ЗВІТ

за результатами тематичних модулів щорічного опитування персоналу Державної податкової служби України

Управління стресом та безбар’єрність робочого середовища

2026 рік

MOVING FORWARD TOGETHER
THIS PROJECT IS FUNDED BY EUROPEAN UNION
CPVA
CENTRAL PROJECT MANAGEMENT AGENCY
EU4PFM
EU Public Finance Management Support Programme for Ukraine

09

Управління стресом

Що оцінював модуль

У 2026 році модуль «Управління стресом» оцінює, наскільки працівники розпізнають прояви стресу, розуміють способи його подолання та відчувають підтримку у робочому середовищі.

Оцінювання охоплює чотири напрями: особисті знання та навички; навчання з управління стресом; підтримку безпосереднього керівника та команди; обізнаність про доступні організаційні ресурси й можливості психологічної підтримки.

Управління стресом: загальний огляд

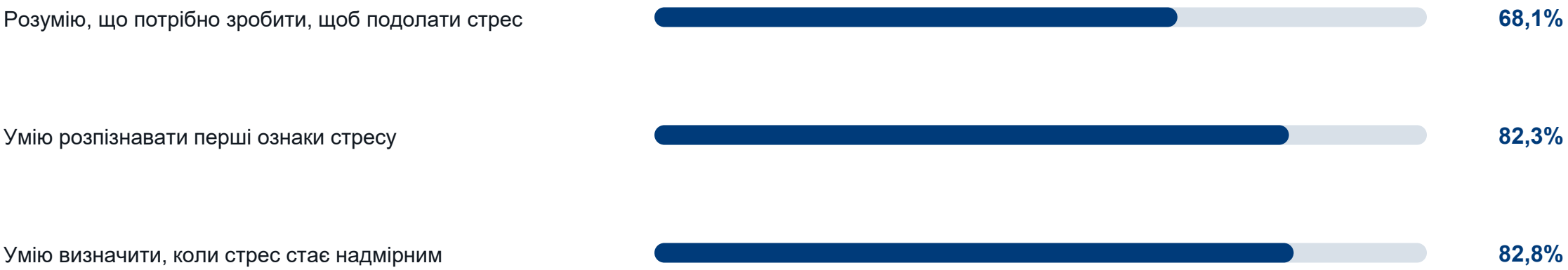


Працівники найвище оцінюють здатність розпізнавати перші ознаки стресу та визначати, коли навантаження стає надмірним. Найнижчим є показник щодо наявності організаційних ресурсів та ініціатив підтримки — 43,3%. Цей результат доцільно розглядати з урахуванням того, наскільки працівники поінформовані про наявні ресурси, розуміють можливості їх використання та мають до них доступ.

Особисті навички управління стресом

77,7%

Середнє за трьома індикаторами особистої спроможності



Працівники здебільшого розпізнають перші ознаки стресу та можуть визначити момент, коли він стає надмірним. Водночас оцінка розуміння конкретних способів подолання стресу є нижчою на 14,7 в.п. за показник визначення надмірного рівня стресу. Це окреслює напрям для подальшого опрацювання — практичні знання, техніки та зрозумілі алгоритми дій у складних ситуаціях.

Навчання з управління стресом

59,9%

Середнє за двома індикаторами навчання



Корисність навчальних курсів (60,1%) і можливість застосовувати знання у роботі (59,8%) працівники оцінюють майже однаково. Водночас оцінки навчання в середньому на 17,8 в.п. нижчі за оцінки особистих навичок управління стресом (77,7%). Доцільно з’ясувати, які формати, теми та приклади працівники вважають найбільш корисними.

Підтримка та організаційні ресурси



Підтримку безпосереднього керівника та команди працівники оцінюють позитивно. Це підкреслює роль щоденної взаємодії у напружених ситуаціях. Водночас нижчою є оцінка наявності організаційних ресурсів та ініціатив підтримки — 43,3%. Такий результат доцільно розглядати з урахуванням доступності цих ресурсів та поінформованості працівників про них.

Управління стресом: динаміка результатів у 2025–2026 роках

10

Порівняння результатів опитувань 2025 та 2026 років

Управління стресом: усі показники зросли

Порівняння частки позитивних відповідей у 2025 та 2026 роках



Усі 9 показників у 2026 році мають вищі оцінки, ніж у 2025 році, у середньому на 3,0 в.п. Найбільше зросли оцінки обізнаності про канали психологічної підтримки (+4,4 в.п.) та організаційних ресурсів і ініціатив (+4,3 в.п.).

Стрес: що змінилося, а що залишилося

Підсумок порівняння дев’яти однакових показників

ДЕ ЗРОСЛИ ОЦІНКИ

+4,4 в.п.	знання, куди звернутися по підтримку
+4,3 в.п.	обізнаність про організаційні ресурси та ініціативи
+3,4 в.п.	підтримка безпосереднього керівника

ЩО ЗАЛИШИЛОСЯ СХОЖИМ

82–83%	найвищі оцінки — розпізнавання стресу
≈60%	оцінки навчання залишаються на рівні близько 60%
43,3%	ресурси організації — найнижчий показник

У 2026 році за всіма дев’ятьма показниками зафіксовано вищі оцінки — на 1,1–4,4 в.п. порівняно з 2025 роком. Водночас загальна структура результатів збереглася: найвищими залишаються оцінки розпізнавання стресу, найнижчими — оцінки організаційних ресурсів та ініціатив.

Висновки щодо управління стресом

Результати модуля показують позитивну основу: працівники здебільшого розпізнають прояви стресу та відчувають підтримку керівника і команди. Нижчі оцінки стосуються наявності організаційних ресурсів та ініціатив, а також практичної цінності навчання та можливості застосовувати отримані знання у роботі

ПОЗИТИВНА ОСНОВА

82,3% **розпізнають перші ознаки стресу**

82,8% працівників можуть визначити момент, коли стрес стає надмірним. Підтримку безпосереднього керівника позитивно оцінюють 78,4%, а підтримку команди — 76,8%. Це створює добру основу для своєчасного реагування на емоційне навантаження.

НАПРЯМИ ДЛЯ ПОДАЛЬШОГО ОПРАЦЮВАННЯ

43,3% **бачать в організації доступні ресурси або ініціативи**

68,4% знають, куди можна звернутися по психологічну підтримку. Практична цінність навчання та можливість застосовувати знання оцінені на рівні близько 60%. Результати окреслюють напрями для подальшого опрацювання — практичне застосування знань та поінформованість про доступні можливості підтримки.

ДПС має позитивну основу для управління стресом: працівники розпізнають його ознаки та відчувають підтримку керівника і команди. Напрями для подальшого обговорення:

- **практичні навички подолання стресу;**
- **зрозуміле інформування про доступні ресурси;**
- **зручність отримання підтримки за потреби.**

11

Безбар’єрність

Що оцінював модуль

У 2026 році зміст модуля безбар’єрності було оновлено: замість переважної оцінки знань і розуміння акцент перенесено на досвід доступності робочого середовища.

Питання щодо досвіду навчання та потреби в додатковому навчанні збережено, що дає змогу зіставити ці результати з 2025 роком.

Інші питання мають інший зміст, тому їх пряме порівняння з результатами 2025 року не є можливим через зміну предмета вимірювання.

Безбар’єрність: структура показника

79,9%

Цифрова безбар’єрність

78,7%

Інформаційна безбар’єрність

76,9%

Організаційно-культурна безбар’єрність

78,5%

Узагальнений показник досвіду безбар’єрності
Середнє за питаннями 1–9

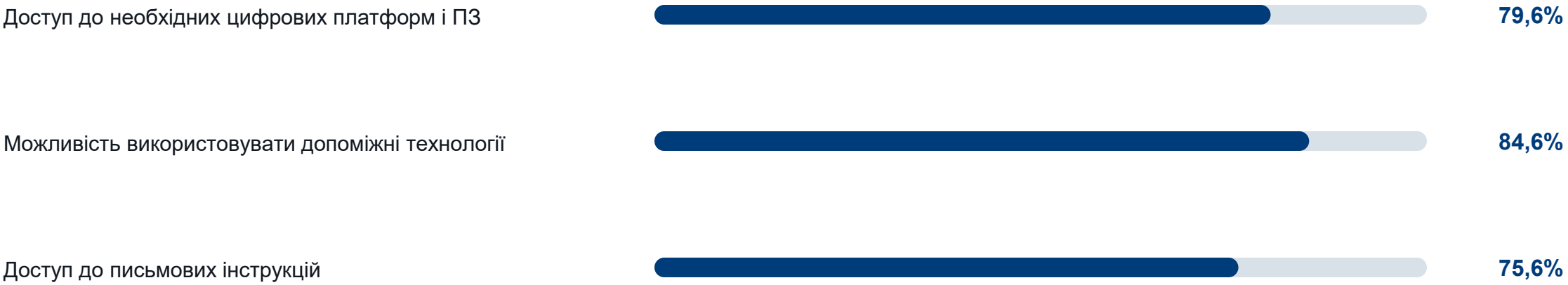
Питання 10–11 аналізуються окремо

Результати трьох складових є близькими: різниця між найвищим і найнижчим показниками становить 3,0 в.п. Найвище оцінено цифрову безбар’єрність — 79,9%, найнижче — організаційно-культурну — 76,9%.

Цифрова безбар’єрність

79,9%

Середнє за трьома твердженнями



Найвище оцінено можливість використовувати допоміжні технології — 84,6%, тоді як доступ до письмових інструкцій — 75,6%. Різниця становить 9,0 в.п. Нижча оцінка доступу до письмових інструкцій окреслює питання для подальшого розгляду щодо доступності та зручності використання супровідних матеріалів.

Інформаційна безбар’єрність

78,7%

Середнє за трьома твердженнями



Працівники загалом позитивно оцінюють інформаційну доступність. Найвище оцінено доступність комунікації — 79,9%, найнижче — доступність ключових документів для програм зчитування — 77,5%. Різниця становить 2,4 в.п., тобто оцінки трьох складових близькі.

Організаційно-культурна безбар’єрність

76,9%

Середнє за трьома твердженнями



Підтримку принципів безбар’єрності з боку керівництва (79,0%) оцінено вище, ніж зрозумілість процедур повідомлення про дискримінацію, мобінг або інші порушення (74,7%). Різниця становить 4,3 в.п. Доцільно з’ясувати, наскільки працівникам зрозуміло, куди звертатися і чого очікувати після повідомлення.

Навчання з питань безбар’єрності

85,2%

Підтвердили проходження навчання або тренінгів

4,5% обрали «не знаю / важко відповісти»

26,8%

Відчувають потребу в додатковому навчанні

11,9% обрали «не знаю / важко відповісти»

Обидва показники розраховано серед тих, хто дав змістовну відповідь; відповіді «не знаю / важко відповісти» наведено окремо. Ці показники не входять до узагальненого показника безбар’єрності.

Більшість учасників підтверджує досвід навчання з питань безбар’єрності. Потребу в додатковому навчанні висловили 26,8% тих, хто надав змістовну відповідь. Водночас 11,9% усіх учасників не визначилися з відповіддю щодо такої потреби. Це доцільно врахувати під час уточнення тем і форматів подальшого навчання.

Висновки щодо безбар’єрності

Працівники загалом позитивно оцінюють доступність цифрового середовища, інформації та організаційної культури. Близькі результати трьох складових показують відносно рівномірні оцінки різних аспектів безбар’єрності.

ПОЗИТИВНА ОСНОВА

79,9% **цифрова безбар’єрність**

Найвище працівники оцінюють можливість використовувати допоміжні технології — 84,6%. Інформаційна безбар’єрність становить 78,7%. Різниця між трьома складовими є невеликою — 3,0 в.п., що показує близькі оцінки різних аспектів доступності робочого середовища.

НАПРЯМИ ДЛЯ ПОДАЛЬШОГО ОПРАЦЮВАННЯ

74,7% **вважають зрозумілими процедури повідомлення про порушення**

Організаційно-культурна безбар’єрність має дещо нижчий результат — 76,9%. Доступ до письмових інструкцій оцінено на рівні 75,6%. Загалом результати залишаються близькими за трьома складовими, водночас окремі нижчі оцінки окреслюють питання для подальшого опрацювання.

Результати показують переважно позитивні оцінки безбар’єрності робочого середовища. Подальшу увагу доцільно зосередити на підтриманні досягнутого рівня та визначенні напрямів подальшого розвитку — зокрема щодо зрозумілості процедур, зручності письмових інструкцій і поінформованості працівників про доступні канали звернення.

Безбар’єрність: від знань до досвіду працівників

Модулі 2025 і 2026 років доповнюють один одного, але вимірюють різні рівні

2025

ЗНАННЯ ТА ГОТОВНІСТЬ

88%	розуміють зміст безбар’єрності
82–84%	розуміють доступність та інклюзію
73%	ідентифікують бар’єри у робочому середовищі
≈65%	підтвердили попередній досвід навчання

2026

ДОСВІД ДОСТУПНОСТІ

79,9%	цифрова безбар’єрність
78,7%	інформаційна безбар’єрність
76,9%	організаційно-культурна безбар’єрність
85,2%	підтвердили проходження навчання

ЗНАННЯ — ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД

Пряме порівняння більшості відсотків не є можливим через зміну предмета вимірювання: у 2025 році модуль оцінював обізнаність і практичне розуміння, а у 2026 році — доступність цифрового, інформаційного та організаційного середовища.

Безбар’єрність: що можна сказати про зміни

Висновки з урахуванням зміни предмета вимірювання

ЩО ПІДТВЕРДЖЕНО

У 2025 році зафіксовано високі оцінки знань і розуміння питань безбар’єрності. У 2026 році позитивно оцінено вже сам досвід доступності: три складові перебувають у вузькому діапазоні 76,9–79,9%.

ЩО ЗМІНИЛОСЯ

Частка працівників, які підтвердили досвід навчання, зросла приблизно з 65% у 2025 році до 85,2% у 2026 році. Цей результат можна розглядати як ознаку розширення охоплення навчанням.

ЩО ЗАЛИШАЄТЬСЯ ВАЖЛИВИМ

Нижче за інші оцінено зрозумілість процедур повідомлення про порушення — 74,7%, а також доступ до письмових інструкцій — 75,6%.

Результати 2026 року показують переважно позитивні оцінки безбар’єрності робочого середовища в цифровій, інформаційній та організаційно-культурній складових. Високий рівень охоплення навчанням також може свідчити про системну увагу ДПС до розвитку безбар’єрного середовища. Подальша робота може бути спрямована на підтримання досягнутих результатів і послідовний розвиток цього напряму.

Звіт підготувала: Пилипенко Олена
Національна експертка з управління персоналом, EU4PFM
el.pilipenko@gmail.com

+

Вересень 2026

MOVING FORWARD TOGETHER
THIS PROJECT IS FUNDED BY EUROPEAN UNION
CPVA
CENTRAL PROJECT MANAGEMENT AGENCY
EU4PFM
EU Public Finance Management Support Programme for Ukraine