

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н.КАРАЗИНА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

КАФЕДРА _____ ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ _____

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: РОЛЬ РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ У ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОЇ ПРАЦІ ТА
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Студента (ки) 2 курсу групи ПС61 _____ другого
(магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Психологія» за
спеціальністю 053 – ПСИХОЛОГІЯ
ДИКАНЬ В.О.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник ОЛЕФІР В.О. _____

доктор психологічних наук, доцент

_____ (посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Чотирьохрівнева шкала оцінювання _____

Кількість балів: _____

Члени комісії _____

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

	2
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	6
1.1. Поняття емоційної праці	7
1.2. Поняття емоційного виснаження	10
1.3. Резильєнтність як ключовий особистісний ресурс у моделях професійного стресу	12
1.4. Теорія Збереження Ресурсів (COR) як методологічна основа дослідження медіаційної ролі резильєнтності	14
1.5. Вік як модератор зв'язку між емоційною працею та виснаженням: огляд теоретичних підходів та емпіричних даних	16
1.6. Стан дослідження проблеми в Україні	19
Висновки до розділу 1	24
РОЗДІЛ 2	26
2.1. Процедура та організація дослідження	26
2.2. Характеристика вибірки дослідження	27
2.3. Методики дослідження	29
2.4. Методи статистичного аналізу	31
Висновки до розділу 2	32
РОЗДІЛ 3	33
3.1. Описова статистика та аналіз розподілу	33
3.2. Порівняльний аналіз досліджуваних змінних	36
3.3. Кореляційний аналіз досліджуваних змінних	43
3.4. Аналіз модерованої медіації	45
3.5. Обговорення результатів	52
Висновки до розділу 3	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	61

ВСТУП

Проблема дослідження. Дослідження механізмів професійного стресу в сучасних умовах є однією із ключових тем організаційної психології. Сучасне робоче середовище характеризується зростанням емоційного навантаження особливо в соціономічних професіях з високим рівнем міжособистісної взаємодії. В цих умовах дедалі більше привертає увагу феномен емоційної праці як предиктора професійного вигорання. Дослідження підтверджують як негативний вплив емоційних вимог роботи та емоційного дисонансу (компонентів емоційної праці) на розвиток симптомів вигорання. Попри підтверджений зв'язок між цими конструктами, механізм дії досі залишається недостатньо вивченим. Також представлені у науковій літературі дослідження не формують узгодженої картини щодо ролі віку у процесах професійного стресу та вигорання: з одного боку, гіпотеза експертизи (SST) стверджує, що старші працівники є менш вразливими, з іншого, гіпотеза вразливості (COR) вони, навпаки, більш вразливими до інтенсивних емоційних вимог.

Актуальність дослідження посилюється як на національному, так і на глобальному рівні та зумовлена як практичними, так і науковими чинниками. На практичному рівні, в умовах глобальної економіки послуг та специфічних українських викликів (війна, соціальна нестабільність, зростаючий брак кваліфікованого персоналу), проблема вигорання набула критичного масштабу (наприклад, 54% вигорання освітян у 2022 р.), що вимагає глибокого розуміння механізмів виснаження для розробки цільових програм підтримки, що підтверджується і на рівні державних документів (наприклад, наказ МОН №509). На науковому рівні аналіз українських досліджень (як показано у Розділі 1) виявив, що попри наявність всіх теоретичних передумов, досі відсутні емпіричні роботи, які б:

а) тестували такий особистісний ресурс як резильєнтність в якості медіатора (ресурс,

що виснажується) у зв'язку «емоційна праця → професійне вигорання»; та б) інтегрували вік у ці моделі як модератор.

Мета дослідження. Теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити комплексну модель модерованої медіації для вирішення виявленої суперечності щодо механізму взаємодії та ролі віку у цьому зв'язку. Мета полягає у з'ясуванні, чи призводять емоційні вимоги праці та емоційний дисонанс до емоційного виснаження через механізм медіації (виснаження) резильєнтності, і чи сам цей опосередкований механізм модерується (посилюється або послаблюється) віком працівників.

Об'єкт дослідження. Психологічні феномени, що виникають у процесі професійної діяльності: емоційна праця, професійне вигорання і резильєнтність як особистісний ресурс.

Предмет дослідження. Механізми та умови взаємозв'язку між досліджуваними феноменами, а саме: медіаційна роль резильєнтності у зв'язку «емоційна праця → професійне вигорання» та модеруючий вплив віку на цей опосередкований зв'язок (модель модерованої медіації).

Завдання дослідження:

1. З'ясувати ступінь розробленості проблеми та проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емоційної праці, вигорання, резильєнтності та суперечливої ролі віку.
2. Обґрунтувати комплексну модель модерованої медіації, що інтегрує вік як модератор для вирішення теоретичної суперечності.
3. Встановити характер прямих та кореляційних зв'язків між емоційним дисонансом, резильєнтністю та емоційним виснаженням.
4. Емпірично перевірити медіаційну роль резильєнтності як фактора, що пояснює механізм зв'язку між емоційною працею та професійним вигоранням.
5. Емпірично перевірити гіпотезу про вік як фактор, що модерує (обумовлює) силу цього опосередкованого механізму.

Гіпотеза дослідження. Резильєнтність опосередковує зв'язок між емоційною працею та професійним вигоранням, причому сила цього ефекту змінюється залежно

від віку. Робоче припущення: очікується, що непрямий ефект (медіація через резильєнтність) буде сильнішим для старших працівників порівняно з молодшими.

Методи дослідження. Для реалізації поставлених нами задач, досягнення мети та перевірки гіпотези ми використали комплекс методів:

1. Теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел для обґрунтування моделі дослідження.

2. Психодіагностичні методи: для оцінки емоційних вимог праці ми використали Шкалу емоційних вимог праці; для вивчення емоційного дисонансу – Шкалу емоційного дисонансу; для вивчення резильєнтності – Коротку шкалу стійкості (BRS); для вимірювання емоційного виснаження – субшкала емоційного виснаження з методики діагностики професійного вигорання (MBI-HSS).

3. Методи математичної статистики: описова статистика, однофакторний дисперсний аналіз, кореляційний аналіз, а також аналіз модереної медіації.

Вибірка дослідження. Емпіричне дослідження проводилося в січні 2025 року, у ньому взяли участь 1930 працівників компанії «Нова Пошта» з усіх регіонів України (крім тимчасово окупованих територій та зон бойових дій). Вибірка є цільовою, оскільки охоплює співробітників 13 посад, чия професійна діяльність характеризується інтенсивною міжособистісною взаємодією. Вибірка репрезентує працівників з різним рівнем професійного стажу (від < 6 місяців до > 10 років). Розподіл вибірки за статтю був наближений до рівномірного: 846 жінок (43.8%) та 1084 чоловіків (56.2%).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОЇ ПРАЦІ, РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

Сучасні умови праці, що характеризуються постійно зростаючим сектором послуг та високою інтенсивністю міжособистісних взаємодій, висувають нові вимоги до психологічних ресурсів працівників. У цьому контексті зростає науковий інтерес до феноменів, пов'язаних з управлінням емоціями на робочому місці. Даний розділ присвячений теоретичному аналізу ключових конструктів, що лежать в основі обраної нами дослідницької моделі, а саме: емоційної праці, професійного вигорання з акцентом на емоційному виснаженні, та резильєнтністю. Головною метою цього розділу є розкриття ступеня розробленості проблеми та аналіз існуючих теоретико-методологічних концепцій.

Цей розділ присвячений аналізу підґрунтя дослідження взаємозв'язку емоційної праці, резильєнтності та професійного вигорання. Окрему увагу приділено аналізу поняття емоційної праці як ключового елементу психологічного навантаження в сфері професійної діяльності, особливо в контексті взаємодії з іншими людьми. Розглянуто різні теоретичні підходи до вивчення резильєнтності як ресурсу подолання професійних викликів і стресорів. Узагальнено підходи до аналізу професійного вигорання, зокрема його емоційного компонента – емоційного виснаження.

Метою розділу є формування комплексного уявлення про поточний стан розробки проблеми та виявлення аспектів, що потребують подальшого вивчення. Розділ завершується формулюванням проблеми та обґрунтуванням емпіричного дослідження.

1.1. Поняття емоційної праці

Аналіз феномену емоційної праці (emotional labor) є неможливим без звернення до фундаментальної праці соціолога Арлі Рассел Хохшильд «The Managed Heart: The Commercialization of Feeling», вперше опублікованої у 1983 році [34]. Хохшильд досліджувала емоційну працю переважно в контексті сервісних професій, взявши за основу дві контрастні сервісні професії – бортпровідників та колекторів, де від працівників вимагалось демонструвати певні емоції незалежно від їхніх справжніх почуттів: у випадку роботи бортпровідників проявляти такі емоції та почуття, щоб створювати та підтримувати атмосферу гостинності, комфорту та безпеки у клієнтів, і на противагу створювати тривогу у випадку роботи колекторів. Хохшильд визначила цей феномен як «управління почуттями для створення публічно спостережуваного виразу обличчя та тіла» [34].

Концепція Хохшильд спирається на драматургічний підхід Ервіна Гофмана (1959), який трактував соціальну взаємодію, як театральну виставу, у якій люди виконують певні соціальні ролі відповідно до соціальних очікувань [26], наприклад, «турботлива медсестра». Арлі Хохшильд розвинула цю ідею у своїй теорії емоційної праці. В своїй роботі вона показала, що в сервісних професіях, які складають, на її думку, понад третину всіх працівників загалом, управління почуттями стає невіддільною частиною трудових обов'язків. Тобто відбувається комерціалізація емоцій – перетворення їх на ринковий товар, який вимагається, контролюється та оплачується роботодавцем.

Продовжуючи метафору Гофмана Арлі Хохшильд виділила дві основні стратегії виконання емоційної праці [34]:

1. Поверхнєве акторство (Surface Acting): передбачає контроль та зміну виключно зовнішніх, спостережуваних проявів емоцій (міміки, тону голосу, поведінки) без спроби змінити реальні внутрішні почуття [34]. Це, по суті, симуляція очікуваної емоції або носіння «маски».

2. Глибоке акторство (Deep Acting): є складнішою стратегією, що передбачає свідомі зусилля працівника з управління власними внутрішніми

почуттями з метою їх модифікації та приведення у відповідність до організаційно очікуваних. Працівник намагається *справді* відчувати те, що вимагається для демонстрації – відбувається процес самоіндукації необхідного почуття [34].

Подальші теоретичні роботи розширили ці концепти. Алісія Гранді [27] інтегрувала теорію регуляції емоцій Дж Гросса [28] та запропонувала нову концептуалізацію поняття емоційної праці як форми емоційної регуляції, а не лише виконання ролі.

Ешфорд і Хамфрі звернули увагу на поведінкові аспекти прояву емоцій у професійній ролі, а саме на зовнішню демонстрацію очікуваних емоцій, тобто як працівник регулює свою поведінку, міміку, тон голосу, жести, щоб відповідати очікуванням організації, незалежно від їхніх внутрішніх переживань [9].

Визначення емоційної праці спирається на концепцію очікувань, які виступають формою емоційних вимог, пов'язаних із сервісними ролями [9], а сама емоційна праця виступає реакцією на ці вимоги та необхідність демонструвати очікувані емоції. Надалі цей конструкт був операціоналізований через низку емпіричних досліджень через вимірювані компоненти, такі як емоційні вимоги та емоційний дисонанс [62], [27], [20], [15].

Таким чином, у науковій літературі емоційна праця постає як багатовимірний процес, що включає регуляцію переживань, поведінки та відповідність нормативним «правилам вираження».

Критично важливо розмежувати об'єктивні вимоги роботи, суб'єктивний стан працівника та поведінкові стратегії. Об'єктивні вимоги містять в собі структурні та формальні завдання професійної ролі, серед яких емоційні вимоги виступають як специфічна підкатегорія – тобто вимоги до регуляції емоцій, які працівник повинен демонструвати для виконання професійних очікувань. У зв'язку з цим, у фокусі нашої уваги з'являється модель Job Demands-Resources (JD-R), в межах якої емоційна праця розглядається як форма емоційних вимог – тобто вимог до регуляції емоцій, які працівник має виконувати для підтримки професійної ролі. Внаслідок цього може виникати емоційний дисонанс – тобто прояв невідповідності між тим, що відчуває працівник і тим, що має демонструвати згідно з організаційними

нормами [18]. Розглянемо ці поняття детальніше.

Емоційні вимоги (Emotional Demands) розглядаються в сучасних моделях стресу (зокрема, JD-R) як аспект робочого середовища, тобто як *вимога* роботи (job demand) [34], [62], [18]. Вони являють собою організаційно закріплені правила та очікування щодо частоти, інтенсивності та типу емоцій [48], які працівник *повинен* демонструвати під час взаємодії з клієнтами, пацієнтами чи колегами (наприклад, вимога завжди бути емпатійним, позитивним та доброзичливим, незалежно від обставин) [9].

Емоційний дисонанс (Emotional Dissonance), концепт, що також був введений Хохшильд [34], визначається як *розрив, конфлікт* або *невідповідність* між реально відчутими емоціями працівника та тими емоціями, які вимагаються для демонстрації відповідно до правил. Дослідження вказують, що саме високі емоційні вимоги є значущим предиктором виникнення емоційного дисонансу [55].

У багатьох дослідженнях поняття «емоційний дисонанс» та «поверхнєве акторство» використовуються як синоніми або тісно пов'язані конструкти [16], [60], [61]. Проте, для побудови чіткої теоретичної моделі, їх необхідно концептуально розмежувати.

В таблиці 1.1 представлений причинно-наслідковий ланцюг концепції емоційної праці.

Таблиця 1.1

Причинно-наслідковий ланцюг концепції емоційної праці

Крок	Конструкт	Пояснення та обґрунтування
Передумова (Зовнішній тиск)	Емоційні вимоги (Emotional Demands)	Аспекти роботи, що вимагають постійного емоційного зусилля через контакт з клієнтами. Вони являють собою вплив робочого місця на афективні виклики та створюють необхідність регулювати емоції. Вважаються стресорами, які мають як безпосередній, так і опосередкований вплив на емоційне виснаження

Стратегія (Вибір дій)	Поверхнєве акторство (Surface Acting)	Працівник вдає або симулює бажані емоції, але не змінює своїх справжніх внутрішніх почуттів. Це є ресурсовитратною стратегією, яка призводить до виникнення емоційного дисонансу.
Наслідок (Психологічна ціна)	Емоційний дисонанс (Emotional Dissonance)	Протиріччя між вираженими та справді відчутими емоціями. ЕД є психологічним ефектом відокремлення щиро відчуваних емоцій від мандатованих проявів. Вимірюваний негативний стан, який впливає на емоційне виснаження.

Актуальність дослідження емоційної праці підтверджується високою та зростаючою кількістю публікацій у провідних наукометричних базах даних, таких як Scopus та Web of Science (WoS). Особливо активно ця тема вивчається у професіях типу «людина-людина», таких як вчителі, медичні працівники та сфера послуг, що підкреслює універсальність та значущість проблеми [57] [8].

1.2. Поняття емоційного виснаження

Найбільш поширеною, валідованою та визнаною у світовій науці концепцією професійного вигорання (burnout) є трикомпонентна модель, розроблена Крістіною Маслах та Сюзан Джексон. У рамках цього підходу, вигорання визначається як багатовимірний психологічний синдром, що виникає як довготривала реакція на хронічні міжособистісні стресори на робочому місці. Цей синдром включає три основні компоненти [45]:

1. Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion – EE): почуття емоційної спустошеності, перенапруження та втоми, відчуття, що власні емоційні та фізичні

ресурси повністю вичерпані [45].

2. Деперсоналізація (Depersonalization) або Цинізм (Cynicism): розвиток негативного, байдужого, або надмірно відстороненого, бездушного ставлення до клієнтів, пацієнтів чи колег, сприйняття їх як об'єктів, а не особистостей.

3. Редукція професійних досягнень (Reduced Personal Accomplishment) або Неефективність (Inefficacy): формування почуття власної некомпетентності, зниження продуктивності, незадоволеність собою як професіоналом та негативна оцінка власної роботи.

Попри загально визнану багатовимірність синдрому вигорання, у науковій літературі точаться дискусії щодо «ядра» цього конструкту. Для цілей даного дослідження як ключову залежну змінну було обрано саме емоційне виснаження. Цей вибір обґрунтовується низкою теоретичних та методологічних міркувань.

Більшість дослідників погоджуються, що емоційне виснаження є центральним компонентом, «ядром» синдрому вигорання та його «найбільш очевидним проявом» [45], [38], [46], [52]. Воно являє собою афективний компонент стресу (strain) і є прямим наслідком перевантаження вимогами та вичерпання особистісних ресурсів [46].

Крім того, цинізм (деперсоналізація) часто розглядається не як паралельний, а як *подальший* компонент, що виникає внаслідок емоційного виснаження. Тобто, цинізм є когнітивно-поведінковою стратегією подолання (coping), спробою психологічно дистанціюватися від роботи, щоб впоратися з нестерпним станом виснаження [22]. Аналогічно, редукція професійних досягнень часто розглядається як більш пізній, когнітивно-оціночний наслідок, що виникає на тлі тривалого виснаження та цинізму, а не як пряма реакція на вплив стресорів.

Певні дослідники застерігають, що «саме лише виснаження не є проксі для вигорання» і що цинізм може бути більш специфічним для робочого контексту, на відміну від виснаження, яке може виникати й з інших причин [45]. Проте, з позицій теорії збереження ресурсів Хобфолла (COR), емоційне виснаження є найчистішим виміром процесу виснаження ресурсів (resource depletion) [32], [35]. COR визначає, що саме втрати чи загроза втрати ресурсів є найсильнішим предиктором

психологічного дистресу [39], який запускає спіраль втрат, тому емоційне виснаження постає не просто симптомом, а являється центральним механізмом, який сигналізує про критичний дисбаланс між вимогами та ресурсами.

Модель вимог-ресурсів роботи (JD-R) також концептуалізує емоційне виснаження як безпосередній наслідок процесу напруження, що формується під дією надмірних робочих вимог, особливо емоційних [18], [19]. У межах JD-R-моделі саме емоційні вимоги та емоційний дисонанс посідають провідне місце серед предикторів виснаження, оскільки вимагають значних витрат емоційної регуляції та самоконтролю [19].

Емпіричний зв'язок між емоційною працею та емоційним виснаженням є одним з найбільш надійно підтверджених у світовій літературі. Численні метааналізи та систематичні огляди, індексовані у WoS та Scopus, демонструють стійкий позитивний зв'язок між емоційним дисонансом та поверхневим акторством і емоційним виснаженням. Метааналіз Kenworthy et al. (2014) на вибірці понад 16 000 працівників підтвердив, що емоційний дисонанс є значущим стресором, що веде до емоційного виснаження [37]. Інші метааналізи підтверджують, що стратегія поверхневого акторства збільшує емоційне виснаження, тоді як глибоке акторство має значно слабший, а іноді й захисний (негативний) зв'язок з виснаженням. Збільшення емоційного виснаження, ймовірно, відбувається саме через посилення емоційного дисонансу, який виступає ключовим психологічним стресором [8], [23], [56], [24].

1.3. Резильєнтність як ключовий особистісний ресурс у моделях професійного стресу

У сучасній психології стресу та організаційній поведінці все більша увага приділяється не лише факторам ризику (вимогам), але й захисним факторам (ресурсам). Одним з ключових таких факторів є резильєнтність (psychological

resilience), яка в українській психологічній традиції також часто перекладається як життестійкість, що призводить до певних термінологічної плутанини [3].

Резильєнтність концептуалізується як динамічна здатність особистості до позитивної адаптації, «відновлення» (bounce back) або навіть особистісного зростання після переживання значного стресу, негараздів або травматичних подій [31]. Важливо, що це не статична, вроджена риса, а динамічний *процес* успішної адаптації до складних умов [59], [42], [14].

В контексті організаційної психології резильєнтність розглядається як фундаментальний особистісний ресурс (personal resource), що допомагає працівникам ефективно долати робочі стресори та вимоги [31], [33]. Завдяки цій ресурсній природі конструкт інтегрований у провідні сучасні теоретичні моделі, орієнтовані на пояснення механізмів адаптації до робочих вимог – зокрема у модель психологічного капіталу (PsyCap), у модель вимог-ресурсів роботи (Job Demands-Resources, JD-R) та теорію збереження ресурсів (Conservation of Resources, COR).

У межах теорії психологічного капіталу (PsyCap), розробленої Ф. Лютенсом та колегами [41] резильєнтність виступає однією з чотирьох компонент позитивного психологічного функціонування: Надію (Hope), Самоефективність (Efficacy), Резильєнтність (Resilience) та Оптимізм (Optimism) (акронім HERO). З погляду цього підходу резильєнтність розглядається станоподібним (state-like) конструктом. Це означає, що конструкт резильєнтності, на відміну від стабільних рис особистості (trait-like) таких як, наприклад, особистісні риси «Великої п'ятірки», є відносно гнучким станом, який може посилюватися, підтримуватися та відновлюватися за допомогою тренінгів, коучингу та організаційних інтервенцій. Резильєнтність розглядається як конструкція, що змінюється та може бути чутливою до контексту та навантажень. У цьому сенсі резильєнтність виконує роль внутрішнього відновлюваного ресурсу, який дозволяє працівнику адаптуватися до труднощів і зберігати ефективність у ситуації стресу, а отже, логічно, може й виснажуватися під впливом хронічного стресу [41], [42].

На відміну від теорії психологічного капіталу (PsyCap), модель вимог-ресурсів

роботи (Job Demands-Resources, JD-R) [58] трактує особистісні ресурси у ширшому сенсі як стійкі позитивні орієнтації, що визначають здатність працівника впливати на робоче середовище та долати вимоги. Особистісні ресурси у рамках JD-R (такі як резильєнтність, оптимізм та самоєфективність) діють аналогічно до робочих ресурсів (job resources – наприклад, соціальна підтримка, автономія) та наближені до стабільнішої диспозиції, що модерує вплив вимог та допомагає досягати робочих цілей. Тобто фактично у цій моделі резильєнтність виконує мотиваційну та буферну функцію [33], оскільки допомагає ефективніше справлятися з високими вимогами, знижує суб'єктивне сприйняття стресорів, стимулює мотиваційний процес, що веде до залученості (work engagement). Таким чином у моделі вимог-ресурсів роботи JD-R резильєнтність визначається як особистісний ресурс, який не «виснажується» напряму, але може впливати на те чи запускається процес виснаження, чи мотиваційний ресурс залученості.

Як зазначають дослідники, саме Теорія Збереження Ресурсів (COR) стала теоретичною основою для інтеграції особистісних ресурсів у модель JD-R [33]. Таким чином, резильєнтність (конструкт, операціоналізований у PsyCap та JD-R) є саме тим «особистісним ресурсом», механізм функціонування якого – тобто його втрату, збереження та відновлення – найповніше пояснює теорія збереження ресурсів (COR) про яку піде мова далі.

1.4. Теорія Збереження Ресурсів (COR) як методологічна основа дослідження медіаційної ролі резильєнтності

Теорія збереження ресурсів (Conservation of Resources, COR), запропонована С. Хобфоллом у 1989 році, є однією з провідних та найбільш евристичних теорій стресу в сучасній психології [32]. Її центральний постулат полягає в тому, що індивіди мають вроджену мотивацію здобувати, зберігати, захищати та примножувати те, що вони цінують – тобто, ресурси [32]. Ресурси, за Хобфоллом, це

«об'єкти, умови, особистісні характеристики (такі як резильєнтність, оптимізм) та енергія (час, гроші)».

Згідно з COR, психологічний стрес виникає не просто як реакція на вимогу, а в одній з трьох ситуацій [33]:

1. Коли існує реальна загроза втрати ресурсів.
2. Коли відбувається реальна втрата ресурсів.
3. Коли відбувається невдача у відновленні або здобутті нових ресурсів після їх інвестування.

Ця теорія надає пояснення механізму, через який емоційна праця призводить до емоційного виснаження. Емоційна праця, особливо емоційний дисонанс та поверхневе акторство, є надзвичайно ресурсозатратною діяльністю [29]. Вона вимагає від працівника постійного самоконтролю, когнітивних зусиль для пригнічення справжніх емоцій та симуляції необхідних. Цей процес безпосередньо витрачає цінні когнітивні та психологічні ресурси, призводячи до «чистої втрати ресурсів» (net resource loss) [33].

Ключовим для розуміння вигорання є принцип (наслідок) COR, відомий як «спіраль втрати ресурсів» (Resource Loss Spiral) [33]. Цей принцип ґрунтується на двох положеннях:

1. Пріоритет втрати (Primacy of Loss): Психологічний вплив від втрати ресурсів є непропорційно більшим та значущішим, ніж психологічний вплив від здобуття еквівалентної кількості ресурсів.

2. Втрата породжує втрату: Початкова втрата ресурсів робить індивіда більш вразливим, зменшує його здатність опиратися новим стресорам та запускає цикл, де втрата одних ресурсів (напр., енергії) призводить до втрати інших (напр., соціальної підтримки, оскільки у виснаженої людини немає сил на спілкування) [35].

Саме ця теорія дозволяє обґрунтувати медіаційну роль резильєнтності у зв'язку «емоційна праця – емоційне виснаження». У моделі даного дослідження резильєнтність розглядається як ключовий особистісний ресурс, що є мішенню для виснажливого впливу емоційної праці.

Пропонований механізм медіації, що ґрунтується на COR, є наступним:

1. Працівник стикається з високими емоційними вимогами, що породжує стан емоційного дисонансу (стресор).
2. Для управління цим дисонансом та виконання робочих правил, працівник змушений постійно вдаватися до ресурсозатратних стратегій (поверхнєве акторство), що вимагає постійних витрат психологічних ресурсів [33].
3. Ця хронічна витрата руйнує або виснажує (depletes) фундаментальний особистісний ресурс резильєнтності – тобто, здатність до відновлення та адаптації.
4. Зниження резильєнтності (початкова втрата) робить працівника «беззахисним» та надзвичайно вразливим до подальших стресорів, запускаючи «спіраль втрати ресурсів» [32]).
5. Кінцевою точкою цієї спіралі, коли загальний пул ресурсів повністю вичерпано, є стан емоційного виснаження [32].

Таким чином, емоційна праця веде до виснаження не напряму, а через руйнування захисного ресурсу резильєнтності. Ця гіпотеза знаходить емпіричне підтвердження у низці сучасних досліджень (WoS/Scopus), які демонструють, що резильєнтність виступає медіатором у зв'язку між різними робочими стресорами та вигоранням [57]. Дослідження підтверджують, що висока резильєнтність (як особистісний ресурс) допомагає долати вимоги та знижує ризик вигорання [58]. Отже, гіпотеза про медіацію має міцне теоретичне (COR) та емпіричне обґрунтування.

1.5. Вік як модератор зв'язку між емоційною працею та виснаженням: огляд теоретичних підходів та емпіричних даних

Роль віку у процесах професійного стресу, емоційної регуляції та вигорання є однією з найскладніших та суперечливих у сучасній організаційній психології.⁵³ Емпіричні дані є вкрай неоднозначними: одні дослідження не знаходять значущих зв'язків [47], [50], інші вказують на те, що молодші працівники є більш вразливими

[51] [36], а треті – що вразливими є старші [25], [3], [24]. Ця суперечність зумовлена існуванням двох потужних, але протилежних теоретичних підходів.

Перший підхід ґрунтується на теоріях розвитку впродовж життя (Lifespan Theories), зокрема на Теорії Соціально-Емоційної Селективності (Socioemotional Selectivity Theory, SST), розробленій Лорою Карстенсен [40]. Ключове положення SST полягає в тому, що з віком, коли сприйняття часу, що залишився до кінця життя, скорочується, мотивація людей зазнає фундаментальних змін. Відбувається зсув пріоритетів: від цілей, орієнтованих на майбутнє (накопичення знань, розширення соціальних зв'язків), до цілей, орієнтованих на сьогодення та «емоційно значущий» досвід (пошук позитивних емоцій, поглиблення близьких стосунків).

Наслідки цього для робочого місця є значущими. Старші працівники, відповідно до SST, стають «експертами» в емоційній регуляції. Вони:

- активніше прагнуть підтримувати позитивний афект та уникати негативних взаємодій [40];
- мають кращі емоційні компетенції та ефективніше використовують адаптивні стратегії емоційної регуляції.

Емпіричні дані, що підтверджують цей підхід, є численними. Дослідження Johnson et al. (2017) [36] показало, що вік негативно пов'язаний з виснаженням та цинізмом. Цей зв'язок опосередковували стратегіями емоційної праці: старші працівники використовували менше поверхневого акторства та більше проактивного глибокого акторства, що, своєю чергою, знижувало їхнє вигорання та підвищувало залученість. Інші дослідження також фіксують негативну кореляцію між віком та емоційним виснаженням та позитивну – між віком та задоволеністю роботою. Дослідження Tavorlucchi et al. (2025) [54] припускає, що старші працівники покладаються на реальний досвід та експертизу в регуляції, тоді як для молодих «буфером» є саме особистісні ресурси (зокрема, самоефективність)

Другий підхід, на якому ґрунтується гіпотеза даної магістерської роботи, пропонує «гіпотезу вразливості» (vulnerability hypothesis). Вона базується на припущенні про кумулятивний ефект хронічного стресу. Відповідно до цього погляду, багаторічний, кумулятивний вплив робочих стресорів (high cumulative

exposure), таких як високі емоційні вимоги та дисонанс, призводить до поступового, але невпинного виснаження глибоких психофізіологічних ресурсів [10], [50].

Хоча старший працівник може володіти кращими навичками регуляції (експертизою), його загальний пул ресурсів (запас міцності) є значно меншим, ніж у молодшого колеги, через десятиліття «зношування». Це робить його, попри весь досвід, більш вразливим до поточних інтенсивних стресорів, оскільки ресурсна база для подолання є вичерпаною. Деякі дослідження підтверджують цю логіку, знаходячи позитивний зв'язок між віком та емоційним виснаженням [51].

Існує явне теоретичне протиріччя: SST стверджує, що старші працівники краще справляються та є менш вразливими [36], тоді як гіпотеза вразливості припускає протилежне [51]. Гіпотеза даного дослідження – про те, що непрямий ефект (медіація через резильєнтність) є сильнішим у старших – підтримує «гіпотезу вразливості».

Проведений аналіз дозволяє висунути комплексне припущення, яке не відкидає SST, але інтегрує її з Теорією Збереження Ресурсів (COR) для пояснення цього протиріччя. Можна припустити, що SST (експертиза) та COR (втрата ресурсів) описують різні аспекти процесу:

1. Головний ефект (SST): «Експертиза» старших працівників [36] дозволяє їм уникати або ефективно нейтралізувати дрібні, щоденні стресори та емоційні вимоги. Це пояснює, чому в дослідженнях, що вимірюють середній рівень (main effect), старші працівники часто демонструють менше виснаження.

2. Ефект взаємодії (COR): Однак, дане дослідження тестує не головний ефект, а взаємодію – тобто, ціну подолання інтенсивного, неминучого емоційного дисонансу.

3. Гіпотеза «Крихкого Ресурсу»: Згідно з ключовим принципом COR («спіраль втрати»), ціна (втрата ресурсів) кожної нової стресової події є вищою для того, хто вже має мало ресурсів [33]. Можна припустити, що за десятиліття роботи загальний пул резильєнтності у старших працівників виснажився і став «крихким». Їхня майстерність (SST) [36] дозволяє їм захищати цей крихкий ресурс від дрібних ударів. Але коли вони стикаються з сильним дисонансом (який неможливо

уникнути), цей «удар» по їх «крихкому» ресурсу є руйнівним.

4. Натомість у молодих працівників ресурс резильєнтності «гнучкий» та повний. Вони не вміють ним користуватись (немає експертизи), тому частіше виснажуються від дрібниць, але сам ресурс швидко відновлюється. У старших – «крихкий». Навичка є, але при сильному ударі ресурс «розбивається», і «спіраль втрати» [33] є набагато стрімкішою та фатальнішою.

Таким чином, гіпотеза про те, що непрямий ефект (медіація через втрату резильєнтності) посилюється з віком, є теоретично обґрунтованою. Вона не заперечує SST, але інтегрує її з COR, припускаючи, що ціна регуляції (втрата ресурсу резильєнтності) зростає з віком, роблячи медіаційний шлях сильнішим.

1.6. Стан дослідження проблеми в Україні

Розглянуті вище концепти не є новими для українського наукового середовища.

Аналіз наукової літератури свідчить, що поняття емоційної праці має усталене використання в українській психології праці та організаційній психології. Це поняття використовується як повноцінний теоретичний та емпіричний конструкт, особливо у дослідженнях соціально-орієнтованих професій [7], [4].

Українські автори спираються на класичний підхід, започаткований А. Хохшильд. У вітчизняних публікаціях емоційна праця визначається як процес регуляції емоцій відповідно до організаційних норм та професійних вимог, що робить це поняття центральним елементом діяльності фахівців комунікативних професій [7].

Поряд із терміном «емоційна праця» активно застосовуються пов'язані з нею конструкти – емоційні вимоги та емоційний дисонанс, які дозволяють операціоналізовано відображати стресогенний характер емоційної регуляції у робочому середовищі. Емоційні вимоги описують умови діяльності, які потребують

значної емоційної уваги та контролю, а емоційний дисонанс розглядається як розрив між фактично пережитими емоціями та вимогами щодо їх професійного вираження і є надійним предиктором емоційного виснаження, яке своєю чергою, є центральним елементом професійного вигорання [7]. Для вимірювання цих конструктів існують стандартизовані вимірювальні інструменти, які активно використовуються у сучасних українських дослідженнях [6], [7].

У ширшому контексті емоційна праця розглядається як компонент професійного стресу, пов'язана з комунікативним навантаженням та психологічною напругою у професіях типу «людина-людина» [6], [7]. Тому українські дослідження часто фокусуються не стільки на самому понятті емоційної праці, скільки на її наслідках – професійному стресі, емоційному виснаженні та вигоранні [7].

Узагальнюючи, термін «емоційна праця» є концептуально усталеним у вітчизняній науці, проте емпіричні дослідження часто оперують її складниками або конкретизованими змінними (емоційні вимоги, емоційний дисонанс), що дозволяє точніше описувати механізми впливу емоційної регуляції на професійне благополуччя.

В українській психології та зокрема в організаційній психології трифакторна модель професійного вигорання, запропонована К. Маслах, є основним концептуальним стандартом для теоретичного осмислення синдрому вигорання [6], [7], [1].

У практичних дослідженнях українських вчених домінує фокус на емоційному виснаженні, яке розглядається як ключовий або самостійний компонент вигорання та основний наслідок тривалого впливу стресорів на робочому місці. Цей підхід часто співвідноситься з однокомпонентною моделлю (A. Pines, E. Aronson), де виснаження виступає визначальним показником синдрому вигорання [1].

Поряд з трифакторною моделлю у наукових джерелах розглядаються й інші підходи: однофакторна модель (фокус на загальному виснаженні), двофакторна модель (D. Dierendonck, W. Schaufeli) та динамічна/стадійна модель (J. Greenberg), яка відображає різні аспекти розвитку вигорання [1].

Таким чином, українські дослідники концептуально спираються на

трикомпонентну модель Маслах, водночас в емпіричних дослідженнях зосереджуючи увагу на емоційному виснаженні як критичному індикаторі та основному механізмі виникнення синдрому професійного вигорання.

Українські психологи активно досліджують конструкт «резильєнтність» (resilience) розглядаючи його як багатовимірне явище [3], [5], що включає стабільну рису особистості та динамічний ресурс, здатний виснажуватися або розвиватися під впливом стресових та екстремальних умов [3].

Концептуальний аналіз вітчизняних досліджень підкреслює подвійний підхід:

1) резильєнтність як динамічний ресурс [2], [3] – трактується як процес і результат успішної адаптації до складних життєвих обставин, що передбачає емоційну, когнітивну та поведінкову гнучкість. Згідно з теорією збереження ресурсів (COR), професійні та життєві вимоги можуть призводити до виснаження цього ресурсу, а його наявність виступає буфером проти стресу та емоційного виснаження. Емпіричні дані, зокрема в умовах війни, демонструють зниження рівня резильєнтності у відповідь на тривалий стрес, що підтверджує її динамічний характер.

2) резильєнтність як стабільна риса особистості [3] – окремо виділяється як відносно постійна властивість, що забезпечує стійкість до екстремальних факторів. Дослідження показують, що при тривалому стресі базовий рівень резильєнтності залишається порівняно стабільним, що дозволяє розглядати її як індивідуальну характеристику адаптаційного потенціалу.

Українські науковці приділяють значну увагу чіткому визначенню термінів, розмежуванню резильєнтності (властивості) та резилієнсу (процесу адаптації), а також інтеграції цих понять із концептом життєстійкості (hardiness) [2], [3].

Для практичних досліджень адаптовано та валідовано міжнародні шкали (CD-RISC-10, BRS, BRCS) [5], а також створено національні інструменти, зокрема Опитувальник професійної життєстійкості (О. Кокун, 2021) [2], [3], що дозволяє оцінювати здатність до протистояння стресу та запобігання професійній дезадаптації.

Емпіричні дослідження резильєнтності охоплюють широкий спектр груп:

психологів, військовослужбовців та доросле населення в умовах кризи, зокрема війни [3], [5]. Встановлено, що резильєнтність виступає ключовим фактором адаптації та суб'єктивного благополуччя, водночас її рівень корелює із психологічним та фізичним станом респондентів [3].

Результати досліджень застосовуються для розробки стратегій та технологій підвищення резильєнтності, профілактики професійного та емоційного вигорання, а також формування психологічних буферів у кризових умовах [3].

Отже, ми можемо зробити висновок, що українська психологічна спільнота активно розвиває дослідження резильєнтності як критично важливого конструкту для адаптації в умовах тривалого стресу та кризових ситуацій [5], поєднуючи теоретичний аналіз, методологічні розробки та емпіричні дослідження для практичного застосування в соціальних і професійних контекстах.

У сучасній українській психологічній науці зростає інтерес до емпіричного дослідження зв'язку між емоційною працею та професійним вигоранням. Одним із прикладів є дослідження Валерія Олефіра (2023) [7], яке безпосередньо аналізує взаємозв'язок емоційного дисонансу та емоційного виснаження вчителів.

На даному етапі в українській психологічній літературі поки недостатньо емпіричних робіт, які б прямо тестували резильєнтність як окремий медіатор у зв'язку «стресор → вигорання». Водночас наявні джерела демонструють активний інтерес до медіаційних і модераційних моделей загалом, зосереджений переважно на інших особистісних ресурсах [6]. Це свідчить про поступове розширення аналітичного інструментарію, хоча роль резильєнтності як медіатора наразі висвітлена фрагментарно й потребує подальшого емпіричного уточнення.

Українські дослідження визнають важливість віку у процесах професійного вигорання, проте здебільшого застосовують базові статистичні підходи. Наявні емпіричні роботи переважно обмежуються порівнянням середніх показників у вікових групах і кореляційними аналізами [3]. У цих дослідженнях вік розглядають як фактор, пов'язаний зі зростанням професійної життєстійкості, самоефективності та оптимізму, а також зі зниженням рівня соматичних скарг і симптомів ПТСР.

Водночас українські автори вже використовують складні статистичні моделі –

медіацію, модерацію та SEM – проте залучають у них переважно інші особистісні змінні, не інтегруючи вік як ключовий механізм [7]. Низка робіт демонструє буферний ефект особистісних ресурсів та роль медіаторів у зв'язку між емоційними вимогами й виснаженням.

Попри це, дослідники прямо підкреслюють обмеження таких підходів і визнають потребу у включенні віку у складніші аналітичні моделі [6], [7]. У працях наголошується, що вплив емоційного дисонансу та емоційних вимог на вигорання може суттєво варіювати залежно від вікової групи, а тому подальші дослідження мають враховувати модеровані або багаторівневі механізми.

Узагальнюючи: складні статистичні підходи в українській науці вже застосовуються, однак вік наразі майже не використовується як змінна в моделях медіації, модерації чи, тим більше модерованої медіації, хоча потреба в такому аналізі чітко окреслена самими авторами.

Аналіз наявних українських емпіричних досліджень свідчить, що попри активний інтерес до вивчення емоційної праці, резильєнтності та емоційного виснаження, комплексні моделі, які інтегрують усі ці конструкти одночасно та додатково враховують роль віку, наразі представлені обмежено. Дослідники переважно моделюють окремі ланки цього механізму – наприклад, медіаційну роль самоконтролю у зв'язку між емоційним дисонансом та виснаженням чи модераторний ефект інтегрального особистісного ресурсу у взаємодії між вимогами та вигоранням [6], [7]. Водночас вік зазвичай використовується як демографічна змінна описового рівня, а не як елемент складніших статистичних конструкцій.

Наявність теоретичних передумов (зокрема, концепції особистісних ресурсів та моделей вищого порядку) і застосування сучасних методів аналізу (медіація, модерація, SEM) свідчать про методологічну готовність галузі до подальшого ускладнення моделей. Таким чином, дефіцит інтегрованих моделей, що поєднують емоційну працю, резильєнтність, емоційне виснаження та вік, радше відображає стан дослідницького порядку денного, ніж обмеження наукової практики.

Висновки до розділу 1

Проведений теоретичний аналіз дозволив сформувати методологічне підґрунтя для емпіричного дослідження та зробити наступні висновки.

1. Теоретично обґрунтовано вибір ключових конструктів дослідження: емоційна праця (предиктор), що операціоналізується через її стресогенні компоненти – емоційні вимоги та емоційний дисонанс; професійне вигорання (наслідок), через свій ядерний компонент – емоційне виснаження; резильєнтність (медіатор), яка в рамках теорій Психологічного капіталу (PsyCap) та Теорії виснаження ресурсів (COR) розглядається як динамічний ресурс, що виснажується.

2. Проведений аналіз наукової літератури засвідчив, що зв'язки між окремими парами конструктів є добре дослідженими. Зокрема, метааналітичні дані (WoS/Scopus) надійно підтверджують прямий зв'язок між емоційною працею (особливо дисонансом) та емоційним виснаженням. Також підтверджено захисну роль особистісних ресурсів, зокрема резильєнтності, у запобіганні вигоранню.

3. Виявлено, що зв'язок Емоційна праця → Професійне вигорання є надійно підтверджений у світових та частково в українських дослідженнях. Однак сам механізм цього зв'язку (тобто через що дисонанс веде до виснаження) залишається на цей момент недостатньо вивченим. Наша робота припускає, що таким механізмом є руйнування ресурсу резильєнтності, що спирається на Теорію збереження ресурсів (COR). Вона дозволяє концептуалізувати емоційну працю через її компоненти емоційні вимоги роботи та емоційний дисонанс як процес, що виснажує ресурси, резильєнтність – як ключовий особистісний ресурс, а емоційне виснаження – як кінцевий стан дефіциту ресурсів у «спіралі втрати».

4. Виявлено суперечність у світовій науці щодо ролі віку. Гіпотеза експертизи (SST) стверджує, що старші працівники є менш вразливими, тоді як гіпотеза вразливості (COR) припускає, що вони є більш вразливими. Це протиріччя вказує на те, що вік, ймовірно, виступає не як прямий фактор, а як модератор, що змінює сам механізм виснаження. Таким чином, наявні дослідження демонструють неоднозначність у трактуванні ролі віку у процесах професійного вигорання, а саме:

між гіпотезою експертизи (SST), що бачить у віці захисний фактор, та гіпотезою вразливості (COR), що розглядає вік, як фактор ризику.

5. Попри розробленість окремих ланок, аналіз виявив деякі прогалини, що обґрунтовують актуальність та наукову новизну нашого дослідження. Існує дефіцит досліджень, що тестують резильєнтність саме як медіатор у зв'язку емоційна праця → професійне вигорання. Крім того, хоча українські вчені визнають потребу у складних моделях, вік наразі не використовується як модератор у моделях медіації. Таким чином, аспекти проблеми, які потребують подальшого вивчення – це з'ясування механізму (через резильєнтність) та умов (залежно від віку), за яких емоційна праця руйнує психологічні ресурси та призводить до професійного вигорання.

Наше дослідження пропонує вирішити це протиріччя шляхом тестування комплексної моделі модерованої медіації. Перевірка гіпотези про те, що сам процес виснаження ресурсу резильєнтності (медіація) є умовним та залежить від віку (модерація), є новою та являє собою значний теоретичний внесок у розуміння взаємодії стресу та старіння на робочому місці.

Отже, проведення емпіричного дослідження для перевірки запропонованої моделі модерованої медіації є доцільним та науково обґрунтованим. Воно дозволить не лише перевірити зв'язки в українському контексті, інтегруючи доробки вітчизняних вчених, але й зробити внесок у вирішення фундаментальної теоретичної дискусії (SST vs. COR) щодо ролі віку в процесах професійного стресу.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ У ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ З ЕМОЦІЙНОЮ ПРАЦЕЮ ТА ВИГОРЯННЯМ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

У цьому розділі представлено методологічні основи та організацію проведеного емпіричного дослідження. Розділ містить детальний опис процедури збору даних, повну соціально-демографічну характеристику вибірки, а також детальне обґрунтування комплексу психодіагностичних методик, що включає опис їх шкал, норм та інтерпретації. Наприкінці розділу наведено вичерпний перелік методів статистичного аналізу, обраних для перевірки основної гіпотези дослідження.

2.1. Процедура та організація дослідження

Емпіричне дослідження проводилося протягом січня 2025 року.

Збір даних здійснювався методом анонімного онлайн-опитування. Посилання на опитувальник поширювалося через внутрішні корпоративні канали компанії «Нова Пошта». Участь у дослідженні була повністю добровільною та анонімною, про що респонденти повідомлялися в інструкції до опитувальника.

Загалом було отримано 1930 валідних відповідей. Усі подальші статистичні розрахунки та моделювання проводилися з використанням пакета статистичних програм JASP.

2.2. Характеристика вибірки дослідження

Визначення вибірки є критичним етапом, оскільки її склад та обсяг впливають на валідність результатів.

Оскільки об'єктом дослідження є психічні стани та ресурси в умовах емоційної праці, цільовою групою було обрано працівників компанії «Нова Пошта». Їхня професійна діяльність на ключових посадах (керівники відділень, оператори, фахівці контакт-центру) характеризується постійною та інтенсивною міжособистісною взаємодією з клієнтами. Загальний обсяг вибірки склав 1930 респондентів.

Соціально-демографічна структура вибірки. За статтю вибірка розподілилася на: 846 жінок (43,8%) та 1084 чоловіки (56,2%). За віком респонденти розподілилися на три групи: до 25 років – 901 особа (46,7%), від 25 до 39 років – 898 осіб (46,5%) та понад 40 років – 131 особа (6,8%). За досвідом роботи респонденти були розподілені на три групи (таблиця 2.1). Опитування охоплювало всю територію України, де розташовані працюючі відділення. За регіоном респонденти були розподілені на три умовні групи (таблиця 2.2). За посадою 13 посад були об'єднані у три умовні групи (таблиця 2.3).

Таблиця 2.1

Розподіл респондентів за групами досвіду роботи

Група	N	%	Категорії досвіду, що увійшли до групи
Група 1	837	43,40%	менш як 6 місяців; від 6 до 12 місяців; від 1 до 2-х років
Група 2	641	33,20%	від 2-х до 3-х років; від 3-х до 5-ти років
Група 3	452	23,40%	від 5-ти до 10-ти років; більше 10-ти років
Всього	1930	100%	

Таблиця 2.2

Розподіл респондентів за регіональними групами

Група	N	%	Регіони та міста, що увійшли до групи
Група 1	303	15,70%	Волинська обл., Закарпатська обл., Івано-Франківськ, Івано-Франківська обл., Луцьк, Львів, Львівська обл., Рівне, Рівненська обл., Тернопіль, Ужгород, Хмельницька обл., Хмельницький, Чернівецька обл., Чернівці
Група 2	859	44,50%	Вінницька обл., Вінниця, Житомир, Житомирська обл., Київ, Київська обл., Кіровоградська обл., Кропивницький, Полтава, Полтавська обл., Черкаси, Черкаська обл.
Група 3	768	39,80%	Дніпро, Дніпропетровська обл., Донецька обл., Запоріжжя, Запорізька обл., Миколаїв, Миколаївська обл., Одеса, Одеська обл., Суми, Сумська обл., Харків, Харківська обл., Херсон, Херсонська обл., Чернігів, Чернігівська обл.
Всього	1930	100%	

Таблиця 2.3

Розподіл респондентів за групами посад

Група	N	%	Посади, що увійшли до групи
Група 1	290	15,00%	керівник відділення; начальник відділення зв'язку
Група 2	159	8,20%	провідний фахівець (НКЦ); старший оператор поштового зв'язку; старший приймальник-відправник; старший фахівець (оператор); старший фахівець (приймальник)

Група 3	1481	76,80%	оператор мобільної групи; оператор поштового зв'язку; приймальник-відправник; фахівець (НКЦ); фахівець (оператор); фахівець (приймальник)
Всього	1930	100%	

Значний обсяг вибірки (N=1930) та її чітка професійна спрямованість (працівники сфери «людина-людина») забезпечують достатню репрезентативну основу для проведення статистичного аналізу та отримання достовірних висновків.

2.3. Методики дослідження

Для вимірювання ключових змінних було використано комплекс валідованих психодіагностичних методик.

Методика діагностики професійного вигорання (MBI-HSS). Для оцінки рівня емоційного виснаження (ключового компонента вигорання) було використано відповідну субшкалу з Опитувальника професійного вигорання (MBI - Maslach Burnout Inventory).

Інструкція: Респондентам пропонувалося оцінити, як часто вони відчують ті чи інші переживання, пов'язані з роботою.

Опис шкали: Використана субшкала складається з 9 тверджень (напр., *«До кінця робочого дня я почувуюся як вичавлений лимон»*).

Обробка та норми: Відповіді надавалися за 7-бальною шкалою частоти (від 0 – «ніколи» до 6 – «щодня»). Сумарний бал інтерпретувався за критеріями: 0-10 – вкрай низька виразність; 11-20 – низька; 21-30 – помірна; 31-40 – висока; 41-54 – надзвичайно висока.

Коротка шкала резильєнтності (Brief Resilience Scale, BRS). Для оцінки резильєнтності (здатності до відновлення) була використана «Коротка шкала резильєнтності».

Інструкція: Респондентам пропонувалося оцінити ступінь своєї згоди з твердженнями.

Опис шкали: Опитувальник складається з 6 тверджень (напр., «*Я доволі швидко оговтуюся після важких подій*»), що включають прямі та зворотні пункти.

Обробка та норми: Оцінювання проводилося за 5-бальною шкалою Лікерта (від 1 – «категорично не згоден» до 5 – «рішуче згоден»). Використана україномовна адаптація [5] демонструє високу внутрішню узгодженість (коефіцієнт надійності α Кронбаха = 0,834).

Франкфуртська шкала емоційної праці (FEWS). Для вимірювання емоційного дисонансу використовувалася відповідна субшкала з Франкфуртської шкали емоційної праці [62].

Інструкція: Респондентам пропонувалося оцінити частоту певних ситуацій на роботі.

Опис шкали: Шкала оцінює ступінь розбіжності між відчутими та демонстрованими емоціями. Складається з 5 пунктів (напр., «*Як часто в вашій роботі ви повинні стримувати емоції, щоб зовні виглядати нейтральним (ою)?*»).

Обробка та норми: Оцінювання проводилося за 5-бальною шкалою частоти (1 – «рідко або ніколи» до 5 – «декілька разів на годину»). Надійність шкали підтверджена в адаптаціях (ω -МакДональдса = 0,74).

Копенгагенський психосоціальний опитувальник (COPSOQ III). Для оцінки емоційних вимог(емоційного навантаження) було використано субшкалу «Emotional Demands» з Копенгагенського психосоціального опитувальника.

Інструкція: Респондентам пропонувалося оцінити частоту певних ситуацій на роботі.

Опис шкали: Шкала базується на Моделі Вимог-Ресурсів (JD-R) і складається з 6 тверджень (напр., «*Чи є ваша робота емоційно вимогливою?*»).

Обробка та норми: Оцінювання проводилося за 5-бальною шкалою частоти (від 1 – «ніколи» до 5 – «часто»). Методика має доведену високу надійність (α Кронбаха \approx 0,80).

2.4. Методи статистичного аналізу

Обробка та аналіз даних проводилися з використанням пакета статистичних програм JASP. Для аналізу модереної медіаційної моделі також застосовувався макрос PROCESS. Для вирішення поставлених завдань та перевірки основної гіпотези про модеровану медіацію було застосовано послідовний план аналізу:

1. Описова статистика: розрахунок середніх значень (M), стандартних відхилень (SD), асиметрії та ексцесу для опису загальних рівнів вираженості досліджуваних змінних та перевірки даних на нормальність.

2. Порівняльний аналіз (аналіз відмінностей):

- t-критерій для незалежних вибірок (t-test) для аналізу відмінностей за фактором статі.

- Однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA) для виявлення відмінностей за факторами віку, регіону, посади та досвіду роботи.

3. Кореляційний аналіз (r-Пірсона): для підтвердження наявності та напрямку зв'язків між усіма змінними моделі (X, Y, M, W).

4. Аналіз модереної медіації (Moderated Mediation Analysis): Використаний як основний метод для перевірки комплексної гіпотези. Аналіз був спрямований на оцінку Індексу модереної медіації та умовних непрямих ефектів (залежно від віку) з використанням 95% довірчих інтервалів (CI).

Висновки до розділу 2

У другому розділі було детально описано та обґрунтовано методологію емпіричного дослідження.

1. Описано процедуру збору даних, яка проводилася методом анонімного онлайн-опитування та охопила 1930 респондентів.

2. Представлено вичерпну характеристику вибірки, включно з розподілом за статтю, віком, досвідом роботи, регіоном та групами посад.

3. Детально описано комплекс психодіагностичних методик, що складається з 4 валідованих інструментів для вимірювання емоційного виснаження (MBI), резильєнтності (BRS), емоційного дисонансу (FEWS) та емоційних вимог (COPSOQ III), з наведенням їх структури та шкал.

4. Обґрунтовано план статистичного аналізу, який включає описову статистику, порівняльний аналіз (t-test, ANOVA), кореляційний аналіз та, як основний метод перевірки гіпотези, аналіз модерованої медіації.

Таким чином, розроблений методологічний дизайн є адекватним меті дослідження та забезпечує необхідне підґрунтя для проведення емпіричного аналізу, представленого у наступному розділі.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОЇ ПРАЦІ, РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

У цьому розділі представлено результати емпіричного дослідження, проведеного відповідно до методології, описаної у Розділі 2. Метою даного розділу є послідовний аналіз отриманих даних для перевірки висунутої гіпотези.

Аналіз побудовано за таким планом:

1. Спочатку проводиться аналіз описової статистики для всіх ключових змінних.
2. Проводимо порівняльний аналіз, на основі якого визначаємо змінні які будемо використовувати для побудови нашої моделі.
3. Далі досліджуються кореляційні зв'язки, щоб підтвердити наявність зв'язків між усіма змінними моделі та визначити їх напрямки.
4. На завершення проводимо перевірку нашої гіпотези використовуючи аналіз модереної медіації.

3.1. Описова статистика та аналіз розподілу

Першим етапом емпіричного аналізу є розгляд описової статистики для чотирьох ключових змінних дослідження: емоційних вимог, емоційного дисонансу, резильєнтності та емоційного виснаження.

Описова статистика є першим та необхідним етапом аналізу даних, що дозволяє отримати структурований огляд характеристик вибірки та розподілу досліджуваних змінних.

У даному підрозділі ми аналізуємо чотири ключові змінні, що становлять основу нашого дослідження:

1. Емоційні вимоги (компонент емоційної праці): Відображає рівень сприйнятого емоційного навантаження та стресу, пов'язаного з робочими ситуаціями.

2. Емоційний дисонанс (компонент емоційної праці): Характеризує ступінь розбіжності між емоціями, що реально відчуються, та тими, що вимагаються для демонстрації на роботі.

3. Резильєнтність (особистісний ресурс): Оцінює здатність індивіда швидко відновлюватися після стресових подій та адаптуватися до труднощів.

4. Емоційне виснаження (компонент вигорання): Відображає почуття спустошеності, втоми та перенасичення емоційними ресурсами.

Аналіз цих показників (середнє значення, стандартне відхилення, а також характеристики розподілу) дозволить нам оцінити загальні тенденції у вибірці (наприклад, чи є рівень вигорання високим) та перевірити дані на нормальність, що важливо для вибору подальших методів статистичного аналізу.

Результати описової статистики представлені у Таблиці 3.1. Результати дозволяють оцінити загальні тенденції у вибірці (N=1930) та перевірити дані на відповідність нормальному розподілу, що є передумовою для подальшого аналізу.

Таблиця 3.1

Описова статистика досліджуваних змінних

Показник	Емоційні вимоги	Емоційний дисонанс	Резильєнтність	Емоційне виснаження
M (Середнє)	22,902	17,373	19,925	30,276
SD (Ст. відхилення)	4,155	4,214	4,262	11,148
Min (Мінімум)	6	5	6	1
Max (Максимум)	30	25	30	54
Асиметрія	-0,268	-0,102	-0,344	-0,155
Екссес	-0,242	-0,394	0,018	-0,47

Первинний аналіз описових статистик (таблиця 3.1) мав на меті оцінку розподілу даних. Як видно з таблиці, показники асиметрії та ексцесу для всіх чотирьох досліджуваних змінних знаходяться в межах від -1 до +1. Це вказує на те, що дані розподілені симетрично, без значних «викидів» (outliers) або «важких хвостів», які могли б критично спотворити результати подальшого аналізу. Таким чином, підтверджується близькість розподілу до нормального, що є ключовою передумовою для коректного та надійного застосування параметричних методів статистики (таких як кореляційний аналіз Пірсона, ANOVA), які є основою для перевірки наших гіпотез.

Аналіз середніх значень виявляє ключову тенденцію досліджуваної вибірки. Середній показник емоційного виснаження ($M=30,276$) знаходиться на самій верхній межі помірною рівня (згідно з критеріями методики MBI, діапазон 21-30). Це свідчить про те, що вибірка працівників «Нової Пошти» ($N=1930$) загалом вже перебуває в зоні безпосереднього ризику переходу до високого рівня вигорання. Цей висновок посилюється аналізом стандартного відхилення. Показник емоційного виснаження має найвище стандартне відхилення ($SD=11,148$) серед усіх змінних. Така висока варіативність (неоднорідність) вказує на сильну поляризацію у вибірці. Тобто, у компанії є як працівники з низькими показниками, так і дуже велика кількість співробітників, чії бали вже знаходяться у зоні високого (31-40) та вкрай високого (40+) виснаження. Це підтверджує гостру практичну актуальність нашого дослідження для даної вибірки і є свідченням того, що ми вивчаємо не потенційну, а вже активну й серйозну проблему.

Середні показники емоційних вимог ($M=22,902$ при $Max=30$) та емоційного дисонансу ($M=17,373$ при $Max=25$) знаходяться у верхній третині можливого діапазону. Це означає, що працівники у середньому оцінюють свою роботу як таку, що висуває високі емоційні вимоги та часто змушує їх відчувати високий рівень розриву між почуттями та їх демонстрацією.

Водночас середній рівень резильєнтності ($M=19,925$ при $Max=30$) знаходиться на помірному рівні.

Таким чином, вже на етапі описової статистики ми бачимо попередню картину, що повністю узгоджується з нашою теоретичною моделлю: вибірка, яка стикається з високими психологічними стресорами (високі емоційні вимоги та емоційний дисонанс) і має лише помірний рівень захисного ресурсу (резильєнтність), у результаті демонструє високий та вкрай неоднорідний рівень виснаження. Це створює ідеальні умови для перевірки нашої центральної гіпотези про те, що саме резильєнтність є тим медіатором, який «не справляється» з тиском вимог.

3.2. Порівняльний аналіз досліджуваних змінних

Другим етапом аналізу, після опису загальних тенденцій, є перевірка впливу демографічних факторів на досліджувані змінні.

Для цього було проведено порівняльний аналіз середніх значень за допомогою t-критерію для незалежних вибірок (для фактора статі) та однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) (для факторів віку, регіону, посади та досвіду).

Результати t-тесту для порівняння груп жінок (N=846) та чоловіків (N=1084) представлені в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Результати порівняльного аналізу (t-тест) за фактором статі

Показник	М	М	Розмір ефекту (d Коена)	p
	Жінки (N=846)	Чоловіки (N=1084)		
Емоційні вимоги	22,903	22,901	0	0,993
Емоційний дисонанс	17,026	17,644	0,147	0,001
Резильєнтність	19,117	20,556	0,342	<,001
Емоційне виснаження	29,097	31,196	0,189	<,001

Примітки: М – середнє значення. Жирним шрифтом виділено статистично значущі ($p < ,05$) відмінності

Як видно з таблиці, за трьома з чотирьох показників виявлено статистично значущі відмінності.

Сприйняття емоційних вимог не є статистично значущим ($p=0,993$) і є абсолютно ідентичним для обох груп. Це означає, що чоловіки та жінки однаково оцінюють об'єктивний тиск роботи. Проте їхня психологічна реакція на цей тиск різниться: чоловіки у вибірці демонструють значущо вищий рівень емоційного дисонансу ($p=0,001$), резильєнтності ($p<,001$) та емоційного виснаження ($p<,001$).

Ми спостерігаємо певний психологічний парадокс: чоловіки повідомляють, що вони одночасно і більш резильєнтні (захисний фактор), і більш емоційно виснажені (негативний наслідок), ніж жінки. Це може вказувати на те, що хоча чоловіки вище оцінюють свою здатність до відновлення, вони або стикаються з інтенсивнішим дисонансом (конфліктом), або їхні стратегії подолання (хоч і підкріплені вищою резильєнтністю) є більш енергозатратними, що зрештою призводить до вищого рівня вигорання.

Водночас аналіз розміру ефекту (d Коена) показує, що практична значущість цих відмінностей є малою. Це говорить про те, що хоча відмінності й існують, стать не є ключовим драйвером вигорання у цій вибірці. Це дозволяє нам припустити, що інші фактори, можуть мати значно більший вплив.

Однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA) за фактором «Регіон». Ми проаналізували відмінності між трьома регіональними групами (Група 1, $N=303$; Група 2, $N=859$; Група 3, $N=768$). Результати представлено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Результати однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) показників за фактором «Регіон»

Показник	Група	N	M	SD	F	df	p	η^2
Емоційні вимоги	Група 1	303	22,716	3,865	4,608	2; 1927	0,01	0,005
	Група 2	859	23,22	4,153				
	Група 3	768	22,62	4,247				
Емоційний дисонанс	Група 1	303	17,178	4,133	3,646	2; 1927	0,026	0,004
	Група 2	859	17,661	4,212				

	Група 3	768	17,128	4,232				
Емоційне виснаження	Група 1	303	30,413	10,883	5,361	2; 1927	0,005	0,006
	Група 2	859	31,102	11,103				
	Група 3	768	29,298	11,239				
Резильєнтність	Група 1	303	20,234	3,994	2,809	2; 1927	0,061	0,003
	Група 2	859	19,675	4,333				
	Група 3	768	20,083	4,274				

Примітки: М – середнє значення; SD – стандартне відхилення; N - кількість респондентів; η^2 – ета-квадрат (розмір ефекту). Жирним шрифтом виділено статистично значущі ($p < ,05$) відмінності.

Аналіз показує, що фактор регіону має статистично значущий вплив на емоційні вимоги ($p = ,010$), емоційний дисонанс ($p = ,026$) та емоційне виснаження ($p = ,005$). У всіх трьох випадках найвищі показники спостерігаються у Групі 2. За рівнем резильєнтності значущих відмінностей виявлено не було ($p = ,061$).

Ключовим висновком є те, що розмір ефекту (η^2) для всіх значущих відмінностей є дуже малим (від 0,004 до 0,006), що вказує на незначну практичну значущість цього фактора.

Отже, ми можемо зробити висновок, що регіон роботи працівника *не* є значущим фактором, який пояснює варіативність вигорання (менше ніж 0,6% варіації). Це дозволяє нам виключити географію як важливу сторонню змінну і з більшою впевненістю зосередитися на особистісних (вік, резильєнтність) та організаційних (посада) факторах.

Аналіз вікових відмінностей. Для аналізу впливу віку респонденти були розподілені на три групи (Група 1: до 25 років, N=901; Група 2: 25-39 років, N=898; Група 3: понад 40 років, N=131). Результати однофакторного дисперсійного аналізу представлені у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Результати однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) показників за фактором «Вік»

Показник	Група	N	M	SD	F	df	p	η^2
Емоційні вимоги	Група 1	901	23,236	4,033	13,566	2; 1927	< , 001	0,014
	Група 2	898	22,806	4,203				
	Група 3	131	21,26	4,255				
Емоційний дисонанс	Група 1	901	18,038	4,177	30,513	2; 1927	< , 001	0,031
	Група 2	898	16,999	4,147				
	Група 3	131	15,366	3,991				
Резильєнтність	Група 1	901	19,902	4,282	2,845	2; 1927	0,058	0,003
	Група 2	898	19,825	4,237				
	Група 3	131	20,771	4,233				
Емоційне виснаження	Група 1	901	31,881	10,581	40,346	2; 1927	< , 001	0,04
	Група 2	898	29,736	11,232				
	Група 3	131	22,939	11,154				

Примітки: M – середнє значення; SD – стандартне відхилення; N - кількість респондентів; η^2 – ета-квадрат (розмір ефекту). Жирним шрифтом виділено статистично значущі ($p < ,05$) відмінності.

Аналіз впливу віку демонструє що по змінній емоційне виснаження виявлено статистично значущий вплив ($F=40,346, p < ,001$). Існує чітка зворотна залежність: наймолодші працівники (Група 1) мають найвищий рівень виснаження ($M=31,881$) серед працівників, тоді як найстарші (Група 3) – найнижчий рівень ($M=22,939$). Ми спостерігаємо чітку зворотну лінійну залежність: рівень емоційного виснаження ($p < ,001$), емоційного дисонансу ($p < ,001$) та емоційних вимог ($p < ,001$) є найвищим у наймолодшій групі (до 25 років) і найнижчим у найстаршій групі (понад 40 років).

На рівні простого порівняння середніх, ці дані прямо підтверджують гіпотезу експертизи (SST), яка стверджує, що старші працівники краще регулюють емоції та уникають стресорів. Вони не просто менше виснажуються ($M=22,939$ проти $M=31,881$), але й повідомляють про нижчий рівень об'єктивного тиску (нижчі емоційні вимоги та дисонанс).

Водночас ми бачимо парадоксальний результат щодо резильєнтності ($p=0,058$). Попри падіння виснаження з віком, рівень резильєнтності у трьох групах залишається статистично незмінним. Ми можемо припустити, що старші працівники краще захищені від вигорання не тому, що у них «більше» резильєнтності, а, ймовірно, тому, що вони використовують наявний ресурс інакше (тобто, змінюється сам механізм зв'язку, а не просто зменшується кількість ресурсу). Саме це висновок робить подальшу перевірку моделі модереної медіації не просто доцільною, а необхідною.

Розмір ефекту для емоційного виснаження ($\eta^2=0,040$) та дисонансу ($\eta^2=0,031$) є малим, але наближається до середнього, пояснюючи 4% та 3,1% варіативності відповідно. І це найбільший ефект серед усіх демографічних факторів, що підтверджує, що саме вік є найважливішим демографічним чинником в нашій моделі.

Далі ми проаналізували відмінності між трьома групами посад (Група 1, $N=290$; Група 2, $N=159$; Група 3, $N=1481$). Результати представлено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Результати однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) показників за фактором «Групи посад»

Показник	Група	N	M	SD	F	df	p	η^2
Емоційні вимоги	Група 1	290	23,252	4,411	1,217	2; 1927	0,296	0,001
	Група 2	159	22,881	3,846				
	Група 3	1481	22,836	4,135				
Емоційний дисонанс	Група 1	290	17,345	4,174	0,764	2; 1927	0,466	< ,001
	Група 2	159	16,987	3,723				
	Група 3	1481	17,42	4,271				
Резильєнтність	Група 1	290	20,538	4,192	5,102	2; 1927	0,006	0,005
	Група 2	159	20,384	3,856				
	Група 3	1481	19,756	4,305				
Емоційне виснаження	Група 1	290	31,283	11,476	1,748	2; 1927	0,174	0,002
	Група 2	159	29,39	10,787				

	Група 3	1481	30,174	11,116				
--	---------	------	--------	--------	--	--	--	--

Примітки: М – середнє значення; SD – стандартне відхилення; N - кількість респондентів; η^2 – ета-квадрат (розмір ефекту). Жирним шрифтом виділено статистично значущі ($p < ,05$) відмінності.

Як свідчать дані, фактор групи посад не має статистично значущого впливу на рівень емоційних вимог ($p = ,296$), емоційного дисонансу ($p = ,466$) чи емоційного виснаження ($p = ,174$).

Єдиний значущий вплив виявлено на рівень резильєнтності ($p = ,006$), де Група 3 (переважно оператори та фахівці, які найбільше безпосередньо контактують з клієнтами) демонструє дещо нижчий рівень ($M = 19,756$), ніж керівники (Група 1, $M = 20,538$). Однак, розмір ефекту є дуже малим ($\eta^2 = 0,005$), пояснюючі менше 1% вибірки.

Таким чином, як і у випадку з фактором «Регіони» такий результат свідчить про те, що стресове навантаження (емоційні вимоги, емоційний дисонанс) у компанії «Нова Пошта» є гомогенним для різних посад. В тому числі це підкріплює наші висновки щодо віку – ми можемо припустити, що виявлені вікові відмінності стосуються саме віку, а не прихованим ефектом того, що старші працівники обіймають вищі й менш стресові посади.

Наприкінці, було проаналізовано вплив досвіду роботи (Група 1: до 2 років, $N = 837$; Група 2: 2-5 років, $N = 641$; Група 3: 5+ років, $N = 452$) на досліджувані показники. Результати представлено в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Результати однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) показників за фактором «Досвід роботи»

Показник	Група	N	M	SD	F	df	p	η^2
Емоційні вимоги	Група 1	837	22,461	4,236	8,386	2; 1927	< ,001	0,009
	Група 2	641	23,234	4,029				

	Група 3	452	23,248	4,112				
Емоційний дисонанс	Група 1	837	17,243	4,321	1,706	2; 1927	0,182	0,002
	Група 2	641	17,624	4,123				
	Група 3	452	17,259	4,131				
Резильєнтність	Група 1	837	19,993	4,195	3,825	2; 1927	0,022	0,004
	Група 2	641	20,165	4,27				
	Група 3	452	19,46	4,346				
Емоційне виснаження	Група 1	837	29,514	11,186	4,473	2; 1927	0,012	0,005
	Група 2	641	31,261	10,496				
	Група 3	452	30,292	11,867				

Примітки: М – середнє значення; SD – стандартне відхилення; N - кількість респондентів; η^2 – ета-квадрат (розмір ефекту). Жирним шрифтом виділено статистично значущі ($p < ,05$) відмінності.

Аналіз показує, що досвід роботи має значущий вплив на емоційні вимоги ($p < ,001$), резильєнтність ($p = ,022$) та емоційне виснаження ($p = ,012$). Тут ми бачимо нелінійну, U-подібну залежність для виснаження: найнижчий рівень в групі з найменшим досвідом до 2 років, пік вигорання у групі 2-5 років ($M = 31,261$), і подальше зниження у групі з досвідом 5+ років. Можемо говорити про класичну криву «адаптації до стресу»

За рівнем емоційного дисонансу значущих відмінностей не виявлено ($p = ,182$).

Як і в попередніх аналізах (за регіоном та посадою), розмір ефекту (η^2) для всіх значущих відмінностей є дуже малим (менше ніж 1%), що свідчить про низьку практичну значущість цього фактора порівняно з фактором віку. Але якщо порівняти розміри ефекту, то ми бачимо восьмикратне зростання розміру ефекту впливу віку на виснаження ($\eta^2 = 0,040$) проти впливу стажу роботи на виснаження ($\eta^2 = 0,005$). Таким чином, це дозволяє нам зробити висновок, що хоча досвід роботи в компанії й відіграє певну роль, проте фактор віку (як життєвого етапу) є більш потужним предиктором у нашій моделі, ніж кількість відпрацьованих років.

3.3. Кореляційний аналіз досліджуваних змінних

Останнім підготовчим кроком є кореляційний аналіз (r-Пірсона) для визначення сили та напрямку зв'язків між усіма змінними. Це необхідно, щоб підтвердити, що обрані для моделі модерованої медіації змінні (емоційна праця, виснаження, резильєнтність та вік) дійсно корелюють між собою.

Спочатку було проаналізовано зв'язки між демографічними (контрольованими) змінними та основними психологічними конструктами (таблиця 3.7).

Таблиця 3.7

Кореляційний аналіз між демографічними та основними змінними

Змінна	Емоційні вимоги	Емоційний дисонанс	Резильєнтність	Емоційне виснаження
1. Стать	0	,073**	,168**	,093**
2. Вік	-,105**	-,173**	0,026	-,183**
3. Посада	0,034	-0,013	-,071**	0,028
4. Досвід	,083**	0,009	-0,041	0,038
5. Регіон	-0,028	-0,023	0,005	-,052*

Примітки: ** – $p < ,001$; * – $p < ,05$.

Як видно з таблиці 3.7, більшість демографічних змінних (стать, посада, досвід, регіон) демонструють статистично значущі кореляції з основними конструктами, хоча подібний результат тут є очікуваним артефактом великої вибірки ($N=1930$) – при такому обсязі навіть мінімальні зв'язки стають статистично видимими. Саме тому ключовим тут являється розмір цих зв'язків: усі коефіцієнти кореляції є слабкими (найсильніший $r=-,183$ для віку). Цей результат, який підтверджує висновки однофакторного дисперсійного аналізу: фактори посади, досвіду та регіону не є значущими сторонніми змінними, які могли б вплинути на нашу основну модель. Їхній слабкий практичний вплив дозволяє нам з упевненістю виключити їх з подальшого аналізу.

Лише фактор «Вік» в данному випадку демонструє найсильніший зв'язок з емоційним виснаженням ($r=-,183$). Негативний коефіцієнт підтверджує дані дисперсійного аналізу: чим старший працівник, тим нижчий рівень його виснаження. Це знову таки виступає ще одним фактором на користь підтримки гіпотези експертизи (SST) на рівні прямого зв'язку.

Наступна таблиця (таблиця 3.8) демонструє зв'язки між чотирма основними психологічними змінними, які лягли в основу нашої гіпотези.

Таблиця 3.8

Кореляційна матриця основних досліджуваних змінних

Змінна	Емоційні вимоги	Емоційний дисонанс	Резильєнтність	Емоційне виснаження
Емоційні вимоги	–			
Емоційний дисонанс	,712**	–		
Резильєнтність	-,316**	-,361**	–	
Емоційне виснаження	,601**	,678**	-,505**	–

Примітки: ** – кореляція значуща на рівні $p<,001$.

На відміну від демографічних показників, кореляційна матриця основних змінних (Таблиця 3.8) демонструє сильні та високозначущі зв'язки. Цей аналіз є критично важливим, оскільки він перевіряє наявність необхідних передумов для побудови нашої головної медіаційної моделі (згідно з [13], [30]).

Ми перевіряємо гіпотезу про те, що резильєнтність опосередковує зв'язок між емоційною працею та професійним вигоранням, причому сила цього ефекту змінюється залежно від віку.

Для цього нам необхідно підтвердити наявність трьох ключових зв'язків:

1. Зв'язок $X \rightarrow Y$ (Предиктор \rightarrow Наслідок): ми бачимо сильний позитивний зв'язок між емоційними вимогами (X) та емоційним виснаженням (Y) ($r=,601$, $p<,001$) та ще сильніший між емоційним дисонансом (X_1) та емоційним виснаженням (Y) ($r=,678$, $p<,001$). Це підтверджує, що зв'язок між стресором та

негативним наслідком є прямим та дуже потужним. Це встановлює, що існує значний ефект, який потребує пояснення.

2. Зв'язок $X \rightarrow M$ (Предиктор \rightarrow Медіатор): ми бачимо значущий негативний зв'язок між емоційними вимогами (X) та резильєнтністю (M) ($r=-,316$, $p<,001$) та емоційним дисонансом (X_1) та резильєнтністю (M) ($r=-,361$, $p<,001$). Цей результат показує, що стресор (дисонанс) безпосередньо пов'язаний зі зниженням ресурсу. Це повністю підтверджує нашу теоретичну позицію (що спирається на COR), що емоційна праця виснажує сам захисний ресурс резильєнтності.

3. Зв'язок $M \rightarrow Y$ (Медіатор \rightarrow Наслідок): ми бачимо сильний негативний зв'язок між резильєнтністю (M) та емоційним виснаженням (Y) ($r=-,505$, $p<,001$). Це підтверджує класичну захисну роль ресурсу. Чим вищий рівень резильєнтності, тим значно нижчий рівень виснаження.

Таким чином, кореляційний аналіз (таблиця 3.8) успішно підтвердив наявність усіх трьох необхідних передумов для медіаційного аналізу. Ми емпірично довели, що стресор (емоційна праця) пов'язаний з наслідком (емоційне виснаження), і що наш запропонований медіатор (резильєнтність) значуще пов'язаний як зі стресором, так і з наслідком.

Це дає нам повне статистичне обґрунтування для переходу від простого аналізу зв'язків до перевірки нашої гіпотези: чи дійсно резильєнтність опосередковує зв'язок між емоційною працею та вигоранням, і як на цей механізм впливає вік (який, як ми встановили за допомогою дисперсійного аналізу, є найпотужнішим демографічним фактором).

3.4. Аналіз модереної медіації

Цей підрозділ присвячений перевірці основної гіпотези дослідження про умовний непрямий ефект (модеровану mediaцію). Ми перевіряємо, чи опосередкований шлях (Емоційна праця → Резильєнтність → Виснаження) залежить від віку працівника. Для цього було протестовано дві окремі моделі, для кожного компонента емоційної праці: одну для Емоційних Вимог (Рисунок 1) та одну для Емоційного Дисонансу (Рисунок 2), де (X) – досліджуваний компонент Емоційної праці, (M) – Резильєнтність, (Y) – Виснаження, а (W) – Вік. Головним доказом є Індекс модерованої mediaції (Index of Moderated Mediation) та Умовні непрямі ефекти (Conditional Indirect Effects) для трьох вікових груп.

Модель 1: Емоційні вимоги (X), Резильєнтність (M) та Вік (W)

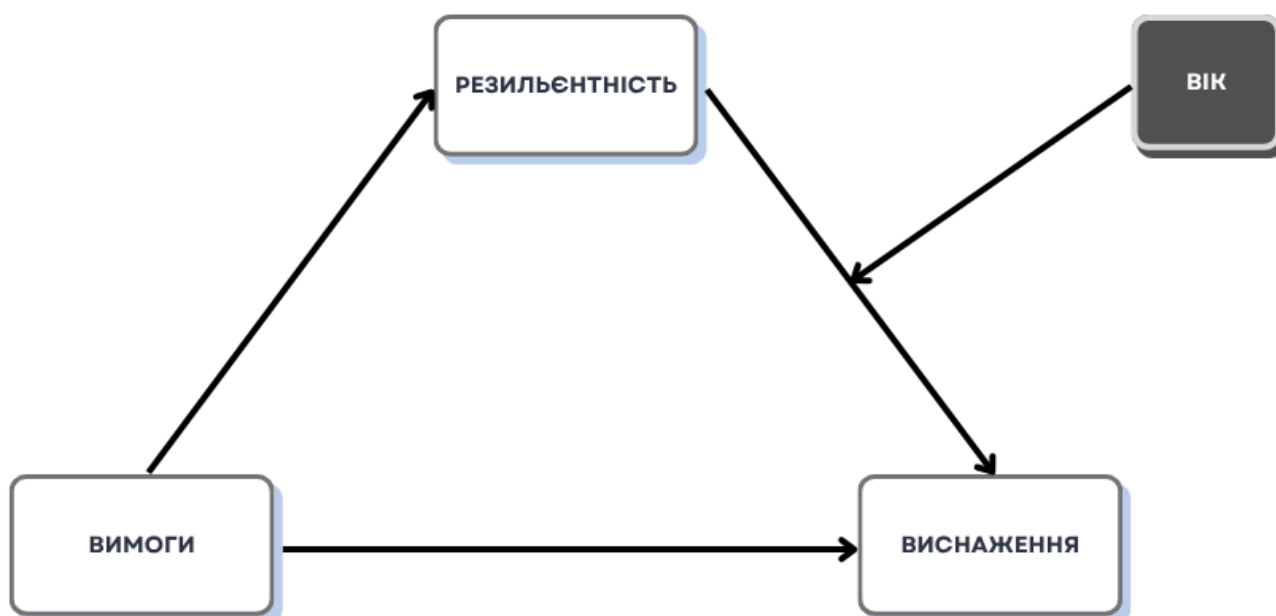


Рис. 3.1 Концептуальна Модель 1 (емоційні вимоги)

Коефіцієнти шляхів моделі 1

(X = Вимоги, M = Резильєнтність, Y = Виснаження, W = Вік)

Шлях		Предиктор → Результат	B	SE	z	p	β
Шлях 'а'	a	Вимоги → Резильєнтність	-0,32	0,02	-14,23	<,001	-0,32
Шлях 'с'	c'	Вимоги → Виснаження	1,27	0,05	25,92	<,001	0,47
Шлях 'b'	b1	Резильєнтність → Виснаження	-0,53	0,11	-4,67	<,001	-0,2
	b2	Вік → Виснаження	4,26	1,29	3,29	<,001	0,23
	b3	Резильєнтність → Вік → Виснаження	-0,28	0,06	-4,5	<,001	-0,36

Примітки: B – нестандартизований коефіцієнт; β – стандартизований коефіцієнт.

Аналіз коефіцієнтів (таблиця 3.9) показує, що всі шляхи моделі є статистично значущими. Коефіцієнт взаємодії Резильєнтність × Вік (шлях b3) є значущим (B = -0,28, p<,001). Це є прямим статистичним доказом того, що захисна роль резильєнтності у протидії виснаженню не є універсальною, а суттєво залежить від віку працівника.

Для оцінки практичної значущості та відносної сили цих шляхів ми проаналізували стандартизовані коефіцієнти (β). Аналіз 'b' показує, що найсильніший вплив у моделі має прямий шлях 'с'' (Вимоги → Виснаження) з $\beta = 0,47$, що є великим розміром ефекту. Це означає, що емоційні вимоги мають потужний прямий вплив на вигорання, незалежно від інших факторів.

Наступними за силою є ефект взаємодії 'b3' (Резильєнтність × Вік) з $\beta = -0,36$ та шлях руйнування ресурсу 'а' (Вимоги → Резильєнтність) з $\beta = -0,32$. Обидва ці ефекти мають суттєвий середній розмір. Таким чином, ми довели не лише статистичну, але й високу практичну значущість не тільки прямого зв'язку, але й самого механізму модерованої медіації (взаємодії та руйнування ресурсу).

Умовні непрямі ефекти
(Модель 1: Емоційні вимоги) на різних рівнях Віку (W)

Рівень модератора (Вік)	Непрямий ефект (Estimate)	95% Bootstrap CI	p	Прямий ефект (Estimate)	95% Bootstrap CI	p
Група 1 (W = 0,988)	0,262	[0,206; 0,319]	< ,001	1,272	[1,165, 1,364]	< ,001
Група 2 (W = 1,601)	0,318	[0,269; 0,373]	< ,001	1,272	[1,165, 1,364]	< ,001
Група 3 (W = 2,214)	0,375	[0,314; 0,442]	< ,001	1,272	[1,165, 1,364]	< ,001

Примітки: Оскільки 95% довірчі інтервали (CI) не включають нуль, медіаційний шлях є значущим на всіх трьох рівнях. Сила непрямого ефекту зростає з віком.

Результати розміщені в таблиці 3.10 показують, як саме змінюється непрямий ефект (тобто, сила медіаційного механізму Вимоги → Резильєнтність → Виснаження) залежно від віку. Умовні непрямі ефекти є значущими на всіх трьох рівнях (довірчі інтервали не містять нуля). Однак ключовим є їхня сила:

- Для Групи 1 (до 25) ефект становить 0,262.
- Для Групи 2 (25-39) він зростає до 0,318.
- Для Групи 3 (40+) він досягає максимуму 0,375.

Це означає, що сам механізм вигорання через виснаження резильєнтності є найпотужнішим саме у старших працівників. Коли вони стикаються з високими емоційними вимогами, їхній ресурс резильєнтності «руйнується» більш ефективно, що призводить до сильнішого виснаження. Це є першим емпіричним підтвердженням нашого робочого припущення та гіпотези вразливості (COR): ресурс старших працівників є більш «крихким».

Модель 2: Емоційний дисонанс (X_1), Резильєнтність (M) та Вік (W)

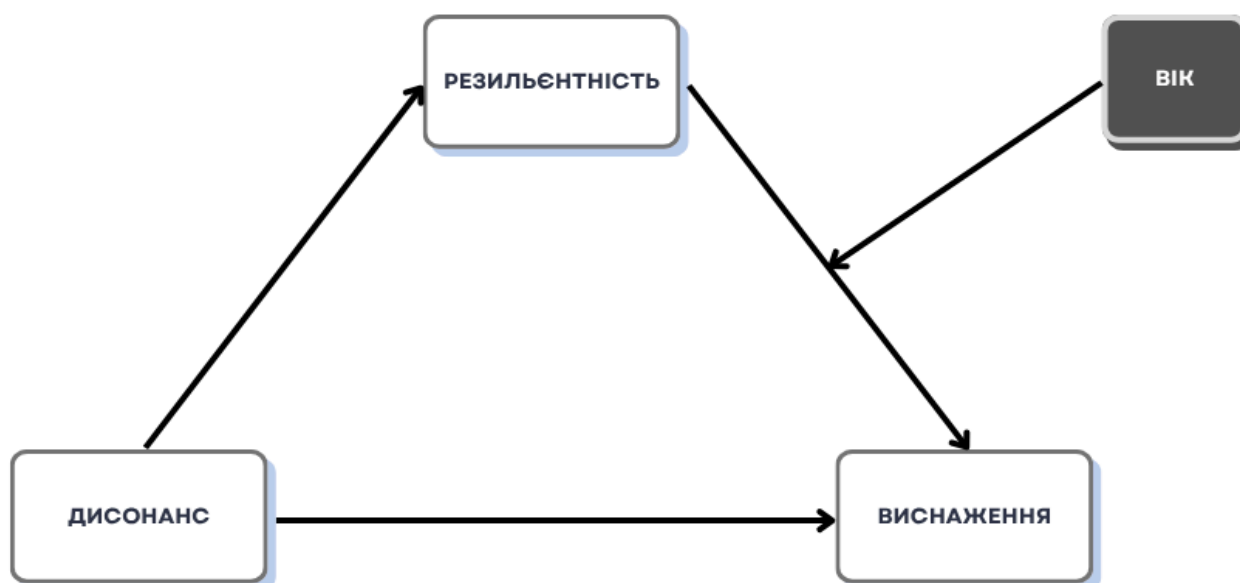


Рис. 3.2 Концептуальна Модель 2 (емоційний дисонанс)

Аналогічну процедуру було проведено для емоційного дисонансу. Результати представлені у таблиці 3.11

Таблиця 3.11

Коефіцієнти шляхів моделі 2

(X = Дисонанс, M = Резильєнтність, Y = Виснаження, W = Вік)

Шлях		Предиктор → Результат	B	SE	z	p	β
Шлях 'a'	a	Дисонанс → Резильєнтність	-0,365	0,023	-16,048	< ,001	-0,361
Шлях 'c'	c'	Дисонанс → Виснаження	1,443	0,045	31,958	< ,001	0,541
Шлях 'b'	b1	Резильєнтність → Виснаження	-0,435	0,11	-3,937	< ,001	-0,165
	b2	Вік → Виснаження	4,254	1,286	3,308	0,001	0,232
	b3	Резильєнтність → Вік → Виснаження	-0,256	0,063	-4,037	< ,001	-0,33

Примітки: Індекс модерованої медіації = 0,093, 95% CI [0,044; 0,144], $p < ,001$.

Цей індекс є єдиним, найбільш потужним доказом нашої гіпотези. Він статистично підтверджує, що вся комплексна модель (медіація через резильєнтність, яка модерується віком) є значущою.

Як і в першій моделі, шлях b_3 (взаємодія Резильєнтність \times Вік) є високо значущим ($B=-0,256, p<,001$), що підтверджує наявність модерованої медіації.

Аналіз стандартизованих коефіцієнтів (β) для Моделі 2 (таблиця 3.11) демонструє ще сильнішу картину. Прямий шлях 'с' (Дисонанс \rightarrow Виснаження) має $\beta = 0,541$, що є великим розміром ефекту. Це підтверджує, що емоційний дисонанс є найпотужнішим окремим предиктором вигорання у нашій вибірці.

Ефект руйнування ресурсу (шлях 'а', $\beta = -0,361$) та ефект взаємодії (шлях 'b3', $\beta = -0,33$) також демонструють суттєвий середній ефект. Отримані дані свідчать, що всі ключові шляхи у запропонованій нами теоретичній моделі є не просто статистично достовірними, але й мають високу практичну значущість.

Таблиця 3.12 показує умовні непрямі ефекти для цієї моделі.

Таблиця 3.12

Умовні непрямі ефекти

(Модель 2: Емоційний дисонанс) на різних рівнях Віку (W)

Рівень модератора (Вік)	Непрямий ефект (Estimate)	95% Bootstrap CI	p	Прямий ефект (Estimate)	95% Bootstrap CI	p
Група 1 (W = 0,988)	0,251	[0,197, 0,306]	<,001	1,443	[1,363, 1,534]	<,001
Група 2 (W = 1,601)	0,308	[0,258, 0,356]	<,001	1,443	[1,363, 1,534]	<,001
Група 3 (W = 2,214)	0,365	[0,305, 0,425]	<,001	1,443	[1,363, 1,534]	<,001

Примітки: Оскільки 95% довірчі інтервали (CI) не включають нуль, медіаційний шлях є значущим. Як і в першій моделі, сила непрямого ефекту (механізму вигорання через руйнування резильєнтності) є найсильнішою у старшій віковій групі.

Ми бачимо ту саму картину, що і в Моделі 1, але ще більш виражену (оскільки дисонанс є сильнішим предиктором). Непрямий ефект (тобто, механізм виснаження) знову лінійно зростає з віком:

- Група 1 (до 25): 0,251.
- Група 2 (25-39): 0,308.
- Група 3 (40+): 0,365.

Обидві моделі узгоджено підтверджують нашу головну гіпотезу.

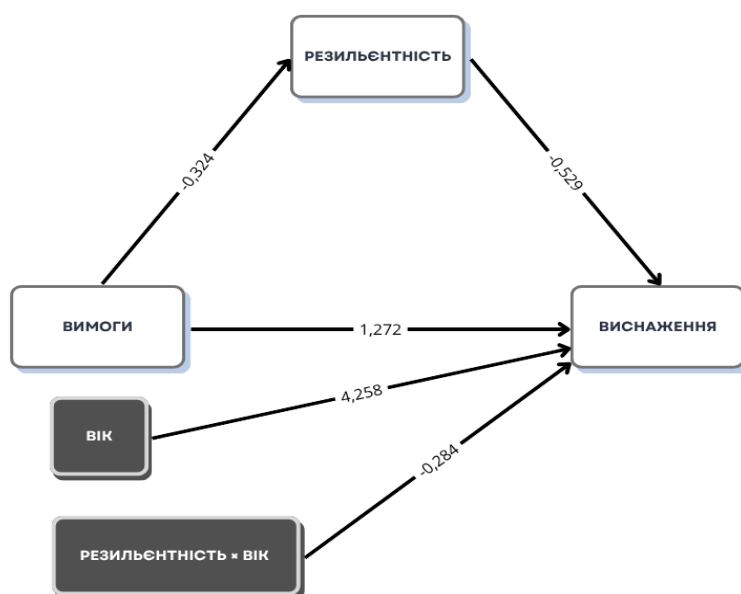


Рис. 3.3 Статистична Модель 1 (емоційні вимоги)

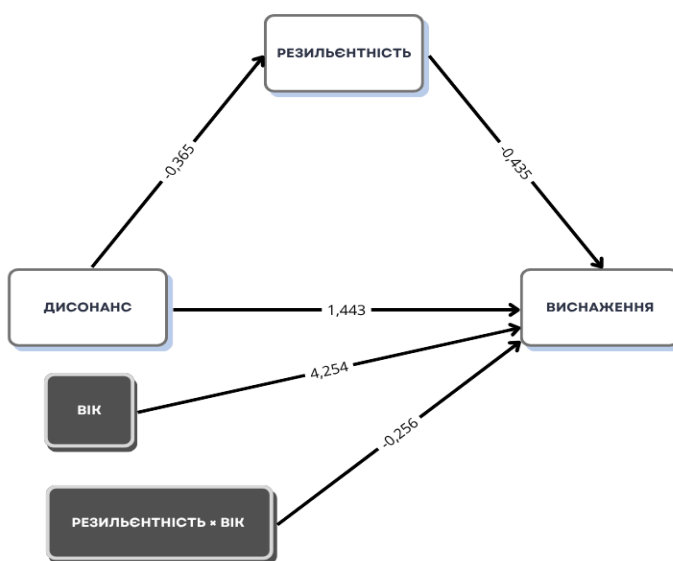


Рис. 3.4 Статистична Модель 2 (емоційні вимоги)

Отримані результати дозволяють нам вирішити теоретичний парадокс, виявлений у розділі 1 :

1. Наш попередній аналіз (дисперсний аналіз, Таблиця 3.4) показав, що старші працівники мають нижчий загальний рівень виснаження. Це підтверджує гіпотезу експертизи (SST) : з віком вони, ймовірно, краще уникають стресорів.

2. Але наш аналіз модерованої медіації (Таблиці 3.10 та 3.12) показує, що коли старші працівники все ж стикаються зі стресором (вимогами та дисонансом), ціна цього зіткнення для них є набагато вищою.

3. Механізм виснаження через руйнування резильєнтності (непрямий ефект) у них є найсильнішим (0,375 та 0,365 у Групі 3). Це повністю підтримує гіпотезу вразливості (COR) та наше припущення про «крихкий ресурс».

Таким чином, отримані результати доводять, що старші працівники не демонструють рівень нижчої вразливості до професійного вигорання. Нижчі показники прямого ефекту можуть вказувати на ефективніші стратегії емоційної регуляції, проте за наявності сильного чи тривалого стресора вплив на особистісний психологічний ресурс (резильєнтність) виявляється значно потужнішим (вираженіший непрямий ефект). Це повністю підтверджує нашу гіпотезу і пояснює, чому обидві, здавалося б, суперечливі теорії (SST і COR) є правильними одночасно.

3.5. Обговорення результатів

У цьому дослідженні ми вивчали складні взаємозв'язки між емоційною працею (вимогами та дисонансом), резильєнтністю та професійним вигоранням на великій та специфічній вибірці працівників «Нової Пошти» (N=1930). Аналіз був спрямований на перевірку гіпотези про опосередкування модерованою віком резильєнтністю зв'язку між емоційною працею та професійним вигоранням. Ми очікували, що непрямий ефект (медіація через резильєнтність) буде сильнішим для старших працівників порівняно з молодшими. Також серед проблем, які ми хотіли дослідити в цій роботі було прояснення ролі віку у процесах професійного стресу та

вигорання, оскільки на цей момент в науковому світі не існує єдиної думки щодо цього і поряд існують гіпотези з протилежними поглядами на це питання: гіпотеза експертизи (SST) та гіпотеза вразливості (COR) за якими висувуються різні погляди стосовно вразливості до умов емоційної праці співробітників старшого віку.

Отже, ми емпірично довели, що обидві, на перший погляд, суперечливі теорії – є правильними одночасно, але стосуються та описують різні аспекти процесу вигорання: порівняльний аналіз (таблиця 3.4) та кореляційний аналіз (таблиця 3.7) показали, що Група 3 (працівники віком 40+) мають статистично нижчий загальний рівень емоційного виснаження ($M=22,939$), емоційних вимог ($M=21,26$) та емоційного дисонансу ($M=15,366$). Це підтверджує, позицію теорії експертизи (SST), що з віком працівники, ймовірно, стають «експертами» в емоційній регуляції, ефективніше уникають стресорів або переоцінюють їх, обираючи стратегію глибокого акторства, що знижує загальний рівень їхнього вигорання.

Аналіз модереної медіації (таблиця 3.10 та 3.12) говорить про наступне: ми довели, що коли старші працівники вже стикаються зі стресором (дисонансом чи вимогами), ціна такого зіткнення для цієї групи працівників є набагато вищою. Механізм виснаження через руйнування резильєнтності (непрямий ефект) у старшій групі є найсильнішим (наприклад, 0,365 для емоційного дисонансу) порівняно з Групою 1 (до 25 років) (0,251). Це повністю підтверджує наше робоче припущення, що накопичувальний вплив стресу робить ресурс працівників старшого віку більш «крихким».

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що хоча працівники старшого віку демонструють нижчий вплив на прямий вплив стресорів на вигорання (підтримка SST), вони зазнають більш інтенсивного непрямого впливу через виснаження особистісних ресурсів (підтримка COR).

Ми встановили, що саме емоційний дисонанс є потужнішим предиктором виснаження (прямий ефект $\beta=0,541$, $r=,678$) ніж емоційні вимоги, хоча вони також суттєво впливають (прямий ефект $\beta=0,47$, $r=,601$). Це означає, що для працівників «Нової Пошти» не стільки об'єктивний тиск, скільки внутрішній конфлікт між почуттями та нормами є головним стресогенним фактором.

Наша гіпотеза про медіацію підтвердилася. Ми емпірично довели, що зв'язок $X \rightarrow M$ (Емоційна праця \rightarrow Резильєнтність) є значущим (напр., $r=-,361$ для емоційного дисонансу, та $r=-,316$ для емоційних вимог). Це підтверджує, що емоційна праця виснажує ресурс, що відповідає теорії COR.

Статистично незначущі результати аналізу дисперсійного аналізу за факторами регіону та посади доводять, що стресове навантаження (емоційні вимоги, емоційний дисонанс) є гомогенним у компанії та що виявлені нами вікові відмінності стосуються виключно віку, а не є прихованим ефектом того, що старші працівники обіймають вищі посади, з меншим стресовим навантаженням.

Як було зазначено у Вступі, практична значущість роботи полягає у можливості розробки диференційованих програм профілактики.

Наші результати дозволяють сформулювати два різні вектори втручання, які ми наведемо нижче.

Для працівників молодшого віку (в нашому дослідженні Група 1 до 25 років): для цієї групи доцільні тренінги, спрямовані на розвиток навичок: тренінги емоційної регуляції (навчання стратегіям глибокого, а не поверхневого акторства); навчання когнітивній переоцінці для зниження сприйняття вимог; програми адаптації та менторства. Це дозволить розв'язати виявлену проблему цієї групи – брак навичок емоційної регуляції для уникнення негативних наслідків сприйнятого стресу.

Для працівників старшого віку (в нашому дослідженні Група 3 понад 40 років): хоча ця група показала найнижчий рівень прямого виснаження, проте найсильніший механізм виснаження особистісного ресурсу (резильєнтності) через непрямий вплив. Ця група має навички емоційної регуляції, але їхній особистісний ресурс більш виснажений. Мішенню впливу для такої категорії працівників буде захист та збереження наявного ресурсу. Можливі рекомендації: зміни на організаційному рівні – зниження рівня емоційного дисонансу через надання більшої автономії у вираженні емоцій; розвиток підтримуючого стилю керівництва (LMX) та цілеспрямоване навчання керівників тому, як будувати якісні, довірливі стосунки зі своїми старшими підлеглими, що слугуватиме зовнішнім ресурсом, що позитивно

пов'язаний зі стійкістю, залученістю та ефективністю працівників [59]; запровадження гнучких графіків або додаткових мікрперерв після інтенсивних емоційних взаємодій для відновлення ресурсу.

Висновки до розділу 3

Узагальнення отриманих у нашому дослідженні емпіричних даних (N=1930) дозволяє зробити наступні висновки.

1. Описова статистика (таблиця 3.1) продемонструвала, що досліджувані показники мають близький до нормального розподіл (показники асиметрії та ексцесу в межах ± 1). Середній рівень емоційного виснаження у вибірці (M=30,276) знаходиться на верхній межі помірною рівня, що свідчить про перебування працівників у зоні ризику. Високе стандартне відхилення (SD=11,148) вказує на значну поляризацію вибірки за цим показником.

2. Порівняльний аналіз (дисперсійний аналіз та t-тести, таблиці 3.2–3.6) впливу демографічних факторів показав:

a. Фактори Регіону (таблиця 3.3) та Групи посад (Таблиця 3.5) не продемонстрували практичної значущості (розмір ефекту $\eta^2 < 0.01$), що свідчить про гомогенність стресового навантаження у вибірці.

b. Фактор Статі (таблиця 3.2) виявив статистично значущі відмінності (чоловіки демонструють вищі показники дисонансу, резильєнтності та виснаження), однак розмір ефекту (d Коена) був оцінений як малий.

c. Фактор Досвіду (таблиця 3.6) показав значущий, але дуже малий розмір ефекту ($\eta^2=0,005$) з нелінійною (U-подібною) залежністю для виснаження.

d. Фактор Віку (таблиця 3.4) було ідентифіковано як найпотужніший демографічний чинник. Виявлено статистично значущу ($p < ,001$) зворотну залежність: старші працівники (група 40+) демонструють найнижчі показники емоційних вимог, емоційного дисонансу та емоційного виснаження (M=22,939). Водночас значущих відмінностей у рівні резильєнтності між віковими групами виявлено не було ($p=0,058$).

3. Кореляційний аналіз (таблиця 3.8) підтвердив наявність усіх необхідних передумов для медіаційного аналізу. Встановлено сильні зв'язки між усіма основними змінними моделі:

- Емоційний дисонанс → Емоційне виснаження ($r=,678$, $p<,001$).
- Емоційний дисонанс → Резильєнтність ($r=-,361$, $p<,001$).
- Резильєнтність → Емоційне виснаження ($r=-,505$, $p<,001$).

4. Аналіз модереної медіації (Таблиці 3.9-3.12) дозволив підтвердити основну гіпотезу дослідження:

а. Для обох моделей (емоційні вимоги та емоційний дисонанс) Індекс модереної медіації виявився статистично значущим (для дисонансу 0,093, для вимог 0,090, довірчі інтервали для обох компонентів не включають нуль).

б. Коефіцієнт взаємодії Резильєнтність × Вік (шлях 'b3') є статистично значущим в обох моделях ($B=-0,256$, $p<,001$ для дисонансу та $B = -0,28$, $p<,001$ для вимог), що підтверджує наявність модереної медіації.

с. Аналіз умовних непрямих ефектів показав, що медіаційний шлях (емоційна праця → резильєнтність → емоційне виснаження) є значущим для всіх вікових груп, однак його сила лінійно зростає з віком. Для моделі з дисонансом непрямий ефект у наймолодшій групі (до 25) склав 0,251, тоді як у найстаршій (40+) – 0,365.

ВИСНОВКИ

Проведене теоретико-емпіричне дослідження дозволило досягти поставленої мети та виконати всі завдання. На основі узагальнення отриманих результатів, які базуються на експериментальних даних (N=1930), сформульовано наступні висновки.

1. Теоретичний аналіз проблеми (виконання Завдання 1) виявив фундаментальну суперечність у науковій літературі щодо ролі віку у процесах професійного стресу. Гіпотеза експертизи (SST) розглядає вік як захисний фактор, тоді як гіпотеза вразливості (COR) вказує на нього як на фактор ризику. Це протиріччя обґрунтувало необхідність перевірки комплексної моделі модереної медіації.

2. Емпірично підтверджено основні передумови для аналізу медіації (виконання Завдання 3). Кореляційний аналіз (таблиця 3.8) встановив наявність сильних, статистично значущих зв'язків між усіма ключовими змінними:

2.1. Між компонентами емоційної праці та емоційним виснаженням (емоційний дисонанс → виснаження, $r=,678$, $p<,001$).

2.2. Між емоційною працею та резильєнтністю (емоційний дисонанс → резильєнтність, $r=-,361$, $p<,001$).

2.3. Між резильєнтністю та емоційним виснаженням ($r=-,505$, $p<,001$).

3. Емпіричні дані дозволили вирішити виявлену теоретичну суперечність (SST проти COR), довівши, що обидві теорії є правильними, але описують різні аспекти процесу (виконання Завдання 2 та Завдання 5).

3.1. Гіпотеза експертизи (SST) підтвердилася на рівні прямих ефектів: дисперсний аналіз (таблиця 3.4) показав, що старші працівники (група 40+) мають статистично значущо нижчий загальний рівень емоційного виснаження ($M=22,939$) та емоційного дисонансу ($M=15,366$), ніж молодші.

3.2. Гіпотеза вразливості (COR) підтвердилася на рівні непрямих ефектів: аналіз модереної медіації (таблиці 3.10 та 3.12) довів, що механізм виснаження через руйнування резильєнтності лінійно посилюється з віком.

4. Основна гіпотеза дослідження про медіаційну роль резильєнтності (виконання Завдання 4) та модеруючу роль віку (виконання Завдання 5) була повністю підтверджена.

4.1. Встановлено, що емоційна праця (вимоги та дисонанс) призводить до виснаження не лише напряму, але й опосередковано, через руйнування (медіацію) ресурсу резильєнтності.

4.2. Індекс модереної медіації (для дисонансу = 0,093, 95% СІ [0,044; 0,144]) та значущий коефіцієнт взаємодії резильєнтність \times вік ($B = -0,256$, $p < ,001$) статистично довели, що цей медіаційний механізм є умовним і залежить від віку.

5. Ключовим емпіричним результатом є кількісна оцінка умовного непрямого ефекту (таблиця 3.12). Встановлено, що вплив емоційного дисонансу на виснаження через руйнування резильєнтності є найслабшим у наймолодшій групі (до 25 років, ефект = 0,251) і найсильнішим у найстаршій групі (40+, ефект = 0,365). Це підтверджує робоче припущення про «крихкий ресурс» старших працівників: ціна подолання стресора для них є вищою, ніж для молодих колег.

6. Дослідження має практичну значущість та дозволяє сформулювати адресні рекомендації для HR-фахівців та керівників компаній зі сфери послуг (зокрема «Нова Пошта»):

6.1. Для молодших працівників (до 25 років), які демонструють найвищий рівень прямого виснаження, рекомендовано інтервенції, спрямовані на розвиток навичок: тренінги емоційної регуляції (навчання глибокому акторству), когнітивної переоцінки та програми адаптації.

6.2. Для старших працівників (40+ років), які мають «крихкий» ресурс, тренінги є недоцільними. Рекомендовано організаційні втручання, спрямовані на захист та збереження ресурсу: надання більшої автономії (для зниження дисонансу), запровадження мікроперерв для відновлення та розвиток підтримуючого стилю керівництва (LMX).

7. Перспективи подальших досліджень полягають у: 1) перевірці даної моделі в інших професійних групах (наприклад, освітяни, медичні працівники), які також характеризуються високим рівнем емоційної праці; 2) включенні у модель інших особистісних ресурсів (напр., самоефективність, оптимізм) для перевірки їхньої медіаційної ролі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Іvasiuk A. Моделі емоційного вигорання особистості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2025. Вип. 1. URL: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2025.1.16>.
2. Коkun О. М. Діагностика професійної життєстійкості та психофізіологічної стійкості: методичні рекомендації. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2024. 58 с.
3. Коkun О. М. Життєстійкість і резильєнтність людини в сучасному світі: теорія, дослідження, практика: монографія. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2025. 214 с.
4. Колот С. А., Христинч А., Черная С. С. Управление эмоциональной работой. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2019. Т. 1, № 5. С. 197–202. URL: <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.5-1.34>.
5. Креденцер О., Сергієнко Д. Резильєнтність як чинник суб'єктивного благополуччя психологів в умовах війни. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2024. № 2 (32). С. 85–95. URL: <https://doi.org/10.31108/2.2024.2.32.7>.
6. Олефір В. О., Боснюк В. Ф. Роль особистісних ресурсів у відносинах між вимогами освітнього середовища та академічним вигоранням. *Психологічний часопис*. 2020. Т. 6, № 4. С. 169–184.
7. Олефір В. Самоконтроль як медіатор у взаємозв'язку емоційного дисонансу та емоційного виснаження вчителів. *Наука і освіта*. 2023. № 4. С. 47–53. URL: <https://doi.org/10.24195/2414-4665-2023-4-7>.
8. Arti, Tripathi R. Exploring the emotional labour: Review of literature and potential future research directions. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*. 2021. Vol. 20(5). P. 9576–9601. URL: <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.867>.

9. Ashforth B. E., Humphrey R. H. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*. 1993. Vol. 18, no. 1. P. 88–115. URL: <https://doi.org/10.2307/258824>.
10. Bagdžiūnienė D. et al. Resources of emotional resilience and its mediating role in teachers' well-being and intention to leave. *Frontiers in Psychology*. 2023. Vol. 14. Article 1305979. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1305979>.
11. Bakker A. B., Demerouti E. The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 2007. Vol. 22(3). P. 309–328. URL: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>.
12. Bakker A. B., de Vries J. D. Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2020. Vol. 34(1). P. 1–21. URL: <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>.
13. Baron R. M., Kenny D. A. The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986. Vol. 51(6). P. 1173–1182. URL: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>.
14. Bonanno G. A. Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*. 2004. Vol. 59(1). P. 20–28. URL: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.1.20>.
15. Brotheridge C. M., Lee R. T. Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2003. Vol. 76(3). P. 365–379. URL: <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>.
16. Chau S. L. et al. A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*. 2009. Vol. 30(8). P. 1151–1163. URL: <https://doi.org/10.1002/job.627>.
17. Cuadrado E. et al. Mediating and moderating variables in the relationship between emotional demands and teachers' emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 2024. Vol. 40(1). P. 32–40. URL: <https://doi.org/10.5093/jwop2024a3>.

18. Demerouti E. et al. The Job Demands–Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. 2001. Vol. 86(3). P. 499–512. URL: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>.
19. Demerouti E., Bakker A. B. The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*. 2011. Vol. 37(2). Article 974. URL: <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>.
20. Diefendorff J. M., Croyle M. H., Gosserand R. H. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 2005. Vol. 66(2). P. 339–357. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>.
21. Edwards K. D., Konold T. R. Moderated mediation analysis: A review and application to school climate research. *Practical Assessment, Research & Evaluation*. 2020. Vol. 25(1). Article 5. URL: <https://doi.org/10.7275/02b2-3e38>.
22. Edú-Valsania S., Laguía A., Moriano J. A. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022. Vol. 19(3). Article 1780. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>.
23. Ensour W., Al Maaitah H. Investigating sustainable employee wellbeing: A decade of research on burnout studies. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*. 2024. Vol. 8(3). P. 29–39. URL: <https://doi.org/10.22495/cgobrv8i3p3>.
24. Finkelstein L. M. et al. Age, burnout and physical and psychological work ability among nurses. *Occupational Medicine*. 2018. Vol. 68(4). P. 241–247. URL: <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy033>.
25. Giménez-Bertomeu V. M. et al. Burnout Among Social Workers in Social Services: A Systematic Review and Meta-Analysis of Prevalence. *Journal of Social Service Research*. 2024. Vol. 50(4). P. 664–683. URL: <https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2371847>.
26. Goffman E. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor Books, 1959.
27. Grandey A. A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000. Vol. 5(1). P. 95–110. URL: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>.

28. Gross J. J. The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*. 1998. Vol. 2(3). P. 271–299. URL: <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>.
29. Gross J. J. Emotion regulation: A selective review. *Emotions and adult development* / T. J. Mayne, G. A. Bonanno (Eds.). Guilford Press, 2001. P. 251–272.
30. Hayes A. F. An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research*. 2015. Vol. 50 (1). P. 1–22. URL: <https://doi.org/10.1080/00273171.2014.962683>.
31. Herrman H. et al. What Is Resilience? *The Canadian Journal of Psychiatry*. 2011. Vol. 56(5). P. 258–265. URL: <https://doi.org/10.1177/070674371105600504>.
32. Hobfoll S. E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 1989. Vol. 44(3). P. 513–524. URL: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>.
33. Hobfoll S. E. et al. Resource loss, resource gain, and adaptive outcomes among women with HIV. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2003. Vol. 84(3). P. 632–643. URL: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>.
34. Hochschild A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983. (34).
35. Holmgreen L. et al. Conservation of Resources Theory. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice* / C. L. Cooper, J. C. Quick (Eds.). Wiley-Blackwell, 2017. P. 442–458. URL: <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch27>.
36. Johnson S. J. et al. Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2017. Vol. 33(3). P. 205–216. URL: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.003>.
37. Kenworthy J. B. et al. A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*. 2014. Vol. 44(3). P. 180–195. URL: <https://doi.org/10.1111/jasp.12213>.
38. Klusmann U. et al. Is emotional exhaustion only the result of work experiences? A diary study on daily hassles and uplifts in different life domains. *Anxiety*,

Stress, & Coping. 2020. Vol. 34(2). P. 173–190. URL: <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1845430>.

39. Lee R. T., Ashforth B. E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*. 1996. Vol. 81(2). P. 123–133. URL: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>.

40. Liao H., Carstensen L. L. Future Time Perspective: Time Horizons and Beyond. *GeroPsych*. 2018. Vol. 31(3). P. 163–167.

41. Luthans F. et al. Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*. 2007. Vol. 60(3). P. 541–572. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>.

42. Luthans F., Youssef-Morgan C. M. Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2017. Vol. 4. P. 339–366. URL: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>.

43. Marchand A., Blanc M. È. Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms? *Occupational Medicine*. 2018. Vol. 68(6). P. 403–406. URL: <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy081>.

44. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*. 2016. Vol. 15(2). P. 103–111. URL: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>.

45. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52(1). P. 397–422. URL: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.

46. McCormack H. M. et al. The prevalence and cause(s) of burnout among applied psychologists: A systematic review. *Frontiers in Psychology*. 2018. Vol. 9. Article 1897. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01897>.

47. Mendes B., Miguel I. Age and Burnout: The Mediating Role of Emotion-Regulation Strategies. *Social Sciences*. 2024. Vol. 13(5). Article 274. URL: <https://doi.org/10.3390/socsci13050274>.

48. Morris J. A., Feldman D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996. Vol. 21(4). P. 986–1010. URL: <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>.
49. Popucza T. Z., Eriksson L., Eriksson M. Emotional demands, burnout, and mental wellbeing in healthcare, care, and service work: The mediating role of surface acting across age. *Frontiers in Psychology*. 2024. Vol. 15. Article 1374526. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1374526>.
50. Popucza T. Z., Eriksson L., Eriksson M. Emotional demands, burnout, and mental wellbeing in healthcare, care, and service work: The mediating role of surface acting across age. *Frontiers in Organizational Psychology*. 2025. Vol. 3. Article 1628713. URL: <https://doi.org/10.3389/forgp.2025.1628713>.
51. Rasheed-Karim W. The effect of stressful factors, locus of control and age on emotional labour and burnout among further and adult education teachers in the U.K. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*. 2020. Vol. 15(24). P. 26–38. URL: <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i24.19305>.
52. Seidler A. et al. The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion - a systematic review. *Journal of occupational medicine and toxicology*. 2014. Vol. 9(1). Article 10. URL: <https://doi.org/10.1186/1745-6673-9-10>.
53. Shahwan S. et al. The protective role of resilience and social support against burnout during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in public health*. 2024. Vol. 12. Article 1374484. URL: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1374484>.
54. Tavolucci S. et al. When Age Matters: How Regulatory Emotional Self-Efficacy in Managing Negative Emotions Can Mitigate the Effects of Emotional Inertia for Younger Workers. *Healthcare*. 2025. Vol. 13(16). Article 2047. URL: <https://doi.org/10.3390/healthcare13162047>.
55. van Gelderen B. R., Konijn E. A., Bakker A. B. Emotional demands at work: A significant starting point for experiencing emotional dissonance. *Paper presented at the 13th European Congress of Work and Organizational Psychology (EAWOP)*. Stockholm, Sweden, 2007, May.

56. Wang Y., Zai F., Zhou X. The Impact of Emotion Regulation Strategies on Teachers' Well-Being and Positive Emotions: A Meta-Analysis. *Behavioral sciences*. 2025. Vol. 15(3). Article 342. URL: <https://doi.org/10.3390/bs15030342>.
57. Wu A., Wei R. «Teachers' Emotional Labor» Publications in Web of Science: A Bibliometric Analysis. *Frontiers in psychology*. 2022. Vol. 13. Article 899261. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.899261>.
58. Xanthopoulou D. et al. The role of personal resources in the Job Demands-Resources model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2007. Vol. 80(2). P. 235–251. URL: <https://doi.org/10.1348/096317906X107640>.
59. Yu M. et al. Building-up resilience and being effective leaders in the workplace: A systematic review and synthesis model. *Leadership & Organization Development Journal*. 2022. Vol. 43(7). P. 1098–1114. URL: <https://doi.org/10.1108/LODJ-09-2021-0437>.
60. Zammuner V. L., Galli C. The relationship with patients: «Emotional labor» and its correlates in hospital employees. *Emotions in organizational behavior / C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe, N. M. Ashkanasy (Eds.)*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 2005. P. 250–283.
61. Zammuner V. L., Galli C. Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*. 2005. Vol. 17(5). P. 355–364. URL: <https://doi.org/10.1080/09540260500238348>.
62. Zapf D. et al. Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organizational Psychology*. 1999. Vol. 8(3). P. 371–400.
63. Zapf D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*. 2002. Vol. 12(2). P. 237–268. URL: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7).
64. Zheng J. et al. Authenticity: Effective emotional labor strategies on teaching efficacy of university teachers in China. *PloS one*. 2024. Vol. 19(1). Article e0297760. URL: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0297760>.

АНОТАЦІЯ

У роботі досліджено психологічні особливості впливу емоційної праці на професійне вигорання через особистісний ресурс резильєнтності. На вибірці 1930 працівників компанії «Нова Пошта» емпірично перевірено модель модерованої медіації. Встановлено, що емоційний дисонанс та емоційні вимоги призводять до вигорання шляхом виснаження резильєнтності. Доведено, що вік виступає модератором цього процесу: у старших працівників, попри нижчий загальний рівень вигорання (ефект експертизи), непрямий ефект руйнування резильєнтності є найсильнішим (ефект вразливості). Отримані результати дозволили інтегрувати суперечливі положення теорій SST та COR, пояснивши феномен «крихкого ресурсу» у старшому віці.

Ключові слова: емоційна праця, емоційний дисонанс, емоційні вимоги праці, професійне вигорання, емоційне виснаження, резильєнтність, вік, модерована медіація.

ANNOTATION

The master's thesis examines the psychological characteristics of the impact of emotional labor on professional burnout through the personal resource of resilience. A moderated mediation model was empirically tested on a sample of 1,930 employees of Nova Poshta. It was found that emotional dissonance and emotional demands lead to burnout by depleting resilience. It has been proven that age acts as a moderator of this process: in older employees, despite a lower overall level of burnout (the expertise effect), the indirect effect of resilience destruction is the strongest (the vulnerability effect). The results obtained made it possible to integrate the contradictory provisions of the SST and COR theories, explaining the phenomenon of "fragile resource" in older age.

Keywords: emotional labor, emotional dissonance, emotional demands, professional burnout, emotional exhaustion, resilience, age, moderated mediation.