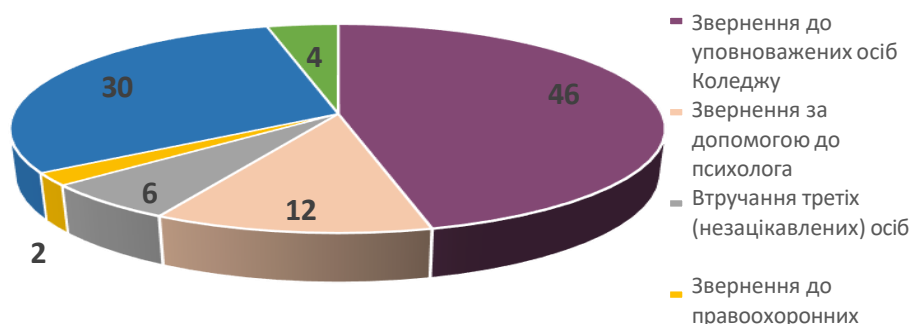


Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій», %

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

- Батьків чи рідних - 13%
- Старости групи, одногрупників - 27%
- Представників студентського самоврядування – 12%
- Куратора групи – 65%
- Викладачів, яким довіряю – 21%
- Уповноважених осіб Коледжу – 31%
- Психолога – 12%
- Завідувача відділення – 15%
- Директора - 12%
- Працівників структурних підрозділів – 9%
- Намагаюся розв'язати конфлікт без сторонньої допомоги, самостійно – 31%



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 65% респондентів поставили оцінку на рівні 5, 29% на рівні 4, 6% надали відповіді на питання на рівні 3 (рисунок 1.15). Тобто 94% респондентів визначили, що вони завжди мають можливість вирішити конфліктну ситуацію і співробітники Коледжу з різних структурних підрозділів зможуть їм допомогти.

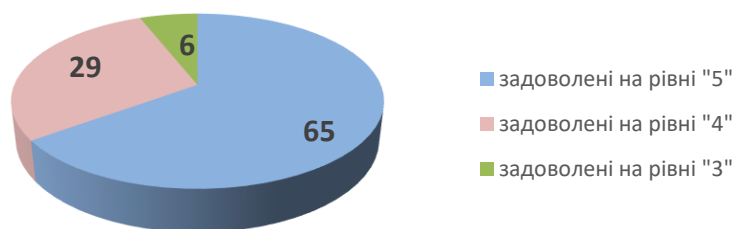


Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання

«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:

- Поважати обидві сторони конфлікту.
- Викладачі повинні прислуховуватись до здобувачів, а здобувачі до викладачів.
- Обговорювати проблеми чи конфлікти та мирно їх вирішувати ,але загалом вважаю що все добре та керівництво і викладачі доволі справедливо та гарно відносяться до здобувачів освіти.
- Не маю пропозицій, тому що не стикаюся з вище перерахованими проблемами.
- Побажаю щоб були відсутні такс ситуації, в яких перелічені вищезазначені процедури.
- Розширити психологічну допомогу.
- Треба вирішувати конфлікти мирним шляхом.
- Допомагати студентам у складних питаннях.
- Не стикався з конфліктами у Коледжі. З інформації якою володію, все влаштовує.