

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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Залученість у роботу співробітників, які стикаються з
емоційними вимогами: роль особистісних ресурсів»

Студента (ки) 2 курсу групи ЗПС - 61
другого (магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми
«Психологія» за спеціальністю 053 –
ПСИХОЛОГІЯ
Сагайдак Марії Спиридонівни

Керівник: доктор психологічних наук, доцент
Олефір Валерій Олександрович

Чотирьохрівнева шкала оцінювання _____
Кількість балів: _____

Члени комісії _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТОРІВ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ІНДИВІДІВ В ЕМОЦІЙНО ВИМОГЛИВИХ УМОВАХ	6
1.1 Поняття «емоційна робота»	6
1.2 Емоційно вимогливі умови роботи та мотивація	10
1.3 Роль особистих ресурсів	14
1.4 Ефект буферизації (пом'якшення впливу емоційних вимог)	16
Висновки до розділу 1	20
ГЛАВА 2. МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ДОСЛІДЖЕННЯ	21
2.1 Визначення об'єкту та предмету дослідження	21
2.2 Вибірка учасників дослідження	22
2.3 Опис методик емпіричного дослідження	24
2.4 Методи аналізу емпіричних даних	28
Висновки до розділу 2	30
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО АНАЛІЗУ ФАКТОРІВ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ В ЕМОЦІЙНО ВИМОГЛИВИХ УМОВАХ.	31
3.1. Описова статистика досліджених змінних	31
3.2. Кореляційний аналіз взаємозв'язків між досліджуваними змінними	39
3.3. Дослідження пом'якшуючого впливу особистісних ресурсів на зв'язок між емоційними вимогами роботи та залученістю	46
3.4. Обговорення результатів дослідження	51
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВОК	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	61

ВСТУП

В сучасному світі, де емоційна стійкість та задоволеність робочими умовами відіграють важливу роль у забезпеченні продуктивності та добробуту працівників, дослідження взаємозв'язку між рівнем емоційних вимог на робочому місці та рівнем залученості працівників набуває особливого значення. Наша робота спрямована на вивчення цієї важливої проблеми та розгляд можливого буферного ефекту особистісних ресурсів в контексті цього відношення. У цьому вступному абзаці ми розглянемо мотивацію за нашим дослідженням, визначимо його актуальність та важливість, і запропонуємо основні гіпотези, які ми плануємо перевірити в ході нашої роботи.

Актуальність роботи. Сучасне організаційне середовище постійно змінюється та стає все більш вимогливою до працівників, їхнього емоційного стану та залученості. Емоційні вимоги на робочому місці можуть впливати на психічний стан працівників та їхню загальну продуктивність. В той же час, особистісні ресурси працівників можуть виступати як захисний механізм, спрямований на компенсацію впливу емоційних вимог.

Розуміння природи цього взаємозв'язку та ідентифікація можливого буферного ефекту особистісних ресурсів допоможе розробити ефективні стратегії управління ресурсами та створити більш сприятливі умови для працівників у різних організаційних контекстах. Отже, актуальність цього дослідження полягає в його потенційній спроможності покращити робочі умови та психологічний стан працівників, що, у свою чергу, може позитивно позначитися на продуктивності та ефективності організації.

Об'єктом дослідження є робоче середовище та умови, в яких працюють співробітники. *Предметом* роботи є вплив емоційних вимог та особистісних ресурсів на рівень залученості працівників.

Метою даної роботи є визначити, чи існує можливий буферний ефект особистісних ресурсів, які можуть сприяти адаптації та компенсації впливу

емоційних вимог на робочому місці. У рамках цього дослідження буде виконано такі *задачі*:

1. Провести огляд літератури та вивчити наявні дослідження у сфері ефективності роботи в емоційно вимогливих умовах.

2. Ідентифікувати основні чинники, що впливають на ефективність роботи індивідів в емоційно вимогливих умовах.

3. Зібрати емпіричні дані за допомогою опитувань, інтерв'ю та спостережень, щоб оцінити взаємозв'язок між виокремленими чинниками та ефективністю роботи.

4. Дослідити отримані дані і встановити статистично значущі залежності.

5. Інтерпретувати результати дослідження та сформулювати рекомендації для організацій і співробітників, спрямовані на підвищення ефективності роботи в емоційно вимогливих умовах.

Гіпотеза дослідження: Ми припускаємо, що існує зв'язок між рівнем емоційних вимог на робочому місці та рівнем залученості працівників. Ми також розглядаємо можливий буферний ефект особистісних ресурсів в цьому відношенні.

Методики дослідження:

1. Шкала емоційних вимог роботи.

2. Шкала емоційного дисонансу в роботі.

3. Тест LOT (Life orientation test).

4. Опитувальник (UWES)

5. Шкала загальної самоефективності (General Self-Efficacy Scale, GSE).

Характеристика вибірки: для проведення дослідження буде використана представницька вибірка індивідів, які працюють у різних галузях та організаціях, де емоційно вимогливі умови є поширеними. До вибірки будуть включені як чоловіки, так і жінки різних вікових категорій і професійних рівнів. Також буде враховано різноманіття культурних і соціально-економічних чинників.

Теоретична значущість роботи: це дослідження робить важливий внесок у розуміння чинників, що визначають ефективність роботи індивідів в емоційно вимогливих умовах. Результати роботи можуть бути використані для розширення наявних теоретичних моделей і концепцій, пов'язаних із роботою в стресових ситуаціях. Це дасть змогу поглибити наше знання про взаємозв'язок між емоційним станом, стресом і працездатністю.

Практична значущість роботи: практичні рекомендації, отримані в результаті дослідження, будуть цінними для організацій, які прагнуть створити ефективні та здорові умови роботи для своїх співробітників. Вивчення чинників, що впливають на ефективність роботи в стресових умовах, допоможе розробити та впровадити програми підтримки та тренінги, спрямовані на управління емоціями, поліпшення управління часом, комунікацію і управління конфліктами в робочому середовищі. Ці рекомендації можуть сприяти підвищенню продуктивності, зниженню відтоку співробітників, поліпшенню рівня задоволеності та загального благополуччя в організації. Крім того, результати дослідження можуть бути корисними для індивідів, даючи їм змогу усвідомити важливість емоційного стану і розвивати стратегії саморегуляції та пристосування до емоційно вимогливих умов, щоб досягти більш ефективних результатів і особистої успішності.

Таким чином, дослідження чинників ефективної роботи індивідів в емоційно вимогливих умовах має як теоретичну, так і практичну значущість, сприяючи розвитку наших знань у цій царині та надаючи практичні рекомендації для створення сприятливого та продуктивного робочого середовища.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТОРІВ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ІНДИВІДІВ В ЕМОЦІЙНО ВИМОГЛИВИХ УМОВАХ

1.1 Поняття «емоційна робота»

Оригінальні концепції А. Р. Хохшильд становлять евристичний потенціал для сучасної психології праці та професій. Книжка А. Р. Хохшильд "Кероване серце: комерціалізація людських почуттів" (1983) [23] стала початком дослідження феномена емоційної праці у сфері професійної діяльності і сьогодні відіграє велику роль, у тому числі у вивченні професій соціальної держави - соціальних працівників, лікарів, медсестер, учителів.

Однією з ключових ідей Хохшильд було поняття "емоційної праці", яке розширювало поняття емоційної роботи, фокусуючись на управлінні емоціями в робочому середовищі. Вона звернула увагу на те, що професіонали, як-от соціальні працівники, лікарі, медсестри та вчителі, прагнуть контролювати свої емоції з метою ефективного виконання своїх обов'язків і отримання винагороди. Емоційна праця стала особливо значущою в професіях, де працівники перебувають на "передньому плані", тобто їм доводиться безпосередньо взаємодіяти з клієнтами або пацієнтами [2].

Дослідження Хохшильд були здебільшого орієнтовані на сферу послуг, де працівники виступають у ролі обличчя компанії та безпосередньо стикаються з потребами та емоціями клієнтів. Найвідоміше з її досліджень стосується емоційної праці стюардес, які мають підтримувати певний емоційний образ та емоційну готовність під час польотів.

Оригінальні концепції Хохшильд мають високий евристичний потенціал для сучасної психології праці та професій. Вони дають змогу краще зрозуміти вплив емоцій на робочу діяльність, досліджувати стратегії управління емоціями професіоналів і розробляти заходи підтримки для працівників, особливо в професіях, де потрібне високе емоційне навантаження [16]. Глибше дослідження концепцій Хохшильд може

допомогти оптимізувати умови праці, підвищити професійну задоволеність і благополуччя працівників у різних сферах професійної діяльності.

Для успішної соціальної взаємодії та досягнення поставлених цілей індивіди, які беруть участь у ній, вдаються до управління своїми емоціями, здійснюючи так звану емоційну роботу (emotional work) [40]. У своїх дослідженнях Хохшильд спирається на ідеї Е. Гоффмана [5], психологію емоцій, деякі поняття психоаналізу і феміністські дослідження. В її розумінні емоційна робота включає в себе дії, спрямовані на зміну інтенсивності або якісних характеристик емоцій, такі як придушення або активація певних з них.

Хоча Хохшильд не сфокусована на описі конкретних емоцій, що виникають у процесі взаємодії, для неї суттєво, що учасники взаємодії знають, які емоції вони мають переживати або виражати в певних ситуаціях. Вона надає великого значення емоційній культурі, яка формується в суспільстві загалом і в конкретній соціальній групі, до якої належить індивід. Емоційна культура включає уявлення про те, які емоції вважаються соціально прийнятними та очікуваними в різних типах ситуацій.

Емоційна робота може бути виконана як у рамках професійної діяльності, так і в повсякденному житті [32]. Наприклад, працівники в сферах обслуговування, таких як клієнтський сервіс, ресторанна справа або охорона здоров'я, можуть стикатися з вимогою підтримувати певні емоційні стани, щоб задовольнити очікування клієнтів або пацієнтів. Емоційна робота також може включати вміння приховувати або долати власні емоції в процесі взаємодії, особливо якщо вони суперечать вимогам соціальної ситуації.

Розуміння емоційної роботи та емоційної культури дає змогу дослідити, як управління емоціями впливає на професійну діяльність, які стратегії використовують для подолання емоційних вимог роботи і як емоційна робота пов'язана з благополуччям і професійним ідентитетом працівників. Цей підхід також допомагає усвідомити, що емоційна робота є соціальним

процесом, зумовленим широким контекстом соціальних очікувань і цінностей.

Хохшильд досліджує два типи норм, що становлять емоційну культуру: правила відчуття (feeling rules) і правила вираження почуттів (display rules) [23]. Правила відчуття визначають, які емоції мають бути пережиті в даній ситуації, якою має бути їхня інтенсивність і тривалість. З іншого боку, правила вираження почуттів регулюють, коли і як емоції мають бути виражені.

Згідно з дослідженнями [18], коли індивіди дотримуються правил вираження, вони застосовують поверхневе виконання (surface acting), тобто змінюють зовнішнє вираження і поведінку відповідно до норм та очікувань (наприклад, люди можуть "надягати посмішку" там, де потрібен прояв щастя). Однак при глибокому виконанні (deep acting), індивіди докладають зусиль, щоб дійсно переживати очікувані емоції.

Емоційна робота полягає в діях, що вживаються для дотримання правил відчуття або для симуляції відповідності цим правилам. Вона включає як поверхневе виконання, так і глибоке виконання [34]. У разі поверхневого виконання, індивіди можуть пригнічувати або виражати емоції на рівні зовнішнього прояву, не змінюючи свого внутрішнього стану. Навпаки, глибоке виконання передбачає активну зміну своїх внутрішніх станів, щоб відповідати очікуванням.

Додатково до цих понять, слід зазначити, що емоційна робота має значний вплив на працівників та їхнє благополуччя. Необхідність відповідати правилам відчуття та вираження може спричиняти емоційне напруження та виснаження у працівників, особливо якщо вони змушені пригнічувати свої справжні емоції або прикидатися, відчуваючи емоції, яких вони насправді не відчувають. Це може вплинути на їхню емоційну справжність, самооцінку та мотивацію.

Особливо яскраво емоційна праця проявляється в професіях, де необхідна взаємодія віч-на-віч або голосом-на-голосу, а також у сфері

обслуговування, де працівники прагнуть впливати на емоційний стан клієнтів і підкоряються адміністративному контролю над своїми емоціями. Професії соціальної сфери, такі як громадські працівники, медичні сестри, вчителі, також часто пов'язані з емоційною працею.

Згідно з Хохшильд, у сучасному суспільстві відбувається трансформація або перетворення почуттів, де емоції переносяться з "приватної сфери" в публічну і демонструються клієнтам [22]. Це процес комерціалізації почуттів, де здатність людини керувати емоціями стає товаром і регламентується. Емоційна робота стає послугою або товаром, який продається і оплачується. Як працівники, так і клієнти усвідомлюють цей процес. Зображувана емоційна ввічливість і теплота стають характерними рисами суспільства споживання.

Дослідниця також зазначає, що на сучасний день кількість та інтенсивність емоційної роботи та емоційної праці значно зростає. Працівники пригнічують свої справжні емоції та зображують або збуджують необхідні емоції відповідно до приписів адміністрації та емоційної культури. Усе це робиться з метою залучення клієнтів і досягнення прибутку.

Вона також звертає увагу на потенційні наслідки, коли вираження почуттів у роботі не відповідає внутрішнім відчуттям працівника. Вона називає це явище "самовідчуження" або "емоційний дисонанс" [24], що може призвести до втрати відчуття власної ідентичності та мати негативний вплив на міжособистісні стосунки. У сучасних суспільствах, особливо в межах організацій, контроль над емоційними переживаннями працівників вважається необхідним для підвищення її ефективності.

Хохшильд розглядає емоційне відчуження як проблему ідентичності та досліджує способи подолання цього явища. Вона доходить висновку, що поверхнєве виконання, тобто вираження емоцій, які не відповідають внутрішнім переживанням, призводить до віддалення від "справжнього" Я, тоді як глибоке виконання, що ґрунтується на істинних емоційних переживаннях, може змінити саме поняття Я [38]. Вплив організаційної

культури призводить до того, що почуття працівників стають радше власністю організації, а не індивідуальними.

Проте Хохшильд зазначає, що працівники усвідомлюють цю ситуацію та витрати, пов'язані з емоційною працею [23]. Вони можуть чинити опір тиску організацій, які, прагнучи більшого прибутку, вимагають від працівників дедалі інтенсивнішої роботи, включно з емоційною працею. Це вказує на те, що працівники мають усвідомлення свого емоційного стану і ставлять межі у своїй емоційній праці, захищаючи свою індивідуальність і благополуччя.

Отже, дослідження А. Хохшильд щодо емоційної роботи та емоційної праці проливають світло на важливі аспекти сучасного трудового досвіду. Її студії допомагають зрозуміти, що вимоги до вираження та контролю емоцій у роботі мають глибокий вплив на працівників та їхній внутрішній світ.

1.2 Емоційно вимогливі умови роботи та мотивація

Робота в царині емоційної праці може чинити як позитивний, так і негативний вплив на працівників, і безліч чинників впливають на їхній досвід. Крім гендерної, расової та статусної нерівності, є й інші фактори, які можуть визначати позитивний або негативний досвід працівників у цій сфері [27].

Один із таких чинників - індивідуальні особливості працівника, які можуть бути пов'язані з його характером, вихованням або природними здібностями. Деякі люди можуть бути більш придатними для виконання поверхневого або глибокого acting, яке потрібне в роботі з клієнтами [43]. Наприклад, екстраверти можуть легше пристосовуватися до обслуговування клієнтів і контролю своїх емоцій протягом тривалого робочого дня. Водночас у кожної людини є свої сильні та слабкі сторони, і деякі можуть зазнавати труднощів у виконанні необхідної емоційної роботи.

Крім того, важливу роль відіграють умови роботи і підтримка з боку роботодавців. Наявність відповідних ресурсів, підтримки та винагород може

допомогти працівникам успішніше справлятися з вимогами емоційної праці. Наприклад, навчання, психологічна підтримка або можливість відпочинку і відновлення можуть знизити негативні наслідки емоційної роботи і підвищити рівень задоволеність працівників.

Також варто зазначити, що сам характер професії може сильно впливати на досвід працівників емоційної праці. Деякі професії, як-от робота у сфері охорони здоров'я, соціального обслуговування чи освіти, можуть бути особливо вимогливими в плані емоційної роботи, оскільки працівники повинні мати справу з почуттями та емоціями клієнтів чи пацієнтів [25]. У таких випадках, ресурси та підтримка можуть відігравати особливо важливу роль у збереженні благополуччя та здоров'я працівників.

Емоційно вимогливі умови роботи можуть чинити значний вплив на працівників і потребують особливої емоційної та психологічної підготовки. У таких умовах працівники стикаються з високим рівнем внутрішнього напруження, яке може бути виснажливим і призводити до негативних наслідків для їхнього здоров'я та благополуччя.

Однак мотивація відіграє важливу роль у тому, як працівники справляються з емоційно вимогливими умовами роботи. Внутрішня мотивація, пов'язана з особистими цінностями, переконаннями та задоволенням від роботи, може допомогти працівникам знаходити сенс і цінність у своїй емоційній роботі. Якщо працівники бачать свою роботу як значущу і корисну, це може сприяти їхній емоційній витривалості та кращому подоланню вимог.

Крім того, зовнішня мотивація, така як винагорода, визнання і підтримка з боку роботодавця, також може мати позитивний вплив на працівників. Наявність стимулів і винагород може посилювати їхню мотивацію і позитивне ставлення до емоційної роботи [15]. Наприклад, винагороди у вигляді бонусів, підвищення зарплати або можливості професійного розвитку можуть стимулювати працівників продовжувати справлятися з емоційними вимогами та досягати високих результатів.

Важливо зазначити, що емоційна робота може бути складною і вимагати значних зусиль з боку працівників. Тому створення підтримуючого і позитивного робочого середовища, де працівники можуть отримати необхідну підтримку, навчання і ресурси, є важливим аспектом в управлінні емоційною працею. Компанії та роботодавці, усвідомлюючи значущість емоційної праці, повинні прагнути створити умови, які допоможуть працівникам успішно справлятися з вимогами та досягати позитивних результатів, а також піклуватися про їхнє благополуччя та здоров'я.

Таким чином, мотивація відіграє важливу роль у тому, як працівники справляються з емоційно вимогливими умовами роботи. Комбінація внутрішньої мотивації, зовнішньої підтримки та стимулів може допомогти працівникам успішно здійснювати емоційну роботу та досягати позитивних результатів, навіть у складних умовах.

Схильності та ставлення працівника до своєї роботи відіграють важливу роль у його мотивації та здатності виконувати емоційну працю [13]. Початкові схильності можуть варіюватися залежно від того, наскільки працівник відчуває свій особистий внесок у роботу і наскільки відданий їй.

У деяких випадках працівники розглядають свою роботу як тимчасове рішення для забезпечення фінансових потреб, особливо якщо вони перебувають у періоді навчання або активного пошуку іншої роботи. Наприклад, робота в ресторані швидкого обслуговування може бути розглянута як спосіб звести кінці з кінцями під час студентських років або тимчасової фінансової підтримки. У таких випадках працівники можуть ставитися до своєї роботи більш негативно і розглядати її як необхідну перешкоду.

Однак в інших ситуаціях працівники можуть оцінювати свою роботу більш позитивно і бачити її як вдалу можливість або перехідний період [7]. Деякі працівники можуть цінувати свою посаду як важливий крок на шляху до досягнення своїх цілей, а інші можуть бачити її як високо цінну та важливу частину свого життя. У таких випадках робота може стати джерелом

мотивації та задоволення для працівників, їхнє ставлення до неї буде більш позитивним.

Ставлення працівника до своєї роботи може впливати на його мотивацію до виконання емоційної праці [3]. Якщо працівник не цінує свою роботу і розглядає її як негативний тягар, то управління емоціями може бути сприйняте ним аналогічно. У таких випадках працівникові може бути складно справлятися з емоційними вимогами роботи та підтримувати високу мотивацію.

Однак, якщо працівник цінує свою роботу і бачить у ній цінність, то він може бути більш вмотивованим і готовим виконувати емоційну працю [10]. Позитивне ставлення до роботи може стати джерелом внутрішньої мотивації та допомогти працівникові впоратися з емоційними вимогами більш успішно.

Безумовно, наше ставлення до роботи не є випадковим. У процесі соціалізації ми вчимося надавати різних позитивних і негативних значень різним видам діяльності та професіям. Наприклад, професія пожежника вважається героїчною і високо почесно, водночас робота тюремних охоронців і сміттярів може сприйматися як менш престижна, але це не применшує їхньої цінності та важливості в суспільстві.

Ставлення до роботи, яка отримує визнання з боку окремих людей і суспільства загалом, може позитивно впливати на управління емоціями [21]. Коли робота оцінюється високо, працівники можуть легше знаходити мотивацію і справлятися з емоційними вимогами, пов'язаними з їхньою професійною діяльністю.

Однак, важливо зазначити, що кожна професія має свої особливості і вплив на управління емоціями може відрізнятися. Деякі види робіт, наприклад, пов'язані з допомогою іншим людям або рятувальними операціями, можуть викликати у працівників гордість і задоволення від свого внеску. Водночас, деякі види робіт, які можуть бути менш престижними, можуть бути викликом для управління емоціями.

Таким чином, значення та оцінка роботи в суспільстві може впливати на управління емоціями працівників. Ставлення суспільства та індивідуальних людей до певної професії може створювати більш сприятливу атмосферу для емоційної підтримки та мотивації працівників [33]. Однак кожна професія має свої особливості, і важливо враховувати індивідуальні відмінності та потреби працівників в ефективному управлінні їхніми емоційними переживаннями.

1.3 Роль особистих ресурсів

Особистісні ресурси відіграють важливу роль в управлінні емоціями та подоланні емоційного стресу на робочому місці [17]. Вони пов'язані з внутрішніми характеристиками та якостями особистості, які допомагають працівникам справлятися з вимогами та викликами, пов'язаними з емоційною працею.

Одним із ключових особистісних ресурсів є емоційний інтелект. Люди з його високим рівнем мають здатність розпізнавати, розуміти та регулювати свої власні емоції, а також стани інших людей. Вони можуть ефективно керувати емоційними реакціями та адаптуватися до різних ситуацій на робочому місці. Емоційний інтелект допомагає працівникам гнучкіше й ефективніше реагувати на емоційні вимоги та запобігати виснаженню.

Ще одним важливим особистісним ресурсом є оптимізм і позитивний настрій. Люди, що володіють таким світоглядом, схильні бачити ситуації на роботі як виклики, а не загрози [20]. Вони вірять у свої здібності подолати труднощі та знаходити конструктивні рішення. Оптимізм і позитивний настрій допомагають працівникам зберігати високу мотивацію та енергію, незважаючи на емоційно вимогливі умови праці.

Резильєнтність, або стійкість до стресу, також є важливим особистісним ресурсом. Працівники з її високим рівнем мають здатність пристосовуватися до несприятливих ситуацій, швидко відновлюватися після стресових станів і зберігати психологічне благополуччя [22]. Резильєнтність дає змогу

працівникам справлятися з емоційними викликами, зберігаючи позитивну працездатність і запобігаючи негативним наслідкам для їхнього фізичного та психічного здоров'я.

Крім того, особистісні ресурси включають саморегуляцію та самоефективність. Саморегуляція являє собою здатність контролювати і регулювати свої емоції, поведінку і реакції на робочих місцях. Працівники, які мають добру саморегуляцію, можуть ефективно керувати своїми емоціями, запобігати негативним емоційним викидам і зберігати професіоналізм у складних ситуаціях.

Самоефективність відноситься до впевненості у своїх здібностях і переконання в тому, що можна успішно виконати завдання і досягти поставлених цілей [1]. Люди з високою самоефективністю мають більшу мотивацію і впевненість у своїх здібностях, що допомагає їм справлятися з вимогами емоційної праці та досягати успіху у своїй роботі.

Іноді праця, пов'язана з емоційними вимогами, може принести не лише фізичне чи емоційне навантаження, а й позитивні результати та покращення в навичках і здібностях. Упродовж роботи в таких сферах, працівники можуть розвивати навички, які мають позитивний вплив як на робочу діяльність, так і на особисте життя.

Один із прикладів - це покращення навичок комунікації. Управління емоціями на роботі допомагає працівникам розвивати кращу здатність до спілкування з людьми [6]. Уміння ефективно керувати своїми емоціями сприяє підтримці позитивних стосунків не лише з клієнтами, колегами та роботодавцями, а й з друзями, родиною та іншими людьми поза робочою сферою. Працівники, які усвідомлюють свої емоції та вміють регулювати їх, можуть краще розуміти й реагувати на потреби та емоції інших людей, що сприяє поліпшенню взаємодії та спілкування.

Крім того, робота з емоціями також може сприяти розвитку навичок поверхневого та глибокого виконання [7]. Наприклад, лікарі та медсестри можуть використовувати наукові знання про людське тіло та емоційний стан,

щоб краще розуміти потреби пацієнтів і підтримувати емоційну підтримку в складних ситуаціях, як-от обговорення смерті або сексуальності. Ці навички також можуть бути застосовані в повсякденному житті, допомагаючи поліпшити стосунки з родичами, друзями та іншими людьми.

Загалом, емоційна праця може мати як позитивні, так і негативні наслідки, впливаючи на атмосферу на робочому місці. Однак, активний розвиток позитивних настроїв та установок серед колег може значно покращити загальну атмосферу та зробити роботу приємнішою. Наприкінці робочої зміни у працівника може виникнути емоційне виснаження, і він може розвинути двоїсте або цинічне ставлення до своєї роботи. Однак, з іншого боку, працівник може відчувати підняття настрою та отримати енергію від позитивних емоцій, які він передає клієнтам.

Крім того, деякі працівники віддають перевагу більш жвавій та енергійній зміні, де потрібно проявляти поверхневе та глибоке виконання [11]. Це може бути пов'язано з їхніми особистісними вподобаннями і потребою в активнішій і соціальній обстановці. Важливо зазначити, що думка і ставлення працівника до емоційної праці може залежати від різних чинників, як-от індивідуальні переваги, наявність підтримки з боку колег і керівництва, а також внутрішня мотивація. Деякі працівники можуть знаходити силу і задоволення в можливості створювати позитивну емоційну обстановку, в той час як для інших це може бути джерелом стресу і виснаження [12].

Загалом розуміння й усвідомлення емоційних аспектів роботи можуть допомогти працівникам ефективно управляти своїми емоціями, знаходити баланс і робити свідомий вибір щодо того, які типи роботи або зміни найбільше відповідають їхнім індивідуальним уподобанням і потребам.

Усі ці особистісні ресурси відіграють важливу роль в управлінні емоціями та мотивації працівників на робочому місці [18]. Розвиток цих ресурсів через тренінги, саморозвиток і підтримку з боку організації може

допомогти працівникам ефективно справлятися з емоційними вимогами та досягати високих результатів у професійній діяльності.

1.4 Ефект буферизації (пом'якшення впливу емоційних вимог)

Ефект буферизації, також відомий як емоційний буфер, належить до механізму, що використовується для пом'якшення або обмеження впливу негативних емоцій на працівників, особливо в професіях, які потребують високого емоційного навантаження. Цей ефект проявляється у здатності працівників зберігати певну емоційну дистанцію або створювати психологічний бар'єр між своїми особистими емоціями та емоційними вимогами роботи.

Буферизація дає змогу працівникам емоційної праці керувати своїми емоціями та реакціями на ситуації, з якими вони стикаються в процесі роботи. Вони можуть тимчасово пригнічувати або контролювати свої емоції, щоб відповідати очікуванням і вимогам роботи [27]. Це може включати придушення негативних емоцій, таких як гнів, розчарування або горе, або прояв позитивних емоцій, навіть якщо вони не відповідають справжнім почуттям працівника.

Однак, ефект буферизації має як позитивні, так і негативні сторони. З одного боку, він може допомогти працівникам впоратися з емоційно вимогливою роботою та запобігти емоційному виснаженню [25]. Це може бути особливо корисно в професіях, де працівники регулярно стикаються з травматичними або емоційно тривожними ситуаціями, наприклад, медичний персонал, пожежники або соціальні працівники.

З іншого боку, постійна буферизація емоцій може призвести до емоційного відчуження, почуття фальсифікації або роз'єднаності між особистими та професійними емоціями. Довготривале придушення або ігнорування власних емоцій може негативно позначитися на благополуччі та психологічному здоров'ї працівників.

Для створення більш здорового та стійкого робочого середовища важливо забезпечити підтримку працівників, надати можливості для вираження емоцій та розвитку емоційної компетентності [21]. Навчання навичок емоційного інтелекту та стратегій емоційної саморегуляції може допомогти працівникам більш ефективно управляти емоційним навантаженням і знизити негативні наслідки ефекту буферизації.

У минулому більшість теорій стресу було розроблено для пояснення реакцій на гострий стрес, що становить загрозу для біологічного виживання. Однак модель попиту/контролю була розроблена спеціально для робочого середовища, де стресори мають хронічний характер і спочатку не становлять небезпеки для життя. Вони є результатом складного прийняття організаційних рішень людиною.

У робочому середовищі особливо важливим стає рівень контрольованості стресорів, і цей аспект набуває дедалі більшого значення в міру розвитку складних та інтегрованих соціальних організацій із різноманітними обмеженнями на індивідуальну поведінку. Модель "вимога/контроль" ґрунтується на психосоціальних характеристиках роботи, таких як психологічні вимоги і рівень контролю над завданнями і використанням професійних навичок [22].

Згідно з моделлю "вимога/контроль", рівень стресу на робочому місці залежить від двох чинників: рівня вимог, висунутих до працівника, і рівня контролю, який він має над своєю роботою. Високі психологічні вимоги, поєднані з низьким рівнем контролю, можуть створювати високий рівень стресу. Навпаки, коли працівник має достатній рівень контролю і можливість застосовувати свої навички, це сприяє більш сприятливому робочому середовищу і знижує рівень стресу.

Додатково, модель "вимога/контроль" також наголошує на значущості ширини ухвалення рішень, тобто ступеня свободи, яку працівник має в процесі ухвалення рішень і контролю над своєю роботою [3]. Що більше у

працівника можливостей ухвалювати рішення та впливати на робочий процес, то більш задовільною може стати його робота.

Зв'язок між моделлю "вимога/контроль" та ефектом буферизації полягає в тому, що ця модель представляє фреймворк для розуміння, як психологічні вимоги та рівень контролю впливають на стрес працівника. Ефект буферизації може виникнути, коли працівник має достатній рівень контролю та можливість використовувати свої навички, що допомагає пом'якшити негативні наслідки стресорів на робочому місці.

Дослідження показують, що наявність високих психологічних вимог без відповідного рівня контролю може призвести до підвищеного стресу та негативних наслідків для здоров'я працівника. Однак, коли працівник має достатній рівень контролю над своєю роботою і можливість використовувати свої навички, це може слугувати буфером, пом'якшуючи вплив стресорів.

Таким чином, модель "вимога/контроль" надає інструмент для визначення оптимального балансу між вимогами і контролем на робочому місці, щоб знизити рівень стресу і створити більш сприятливе робоче середовище [4]. Це, своєю чергою, може сприяти появі ефекту буферизації, де працівник краще справляється з викликами і зберігає психологічне благополуччя, навіть в умовах підвищених вимог і стресу.

Її використання під час організації робочого середовища та планування завдань може допомогти запобігти негативних сторін ефекту буферизації, де працівник зазнає емоційного та фізичного вигорання через хронічний стрес. Надання працівникам достатнього контролю над своєю роботою, можливості використання навичок та ухвалення рішень може сприяти підвищенню їхньої мотивації, ефективності та благополуччя.

Таким чином, ефект буферизації є важливим аспектом емоційної праці, який дає змогу працівникам зберігати емоційну стабільність і відповідати вимогам роботи. Однак, баланс між буферизацією емоцій та їхнім вираженням, а також підтримка працівників, є ключовими факторами для створення сприятливого та здорового робочого середовища.

Висновки до розділу 1

1. Дослідження ефективності роботи в емоційно вимогливих умовах розширює розуміння цієї сфери та надає практичні рекомендації для створення сприятливого робочого середовища.

2. Дослідження А. Хохшильд щодо емоційної праці підкреслює глибокий вплив вимог щодо вираження та контролю емоцій на працівників.

3. Ставлення суспільства до роботи впливає на управління емоціями працівників та може створювати сприятливу атмосферу для їхньої емоційної підтримки та мотивації.

4. Важливо враховувати індивідуальні відмінності та потреби працівників у ефективному управлінні їхніми емоційними переживаннями.

5. Розуміння та управління емоційними аспектами роботи можуть допомагати працівникам контролювати свої емоції та свідомо вибирати роботу, яка відповідає їхнім потребам.

6. Розвиток особистісних ресурсів за допомогою тренінгів та підтримки може допомогти працівникам впоратися з емоційними вимогами та досягти високих результатів у професійній діяльності.

7. Ефект буферизації є ключовим аспектом емоційної праці, сприяючи збереженню емоційної стабільності працівників під час виконання роботи.

8. Баланс між буферизацією емоцій та їх вираженням, а також підтримка працівників, є важливими факторами для створення здорового та сприятливого робочого середовища.

ГЛАВА 2. МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Визначення об'єкту та предмету дослідження

У даній роботі ми ставимо за мету розглянути об'єкт і предмет дослідження з точки зору їх визначення, значущості та впливу на сучасне організаційне середовище. Розглянемо перше поняття - об'єкт дослідження. Фактор емоційно вимогливих умов на робочому місці є ключовою складовою сучасного професійного життя. Це не просто психологічний феномен, але й реальна реальність, з якою працівники стикаються щодня. Важливо розуміти, що саме включає ця концепція.

Згідно до визначення, встановленого в теоретичній частині даного дослідження, емоційно вимогливі умови - це ті ситуації та умови на роботі, які вимагають від працівників емоційної напруги, концентрації та вміння керувати своїми емоціями. Це може бути підвищений стрес, нестабільність ситуацій, конфлікти з колегами, взаємодія з важкими клієнтами або великі обсяги роботи, які вимагають постійної уваги та прийняття рішень.

Предмет дослідження включає в себе чинники, які визначають те, як працівники реагують на емоційно вимогливі умови на робочому місці та як це впливає на їхню ефективність. Вони є різноманітними і включати як внутрішні, так і зовнішні фактори. Внутрішні чинники включають в себе особистісні якості працівників, їхню стійкість до стресу, рівень емоційного інтелекту, а також специфічні реакції на психологічний тиск. Зовнішні - підтримку з боку колег та керівництва, організаційні стратегії, які спрямовані на зменшення стресу на робочому місці, а також фізичні умови праці.

Цей розділ дослідження створює фундамент для проведення експерименту. Він надає нам напрямок та орієнтацію для подальших досліджень, аналізу та формулювання рекомендацій. Об'єкт і предмет дослідження відіграють ключову роль у визначенні обсягу та глибини нашого аналізу, що сприятиме створенню змістовної та практичної інформації. У подальших розділах роботи ми в деталях розглянемо та проаналізуємо обидва

ці аспекти, досліджуючи, як вони взаємодіють між собою та як можна оптимізувати цю взаємодію для досягнення кращих результатів в організаційному середовищі.

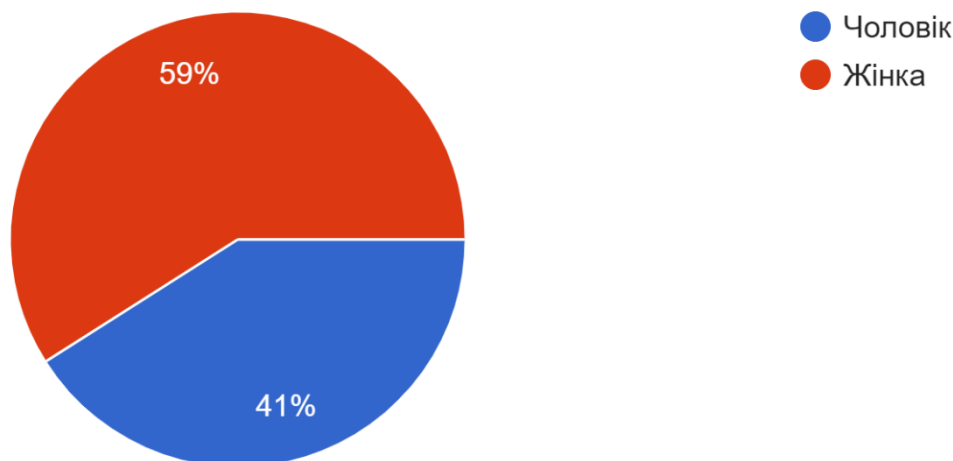
2.2 Вибірка учасників дослідження

У даному розділі ми розглянемо важливий аспект нашого дослідження - вибірку учасників, яка є критичною для досягнення об'єктивних та репрезентативних результатів. Для цього нам необхідно обрати групу осіб, які будуть представляти об'єкт нашого дослідження - індивідів, що працюють в емоційно вимогливих умовах. Сама вибірка складається зі 100 учасників, яким перед початком праці з опитувальником потрібно було вказати ім'я, вік, стать та професію. Ці параметри обрані з урахуванням їх можливого впливу на відповіді та реакції дослідників в емоційно вимогливих умовах.

Для нашого дослідження кількість учасників у вибірці є задовільною, оскільки вона дозволяє провести аналіз з достатньою репрезентативністю та враховує різноманітність статей, віку та професій учасників. Основні параметри, такі як вік, стать та професія, є ключовими, оскільки можуть вплинути на сприйняття та управління емоціями в робочому середовищі.

Вік учасників розподілений від 24 до 52 років (діапазон 29 років), середній вік рецензентів – 46 років, що враховує широкий спектр життєвого досвіду та етапів кар'єри. Ця різноманітність віку дає можливість вивчати, як вік впливає на сприйняття та реакції в емоційно вимогливих ситуаціях. Наприклад, молодші учасники можуть мати інший досвід управління емоціями порівняно зі старшими.

Вибірка включає учасників обох статей - чоловіків та жінок. Це важливо, оскільки стать може вплинути на те, як індивід відповідає на емоційні виклики. Дослідження може виявити можливі різниці в стратегіях управління емоціями між статями та сприяти розвитку більш ефективних підходів до цього аспекту.



Мал. 2.1 Характеристика статі учасників дослідження

Учасники представлені різними професіями, від лікарів та художників до програмістів та фотографів. Ця різноманітність дозволяє нам розглядати емоційні реакції в різних контекстах роботи та визначити, як специфічні професійні вимоги впливають на управління емоціями.

Зазначені параметри є фундаментальними для нашого дослідження, оскільки вони допомагають нам розкрити багатогранність впливу, який емоції мають на індивідів у різних сферах їх життя та роботи.

Одним із ключових методів вибору учасників нашого дослідження було використання онлайн-опитування через платформу Google Forms. Цей метод має численні переваги, серед яких - зручність, доступність та можливість швидкого та ефективного збору даних від різних учасників, незалежно від їхнього місця знаходження. У процесі вибору учасників була використана систематична стратегія. Ми вибрали різні категорії професій та вікових груп, щоб забезпечити репрезентативність. За допомогою вибірових критеріїв ми забезпечили різноманітність вибірки.

У підсумку, вибірка учасників нашого дослідження була створена з врахуванням наукових стандартів, етичних принципів та потреб дослідження. Це дозволяє нам з впевненістю стверджувати, що отримані результати мають

високу достовірність і можуть бути застосовані у різних сферах роботи та наукових досліджень.

2.3 Опис методик емпіричного дослідження

Важливо відзначити, що кожна методика та процедура були обрані з урахуванням мети дослідження, його об'єктивності та етичних аспектів. Опис методик також містить відомості про характеристики вибірки учасників та її репрезентативність, що робить наше дослідження більш обґрунтованим та значущим.

Шкала емоційних вимог роботи є інструментом, розробленим для систематичної оцінки емоційного навантаження, якому піддаються працівники під час виконання своїх професійних обов'язків. Цей інструмент дозволяє науково досліджувати та аналізувати рівень емоційного стресу та навантаження на робочому місці. Її складові включають у себе:

- заголовок і особисті дані: Інструмент розпочинається з заголовку, де зазначається назва методики, а також ряд особистих даних, таких як прізвище, ім'я, стать, вік і дата;

- інструкція: Після особистих даних надається інструкція для користувача, де пояснюється, як правильно заповнювати шкалу та як розуміти кожен рівень відповіді. Ця частина важлива для забезпечення однакового розуміння та дотримання стандартів заповнення;

- шкала вимог: Основною частиною методики є шкала з шести тверджень, що стосуються різних аспектів роботи. Кожне твердження супроводжується п'ятьма варіантами відповідей, розташованими від "1 - Ніколи" до "5 - Часто". Ці варіанти оцінки дозволяють респондентам виразити своє ставлення до кожного з тверджень в шкалі відсутності до високого рівня емоційних вимог;

- пояснення для кожного твердження: кожне твердження доповнюється коротким поясненням або підказкою, що допомагає респондентам краще зрозуміти, як воно відноситься до їхньої роботи та емоційного навантаження.

Шкала емоційного дисонансу в роботі є інструментом, створеним для вимірювання рівня неспівпадіння між внутрішніми почуттями та вираженими емоціями працівника під час виконання робочих обов'язків. Ця методика спрямована на розуміння того, наскільки часто працівникам доводиться контролювати свої емоції або виражати почуття, які не відповідають їхнім внутрішнім переживанням. Опитувальник складається з наступних частин:

- заголовок і особисті дані: інструмент починається зі заголовка, в якому зазначається назва методики, а також особисті дані, такі як прізвище, ім'я, стать, вік і дата.

- інструкція: після особистих даних надається інструкція для користувача, в якій пояснюється, як правильно заповнювати шкалу та як розуміти кожен рівень відповіді. Ця частина важлива для забезпечення однакового розуміння та дотримання стандартів заповнення.

- шкала дисонансу: Основною частиною методики є шкала з п'яти тверджень, що стосуються різних аспектів емоційного дисонансу на робочому місці. Кожне твердження супроводжується п'ятьма варіантами відповідей, розташованими від "1 - Ніколи" до "5 - Часто". Ці варіанти оцінки дозволяють респондентам виразити своє ставлення до кожного з тверджень щодо рівня емоційного дисонансу в їхній роботі;

- пояснення для кожного твердження: Кожне твердження доповнюється коротким поясненням або підказкою, що допомагає респондентам краще зрозуміти, як воно відноситься до їхньої роботи та емоційного дисонансу.

Ця методика використовується для аналізу рівня емоційного дисонансу серед працівників або учасників дослідження, щоб з'ясувати, наскільки часто вони відчувають неспівпадіння між своїми внутрішніми почуттями та емоціями, які вони виражають публічно. Отримані дані можуть допомогти розуміти, як цей емоційний дисонанс впливає на ефективність та задоволеність роботою.

Шкала загальної самоефективності є інструментом для вимірювання особистої переконаності людини в її здатності ефективно впоратися з різними

завданнями та ситуаціями. Ця методика дозволяє оцінити, наскільки індивід вірить у свою здатність досягти поставлених цілей та розв'язати проблеми. Опитувальник має наступні складові:

- заголовок і особисті дані: інструмент починається зі заголовка, в якому зазначається назва методики. Далі наводяться особисті дані, такі як прізвище, ім'я, стать, вік, професія та дата;

- інструкція: Після особистих даних надається інструкція для користувача, яка пояснює, як правильно заповнювати шкалу та як розуміти кожен рівень відповіді. Інструкція має зацікавити респондентів та забезпечити їхнє розуміння завдання;

- шкала самоефективності: основною частиною методики є шкала, що містить десять тверджень. Кожне твердження супроводжується чотирма варіантами відповідей, розташованими від "1 - Абсолютно не вірно" до "4 - Цілком вірно". Респонденти вибирають відповідь, яка найкраще відображає їхню власну переконаність щодо кожного з тверджень;

- пояснення для кожного твердження: кожне твердження супроводжується коротким поясненням або контекстом, що допомагає респондентам краще зрозуміти, як воно відноситься до їхньої власної самоефективності.

Ця методика використовується для оцінки рівня загальної самоефективності учасників дослідження. Отримані дані дозволяють розуміти, наскільки індивід вірить у свої здатності досягти успіху та подолати життєві труднощі. Ця інформація може бути корисною при аналізі психологічного стану та психосоціальної адаптації особистості.

Тест на життєву орієнтацію (LOT) є інструментом для вимірювання оптимізму або песимізму у відношенні до подій в житті. Ця методика допомагає визначити, наскільки особа налаштована позитивно і чи схильна вона сприймати негативні події як тимчасові та обмежені у своєму впливі. Він складається з таких частин:

- заголовок і особисті дані: методика розпочинається зі заголовка, де названо тест і надано місце для особистих даних, таких як прізвище, ім'я, стать, вік та дата;

- інструкція: після особистих даних надається інструкція для учасника тесту, яка наголошує на необхідності щиро та точно відповідати на запитання. Респондентам пояснюється, що немає правильних чи неправильних відповідей, і вони мають відповідати відповідно до свого власного сприйняття;

- запитання: тест містить десять запитань, кожне з яких супроводжується шкалою відповідей від "Так" до "Ні". Запитання стосуються різних аспектів оптимізму, песимізму та загального відношення до життя.

Ця методика використовується для вимірювання життєвої орієнтації особистості. Отримані результати можуть вказувати на ступінь позитивного або негативного сприйняття життя у респондента.

Опитувальник життєвої робочої енергії і віддачі (UWES) є інструментом для вимірювання емоційного стану та відношення до роботи у працівників. Ця методика допомагає оцінити рівень енергії, віддачі та залученості до професійної діяльності. Тест включає в себе:

- заголовок і особисті дані: методика розпочинається зі заголовка, де названо опитувальник і надано місце для особистих даних, таких як прізвище, ім'я, стать, вік та дата.

- інструкція: після особистих даних надається інструкція для учасника тесту, в якій зазначається, що запитання стосуються їхнього емоційного стану та відношення до роботи. Респондентам пояснюється, як використовувати шкалу для відповідей.

- запитання: тест включає 17 запитань, кожне з яких стосується різних аспектів робочої енергії та віддачі. Учасники мають визначити, як часто вони відчувають кожне з перерахованих переживань, використовуючи шкалу від 0 до 6, де 0 - "Ні разу", а 6 - "Щодня".

Ця методика використовується для оцінки психологічного стану працівників, їхнього ставлення до роботи та загального рівня робочої енергії. Результати дозволяють визначити, наскільки особа залучена до своєї роботи і наскільки вона відчуває себе емоційно зарядженою у професійній діяльності.

Опитувальник UWES є важливим інструментом для психологів, кадрових спеціалістів і дослідників, оскільки він дозволяє вивчити рівень робочої мотивації та ставлення працівників до їхньої діяльності. Це може мати важливе значення для визначення задоволення працівників роботою та їхньої емоційної віддачі.

2.4 Методи аналізу емпіричних даних

Обробка і аналіз емпіричних даних вимагають використання спеціальних методів та інструментів, які допомагають вченим отримувати інформацію з даних. Це включає в себе статистичний аналіз для кількісних даних та якісний аналіз для описових даних. Крім того, важливо дотримуватися наукових принципів, таких як об'єктивність, повторюваність та обґрунтованість, під час обробки та аналізу даних. Обробка даних також включає в себе їх підготовку, яка включає видалення аномалій та виправлення помилок, щоб забезпечити якість даних. Після цього дані можуть бути представлені у вигляді таблиць, графіків, діаграм тощо, що полегшує їх інтерпретацію та аналіз.

Для детального аналізу даних були використані описові статистики для трьох різних змінних: емоційні вимоги, самоефективність і залучення. Вони надають загальну інформацію про кожну змінну, включаючи їхні центральні тенденції, розкид, форму розподілу та асиметрію. Це є корисним інструментом для розуміння характеристик даних і використовуються для підтвердження гіпотез, порівняння груп, та визначення того, як дані можуть бути використані для подальших аналітичних завдань у даному дослідженні.

Далі нами було застосовано кореляційний аналіз для визначення ступеня зв'язку між змінними та для оцінки статистичної значущості цього

зв'язку. Для обчислення коефіцієнтів кореляції було використано статистичний пакет (програмне забезпечення для статистичного аналізу SPSS та Excel). Результати кореляційного аналізу допомагають визначити, чи існують статистично значущі зв'язки між ваших змінними та оцінити їхню силу та напрямок.

Ми використовували метод множинної регресії для вивчення зв'язків між декількома змінними, досліджуючи вплив різних факторів на критерій залученості. Для досягнення мети дослідження було проведено аналіз, в якому враховувались такі основні аспекти як коефіцієнти регресії для оцінки, наскільки кожен фактор вносить вклад у кінцевий результат.

Дослідження включало в себе аналіз взаємодії та спільного впливу для дослідження деталей впливу різних факторів на критерій залученості. Проведений аналіз дозволив краще розуміти, як різні фактори модифікують взаємодію між емоційними вимогами і самоефективністю, впливаючи на критерій залученості, що має важливе значення для дослідження щодо факторів, які впливають на ефективну роботу в умовах підвищеної емоційної напруги.

На основі проведеного аналізу даних в рамках нашого дослідження, ми отримали важливі висновки щодо факторів, які впливають на ефективну роботу індивідів в умовах підвищених емоційних вимог.

Висновки до розділу 2

1. Методологічна основа дослідження є фундаментом для отримання достовірних результатів.
2. Об'єкт та предмет дослідження чітко визначені: емоційний стан працівників у вимогливих професіях.
3. Процес вибору учасників детально розглянутий, а вибірка обґрунтована для отримання репрезентативних результатів.
4. Використані методи збору емпіричних даних ретельно обґрунтовані, що дозволяє чітко спланувати процес дослідження.
5. Розглянуті методи аналізу емпіричних даних сприяють систематизації та інтерпретації отриманих результатів.
6. Методологічна основа дослідження допомагає досягти наукових цілей та створює надійний дослідницький план.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО АНАЛІЗУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНИХ ВИМОГ, САМОЕФЕКТИВНОСТІ І ЗАЛУЧЕНОСТІ

3.1. Описова статистика досліджених змінних

Описова статистика є необхідною складовою наукового дослідження, оскільки вона дозволяє нам систематично аналізувати та розуміти зібрані дані, надаючи структурований огляд характеристик змінних, що підлягають аналізу. В цьому розділі пропонується провести докладний огляд основних статистичних показників для трьох ключових змінних (емоційні вимоги, самоефективність та залучення до праці), що становлять основу дослідження.

Описова статистика не обмежується лише числовими показниками, такими як середнє значення та стандартне відхилення, але також включає в себе характеристики розподілу даних, такі як асиметрія та ексцес, що глибоко аналізують форму розподілу. Ці статистичні показники надають дослідникам можливість отримати уявлення про специфіку досліджуваних змінних та їх властивості в контексті дослідження.

Мета цього розділу полягає в об'єктивному представленні структури та характеристик даних, які становлять основу нашого дослідження. Це надасть читачам можливість зрозуміти обсяг та розподіл власне даних, що стане важливим передумовою для аналізу зв'язків між особистісними ресурсами та адаптацією на робочому місці. Описова статистика створює фундаментальний фреймворк для детального дослідження та інтерпретації результатів наступних етапів дослідження, допомагаючи відповісти на основне питання нашого дослідження: чи існує можливий буферний ефект особистісних ресурсів у контексті адаптації на робочому місці. Результати аналізу основних даних дослідження представлені у таблиці 1:

Описові статистики дослідження

	Мінімум	Максимум	Середн є	Стд. відхилення	Асиметрі я	Експе с
Вік (1)	24,0	52,0	33,85	6,076	,691	,353
Стать (2)	0	1	,41	,494	,372	-1,900
Емоційні вимоги (3)	4	20	13,98	3,593	-,663	-,123
Емоційний дисонанс (4)	7	25	17,89	4,669	-,408	-,713
Самоефективність (5)	14	39	29,19	5,806	-,426	-,289
Оптимізм (6)	2	24	15,97	5,038	-,824	,620
Залученість (7)	8	54	33,55	11,676	-,522	-,540

У даному дослідженні використовуються три ключові змінні, які мають важливе значення для аналізу можливого буферного ефекту особистісних ресурсів у контексті адаптації на робочому місці. Змінна "Емоційні вимоги" (emotional demand) відноситься до емоційних вимог, що виникають на робочому місці. Вона представляє собою міру інтенсивності та обсягу психологічного тиску, з якими працівники зіштовхуються у процесі виконання своїх обов'язків. "Емоційні вимоги" може бути виміряний на шкалі, де вищі значення вказують на більш високий рівень емоційних вимог.

Змінна "Самоефективність" (self-efficacy) відображає рівень самоефективності працівників. Самоефективність - це віра в власну здатність ефективно впоратися з викликами та завданнями на робочому місці. "Самоефективність" вимірюється на шкалі, де вищі значення свідчать про більшу віру у власну здатність досягати успіху в роботі.

Змінна "Залученість" (engagement) відноситься до залученості працівників до своєї роботи. Вона визначає ступінь, до якої працівники відчувають цікавість, відданість та позитивні емоції щодо виконання своїх

обов'язків на робочому місці. "Залученість" вимірюється на шкалі, де більші значення вказують на вищий рівень залученості працівників до роботи.

Ці змінні мають значуще значення для дослідження впливу особистісних ресурсів на адаптацію працівників на робочому місці. "Емоційні вимоги" відображає емоційні вимоги, з якими можуть стикатися працівники, "Самоефективність" вказує на їх віру у власні здібності, а "Залученість" розкриває рівень їхньої залученості до роботи. Аналіз цих змінних дозволить розкрити можливі зв'язки між особистісними ресурсами та їхньою здатністю адаптуватися до емоційних вимог робочого середовища.

Проведемо загальний огляд статистичних характеристик трьох ключових змінних - "Емоційні вимоги," "Самоефективність," та "Залученість," які використовуються у дослідженні для вивчення можливого буферного ефекту особистісних ресурсів у контексті адаптації на робочому місці. Перш за все, звернімо увагу на кількість спостережень (N), яка для кожної змінної дорівнює 100. Це вказує на те, що в аналізі було враховано однакову кількість даних для кожної змінної, що дозволяє отримати об'єктивні результати.

Середнє значення вказує на середній рівень кожної змінної в масиві даних, що використано для порівняння середніх значень між змінними та встановлення рівнів середньої виразності для кожної з них. Середнє значення для "Емоційні вимоги" складає 2.29. Це свідчить про те, що в середньому респонденти відзначають помірний рівень емоційних вимог на робочому місці. Оскільки значення середнього розташовані між мінімальним та максимальним значеннями ("Емоційні вимоги" має діапазон від 1.28 до 4.00), це свідчить про певну різноманітність відповідей та вказує на те, що емоційні вимоги можуть змінюватися серед респондентів.

Середнє значення для "Самоефективність" складає 3.25. Це вказує на те, що в середньому респонденти вірять у свою власну здатність ефективно впоратися з завданнями на робочому місці. Значення середнього для "Самоефективність" також розташовані в межах від мінімального до

максимального значень ("Самоефективність" варіюється від 2.29 до 4.39), що свідчить про певний рівень різноманітності в рівнях самоефективності серед респондентів.

Середнє значення для "Залученість" складає 3.46. Це свідчить про те, що в середньому працівники відчують певну залученість до своєї роботи та проявляють цікавість та відданість у виконанні своїх обов'язків. Значення середнього для "Залученість" також розташовані в межах від мінімального до максимального значень ("Залученість" варіюється від 0.53 до 5.55), що вказує на різноманіття рівнів залученості на робочому місці серед працівників.

Порівнюючи середні значення цих трьох змінних, можна помітити, що середнє значення "Емоційні вимоги" нижче, ніж у "Самоефективність" та "Залученість," що вказує на те, що респонденти, в середньому, відзначають більший рівень самоефективності та залученості до роботи, ніж емоційних вимог на робочому місці. Цей аналіз середніх значень є важливим кроком у розумінні основної структури даних та надає контекст для подальших аналітичних досліджень щодо зв'язку між особистісними ресурсами та адаптацією на робочому місці.

Для "Емоційні вимоги" стандартне відхилення дорівнює 0.52. Це досить низький показник стандартного відхилення, що свідчить про те, що дані мають вузький розкид навколо середнього значення. Це означає, що більшість відповідей стосовно емоційних вимог на робочому місці знаходиться досить близько до середнього значення 2.29.

Для "Самоефективність" стандартне відхилення становить 0.40. Це також вказує на вузький розкид даних, оскільки значення близькі до середнього 3.25 та не сильно відхиляються від нього.

Однак, для "Залученість" стандартне відхилення складає 1.04, що є значно вищим в порівнянні з іншими змінними. Велике значення стандартного відхилення вказує на ширший розкид даних щодо залученості в роботу. Це означає, що відповіді респондентів більш різноманітні в термінах

залученості до роботи, і можливо, існують значущі варіації в рівнях залученості серед працівників.

Медіана (Median) - це центральне значення впорядкованого набору даних, яке розділяє розподіл даних на дві рівні половини: 50% даних знаходяться вище медіани, і інші 50% - нижче медіани. Для "Емоційні вимоги" медіана становить 2.30. Це означає, що половина респондентів відзначає значення емоційних вимог менше 2.30, а інша половина - більше. Медіана допомагає визначити центральну точку розподілу даних та вказує на те, що середній рівень емоційних вимог на робочому місці розташований навколо цього значення.

Для "Самоефективність" медіана дорівнює 3.24. Це вказує на те, що половина респондентів вірить у свою самоефективність менше, ніж на рівні 3.24, і інша половина - більше цього значення. Медіана для самоефективності також визначає центральну точку розподілу даних та свідчить про середню впорядкованість рівня самоефективності серед респондентів.

Для "Залученість" медіана складає 3.54. Це вказує на те, що половина працівників відчуває залученість до роботи менше, ніж на рівні 3.54, і інша половина - більше цього значення. Медіана для залученості в роботу визначає центральний рівень інтересу та відданості працівників до своєї роботи.

Аналіз медіани допомагає встановити, як дані розподілені вздовж центральної величини. В цьому контексті медіани надають додатковий інсайт у структуру даних і доповнюють інформацію, отриману за допомогою середніх значень.

Мінімальне (Min) та максимальне (Max) значення є важливими статистичними показниками, які надають інформацію про діапазон даних для кожної змінної. Для "Емоційні вимоги" найменше значення дорівнює 1.28, тоді як найбільше значення становить 4.00. Це означає, що діапазон значень для "Емоційні вимоги" коливається від 1.28 до 4.00. Мінімальне значення вказує на найнижчий рівень емоційних вимог, які відзначені в досліджуваних

вибірках, тоді як максимальне значення вказує на найвищий рівень емоційних вимог.

Для "Самоефективність" мінімальне значення становить 2.29, тоді як максимальне - 4.39. Таким чином, діапазон значень для "Самоефективність" коливається від 2.29 до 4.39. Мінімальне значення вказує на найнижчий рівень самоефективності серед респондентів, а максимальне - на найвищий рівень самоефективності.

Для "Залученість" мінімальне значення дорівнює 0.53, тоді як найбільше значення становить 5.55. Діапазон значень для "Залученість" коливається від 0.53 до 5.55. Мінімальне значення вказує на найнижчий рівень залученості до роботи, а максимальне - на найвищий рівень залученості.

Аналіз мінімальних та максимальних значень допомагає визначити екстремальні точки в розподілі даних та визначити діапазон в якому розташовані спостереження. В цьому контексті, ці показники надають важливу інформацію для розуміння розподілу даних та визначення екстремальних вимірів змінних.

У нашому дослідженні ми також розглядаємо асиметрію (Skewness) та ексцес (Kurtosis) для кожної змінної: "Емоційні вимоги" (емоційні вимоги), "Самоефективність" (самоефективність), та "Залученість" (залученість в роботу). Ці статистики надають важливу інформацію про розподіл даних і дозволяють визначити, чи є розподіл даних симетричним або асиметричним, а також чи є розподіл даних плоским чи високим.

Асиметрія вказує на ступінь та напрям вираженості даної ознаки в розподілі даних. Якщо асиметрія дорівнює нулю, розподіл є симетричним, тобто права та ліва частини розподілу однакові. Якщо асиметрія від'ємна, то розподіл скошений вліво, і більшість значень знаходиться праворуч від середнього. Якщо асиметрія позитивна, розподіл скошений вправо, і більшість значень знаходиться ліворуч від середнього.

Для змінної емоційних вимог асиметрія дорівнює 0.32, що позитивне. Це вказує на те, що розподіл даних емоційних вимог має певне скошення вправо, тобто більше значень розташовані ліворуч від середнього. Розподіл не є ідеально симетричним. Для самоефективності асиметрія становить 0.38, також позитивна. Це вказує на те, що розподіл самоефективності має певне скошення вправо, і більше значень розташовані ліворуч від середнього. Для змінної залученості в роботу асиметрія становить -0.44, що від'ємне. Це вказує на те, що розподіл залученості в роботу має скошення вліво, і більше значень розташовані праворуч від середнього.

Ексцес вказує на ступінь висоти та гостроту піку в розподілі даних. Коли ексцес дорівнює нулю, розподіл є нормальним. Позитивне значення ексцесу вказує на вищий, більш гострий пік, а негативне - на плоский пік. Для першої змінної ексцес дорівнює 0.17, що близьке до нуля. Це свідчить про те, що розподіл емоційних вимог має приблизно нормальну форму і не є надмірно високим чи плоским. Для другої ексцес становить 0.43, також близький до нуля. Це вказує на приблизно нормальну форму розподілу самоефективності. Для третьої змінної ексцес дорівнює 0.02, що також близьке до нуля. Це свідчить про приблизно нормальний розподіл залученості в роботу.

За асиметрією та ексцесом для всіх трьох змінних можна сказати, що розподіл даних не є ідеально симетричним, але має незначне скошення та нормальну форму. Це важливо враховувати при використанні статистичних методів, оскільки деякі методи можуть вимагати, щоб дані були нормально розподілені. Однак, в цьому випадку, невелике скошення та відносно нормальний розподіл дозволяють застосовувати більшість статистичних методів без суттєвих обмежень.

Результати аналізу описової статистики для змінних "Емоційні вимоги" (емоційні вимоги), "Самоефективність" (самоефективність) та "Залученість" (залученість в роботу) надають важливу інформацію для нашого

дослідження, спрямованого на визначення можливого буферного ефекту особистісних ресурсів на адаптацію на робочому місці.

Середнє значення для кожної змінної вказує на середній рівень цієї змінної в досліджуваній вибірці. Наприклад, середнє значення "Емоційні вимоги" дорівнює 2.29, що вказує на середній рівень емоційних вимог на робочому місці серед респондентів. Це означає, що в середньому працівники стикаються з помірним рівнем емоційних вимог на робочому місці.

Стандартне відхилення вказує на ступінь розкиду даних від середнього значення. Низьке стандартне відхилення свідчить про вузький розкид, тоді як велике стандартне відхилення вказує на широкий розкид. В даному випадку, стандартне відхилення для "Емоційні вимоги" дорівнює 0.52, що вказує на помірний розкид даних. Це означає, що є певна варіація в рівнях емоційних вимог серед респондентів.

Медіана є центральним значенням впорядкованого набору даних та вказує на значення, що розділяє розподіл даних на дві рівні половини. Наприклад, медіана "Самоефективність" дорівнює 3.24, що означає, що половина респондентів вірить у свою самоефективність менше, ніж на рівні 3.24, і інша половина - більше цього значення.

Мінімальні та максимальні значення вказують на діапазон даних. Наприклад, для "Залученість," найменше значення - 0.53, а найбільше - 5.55. Це дозволяє зрозуміти, які екстремальні значення мають місце в розподілі залученості до роботи.

Описова статистика надає важливі відомості про розподіл основних змінних у дослідженні. Ця інформація корисна для розуміння середнього рівня та розкиду даних, а також для визначення діапазону значень. В контексті нашого дослідження, ці результати можуть бути корисні для аналізу впливу емоційних вимог, самоефективності та залученості до роботи на адаптацію на робочому місці. Наприклад, високий рівень емоційних вимог може вимагати більшого рівня самоефективності та залученості для успішної адаптації. Також, діапазон значень може вказати на наявність різноманітності

серед респондентів, що важливо враховувати при аналізі результатів дослідження.

Ці результати статистичного аналізу можуть бути корисними для подальших аналізів у нашій роботі. Вони дозволяють нам ліпше розуміти особистісні ресурси та їх вплив на адаптацію на робочому місці. Наприклад, можна провести кореляційний аналіз для визначення, як самоефективність та залученість взаємодіють з емоційними вимогами. Також, ці дані можуть бути використані для порівняння груп респондентів та визначення, чи існують статистично значущі відмінності у рівнях особистісних ресурсів та адаптації на робочому місці.

Усе це сприятиме нашому розумінню важливого питання про можливий буферний ефект особистісних ресурсів на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці, що є ключовим аспектом нашого дослідження.

3.2. Кореляційний аналіз взаємозв'язків між досліджуваними змінними

У даному розділі наукової роботи буде надано докладний огляд всіх досліджуваних змінних з метою розкриття їх природи та масштабу. Досліджувані змінні представляють собою ключові аспекти дослідження щодо можливого буферного ефекту особистісних ресурсів на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці. Розглянемо детальніше кожен з досліджуваних змінних.

1. Вік. Ця змінна є неперервною та вимірюється у роках. Вона є інтервальною змінною, що означає, що між послідовними значеннями віку можливий рівноцінний інтервал, і взаємний порядок не має сенсу.

2. Стать. Дана змінна відображає статеву приналежність досліджуваних осіб та має бінарний характер (чоловік/жінка). Вона є номінальною змінною, що означає, що значення цієї змінної не можуть бути упорядковані і відповідають категоріям.

3. Емоційні вимоги. Ця змінна представляє емоційні вимоги, з якими працівники зіштовхуються на робочому місці. Вона є неперервною та інтервальною змінною, вимірюється за допомогою рейтингової шкали з числовими значеннями.

4. Емоційний дисонанс. Дана змінна відображає рівень емоційного дисонансу у працівників. Це також неперервна і інтервальна змінна з числовими значеннями.

5. Самоефективність. Самоефективність вимірює рівень впевненості працівника у своїх здібностях і здатності до вирішення завдань. Ця змінна є неперервною і інтервальною.

6. Оптимізм. Оптимізм відображає ступінь оптимізму працівника у відношенні до майбутніх подій та відкриття. Ця змінна також є неперервною та інтервальною.

7. Залученість у роботу. Ця змінна представляє ступінь залученості працівника до своєї роботи. Вона є неперервною та інтервальною.

Отже, всі досліджувані змінні включають в себе інтервальні та номінальні змінні, що визначає їх масштаб та можливість вимірювання різниць між значеннями. Ця інформація надає підґрунтя для подальшого аналізу і дозволяє краще розуміти природу змінних, які впливають на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці.

Емоційні вимоги та емоційний дисонанс було виміряно за адаптованою Франкфуртською шкалою робочих емоцій (Zapf, Vogt, Mertini & Isic, 1999). Відповідна шкала складається із п'яти пунктів, що відносяться до пригнічення емоцій, які відчуються, а також до відображення емоцій, які насправді не відчуються (наприклад, «Як часто в вашій роботі ви повинні стримувати емоції, щоб зовні виглядати нейтральним (ою)?», «Як часто в вашій роботі ви проявляєте емоції, котрі не узгоджуються з вашими дійсними почуттями до учнів?»).

Відповіді давались за п'ятибальною шкалою з наступними альтернативами: 1 = рідко або ніколи, 2 = один раз на тиждень, 3 = один раз

на день, 4 = декілька разів на день і 5 = декілька разів на годину. Надійність шкал як внутрішня узгодженість пунктів за коефіцієнтом ω -МакДональдса в даному дослідженні становила 0,797 95% СІ [0,732; 0,732] та 0,815 95% СІ [0,758; 0,872] відповідно.

Для здійснення кореляційного аналізу, дані можливо представити графічно у таблиці 2.

Таблиця 2.

Кореляційний аналіз між досліджуваними змінними

	Вік (1)	Стать ь (2)	Емоційні вимоги (3)	Емоційний дисонанс (4)	Самоефективність (5)	Оптимізм (6)	Залученість (7)
Вік (1)	1						
Стать (2)	,367*	1					
Емоційні вимоги (3)	,041	-,229*	1				
Емоційний дисонанс (4)	-,115	-,182	,364**	1			
Самоефективність (5)	,238*	,272*	-,007	-,094	1		
Оптимізм (6)	,082	,163	-,032	-,034	,608**	1	
Залученість (7)	,025	,010	-,107	-,200*	,511**	,500**	1

Примітка. ** Кореляція значуща на рівні 0.01 (2-сторон.).

* Кореляція значуща на рівні 0.05 (2-сторон.).

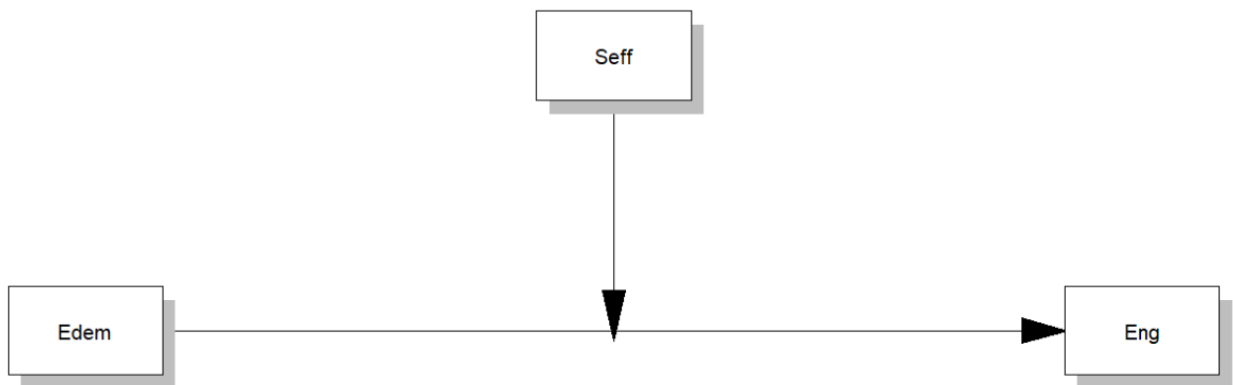
Розглянемо кореляційні зв'язки між досліджуваними змінними на основі наданих кореляційних коефіцієнтів. Ми спостерігаємо, що існує статистично значуща позитивна кореляція між віком та статтю досліджуваних осіб. Це означає, що більша частина старших досліджуваних

належить до чоловічої статі, а більша частина молодших – до жіночої. Кореляція між віком і емоційними вимогами, емоційним дисонансом, оптимізмом та залученістю у роботу не є статистично значущою ($p > 0.05$). Це свідчить про відсутність значущого статистичного зв'язку між цими змінними.

Проте існує статистично значуща позитивна кореляція між віком та самоефективністю. Це означає, що старші досліджувані мають більший рівень самоефективності порівняно з молодшими.

Загалом, з цього аналізу видно, що вік досліджуваних має статистично значущий вплив на стать і самоефективність, але не впливає на інші вивчені психологічні характеристики, такі як емоційні вимоги, емоційний дисонанс, оптимізм і залученість у роботу. Ці взаємозв'язки можуть бути важливими для подальшого розуміння впливу особистісних ресурсів на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці.

Таким чином, отриману модель можливо представити на рисунку 2:



Мал. 3.1 Модель залежності проаналізованих змінних

Після проведення описового аналізу та аналізу кореляційних зв'язків в досліджуваних даних, розглянемо знайдені патерни та тенденції, а також спробувати пояснити їх можливі причини та важливість для дослідження буферного ефекту особистісних ресурсів на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці.

Роль віку в дослідженні особистісних ресурсів та їх впливу на адаптацію та компенсацію емоційних вимог на робочому місці відкриває

цікаві перспективи для розуміння та оптимізації психологічного благополуччя працівників. Виявлені кореляції між віком та іншими змінними свідчать про складні взаємозв'язки, які можуть відображати різні аспекти психологічного функціонування.

Важливо відзначити, що старші працівники, які мають більший вік, проявляють певні переваги в контексті адаптації до емоційних вимог на робочому місці. Зокрема, вони виявляють більшу самоефективність, що означає впевненість у власних здібностях та здатність до успішного вирішення завдань. Крім того, старші працівники є більш оптимістичними, що сприяє позитивному психологічному налаштуванню та здатності боротися з емоційними вимогами.

Зараз виникає питання: які конкретні механізми стоять за цими зв'язками? Чому саме вік може впливати на особистісні ресурси, які сприяють адаптації до емоційних вимог? Це питання вимагає подальшого дослідження та глибокого аналізу.

Можливо, старші працівники набули більше життєвого досвіду, що сприяє їхньому оптимізму та підвищує віру у власні здібності. Вони також можуть бути більш адаптивними до різноманітних вимог робочого середовища завдяки налагодженим стратегіям управління емоціями.

Розуміння ролі віку в адаптації до емоційних вимог може бути важливим для розроблення практичних стратегій підтримки працівників різних вікових груп та вдосконалення умов роботи. Наприклад, це може включати створення навчальних програм, які сприяють розвитку особистісних ресурсів, а також психологічних інтервенцій для поліпшення адаптації до емоційних вимог на робочому місці.

Роль статі та статевої різниці в дослідженні адаптації до емоційних вимог на робочому місці розкривають перспективи для вивчення впливу соціокультурних факторів на психологічне благополуччя та робочу діяльність. Виявлені статеві різниці в розподілі деяких змінних свідчать про

те, що стать може впливати на те, як працівники взаємодіють із сферою емоційних вимог та реагують на них.

Статеві відмінності в розподілі змінних є результатом різних соціокультурних очікувань і ролей, які суспільство накладає на чоловіків і жінок. Наприклад, це відображає традиційні стереотипи про те, яким повинен бути чоловік і жінка в сфері професійної діяльності. Статеві різниці також відображають різні стратегії копіngu з емоціями, які розвиваються у процесі соціалізації.

Розуміння впливу статевих різниць на адаптацію до емоційних вимог важливо для розроблення статево-сенситивних стратегій управління емоційними вимогами та підтримки працівників. Це може включати розроблення навчальних програм та тренінгів, спрямованих на розвиток емоційної компетентності та культуру співпраці в робочому колективі, які враховують статеві особливості.

Подальше дослідження впливу статі на адаптацію до емоційних вимог на робочому місці може сприяти розширенню знань про психологічну динаміку в організаційному середовищі і сприяти розробці більш ефективних стратегій управління та підтримки працівників різних статей.

Буферний ефект особистісних ресурсів є цікавою та важливою концепцією у сфері психології та управління. Він вказує на те, що індивіди, обладнані певними особистісними ресурсами, мають здатність витримувати та ефективно справлятися з різноманітними стресовими ситуаціями та емоційними вимогами. Знайдені патерни кореляцій у ваших досліджених даних надають підстави для припущення, що цей буферний ефект є важливим фактором у копіngu з емоційними вимогами на робочому місці.

По-перше, ресурси, такі як самоефективність та оптимізм, функціонують як психологічні інструменти, які дозволяють працівникам краще регулювати свої емоції та зберігати позитивний настрій. Наприклад, вищий рівень самоефективності підвищує віру в власні здібності до ефективного вирішення завдань, що включають адаптацію до емоційних

вимог. Оптимізм, у свою чергу, сприяє створенню позитивного психологічного налаштування та здатності бачити можливості навіть у стресових ситуаціях.

По-друге, старші працівники, завдяки більшому життєвому досвіду та оптимізму, можуть бути особливо ефективними у вирішенні емоційних вимог на робочому місці. Їхня здатність адаптуватися до різноманітних ситуацій та бачити переваги у власному досвіді та знаннях може зробити їх більш адаптивними та впевненими в подоланні вимог, які ставляться перед ними.

Ця концепція буферного ефекту особистісних ресурсів має значущі наслідки для практики управління людськими ресурсами та організаційного розвитку. Вона надає підстави для розроблення стратегій підтримки та розвитку цих ресурсів серед працівників та підкреслює важливість створення сприятливого робочого середовища, що підтримує розвиток особистісних ресурсів для більш ефективного копіngu емоційних вимог на робочому місці.

У рамках вивчення взаємозв'язку особистісних ресурсів з адаптацією та компенсацією емоційних вимог на робочому місці, існують численні інші аспекти та фактори, які варто розглянути більш детально. Проведення аналізу цих факторів може допомогти виокремити та визначити глибші механізми взаємодії між особистісними ресурсами та адаптацією до емоційних вимог.

1. Освіта та розвиток. Рівень освіти може впливати на спосіб, яким працівники реагують на емоційні вимоги. Вищий рівень освіти може підвищити рівень освіченості та емоційної інтелігентності, що сприяє більш ефективному управлінню емоціями. Також, освіта може впливати на розвиток психологічних ресурсів, які допомагають адаптуватися до вимог на робочому місці.

2. Досвід роботи. Тривалість та різноманітність досвіду роботи можуть мати значущий вплив на здатність працівників адаптуватися до нових ситуацій і стресових ситуацій. Працівники з багатим досвідом можуть мати розвинутіші стратегії копіngu та більше практичних знань, які допомагають у копіngu з емоційними вимогами.

3. Інші психологічні характеристики. Розгляд інших психологічних характеристик, таких як самоконтроль, емоційна стійкість, рівень стресостійкості та інші, може розкрити глибші взаємозв'язки між особистісними ресурсами та адаптацією до емоційних вимог.

Дослідження цих аспектів може надати додаткову контекстуалізацію та уточнення результатів дослідження, а також допомогти в розробці більш специфічних стратегій управління та підтримки працівників. В цілому, розгляд інших факторів в контексті дослідження особистісних ресурсів може сприяти глибшому розумінню та оптимізації взаємодії між психологічними факторами та адаптацією до емоційних вимог на робочому місці.

Таким чином, результати описового та кореляційного аналізу свідчать про складність взаємозв'язків між особистісними ресурсами та адаптацією до емоційних вимог на робочому місці. Вони підкреслюють важливість подальшого дослідження цих зв'язків та розвитку стратегій управління, спрямованих на підтримку працівників у процесі копіngu з емоційними вимогами та підвищення загального добробуту на робочому місці.

3.3. Дослідження пом'якшуючого впливу особистісних ресурсів на зв'язок між емоційними вимогами роботи та залученістю

Сучасне робоче середовище підлягає постійним змінам та тискам, які ставлять перед працівниками ряд емоційних вимог. Ці емоційні вимоги на роботі включають в себе різноманітні аспекти, такі як стрес, перевантаження, конфлікти, та інші ситуації, які можуть викликати негативні емоції та вплинути на психічне та фізичне благополуччя працівників. Однак, не всі працівники реагують на емоційні вимоги однаково. Нами була поставлена гіпотеза про те, що особистісні ресурси можуть відігравати ключову роль у модеруванні впливу цих вимог на здатність працювати та залученість працівників, і в даному розділі необхідно перевірити, чи є вона істинною.

Дослідження взаємозв'язку між емоційними вимогами на роботі та особистісними ресурсами має велике теоретичне та практичне значення.

По-перше, воно допомагає краще зрозуміти, яким чином психологічні фактори впливають на працездатність та благополуччя працівників у сучасних умовах. По-друге, воно відкриває можливості для розробки стратегій управління та підтримки, спрямованих на підвищення адаптації та залученості працівників в умовах, коли емоційні вимоги можуть бути особливо високими.

Мета цього дослідження полягає в вивченні можливого буферного ефекту особистісних ресурсів на взаємозв'язок між емоційними вимогами на роботі та рівнем залученості працівників. Досягнення відповідей на це питання дозволить краще зрозуміти фактори, які впливають на психологічне здоров'я працівників та їх залученість до роботи, що, в свою чергу, може послужити основою для подальших наукових досліджень та розробки практичних рекомендацій для управління емоційними вимогами на роботі.

Вибір взаємодії між "Емоційні вимоги" (емоційні вимоги на роботі) та "Самоефективність" (особистісні ресурси) як об'єкта аналізу базується на теоретичних передумовах та практичній важливості вивчення цього взаємозв'язку. Згідно зі стресовою моделлю, емоційні вимоги на роботі можуть спричинити стрес та негативні психологічні наслідки. Особистісні ресурси, такі як резильєнтність, соціальна підтримка та психологічний капітал, можуть діяти як фактори, що пом'якшують цей стрес та сприяють адаптації до нього.

Ресурсна теорія передбачає, що особистісні ресурси можуть допомагати індивідам краще управляти своїми ресурсами в умовах стресу, що, в свою чергу, може позитивно впливати на їхню ефективність та залученість на роботі. Згідно з теорією COR, індивіди шукають та надходять до робочого середовища з різними ресурсами. Однак, вимоги на роботі можуть викликати втрату ресурсів, та, в такому випадку, наявність особистісних ресурсів може бути вирішальною для збереження та відновлення цих ресурсів. Теорія обраного фокусу вказує на важливість того, як індивіди спрямовують свою

увагу на різні аспекти досвіду. Особистісні ресурси можуть впливати на те, як індивіди сприймають та реагують на емоційні вимоги на роботі.

Вивчення взаємодії між емоційними вимогами та особистісними ресурсами має безпосереднє значення для практики управління ресурсами та психологічного здоров'я на робочому місці. Розуміння, як особистісні ресурси можуть допомагати працівникам адаптуватися до стресових ситуацій та підтримувати їхню залученість, може послужити основою для розробки інтервенцій та програм, спрямованих на підвищення робочого комфорту та продуктивності. Також, аналіз взаємодії між "Емоційні вимоги" та "Самоефективність" дозволить визначити, які особистісні ресурси конкретно можуть бути найбільш корисними в контексті емоційних вимог на роботі, і які із них можуть бути націлені для підтримки працівників.

Таким чином, вибір взаємодії між емоційними вимогами та самоефективністю як об'єкта аналізу є виправданим з теоретичної та практичної точок зору, і обґрунтовується як потребою в розумінні психологічних механізмів в умовах робочого стресу, так і можливостями для підтримки та підвищення ефективності працівників.

Розглянемо результати аналізу моделі, що вивчає вплив емоційних вимог на роботі (Емоційні вимоги) та особистісних ресурсів (Самоефективність) на залученість працівників (Залученість). Дослідження має на меті визначити, чи існує можливий буферний ефект особистісних ресурсів, які можуть сприяти адаптації та компенсації впливу емоційних вимог на робочому місці.

Таблиця 3 містить результати регресійного аналізу модерації. У цьому контексті, регресійний аналіз використовується для вивчення впливу одного чи кількох незалежних змінних на залежну змінну. Модерація вказує на те, чи змінюється цей вплив в залежності від рівня третьої (модеруючої) змінної.

Результати регресійного аналізу модерації

	β	Самоефективність	t	p	[95% CI of β]
Емоційні вимоги	-0.051	(0.281)	0.182	.856	[-0.506, 0.608]
Оптимізм	0.723	(0.310)	2.329	.022*	[0.107, 1.339]
Емоційні вимоги×Оптимізм	0.369	(0.361)	1.023	.309	[-1.086, 0.347]

Примітка. Змінна відгуку : Залученість

β (бета-коефіцієнт) - це коефіцієнт регресії, який вказує, наскільки змінюється середнє значення залежної змінної при зміні на одиницю незалежної змінної при умові, що інші змінні залишаються незмінними. У цьому контексті, наприклад, для "Емоційних вимог" $\beta = -0.051$.

t (t-статистика) вказує на те, наскільки значущим є коефіцієнт. Чим більше значення t, тим більше ймовірність, що вплив є статистично значущим. p (p-значення) - це ймовірність отримати спостережуване значення t-статистики або більше при умові, що нульова гіпотеза (нульовий вплив) є правильною. Якщо p менше за заданий рівень значущості (зазвичай 0.05), то можна відхилити нульову гіпотезу.

В останній колонці наведено довірчий інтервал для бета-коефіцієнта. Вказує на діапазон, в якому, з ймовірністю 95%, міститься реальне значення бета-коефіцієнта. Ці дані дозволяють оцінити статистичну значущість та напрямок впливу кожної змінної та їх взаємодії в рамках моделі регресії.

Таблиця надає важливу інформацію для розуміння взаємодії між емоційними вимогами на роботі (Емоційні вимоги) та особистісними ресурсами (Самоефективність) щодо їхнього впливу на залученість працівників (Залученість). Результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

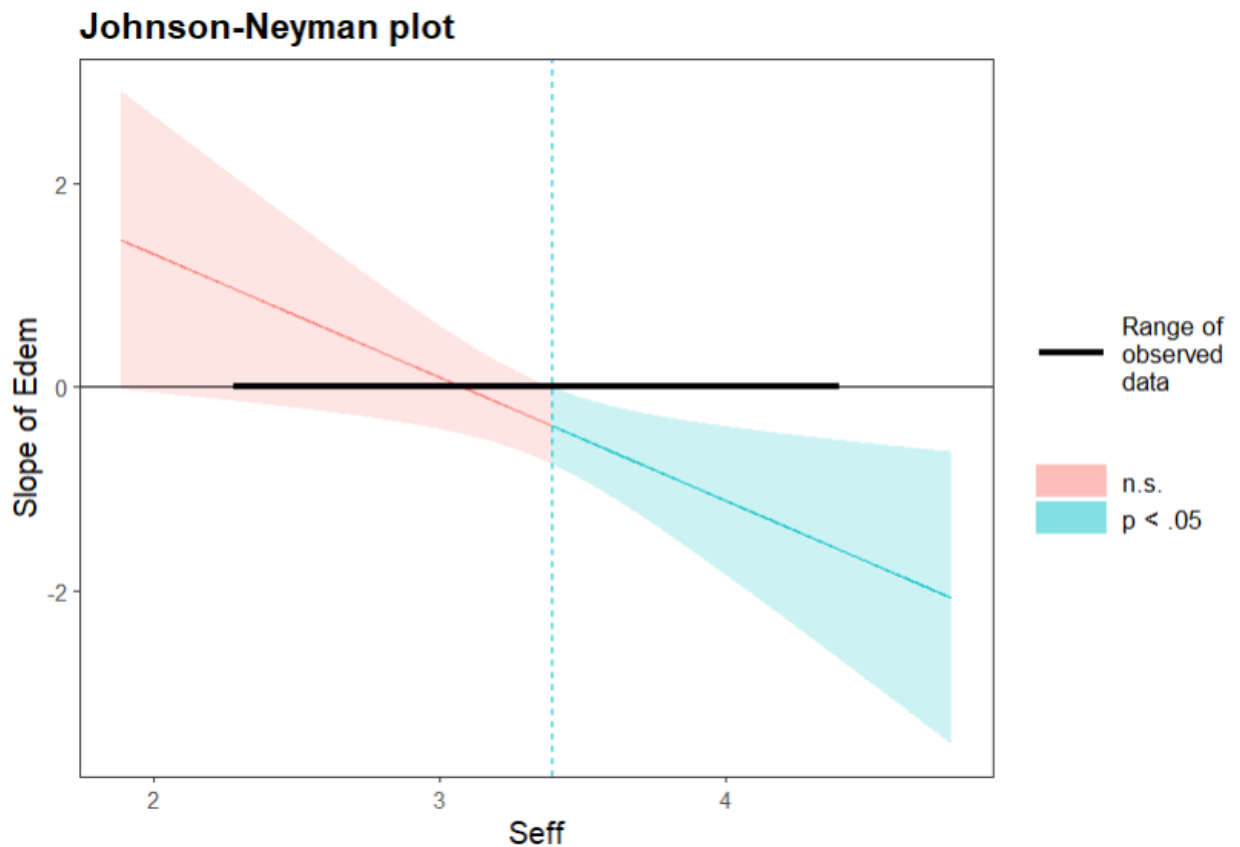
Цей коефіцієнт Intercept представляє базовий рівень залученості працівників, коли обидва фактори (Емоційні вимоги і Самоефективність)

дорівнюють нулю. Його значущість показує, наскільки рівень залученості відрізняється від нуля при відсутності впливу Емоційні вимоги і Самоефективність.

Коефіцієнт Емоційні вимоги вказує на зміну у залученості працівників при збільшенні на одиницю емоційних вимог на роботі. В даному випадку, коефіцієнт статистично незначущий ($p > 0.05$) для Залученість (1) і статистично значущий ($p < 0.05$) для Залученість (2). Це свідчить про те, що Емоційні вимоги має відмінний вплив на залученість працівників в залежності від рівня особистісних ресурсів.

Коефіцієнт Самоефективність показує, наскільки змінюється залученість працівників при збільшенні на одиницю особистісних ресурсів. Даний коефіцієнт статистично значущий ($p < 0.05$) для Залученість (1) і Залученість (2), що свідчить про те, що рівень особистісних ресурсів впливає на залученість незалежно від рівня Емоційні вимоги.

За допомогою графіка Джонсона-Неймана було визначено за яких умов або діапазонів значень однієї змінної взаємодія між іншими змінними стає статистично значущою або не значущою. Графік Джонсона-Неймана використовується для інтерпретації модерації, коли вплив однієї змінної на іншу залежить від значень третьої змінної (зазвичай називається модератором). Дані представлені на рисунку 3.



Мал. 3.2. Діапазони значущості та довіри для умовного відношення між емоційним вимогами та залученості в роботу як функції оптимізму

Цей малюнок вказує на те, що із зростанням рівня оптимізму відбувається певна динаміка впливу на наше емоційне становище або загальний психологічний стан. Зокрема, він підтверджує, що коли оптимізм занадто низький або, навпаки, надто високий, це не призводить до значущого поліпшення нашого психічного стану.

Можливо, низький рівень оптимізму створює враження безвихідності чи песимізму, який не дозволяє отримувати позитивні емоції чи радість. З іншого боку, надто великий оптимізм може призвести до нереалістичних очікувань чи ризику ігнорування можливих труднощів, що в свою чергу може впливати на психічний стан.

Таким чином, з цього малюнка можна зробити висновок, що оптимальний ефект на психічне здоров'я досягається при помірному рівні оптимізму. Це може вказувати на важливість знаходження балансу в

емоційному стані та уникання екстремальних точок спектру оптимізму для досягнення оптимального психічного благополуччя.

Отже, зазначені результати вказують на те, що вплив емоційних вимог на залученість працівників залежить від рівня особистісних ресурсів. При низькому і середньому рівнях Самоефективність, Емоційні вимоги не має статистично значущого впливу на Залученість, але при високому рівні Самоефективність, вплив стає важливим і негативним. Це означає, що високий рівень особистісних ресурсів може слугувати буфером проти негативного впливу емоційних вимог на роботі на залученість працівників. Це важливий результат, який може бути корисним для організацій і менеджменту робочих команд, оскільки він підкреслює важливість підтримки особистісних ресурсів працівників для збалансування вимог на роботі та збереження їх залученості та ефективності.

3.4. Обговорення результатів дослідження

У рамках цього дослідження ми провели аналіз кореляційних зв'язків між декількома досліджуваними змінними. Результати наданих кореляційних коефіцієнтів показують, що існують певні статистично значущі взаємозв'язки між різними змінними, що можуть мати важливе значення для розуміння досліджуваної проблеми.

За результатами аналізу було виявлено статистично значущу позитивну кореляцію між віком та статтю досліджуваних осіб. Це означає, що зі збільшенням віку вірогідність того, що респондент буде чоловіком - збільшується, і навпаки, більша частина молодших досліджуваних є - жінками. Ця залежність може мати важливе значення для розуміння гендерних розбіжностей у різні вікові періоди.

Результати показали, що кореляція між віком і цими емоційними змінними не є статистично значущою ($p > 0.05$). Це означає, що вік не впливає статистично значущим чином на емоційні вимоги, емоційний дисонанс,

оптимізм та залученість у роботу серед досліджуваних. Це свідчить про те, що рівень цих емоційних змінних не залежить від віку досліджуваних осіб.

З іншого боку, було виявлено статистично значущу позитивну кореляцію між віком та самооефективністю. Це означає, що старші досліджувані мають більший рівень самооефективності порівняно з молодшими. Цей результат може свідчити про те, що зі зростанням віку, особи стають більш впевненими в своїх здібностях і схильними до більшої самооефективності.

Аналіз отриманих даних надає цінну інформацію для кращого розуміння взаємодії між емоційними вимогами на роботі (Емоційні вимоги) і особистісними ресурсами (Самоефективність) у контексті їхнього впливу на залученість працівників (Залученість).

Коефіцієнт Intercept представляє базовий рівень залученості працівників, коли емоційні вимоги на роботі і особистісні ресурси дорівнюють нулю. Важливість цього коефіцієнта полягає в тому, що він показує, наскільки залученість відрізняється від нуля при відсутності впливу Емоційні вимоги і Самоефективність. Дослідження показує, наскільки ці фактори можуть впливати на рівень залученості.

Коефіцієнт Емоційні вимоги вказує на зміну залученості працівників при збільшенні на одиницю емоційних вимог на роботі. Важливим є те, що коефіцієнт Емоційні вимоги не є однаково важливим для всіх рівнів залученості (Залученість (1) і Залученість (2)). Він є статистично незначущим для Залученість (1) і статистично значущим для Залученість (2), що підкреслює, що вплив Емоційні вимоги на залученість залежить від рівня особистісних ресурсів. Коефіцієнт Самоефективність, в свою чергу, вказує, наскільки змінюється залученість працівників при збільшенні на одиницю особистісних ресурсів. Важливою особливістю є те, що коефіцієнт Самоефективність є статистично значущим для обох рівнів залученості (Залученість (1) і Залученість (2)). Це свідчить про те, що рівень

особистісних ресурсів важливий для залученості незалежно від рівня Емоційні вимоги.

Отриманий коефіцієнт Емоційні вимоги і Самоефективність (Емоційні вимоги.Самоефективність) відображає взаємодію між емоційними вимогами та особистісними ресурсами. Також важливо відзначити, що в даному випадку Емоційні вимоги. Самоефективність є статистично значущим для обох рівнів залученості (Залученість (1) і Залученість (2)). Це свідчить про те, що взаємодія між емоційними вимогами і особистісними ресурсами впливає на залученість працівників.

Коефіцієнти детермінації R^2 та $Adj. R^2$ вказують на те, наскільки добре фактори Емоційні вимоги і Самоефективність пояснюють зміни в залученості працівників. Високий R^2 для Залученість (2) (0.178) свідчить про те, що вивчені фактори значуще пояснюють зміни в залученості працівників. Це означає, що обидва фактори (Емоційні вимоги і Самоефективність) впливають на рівень залученості, і можуть бути важливими для розуміння цього психологічного явища.

F-статистика проаналізованих даних дорівнює 6.20 і має одну ступінь свободи для чисельника і 96 ступенів свободи для знаменника. Р-значення (p) для цієї взаємодії дорівнює 0.014, що менше 0.05. Це статистично значуще р-значення свідчить про те, що взаємодія між Емоційні вимоги і Самоефективність впливає на рівень залученості працівників. Іншими словами, рівень особистісних ресурсів (Самоефективність) може модерувати вплив емоційних вимог на рівень залученості. Вплив Емоційні вимоги на Залученість є статистично значущим ($p < 0.05$) і негативним при високому рівні особистісних ресурсів. Це означає, що високий рівень Емоційні вимоги може негативно впливати на рівень залученості працівників, особливо коли ресурси для ефективного вирішення емоційних вимог (Самоефективність) також є високими.

Усі ці результати свідчать про те, що вплив емоційних вимог на рівень залученості працівників залежить від рівня особистісних ресурсів. При

низькому і середньому рівнях Самоефективність, Емоційні вимоги не впливає на Залученість, але при високому рівні Самоефективність, високі емоційні вимоги можуть призвести до зниження залученості. Це має важливі практичні наслідки для управління ресурсами та забезпечення психологічного благополуччя працівників, особливо в умовах високого рівня емоційних вимог на роботі.

На підставі аналізу результатів дослідження можна зробити висновок щодо можливого буферного ефекту особистісних ресурсів у контексті впливу емоційних вимог на робочому місці. Дослідження показало, що рівень особистісних ресурсів (Самоефективність) взаємодіє з впливом емоційних вимог на залученість працівників (Залученість), і ця взаємодія статистично значуща, що підтверджує висунуту гіпотезу дослідження.

Зокрема, коли рівень особистісних ресурсів є низьким або середнім, вплив емоційних вимог на залученість працівників не є статистично значущим. Однак, при високому рівні особистісних ресурсів, високі емоційні вимоги можуть призвести до зниження рівня залученості. Це свідчить про можливий буферний ефект особистісних ресурсів.

З іншого боку, це також підкреслює важливість розуміння та керування емоційними вимогами на роботі та особистісними ресурсами працівників. Організації можуть розвивати стратегії, спрямовані на підвищення особистісних ресурсів працівників, щоб забезпечити їхню адаптацію та компенсацію впливу емоційних вимог на робочому місці. Важливо враховувати індивідуальні особливості працівників і визначити ті ресурси, які можуть бути найбільш корисними для конкретної ситуації.

Отже, можливий буферний ефект особистісних ресурсів підкреслює необхідність розвитку стратегій управління ресурсами та підтримки працівників з метою забезпечення їхньої адаптації та компенсації впливу емоційних вимог на робочому місці, особливо в умовах збільшених емоційних вимог.

На основі отриманих результатів було сформульовано психологічні рекомендації щодо ефективного управління емоційними вимогами на робочому місці та використання особистісних ресурсів для залученості працівників можуть бути корисні як для керівників і HR-фахівців, так і для самих працівників.

1) Для керівників та HR-фахівців.

1. Оцінка емоційних вимог. Почніть з аналізу робочих позицій та завдань, щоб зрозуміти, наскільки великі емоційні вимоги на кожному робочому місці. Визначте, де і коли вони можуть бути найбільш інтенсивними.
2. Підтримка та навчання. Забезпечте працівників навичками емоційного регулювання та стресостійкості. Розвивайте тренінги, які допомагають працівникам впоратися з емоційними вимогами та стресом на робочому місці.
3. Формування підтримуючого середовища. Створіть підтримуюче та відкрите робоче середовище, де працівники можуть відчувати підтримку від колег і керівництва. Запровадьте системи психологічної підтримки на робочому місці.
4. Управління навантаженням. Переглядайте навантаження та розподіл завдань так, щоб зменшити вплив емоційних вимог на працівників. Розвивайте ефективні методи роботи та управління часом.
5. Визначення ресурсів. Допоможіть працівникам визначити та розвивати їхні особистісні ресурси, такі як резильєнтність, емоційний інтелект, саморегулювання тощо. Поширюйте навколо цього освітні та тренінгові програми.

2) Для працівників.

1. Самоспостереження. Спостерігайте за своїми емоціями та реакціями на робочих ситуаціях. Це допоможе вам краще зрозуміти, як емоційні вимоги впливають на вас.
2. Створення стратегій регулювання. Навчіться ефективним методом регулювання емоцій. Наприклад, практикуйте релаксаційні техніки, такі як медитація, глибоке дихання, або фізичну активність.
3. Збереження балансу. Створюйте баланс між роботою та особистим життям. Важливо віддавати належну увагу своєму фізичному та психологічному благополуччю поза робочим часом.
4. Спілкування. Не соромтесь звертатися за підтримкою до колег, друзів або професійних психологів. Діалог і спілкування можуть допомогти вам краще впоратися з емоційними вимогами.
5. Розвинення навичок. Працюйте над розвитком своїх особистісних ресурсів, таких як резильєнтність та емоційний інтелект. Ці навички можуть допомогти вам адаптуватися до вимог і стресу на роботі.

Узагальнюючи, ефективне управління емоційними вимогами на робочому місці та використання особистісних ресурсів для залученості працівників вимагає комбінації організаційних та індивідуальних підходів. Керівництво повинно створити сприятливі умови та підтримувати працівників, а працівники самі повинні активно працювати над своєю психологічною стійкістю та емоційними навичками.

Висновки до розділу 3

1. Сучасна трудова сфера створює психологічний тиск через емоційні вимоги, такі як стрес та конфлікти.
2. Реакція працівників на емоційні вимоги різняться, що підкреслює індивідуальний підхід до управління емоціями на роботі.
3. Особистісні ресурси виявилися важливим фактором у впливі емоційних вимог на працівників та їхню залученість.
4. Буферний ефект особистісних ресурсів виявлено в контексті високих емоційних вимог, де великі ресурси зменшують вплив на залученість.
5. Низький рівень особистісних ресурсів посилює вплив емоційних вимог на залученість працівників.
6. Дослідження підкреслює потребу у керівництві та HR-фахівцях у розробці стратегій підтримки працівників та підвищення їхніх особистісних ресурсів.
7. Тренінги та розвиток навичок можуть забезпечити працівникам резистентність до стресу та адаптацію до емоційних вимог на робочому місці.
8. Буферний ефект особистісних ресурсів свідчить про складну взаємодію з емоційними вимогами та підкреслює необхідність розуміння цієї взаємодії для розвитку ефективних стратегій управління на робочому місці.

ВИСНОВОК

У даній роботі були досліджені теоретичні аспекти ефективної роботи індивідів в емоційно вимогливих умовах, методологічна основа дослідження та результати емпіричного аналізу факторів, що впливають на цю ефективність.

У главі 1 було розглянуто поняття "емоційна робота" та з'ясовано, що це включає в себе емоційні вимоги роботи, які можуть впливати на працівників. Також була розглянута роль особистих ресурсів у взаємозв'язку між емоційними вимогами та залученістю до роботи. Найважливішим питанням в цьому контексті був ефект буферизації, який може пом'якшити вплив емоційних вимог на індивіда. Загальним висновком до цієї глави є те, що розуміння емоційних вимог та ресурсів, що допомагають їм справлятися з ними, може бути ключовим для підвищення ефективності роботи в емоційно вимогливих умовах.

Ефект буферизації є важливим аспектом емоційної праці, який дозволяє працівникам зберігати емоційну стабільність і відповідати вимогам роботи. Проте, баланс між буферизацією емоцій та їх вираженням, а також підтримка працівників, є ключовими факторами для створення сприятливого та здорового робочого середовища.

У главі 2 була представлена методологічна основа дослідження, включаючи визначення об'єкту та предмету дослідження, вибірку учасників та методи збору та аналізу даних. Важливим етапом був вибірка учасників, яка дозволила зібрати репрезентативні дані для аналізу. Методи аналізу емпіричних даних були вибрані з урахуванням поставлених завдань і об'єкта дослідження.

Під час розгляду об'єкту та предмету дослідження ми чітко визначили, що є предметом нашого дослідження, а саме - емоційний стан працівників у вимогливих професіях. Опрацювання цього аспекту дозволило нам уточнити,

яку саме групу респондентів ми будемо вивчати та яким чином це пов'язано з загальною метою дослідження.

Ми детально розглянули процес вибору учасників дослідження та обґрунтували вибір конкретного методу, який дозволив створити репрезентативну вибірку. Важливо зазначити, що правильно підібрана вибірка є важливою складовою нашого дослідження і дозволить нам отримати об'єктивні та достовірні результати.

У главі 3 були представлені результати емпіричного аналізу взаємозв'язку емоційних вимог, самоефективності і залученості. Спочатку була надана описова статистика досліджених змінних, що дозволило отримати загальну картину ситуації. Кореляційний аналіз розкрив взаємозв'язки між досліджуваними змінними, а також було проведено дослідження пом'якшуючого впливу особистісних ресурсів на зв'язок між емоційними вимогами роботи та залученістю до неї. Результати дослідження дозволяють зробити важливі висновки про важливість особистих ресурсів у працівників для успішного справляння з емоційними вимогами роботи.

Гіпотеза, яку ми висунули, полягає в тому, що особистісні ресурси можуть відігравати важливу роль у спрямуванні впливу цих емоційних вимог на працівників та їхню залученість. У цьому розділі нам вдалося підтвердити висунутий тезис.

Дослідження взаємодії між емоційними вимогами на роботі та особистісними ресурсами має велике теоретичне і практичне значення. По-перше, воно сприяє кращому розумінню впливу психологічних факторів на продуктивність та психологічний стан працівників у сучасних умовах. По-друге, це відкриває можливості для розробки стратегій управління та підтримки, спрямованих на підвищення адаптації та залученості працівників, особливо в умовах, коли емоційні вимоги можуть бути надзвичайно високими.

Аналіз результатів проведеного дослідження відкриває цікавий аспект, пов'язаний із впливом емоційних вимог на робочому місці та особистісними

ресурсами працівників, який можна охарактеризувати як "буферний ефект". Цей ефект стосується того, як рівень особистісних ресурсів може або не може амортизувати вплив емоційних вимог на залученість працівників.

Результати дослідження демонструють, що наявність високого рівня особистісних ресурсів (позначених як Самоефективність) може відігравати роль "буфера" або амортизатора в контексті високих емоційних вимог на робочому місці. У такому разі, коли працівник має великі особистісні ресурси, вплив емоційних вимог на його залученість не є статистично значущим. Однак, цей буферний ефект не спостерігається у випадку низького рівня особистісних ресурсів.

Крім того, дослідження підкреслює необхідність розуміння та ефективного керування емоційними вимогами на роботі. Керівництво та HR-фахівці повинні розвивати стратегії, спрямовані на підвищення рівня особистісних ресурсів працівників. Це може включати в себе проведення тренінгів та розвиток навичок, спрямованих на збільшення резистентності до стресу та адаптації до емоційних вимог на робочому місці.

Узагальнюючи, буферний ефект особистісних ресурсів свідчить про складну взаємодію між емоційними вимогами та індивідуальними характеристиками працівників. Розуміння цього ефекту дозволяє розробити більш ефективні стратегії управління та підтримки на робочому місці, щоб забезпечити адаптацію та компенсацію впливу емоційних вимог та підвищити залученість працівників у вимогливих умовах роботи.

Загальним висновком до роботи є те, що розуміння та керування емоційними вимогами роботи та використання особистих ресурсів можуть покращити ефективність працівників в емоційно вимогливих умовах. Результати дослідження можуть бути корисні для підприємств та організацій, які стикаються з питаннями підвищення продуктивності та добробуту свого персоналу в умовах високої емоційної навантаженості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Белікова Ю.В. Дослідження емоційної температури суспільства з використанням соціальної мережі twitter // Наукові праці: наук.-метод. журн. – Вип. 222, Т. 234. Соціологія. – Миколаїв : Вид.-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2014. – С. 19–23.
2. Белікова Ю.В. Емоції і почуття: соціологічний аналіз. Типізація групових емоцій // Вісн. Одеського нац. ун-ту. – Вип. Соціологія, політичні науки, Одеса, 2011. – С. 168–173.
3. Белікова Ю.В. «Емоційна логика»: гендерна специфіка соціальної дії / Ю.В. Белікова // Укр. соціум. – 2011. – № 4 (39). – С. 31–39.
4. Белікова Ю.В. Можливості соціометрії у вивченні групових емоцій // Наукові праці : наук.-метод. журн. – Вип. 144, Т. 156. Соціологія. – Миколаїв : Вид.-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. – С. 6–9.
5. Гоффман Г. Як створити емоцію. – К.: Лабораторія, 2023. – 272 с.
6. Грищенко Д. Г. Економіка вражень та її вплив на hr-сферу в Україні // Проблеми управління та економіки підприємств в сучасних умовах. – 2020. – С. 108.
7. Дерев'янка С. П. Сучасні соціальні перетворення в аспекті емоційних проявів людини // Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави. – 2013. – №. 14. – С. 108.
8. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності // Вісник ХНПУ. – 2014. – №. 49. – С. 42-51.
9. Красавцева Л. Ю. До питання про якість екологічного туризму // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №. 20. – С. 89-92.

10. Лазуренко О. О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології //Міжнародний науковий журнал Науковий огляд. – 2015. – Т. 1. – №. 11.
11. Лукомська С. О. Емоційне вигорання фахівців соціономічних професій: сучасні погляди на проблему //Наукові студії із соціальної та політичної психології. – 2016. – Т. 38. – №. 41. – С. 140-153.
12. Хитра О. В., Бендасюк М. І. Роль емоційної складової в управлінні командами //Причорноморські економічні студії. – 2018. – №. 28 (2). – С. 67-74.
13. Швець О. В. Дефініція особи в сучасних теоретико-та філософсько-правових науках //Scientific Papers of the Legislation Institute of the Verkhovna Rada of Ukraine. – 2011. – №. 4. – С. 19-23.
14. Ashkanasy N., Daus C.S. Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers //Academy of Management Executive. – 2002. – Vol. 16. – No. 1. – P. 76–86.
15. Barbalet J.M. Emotion, social theory and social structure: A macrosociological approach. – Cambridge: Cambridge univ. press, 1999. – 210 p.
16. Cahill S.E. Emotional Capital and Professional Socialization: The Case of Mortuary Science Students (and Me) // Social Psychology Quarterly. – 1999. – Vol. 62. – No. 2. – P. 101–116.
17. Dormann C., Zapf D. Customer-related social stressors and burnout //Journal of occupational health psychology. – 2004. – Vol. 9. – №. 1. – P. 61.
18. Grandey A. A. When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery //Academy of management Journal. – 2003. – Vol. 46. – №. 1. – P. 86-96.
19. Grandey A. A., Sayre G. M. Emotional labor: Regulating emotions for a wage //Current Directions in Psychological Science. – 2019. – Vol. 28. – №. 2. – P. 131-137.
20. Hallet T. Emotional Feedback and Amplification in Social Interaction // Sociological Quarterly. – 2003. – Vol. 44. – No. 4. – P. 705–726.

21. Hedstrom P. Social Mechanisms. An Analytical Approach to Social Theory / P. Hedstrom, R. Swedberg. – Cambridge : Univ. Press, 1998. – P. 6–33.
22. Hochschild A.R. Can Emotional Labor Be Fun? Ch. 2 // Hochschild A. R. So How's the Family? And Other Essays. Berkeley, CA: University of California Press, 2013. – P. 24 –31.
23. Hochschild A.R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. – Berkeley, University of California Press, 2003. – 328 p.
24. Indregard A. M. R., Knardahl S., Nielsen M. B. Emotional dissonance, mental health complaints, and sickness absence among health-and social workers. The moderating role of self-efficacy //Frontiers in psychology. – 2018. – Vol. 9. – P. 592.
25. Kemper T. Power and Status and the Power-Status Theory of Emotions // Handbook of the sociology of emotions / Ed. By J.E. Stets, J.H. Turner. – New York: Springer, 2006. – P. 87–111.
26. Kemper T. Research agendas in the sociology of emotions. – New York: SUNY Press, 1990. – 336 p.
27. Kolb K.H. Moral Wages: The Emotional Dilemmas of Victim Advocacy and Counseling. – Oakland, CA: University of California Press, 2014.
28. Krupskiy O. P. et al. Вплив емоційної праці сімейних лікарів на рівень їх благополуччя та задоволення працею //European Journal of Management Issues. – 2022. – Т. 30. – №. 4. – С. 215-223.
29. Lawler J.E. Social Exchange Theory of Emotions / J.E. Lawler, S.R. Thye // Handbook of the sociology of emotions / Ed. By J.E. Stets, J.H. Turner. – New York : Springer, 2006. – P. 295– 320.
30. Lopez S. H. Emotional Labor and Emotional Organized Care: Conceptualizing Nursing Home Care Work // Work and Occupations. 2006. Vol. 33. No. 2. P. 133–160.
31. Mesquita B., Delvaux E. A Cultural Perspective on Emotional Labor // Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion

Regulation at Work / A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, D. E. Rupp (eds). – N. Y.: Routledge, 2013. – P. 251–272.

32. Monahan B.A. *The Shock of the News*. – N. Y.: New York University Press, 2010.

33. Revised Life Orientation Test (LOT-R) [Electronic resource]. URL: https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/pdf/scales/LOTR_Scale.pdf (date of access 28.10.2023)

34. Ridgeway L.C. *Expectation States Theory and Emotions* / C.L. Ridgeway // *Handbook of the sociology of emotions* / Ed. By J.E. Stets, J.H. Turner. – New York: Springer, 2006. – P. 347–367.

35. Robinson T.D. *Affect Control Theory* / D.T. Robinson, L. Smith-Lovin, A.K. Wisecup // *Handbook of the sociology of emotions* / Ed. By J.E. Stets, J.H. Turner. – New York : Springer, 2006. – P. 179–202.

36. Rodriquez J. ‘It’s a Dignity Thing’: Nursing Home Care Workers’ Use of Emotions // *Sociological Forum*. – 2011. – Vol. 26. – No. 2. – P. 265 –286.

37. General Self-Efficacy Scale (GSE) [Electronic resource]. URL: [https://www.drugsandalcohol.ie/26768/1/General_Self-Efficacy_Scale%20\(GSE\).pdf](https://www.drugsandalcohol.ie/26768/1/General_Self-Efficacy_Scale%20(GSE).pdf) (date of access 28.10.2023)

38. Schweingruber D., Berns N. *Shaping the Selves of Young Salespeople through Emotion Management* // *Journal of Contemporary Ethnography*. – 2005. – Vol. 34. – No. 6. – P. 679–706.

39. Smith A.C. III, Kleinman S. *Managing Emotions in Medical School: Students’ Contacts with the Living and the Dead* // *Social Psychology Quarterly*. – 1989. – Vol. 52. – No. 1. – P. 56 –69.

40. Tracy S.J. *Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort* // *Communication Monographs*. – 2005. – Vol. 72. – No. 3. – P. 261–283.

41. Utrecht Work Engagement Scale [Electronic resource]. URL: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf (date of access 28.10.2023)

42. 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.

43. 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.

АНОТАЦІЯ

Дослідження в даній роботі спрямоване на вивчення взаємозв'язку між емоційними вимогами на робочому місці та рівнем залученості працівників, з особливим акцентом на можливий буферний ефект особистісних ресурсів. Метою дослідження є визначити наявність буферного ефекту особистісних ресурсів для компенсації впливу емоційних вимог.

Методики, які використовувались у дослідженні були обрані з урахуванням мети дослідження, його об'єктивності та етичних аспектів. Для детального аналізу даних були використані: описові статистики; кореляційний аналіз; метод множинної регресії. Також дослідження включало в себе аналіз взаємодії та спільного впливу для дослідження деталей впливу різних факторів на критерій залученості.

Результати дослідження підтвердили висунуту нами гіпотезу, а саме: існує зв'язок між рівнем емоційних вимог на робочому місці та рівнем залученості працівників. При високому рівні самоефективності, високі емоційні вимоги можуть призвести до зниження залученості. Наявність високого рівня особистісних ресурсів може відігравати роль "буфера".
Ключові слова: самоефективність, залученість, буферний ефект, емоційна робота, особистісні ресурси, емоційні вимоги.