

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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДИПЛОМНА РОБОТА

на тему: Роль резильєнтності у взаємозв'язку між емоційними вимогами до
роботи і вигоранням

Студентки 4 курсу групи ЗПС-41
напряму підготовки 6.030102 – ПСИХОЛОГІЯ

Трет'якової В.С.

Рівень вищої освіти БАКАЛАВР

Керівник: доктор психологічних наук,
професор кафедри загальної психології

Олефір В.О.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

м. Харків – 2025 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНИХ ВИМОГ ПРАЦІ, РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	5
1.1. Емоційні вимоги до праці як стресори	5
<i>1.1.1. Сутність емоційної праці та феномен емоційного дисонансу.....</i>	5
<i>1.1.2. Поняття емоційних вимог до праці.....</i>	7
<i>1.1.3. Роль резильєнтності у варіативності стресових реакцій особистості.</i>	7
<i>1.1.4. Альтернативні моделі взаємозв'язку між стресом, резильєнтністю та вигоранням.....</i>	10
1.2 Емоційне вигорання як наслідок тривалого емоційного навантаження	12
<i>1.2.1. Джерела розвитку емоційного виснаження.</i>	13
<i>1.2.2. Виснаження его.</i>	14
1.3 Ресурсні моделі адаптації до емоційного навантаження на роботі.....	15
<i>1.3.1 Теорія трудових і особистісних ресурсів (JD-R).....</i>	15
<i>1.3.2. Особистісні ресурси саморегуляції: самоконтроль і резильєнтність</i>	17
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1	20
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	21
2.1. Опис вибірки дослідження	21
2.2. Використані методики	21
2.3. Результати дослідження	22
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2	30
ВИСНОВКИ	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33
АНОТАЦІЯ.....	36
ANNOTATION	37

ВСТУП

В умовах сучасного професійного середовища працівники соціономічних професій усе частіше стикаються з високим рівнем емоційного навантаження, що супроводжується хронічним стресом та підвищеним ризиком професійного вигорання. Постійна необхідність демонструвати соціально бажані емоції, попри власні внутрішні переживання, призводить до емоційного дисонансу, зниження мотивації, працездатності та погіршення психологічного благополуччя. Це зумовлює практичну потребу у пошуку факторів, здатних пом'якшувати вплив емоційних вимог на психіку працівника.

Одним із таких факторів є резильєнтність — здатність особистості ефективно адаптуватися до стресових обставин, зберігаючи внутрішній баланс і продуктивність. Її розгляд як буфера між емоційними стресорами та вигоранням є важливим не лише з теоретичної точки зору, а й у прикладному аспекті, зокрема в контексті профілактики емоційного виснаження.

Об'єкт дослідження: Професійне вигорання працівників у контексті емоційних вимог до роботи.

Предмет дослідження: Психологічна резильєнтність як модератор взаємозв'язку між емоційними вимогами до роботи та розвитком професійного вигорання.

Мета дослідження: Дослідити роль психологічної резильєнтності у взаємозв'язку між емоційними вимогами до роботи та розвитком професійного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емоційних вимог до роботи, професійного вигорання та резильєнтності.

2. Виявити зв'язки між емоційними вимогами, резильєнтністю та проявами професійного вигорання.

3. Визначити, чи модерує резильєнтність зв'язок між емоційними вимогами та вигоранням.

Гіпотеза дослідження:

Психологічна резильєнтність знижує негативний вплив емоційних вимог до роботи на рівень професійного вигорання; працівники з вищим рівнем резильєнтності менш схильні до вигорання за умов високих емоційних навантажень.

Методики:

Для збору даних використовувалися п'ять україномовних методик.

1. Шкала емоційних вимог до праці – оцінює частоту та інтенсивність емоційних зусиль, що вимагаються на роботі.

2. Шкала емоційного дисонансу – вимірює розбіжність між внутрішніми емоціями та тими, що демонструються на роботі.

3. Коротка шкала самоконтролю (BSCS) Р. Баумейстера – оцінює здатність до саморегуляції у професійному контексті.

4. Шкала емоційного виснаження з МВІ – вимірює рівень емоційного вигорання, зокрема виснаження, деперсоналізацію та зниження ефективності.

5. Коротка шкала резильєнтності – визначає рівень здатності до адаптації в умовах стресу.

Характеристика вибірки: У дослідженні взяли участь 58 респондентів, серед яких 50% чоловіків і 50% жінок. Середній вік учасників становив 27 років.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНИХ ВИМОГ ПРАЦІ, РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Емоційні вимоги до праці як стресори

1.1.1. Сутність емоційної праці та феномен емоційного дисонансу.

Процес, коли людина свідомо управляє своїми емоціями і витрачає зусилля, щоб їх виразити, отримав назву «емоційна робота». Даний термін був уведений, Hochschild (1983) в монографії «Кероване серце: комерціалізація людських почуттів». У цій монографії вона демонструє, що багато робочих місць передбачають фізичну і розумову працю, але деякі вимагають від працівника емоційних зусиль. Hochschild (1983) підкреслює, що у цілому емоційна праця може бути визначена як ступінь маніпуляції людиною своїх внутрішніх почуттів чи поведінки, щоб показати відповідну емоцію у відповідь на організаційні правила або вимоги трудової ролі.

Поняття емоційної праці досліджували різні вчені в галузі психології та організаційних досліджень. Ось кілька інтерпретацій емоційної праці від інших авторів:

- Tsai & Huang (2002) підкреслили вплив емоційної праці в продажах, зазначивши, що ефективна емоційна подача впливає на настрій клієнтів і сприйняття дружності, що в кінцевому підсумку впливає на їхню купівельну поведінку і лояльність.
- Diefendorf & Gosserand (2002), з точки зору теорії управління, припускають, що конкретні правила демонстрації в емоційній праці є більш ефективними для сприяння виконанню роботи, але також визнають потенційні витрати, такі як збільшення зусиль і відчуття безпорадності.

Із наведених визначень видно, що емоційна праця є складним і багатовимірним явищем, яке вимагає від працівника постійного емоційного самоконтролю, відповідності професійним нормам та внутрішньої регуляції

емоцій. Це не лише створює підґрунтя для ефективної міжособистісної взаємодії, але й водночас виступає потужним джерелом психологічного навантаження.

Таким чином, «емоційна праця» стає частиною професійних компетенцій, яким треба навчатися. В багатьох ситуаціях соціальної взаємодії люди здійснюють емоційне управління, розуміючи, які переживання є доречними, а які ні. Hochschild (1983) виділила два різновиди емоційної праці:

1) поверхневу дію, коли співробітники організації зобов'язані посміхатися, бути впевненими і справляти враження уважних, доброзичливо налаштованих, незалежно від того, що вони насправді відчувають;

2) глибоку дію, що виражається в тому, що на деяких робочих місцях люди зобов'язані відчувати певні емоції. Глибока дія має місце, коли емоційні прояви є природним результатом роботи почуттів і актор не намагається здаватися радісним або сумним, а виражає спонтанні реальні відчуття.

Важливо зупинитися на понятті емоційного дисонансу, яке описує ситуації, коли працівник має виражати емоції, які не відчуваються насправді. Це може викликати конфлікт між особистісними переживаннями та рольовими очікуваннями, призводячи до психологічних напружень. Від працівників за часту вимагають показувати позитивні емоції навіть коли вони відчувають негативні, чи не відчувають нічого. Дослідження вказують на те, що "неправдиве" вираження емоцій, зокрема, коли працівник не поділяє цінностей, пов'язаних з необхідністю такої емоційної поведінки, може мати негативні наслідки для психічного здоров'я.

Коли людина не здатна відчувати те, що повинна відчувати за вимогами, це може викликати у неї відчуття фальші та лицемірства, а якщо це продовжується протягом тривалого часу то це може призвести до

відчуження від власних емоцій, заниженої самооцінки та депресії (Zarf, 2018).

1.1.2. Поняття емоційних вимог до праці.

У дослідженні емоційних вимог праці останніми десятиліттями спостерігається зростаюча увага вчених. Така зацікавленість зумовлена ключовою роллю емоцій у професійній ефективності та психологічному благополуччі працівників.

Емоційні вимоги в робочому середовищі впливають на якість взаємодії співробітників з клієнтами, а також формують загальну атмосферу на робочому місці, підкреслюючи необхідність розробки методів для мінімізації стресу та запобігання емоційному виснаженню (Ashforth & Humphrey, 1993).

Оскільки емоційні вимоги до праці є одним із ключових стресорів у соціономічних професіях, важливо розглянути, як саме організм реагує на тривале емоційне напруження. Тривала емоційна напруга без належної можливості відновлення емоційного ресурсу може призвести до стану хронічного стресу, що є передумовою розвитку професійного вигорання. У цьому контексті особливу увагу заслуговує феномен стресу та індивідуальні відмінності у способах реагування на нього, серед яких провідну роль відіграє резильєнтність як особистісний ресурс адаптації. Далі розглянемо сутність поняття стресу, чинники, що визначають варіативність реакцій на нього, а також роль резильєнтності у зменшенні негативного впливу емоційних стресорів.

1.1.3. Роль резильєнтності у варіативності стресових реакцій особистості.

Дослідження стресу в робочому середовищі є особливо важливим, оскільки високі емоційні навантаження можуть призводити до

професійного вигорання. Тому далі розглянемо сутність стресу, його визначення та основні підходи до розуміння цього явища.

Стрес є складним і багатовимірним явищем, що охоплює фізіологічні, психологічні та соціальні аспекти. В академічній літературі його визначають як реакцію організму на зовнішні чи внутрішні вимоги, що перевищують адаптивні можливості людини (Jones & Bright, 2001). При цьому існує кілька підходів до розуміння цього феномену.

Згідно з класичним біологічним підходом, запропонованим Selye (1956), стрес – це неспецифічна реакція організму на будь-який вплив, що вимагає адаптації. У відповідь на стресор активується гіпоталамо-гіпофізарно-наднирникова вісь, що супроводжується викидом кортизолу та адреналіну, мобілізуючи ресурси організму для подолання виклику. Однак, якщо дія стресора триває довгий час, це може призводити до виснаження та негативних наслідків для фізичного і психічного здоров'я (Jones & Bright, 2001).

У психологічному підході, запропонованому Lazarus і Folkman (1984), стрес визначається через когнітивну оцінку ситуації. Вважається, що людина сприймає ситуацію як стресову, якщо вона оцінює її як загрозову або таку, що перевищує її здатність до адаптації. Тобто суб'єктивне сприйняття відіграє вирішальну роль: одна і та ж ситуація може викликати сильний стрес у однієї людини та не мати значного впливу на іншу (Jones & Bright, 2001).

Вивчення стресу в робочому середовищі є особливо актуальним, оскільки високі емоційні вимоги можуть сприяти розвитку вигорання, зниженню продуктивності та загальному погіршенню добробуту працівників.

Залежно від контексту та індивідуальних особливостей, на реакцію на стрес можуть впливати різні фактори. На рисунку 1.1 нижче наведено

основні змінні, що визначають взаємозв'язок між стресовими факторами, особистісними характеристиками та можливими наслідками стресу.

Стресори	Проміжні змінні	Викликані напруги
Важливі життєві події	Особистість	Психологічні ефекти
- Шлюб - Тяжка втрата - Розлучення - Хвороба	- Тип А - Локус контролю - Песимізм/оптимізм - Негативний афект	- Переживання психологічного благополуччя - Тривога/депресія - Настрій - Задоволеність роботою
Повсякденні неприємності	Стили та стратегії подолання стресу	Фізіологічне функціонування
- Спори - Поломки автомобіля	- Сфокусовані на емоції - Сфокусовані на проблемі	- Пульс - Кров'яний тиск - Секреція адреналіну
Хронічні стресори	Фактори середовища	Хвороби
- Робоче навантаження - Роль	- Соціальна підтримка - Контроль	- Коронарна хвороба серця - Застуда та грип
Невизначеність/ конфлікт	Поведінка	Лабораторні стресори
- Погані житлові умови	- Трудові показники - Куріння/випивка	- Рішення в умірифметичних задач

Рис. 1.1 Деякі типові змінні, що розглядаються як такі, що належать до категорії «стресу» (Jones & Bright, 2001).

Різні категорії стресорів (життєві події, повсякденні труднощі, хронічний стрес, невизначеність) можуть мати як короткострокові, так і довгострокові наслідки для фізичного та психічного стану людини. Водночас вплив цих факторів опосередковується особистісними характеристиками, стилями подолання стресу та соціальним середовищем. Наприклад, люди з високим рівнем локусу контролю та розвиненими адаптивними копінг-стратегіями (орієнтованими на вирішення проблем) зазвичай краще справляються зі стресом і демонструють нижчий рівень тривожності та депресії. Натомість ті, хто схильний до негативної афективності, можуть сильніше реагувати навіть на незначні стресові чинники, що підвищує ризик психологічного виснаження. Таким чином,

реакція на стрес є індивідуальною і залежить від комбінації зовнішніх та внутрішніх чинників.

Оскільки реакція на стрес залежить від комбінації внутрішніх та зовнішніх чинників, доцільно розглянути основні механізми, що визначають ці відмінності. Далі буде проаналізовано вплив генетичних, набутих та диспозиційних особливостей на здатність людини справлятися зі стресом.

Люди по-різному реагують на стресові ситуації, що зумовлено сукупністю різних чинників. Одні особи виявляють високу стійкість навіть у складних обставинах, тоді як інші швидко відчують напругу та дискомфорт. Дослідження показують, що існує багато чинників, які впливають на індивідуальні відмінності у реакціях на стрес:

Генетичні чинники – включають вроджені особливості, такі як фізичні характеристики та вік.

Набуті чинники – формуються під впливом соціального середовища та включають рівень освіти, соціальний статус і підтримку з боку оточення.

Диспозиційні чинники – охоплюють особистісні риси, стилі подолання стресу, емоційну стійкість та схильність до певних типів поведінки (Jones & Bright, 2001).

1.1.4. Альтернативні моделі взаємозв'язку між стресом, резильєнтністю та вигоранням.

Різні індивіди по-різному реагують на стресові ситуації, і одним із ключових факторів, що модифікує цей вплив, є резильєнтність. Вона визначає здатність людини адаптуватися до складних умов та ефективно долати стресові чинники. У науковій літературі виділяють декілька моделей

представлених на Рис.1.2, що пояснюють, яким чином резильєнтність взаємодіє зі стресом та вигоранням.

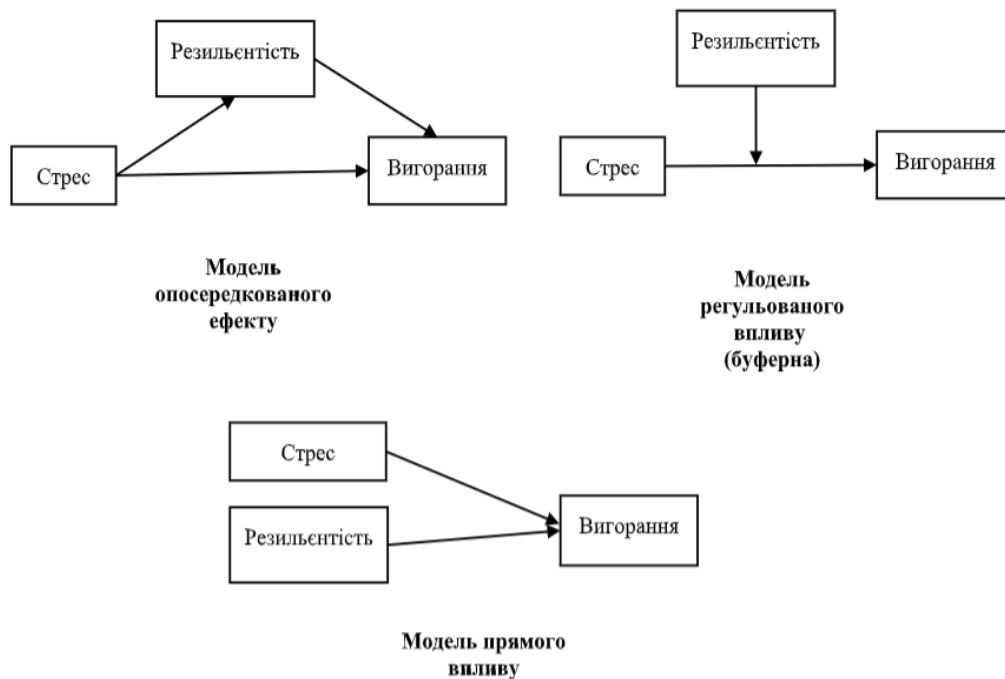


Рис. 1.2 Альтернативні моделі взаємозв'язку між стресом, резильєнтністю та вигоранням

Модель опосередкованого ефекту припускає, що резильєнтність є проміжною змінною між стресом і вигоранням. Це означає, що людина, яка має високий рівень резильєнтності, може ефективніше адаптуватися до стресових ситуацій, що в підсумку знижує ризик емоційного виснаження

Модель регульованого впливу (буферна модель) вказує, що резильєнтність виступає як захисний чинник, який зменшує негативний вплив стресу на вигорання. За цією моделлю, навіть при високих рівнях стресу, люди з розвиненою резильєнтністю менше схильні до вигорання

Модель прямого впливу передбачає, що резильєнтність впливає на вигорання незалежно від рівня стресу. Вона визначає загальний рівень стійкості особи, що допомагає їй уникати професійного виснаження незалежно від кількості стресових факторів Jones & Bright (2001).

1.2 Емоційне вигорання як наслідок тривалого емоційного навантаження

У психологічній літературі емоційне вигорання трактується як багатовимірне явище, що виникає внаслідок хронічного емоційного стресу на робочому місці. Згідно з Maslach, емоційне вигорання включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Найбільш помітним і дослідженим серед них є емоційне виснаження, що проявляється в почутті енергетичної виснаженості, втоми та втрати емоційних ресурсів.

Поняття емоційне виснаження зустрічається достатньо часто в психологічних дослідженнях, нижче наведені визначення різних авторів.

- Maslach визначає емоційне виснаження як стан емоційного перенапруження та виснаження емоційних ресурсів, що розглядається як основний аспект вигорання.

- Schaufeli і Leiter (1996) описують емоційне виснаження як хронічний стан фізичного та емоційного виснаження, що виникає внаслідок надмірних вимог до роботи та постійного стресу. Воно характеризується нестачею енергії та відчуттям, що емоційні ресурси вичерпані.

- Bakker (2002), розширює це поняття, припускаючи, що емоційне виснаження включає в себе стан втоми, коли людина відчуває себе емоційно виснаженою і нездатною впоратися з різними вимогами на роботі. Це ключовий вимір у моделі вигорання "вимоги до роботи - ресурси".

Таким чином, емоційне виснаження є не лише центральною складовою синдрому професійного вигорання, але й ключовим індикатором того, як емоційні вимоги на роботі впливають на психічний стан працівника. Для глибшого розуміння цього процесу варто розглянути, які

чинники призводять до виникнення емоційного виснаження, та як саме хронічне емоційне перевантаження формує подібні реакції.

1.2.1. Джерела розвитку емоційного виснаження.

Емоційне виснаження не виникає раптово — його розвиток зазвичай є результатом накопиченого впливу низки зовнішніх і внутрішніх чинників. У науковій літературі цей стан часто описується як стрес-реакція організму на тривалі виробничі та емоційні навантаження, особливо в умовах підвищеної залученості до роботи. Таке виснаження є наслідком некерованого стресу, накопиченням негативних емоцій без довгострокової “розрядки” чи їх “вивільнення” (Шкраб’юк & Білик, 2020).

Щоб зрозуміти що викликає професійне виснаження, вже згаданий Shaufeli (1998). ідентифікували основні причини. Серед чинників, які можуть призводити до емоційного виснаження, вони вказують на:

- хронічний стрес у робочому середовищі,
- надмірний обсяг роботи,
- відсутність контролю та автономії в професійній діяльності,
- недостатність винагороди,
- відсутність підтримки та спільноти серед колег, непрозорість і несправедливість у робочих відносинах,
- а також конфлікт цінностей, коли робота не відповідає особистим переконанням працівника.

Яцук і Федорова (2023) досліджували шляхи як запобігти емоційному виснаженню. Вони вважають що треба регулярно випускати назовні негативні емоції, так би мовити “випускати пару”. Це може бути спорт, танці, плавання чи навіть генеральне прибирання — усе, що допоможе розрядитись. Таке фізичне навантаження реально змінює стан

організму: зменшує рівень стресу і підвищує «гормони щастя». Комуś краще підходять творчі способи — писати думки в щоденник, малювати, співати чи просто покричати десь на природі. Сенс у тому, щоб знайти свій екологічний спосіб вираження емоцій і таким чином позбавитись напруги. Це не вирішить всі проблеми, але допоможе подумати про них уже зі свіжою головою.

Також варто налагодити сон — висипатись і покращити його якість, більше бувати на свіжому повітрі, вчитись розслабляти і давати собі регулярний відпочинок — не тільки у відпустці, а й у звичайні вихідні (Мащак, 2012).

1.2.2. Виснаження его.

У цій роботі ми досліджуємо теорію виснаження его, аби зрозуміти, як обмежені психічні ресурси впливають на саморегуляцію та поведінку індивіда. Розгляд цієї теорії дозволяє нам краще зрозуміти механізми, які лежать в основі втоми та зниження продуктивності, особливо в контексті високих психологічних навантажень. Теорія виснаження Его, запропонована Baumeister, пояснює, що ми маємо обмежені психічні ресурси, які витрачаються під час здійснення актів волі, таких як саморегуляція, прийняття рішень, або контроль над власною поведінкою. Коли ці ресурси виснажуються, людина може відчувати тимчасове погіршення здатності до самоконтролю, що може негативно вплинути на подальшу діяльність та прийняття рішень.

Висновки, зроблені на основі теорії виснаження его, є дуже цікавими. Розглянемо деякі ключові концепції:

- Сила волі розглядається як обмежений психічний ресурс, який може витрачатися і врешті-решт вичерпуватися через діяльність, що вимагає самоконтролю.

- Коли людина вичерпала свої ресурси самоконтролю (через процес виснаження его), ефективність виконання наступних завдань, швидше за знизиться, якщо вони все ще вимагають застосування сили волі.
- Здатність до самоконтролю можна відновити за допомогою відпочинку, сну та харчування.
- Виснаження его може зробити людину більш схильною до імпульсивної поведінки або менш оптимальних рішень (Stefano Calicchio, 2023).

Отже, емоційне виснаження є центральним проявом професійного вигорання, що виникає під впливом хронічного емоційного навантаження та має багатофакторну природу.

1.3 Ресурсні моделі адаптації до емоційного навантаження на роботі

1.3.1 Теорія трудових і особистісних ресурсів (JD-R).

Модель трудових ресурсів була створена для того, щоб допомогти знайти відповідь, чому працівники відчують вигорання, апатію та виснаження (Demerouti та ін., 2001).

Модель JD-R пов'язана з теорією збереження ресурсів (conservation of resources), яка стверджує, що людська поведінка полягає в максимізації наших внутрішніх ресурсів (наприклад, соціальної підтримки на роботі) та мінімізації втрат (наприклад, стрес на роботі). Модель JD-R спочатку базувалася на двох основних елементах - робочі ресурси та вимоги до роботи (Hobfoll, 2002).

Робочі ресурси - це фізичні, розумові, соціальні та організаційні аспекти роботи, які дозволяють працівникам ефективно виконувати свою роботу. Дійсно, ресурси праці мають мотиваційний ефект, призводять до

задоволення психологічних потреб і, таким чином, до вищого рівня залученості (Bakker та ін., 2007).

Вимоги до роботи - це фізичні, організаційні, психологічні та соціальні аспекти роботи, які ставлять перед працівником вимоги, що можуть стати бар'єром на шляху до виконання ефективної роботи. Чим вищі та триваліші вимоги до працівника, тим вища схильність до синдрому вигорання (Demerouti та ін., 2001), (Bakker та ін., 2003).

Для наглядності моделі JD-R нижче наведено схему Рис.1.3.

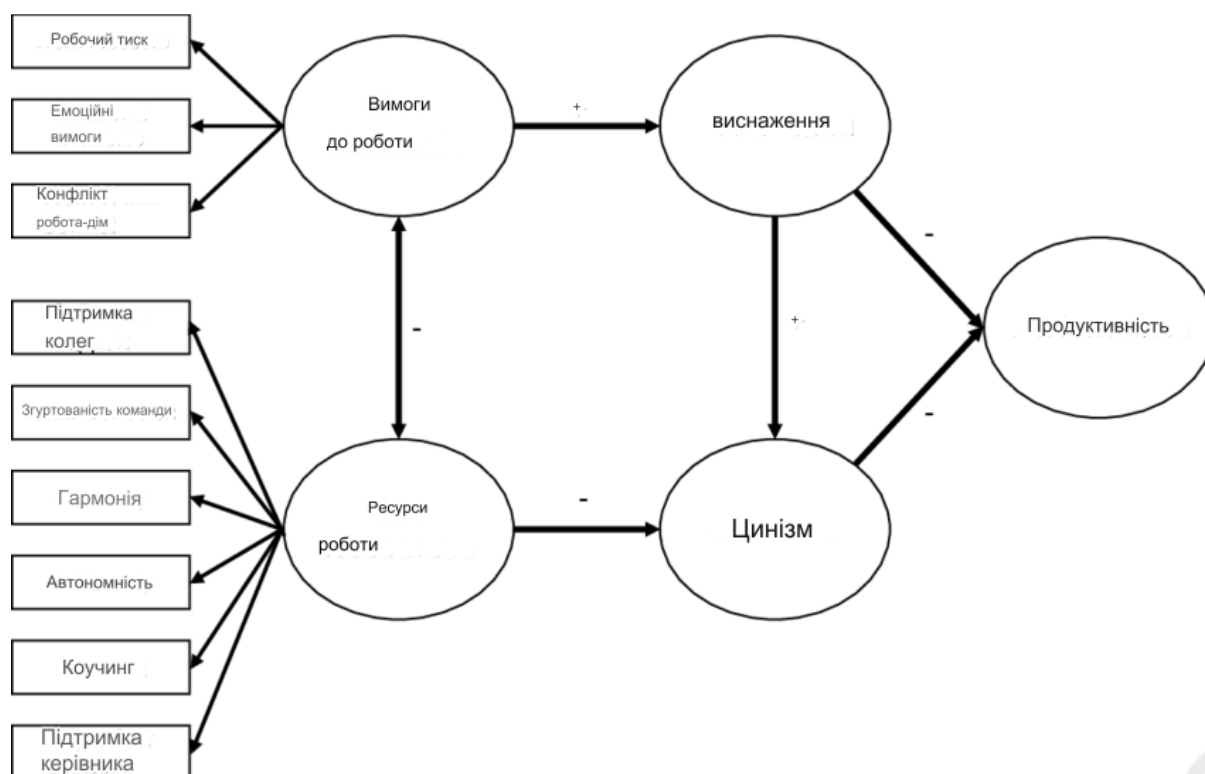


Рис. 1.3 Співвідношення між вимогами до роботи та ресурсами визначає кінцевий результат.

З моделі JD-R випливає, що робочі ресурси сприяють формуванню позитивної мотивації та залученості працівників, тоді як надмірні вимоги можуть підвищувати ризик професійного вигорання. Підтримання балансу між навантаженням і ресурсами є критично важливим для психологічного благополуччя працівників і забезпечення ефективної трудової діяльності. Можна зробити висновок, що ключовим аспектом є взаємодія між

зовнішніми вимогами професійної ролі та внутрішніми емоційними станами працівника. Емоційний дисонанс виникає тоді, коли спостерігається розбіжність між емоціями, які працівник реально переживає, і тими, які він змушений демонструвати згідно з очікуваннями організації. Це, у свою чергу, може призвести до психологічного напруження. Тому розуміння феномену емоційного дисонансу є важливим для формування здорового робочого середовища, зниження рівня стресу та підвищення задоволеності працею.

1.3.2. Особистісні ресурси саморегуляції: самоконтроль і резильєнтність

Одним із важливих психологічних ресурсів, що допомагають працівнику справлятися з емоційними вимогами професійного середовища, є здатність до саморегуляції. У цьому контексті особливу увагу привертають такі особистісні якості, як самоконтроль та резильєнтність. Самоконтроль забезпечує внутрішню дисципліну, здатність керувати емоціями й поведінкою відповідно до професійних норм. Саме з нього почнемо аналіз ресурсів, що сприяють адаптації до стресових ситуацій на роботі.

Самоконтроль можна розглядати як комплексну здібність людини критично аналізувати та оцінювати власну поведінку і діяльність. Це включає здатність перевіряти власні досягнення і налагоджувати їх відповідно до особистих цілей, соціально значущих стандартів та внутрішніх уявлень. Важливість самоконтролю підкреслюється тим, що він є ключовим у всіх сферах людської діяльності, будь то гра, навчання або професійна діяльність. І чим складніша мета, тим більшу роль відіграють механізми самоконтролю у її досягненні (Кремінь, 2008).

Теорія саморегуляції широко відома як "силова модель самоконтролю", стверджує, що самоконтроль подібний до м'язів, які

втомлюються від використання. Згідно з цією теорією, зусилля самоконтролю виснажують обмежений ресурс всередині людини. Це явище називають "виснаженням его" яке ми розглянули в минулому розділі. Коли люди використовують самоконтроль, вони використовують обмежений запас психічної енергії, що згодом може зменшити їхню здатність зберігати самоконтроль при виконанні наступних завдань, навіть якщо ці завдання не пов'язані між собою. Ідея полягає в тому, що так само, як фізична сила може бути вичерпана через надмірне використання, так само може бути вичерпана і психічна сила, необхідна для самоконтролю (Baumeister, 2007).

Самоконтроль можна класифікувати на кілька основних типів, кожен з яких регулює певний аспект життєдіяльності людини:

1. **Контроль імпульсів:** Цей тип включає здатність людини до стримування раптових бажань та спонукань. Мета полягає у тому, щоб замість імпульсивних дій вибрати більш обдуману поведінку, що сприяє досягненню довготривалих цілей.

2. **Емоційний контроль:** Цей аспект самоконтролю не передбачає придушення емоцій, а скоріше розуміння та визнання їх. Основна ідея – навчитися розпізнавати емоції, розуміти їхнє походження та контролювати інтенсивність їхнього прояву. Таким чином, людина стає здатною вести себе раціонально, навіть у стресових ситуаціях.

3. **Контроль рухів:** Включає в себе керування власною мімікою, жестами, рухами тіла та кінцівок. Це дозволяє приховувати від інших свої емоційні стани, а також може бути корисним для людей з тривожними розладами чи гіперактивністю, допомагаючи їм легше адаптуватися в суспільстві.

4. **Контроль концентрації уваги:** Вміння концентруватися є надзвичайно важливим для успіху у різних сферах. Часто цей аспект самоконтролю вважають зрозумілим за замовчуванням, адже без

концентрації уваги складно розвивати інші типи самоконтролю (Лісовська, 2024).

Крім самоконтролю, важливу роль у подоланні емоційних труднощів відіграє також резильєнтність. Саме вона допомагає людині відновити внутрішню рівновагу після стресу та зберігати ефективність у складних умовах. У психології резильєнтність трактується як здатність людини адаптуватися до змін, зберігаючи стабільне функціонування на особистісному та професійному рівні.

Цей феномен розглядається як комплекс індивідуальних особливостей, які дозволяють справлятися з труднощами, відновлювати сили після психоемоційного виснаження та підтримувати позитивне ставлення до життя. Люди з високим рівнем резильєнтності зазвичай краще управляють емоціями, менш схильні до вигорання й мають вищу стресостійкість (Приходько та ін., 2021).

Згідно з дослідженнями, резильєнтність включає кілька ключових складових: оптимізм, здатність до прийняття ситуації, орієнтацію на внутрішні цілі, активну життєву позицію, здатність до саморефлексії, а також вміння зберігати віру в себе. Ці характеристики допомагають людині не лише зберігати психологічну рівновагу, але й адаптуватися до постійно змінюваного середовища без значних втрат особистісного ресурсу. У межах професійної діяльності резильєнтність може виступати захисним буфером, що знижує вплив емоційних вимог на розвиток вигорання. Вона сприяє збереженню мотивації, зменшує рівень стресу та допомагає ефективніше справлятися з викликами професійного життя (Cherry, 2023).

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

У першому розділі було здійснено систематичний теоретичний аналіз взаємозв'язку між емоційними вимогами до праці, професійним вигоранням та резильєнтністю, що становить важливу основу для подальшого емпіричного дослідження. У ході опрацювання наукових джерел було з'ясовано, що емоційна праця, зокрема емоційний дисонанс, є одним із основних стресорів у соціономічних професіях. Тривалий вплив емоційних вимог призводить до розвитку професійного вигорання, центральним проявом якого є емоційне виснаження. Було розглянуто причини виникнення цього стану, а також пов'язані з ним психологічні наслідки. Окрема увага приділена ресурсним моделям адаптації, зокрема теорії трудових і особистісних ресурсів (JD-R), яка дозволяє пояснити вплив балансу між вимогами і ресурсами на стан працівника. У цьому контексті важливими особистісними чинниками виступають самоконтроль та резильєнтність. Самоконтроль описано як механізм саморегуляції, що допомагає людині керувати емоційною поведінкою у стресових ситуаціях. Водночас особливу увагу приділено резильєнтності як ключовому психологічному ресурсу, здатному знижувати негативний вплив емоційного навантаження. Теоретичні моделі та огляд наукових підходів свідчать, що резильєнтність може виконувати як буферну, так і посередницьку функцію у взаємозв'язку між емоційними вимогами та розвитком вигорання. Таким чином, вона виступає чинником, що посилює адаптивні можливості особистості. Отримані результати засвідчують наукову обґрунтованість подальшого вивчення резильєнтності як модератора в механізмах взаємодії між стресорами і професійним вигоранням.

РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Опис вибірки дослідження

У дослідженні взяли участь 58 респондентів, серед яких порівну — 50% чоловіків і 50% жінок. Середній вік учасників становив 27 років. Усі респонденти представляють соціономічні професії.

Для збору даних була створена онлайн-форма на платформі Google, яка містила низку методик для дослідження визначених психологічних параметрів. Учасникам було повідомлено, що їхні відповіді залишатимуться анонімними, з метою забезпечення конфіденційності та об'єктивності результатів. Анонімність сприяла відвертості у відповідях, оскільки учасники могли бути впевнені, що їхні особисті дані не будуть розкриті.

2.2. Використані методики

Під час дослідження було використано п'ять україномовних версій методик:

Шкала емоційних вимог роботи: Ця шкала дозволила оцінити, які емоційні зусилля вимагаються від працівників в їх повсякденній діяльності. Вона включала питання, пов'язані з частотою та інтенсивністю емоційних взаємодій на робочому місці. Ступінь згоди або незгоди із кожним пунктом методики оцінювалась за 5-бальною шкалою (де 5 – часто і 1 – ніколи).

Шкала емоційного дисонансу в роботі: Цей інструмент був направлений на вимірювання розбіжностей між емоціями, які співробітники відчувають внутрішньо, та тими, які вони змушені демонструвати у професійній взаємодії. Ступінь згоди або незгоди із тим чи

іншим пунктом методики оцінювалась за 5-бальною шкалою (де 5 – часто і 1 – ніколи).

Коротка шкала самоконтролю (BSCS) Р. Баумейстера: Ця шкала дозволяє оцінити здатність особистості регулювати свою поведінку, відчуття та бажання в контексті професійної діяльності, а також враховувати вимоги та норми, встановлені організацією. Ступінь згоди або незгоди із кожним з пунктів методики оцінювалась наступним чином (5 – цілком згоден і 1 – цілком не згоден).

Шкала емоційного виснаження з опитувальника емоційного вигорання К. Маслах (MBI): Цей опитувальник оцінює емоційне вигорання та включає аспекти, такі як виснаження, деперсоналізацію та особистісну здібність досягнення успіху. Частоту тих чи інших домок оцінювалась за шкалою (де 5 – кожен день і 1 – ніколи)

Коротка шкала резильєнтності: Ця методика дозволяє оцінити рівень резильєнтності — здатності людини адаптуватися та відновлювати емоційний баланс. Учасники відповідали на твердження, що відображають їхню реакцію на стрес, за п'ятибальною шкалою (де 1 – зовсім ні, а 5 – майже завжди).

Застосування зазначених методик забезпечило комплексний підхід до дослідження взаємозв'язку між емоційними вимогами робочого середовища, стратегіями саморегуляції, рівнем емоційного вигорання та показниками резильєнтності серед респондентів.

2.3. Результати дослідження

Для перевірки гіпотези було здійснено кілька етапів обробки даних. На першому етапі було сформовано фінальну базу даних у ексель таблицю. Кожен рядок представляв окремого респондента, а стовпці — значення відповідних змінних, отриманих на основі анкетування. Було залишено

лише необхідні змінні: вік, стать, підсумкові показники за кожною використаною шкалою.

Дані були завантаженні у статистичне програмне забезпечення JASP, де проведено попередню перевірку: описова статистика змінних, тестування нормальності розподілу та перевірка наявності пропущених значень. Усі змінні були правильно ідентифіковані як числові або категоріальні.

Щоб описати основні характеристики досліджуваних змінних було проведено описову статистику. Результати подано у таблиці 2.1. Було обраховано середнє значення, стандартне відхилення, максимальне та мінімальне значення.

Таблиця 2.1

Описова статистика досліджуваних змінних

	RES	ED	SC	DIS	BURN
Середнє значення	3.342	3.232	3.228	3.352	2.345
Стандартне відхилення	0.706	0.840	0.438	0.916	0.802
Мінімальне значення	1.500	1.167	2.308	1.200	0.556
Максимальне значення	5.000	5.000	5.000	5.000	4.111

Примітка. ED - емоційні вимоги, DIS – емоційний дисонанс, SC – самоконтроль, RES – резильєнтність, BURN – емоційне вигорання

Отримані середні значення свідчать про помірний рівень резильєнтності, емоційних вимог, самоконтролю, емоційного дисонансу та емоційного виснаження серед учасників дослідження. Варіація показників є прийнятною для подальшого статистичного аналізу.

Далі було проведено кореляційний аналіз методом Пірсона з метою дослідження взаємозв'язків між основними психологічними змінними. Результати подано у таблиці 2.2.

Аналіз дозволив виявити характер зв'язків між рівнем резильєнтності, емоційними вимогами до роботи, емоційним дисонансом, самоконтролем та емоційним виснаженням серед учасників дослідження.

Відповідно до висунутої гіпотези, очікується, що резильєнтність виступатиме буфером у взаємозв'язку між емоційними вимогами та емоційним вигоранням, а також що вищий рівень резильєнтності буде пов'язаний із нижчим рівнем емоційного виснаження.

Таблиця 2.2

Кореляційний аналіз досліджуваних змінних

Змінна		RES	BURN	SC	ED
1. RES	Pearson's r	—			
	p-value				
2. BURN	Pearson's r	-0.516	—		
	p-value	< .001			
3. SC	Pearson's r	-0.202	0.204	—	
	p-value	0.128	0.124		
4. ED	Pearson's r	-0.056	0.306	0.236	—
	p-value	0.677	0.019	0.075	
5. DIS	Pearson's r	-0.178	0.280	0.162	0.630
	p-value	0.181	0.033	0.225	< .001

Примітка. ED - емоційні вимоги, DIS – емоційний дисонанс, SC – самоконтроль, RES – резильєнтність, BURN – емоційне вигорання

Результати кореляційного аналізу показали, що резильєнтність має помірно виражену негативну кореляцію з емоційним виснаженням

($r = -0,516$; $p < 0,001$), що вказує на те, що вищий рівень резильєнтності асоціюється із нижчим рівнем вигорання. Емоційні вимоги демонструють слабкий позитивний зв'язок із емоційним виснаженням ($r = 0,306$; $p = 0,019$), а емоційний дисонанс — також позитивний, але дещо слабший зв'язок із вигоранням ($r = 0,280$; $p = 0,033$). Було виявлено сильний позитивний зв'язок між емоційними вимогами та емоційним дисонансом ($r = 0,630$; $p < 0,001$), що свідчить про те, що вищі емоційні вимоги пов'язані з вищим рівнем емоційного дисонансу. Інші кореляції між змінними були слабкими і статистично незначущими.

Для перевірки гіпотези щодо буферної ролі резильєнтності у взаємозв'язку між емоційними вимогами та емоційним виснаженням було проведено лінійний регресійний аналіз із додаванням інтеракційного ефекту. Результати подано у таблицях 2.3, 2.4 та 2.5.

У якості залежної змінної було обрано рівень емоційного виснаження (BURN), а предикторами виступили емоційні вимоги (ED), резильєнтність (RES) та їх взаємодія ($ED \times RES$).

Таблиця 2.3

Підсумкові показники регресійної моделі для емоційного виснаження

Модель	R	R ²	Скориговане R ²	Середньоквадратична похибка
M ₁	0.962	0.925	0.921	0,697

Примітка. M₁ включає RES, ED, ED*RES; ED - емоційні вимоги, RES – резильєнтність.

Таблиця 2.4

Результати дисперсійного аналізу (ANOVA) для моделі впливу емоційних вимог і резильєнтності на емоційне вигорання

Модель		Сума квадратів	Ступені свободи (df)	Середній квадрат	F	p
M ₁	Regression	328.848	3	109.616	225.738	< .001
	Residual	26.707	55	0.486		

	Total	355.556	58			
--	-------	---------	----	--	--	--

Примітка. M_1 включає RES, ED, ED*RES, ED - емоційні вимоги, RES – резильєнтність

Результати дисперсійного аналізу (ANOVA) показали, що модель є статистично значущою ($p < 0,001$).

Таблиця 2.5

Результати множинної лінійної регресії: вплив емоційних вимог, резильєнтності та їх взаємодії на рівень емоційного вигорання

Модель	Змінна	Не стандартизований коефіцієнт	Стандартна похибка	Стандартизований коефіцієнт	t	p
M_1	RES	0.347	0.102	0.306	3.386	0.001
	ED	1.183	0.127	1.240	9.303	< .001
	ED*RES	-0.246	0.047	-1.149	-5.282	< .001

Примітка. M_1 включає RES, ED, ED*RES. Примітка. ED - емоційні вимоги, DIS – емоційний дисонанс, SC – самоконтроль, RES – резильєнтність, BURN – емоційне вигорання

Аналіз коефіцієнтів показав, що:

- Резильєнтність має значущий негативний вплив на рівень емоційного виснаження ($\beta = 0,306$; $p = 0,001$).
- Емоційні вимоги мають значущий позитивний вплив на емоційне виснаження ($\beta = 1,240$; $p < 0,001$).
- Взаємодія між емоційними вимогами та резильєнтністю також виявилася статистично значущою ($\beta = -1,149$; $p < 0,001$).

Отримані результати підтверджують гіпотезу про те, що резильєнтність відіграє буферну роль, послаблюючи негативний вплив високих емоційних вимог на рівень емоційного виснаження.

Окрім модераційного впливу, була перевірена також можливість медіаційного механізму взаємозв'язку між емоційними вимогами до роботи та емоційним виснаженням. Згідно з припущеннями, резильєнтність могла виступати посередницькою змінною, що частково або повністю пояснює цей зв'язок. Для перевірки було проведено медіаційний аналіз із використанням бутстреп-методу для оцінки непрямих ефектів. Результати подано у таблицях 2.6, 2.7, 2.8 та 2.9.

Таблиця 2.6

Прямий ефект емоційних вимог на вигорання в моделі медіаційного аналізу

Шлях	Оцінка	Стандартна похибка	z-значення	p-значення	95% ДІ	
					Нижня межа	Верхня межа
ED → BURN	0.266	0.102	2.613	0.009	0.066	0.465

Примітка. ED - емоційні вимоги, BURN – емоційне вигорання

Таблиця 2.7

Непрямий (медіаційний) ефект резильєнтності у зв'язку між емоційними вимогами та вигоранням

Шлях	Оцінка	Стандартна похибка	z-значення	p-значення	95% ДІ	
					Нижня межа	Верхня межа
ED → RES → BURN	0.027	0.063	0.424	0.671	-0.097	0.150

Примітка. ED - емоційні вимоги, RES – резильєнтність, BURN – емоційне вигорання

Таблиця 2.8

Загальні ефекти емоційних вимог на вигорання в моделі медіаційного аналізу

Шлях	Оцінка	Стандартна похибка	z-значення	p-значення	95% ДІ	
					Нижня межа	Верхня межа
ED → BURN	0.029	0.119	2.451	0.014	0.059	0.526

Примітка. ED - емоційні вимоги, BURN – емоційне вигорання

Таблиця 2.9

Параметри шляхового аналізу: оцінки ефектів між резильєнтністю, емоційними вимогами та вигоранням

Шлях	Оцінка	Стандартна похибка	z-значення	p-значення	95% ДІ	
					Нижня межа	Верхня межа
RES → BURN	-0.568	0.121	-4.697	< .001	-0.806	-0.331
ED → BURN	0.266	0.102	2.613	0.009	0.066	0.465
RES → RES	-0.047	0.110	-0.426	0.670	-0.263	0.169

Примітка. ED - емоційні вимоги, RES – резильєнтність, BURN – емоційне вигорання

Результати аналізу показали, що прямий ефект емоційних вимог на емоційне виснаження є статистично значущим ($\beta = 0,266$; $p = 0,009$).

Непрямий ефект через резильєнтність виявився статистично незначущим ($\beta = 0,027$; $p = 0,671$). Загальний ефект емоційних вимог на емоційне виснаження залишився статистично значущим ($\beta = 0,292$; $p = 0,014$).

Отримані результати частково підтвердили висунуту гіпотезу. Зокрема, було встановлено, що резильєнтність виступає буфером у взаємозв'язку між емоційними вимогами до роботи та емоційним виснаженням, послаблюючи негативний вплив високих емоційних вимог. Проте роль резильєнтності як посередницької змінної у цьому взаємозв'язку підтвердження не знайшла.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

У результаті проведеного емпіричного дослідження було встановлено, що емоційні вимоги до роботи мають статистично значущий позитивний вплив на рівень емоційного виснаження серед працівників соціономічних професій.

Лінійний регресійний аналіз із додаванням інтеграційного ефекту продемонстрував, що резильєнтність послаблює негативний вплив емоційних вимог на емоційне виснаження, що підтверджує висунуту гіпотезу цієї роботи.

Додатковий медіаційний аналіз показав, що резильєнтність не виступає посередником між емоційними вимогами та емоційним виснаженням, оскільки непрямий ефект виявився статистично незначущим.

Таким чином, гіпотеза дослідження отримала часткове підтвердження: резильєнтність дійсно зменшує негативний вплив емоційних вимог на емоційне виснаження, проте не виступає медіатором у цьому зв'язку.

ВИСНОВКИ

У межах дипломної роботи було здійснено комплексне теоретичне та емпіричне дослідження взаємозв'язку між емоційними вимогами до праці, резильєнтністю та професійним вигоранням серед представників соціономічних професій. Актуальність теми зумовлена зростанням психологічного навантаження в умовах сучасного трудового середовища та потребою в ефективних захисних механізмах, зокрема особистісних ресурсах, таких як резильєнтність.

На основі проведеного дослідження сформульовано такі висновки:

1. Теоретичний аналіз сучасної наукової літератури дозволив розкрити сутність ключових понять: емоційних вимог до праці, емоційного вигорання, емоційної праці, самоконтролю та резильєнтності. Було встановлено, що резильєнтність виступає важливим ресурсом саморегуляції, який здатен зменшувати негативний вплив професійного стресу. Також було проаналізовано буферну та медіаційну роль резильєнтності в моделі взаємозв'язку між стресорами та наслідками емоційного виснаження.

2. Результати емпіричного дослідження на вибірці з 58 респондентів показали наявність статистично значущого позитивного зв'язку між емоційними вимогами та рівнем емоційного виснаження. Також виявлено, що резильєнтність має негативний зв'язок із вигоранням — чим вищий рівень резильєнтності, тим нижча вираженість симптомів виснаження. Це дозволяє стверджувати про наявність зв'язків між вивченими змінними.

3. Перевірка модераторної та медіаторної ролі резильєнтності показала, що резильєнтність дійсно зменшує вплив емоційних вимог на емоційне вигорання, виконуючи буферну функцію (що підтверджено через інтеракційний ефект у регресійному аналізі). Водночас, медіаційний аналіз

не підтвердив її посередницьку роль, оскільки непрямий ефект виявився статистично незначущим.

Отже, гіпотеза дослідження отримала часткове підтвердження. Усі поставлені завдання були реалізовані, а мета дослідження досягнута. Отримані результати поглиблюють розуміння психологічних механізмів професійного вигорання та можуть бути корисними у сфері профілактики емоційного виснаження та підтримки психічного здоров'я працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кремінь В. Г. Самоконтроль // Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України ; голов. ред. В. Г. Кремінь. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – С. 797–798.

2. Лісовська Л. Самоконтроль: що це, чому важливий та як покращити // Телегазета [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://advice.telegazeta.com.ua/samokontrol-shho-cze-chomu-vazhlyvyj-ta-yak-pokrashhyty/>

3. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – 2012. – Вип. 2(1). – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_5)

4. Шкраб'юк В. С., Білик Д. І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми // Молодий вчений. – 2020. – №10. – С. 294. – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2020/10/60.pdf>

5. Приходько С. І., Вожок Є. В., Хамійон Н. В. Національна стійкість (резильєнтність) України: стратегія і тактика впередження гібридних загроз // Вісник Національної академії наук України. – 2021. – №8. – С. 74–82.

6. Яцук Н., Федорова О. Емоційне вигорання як наслідок стресу на роботі та сучасні засоби боротьби з ним // Modern Science: Conference Proceedings. – 2023. – Режим доступу: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2201/2230>

7. Ashforth B. E., Humphrey R. H. Emotional labor in official roles: The influence of identity // Academy of Management Review. – 1993. – Vol. 18, №1. – P. 88–115.

8. Cherry K. How Resilience Helps You Cope With Life's Challenges [Электронный ресурс]. – 2023. – Режим доступа: <https://www.verywellmind.com/what-is-resilience-2795059>

9. Bakker A. B., Demerouti E., Schaufeli W. B. Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An online study // *Anxiety, Stress and Coping*. – 2002. – Vol. 15, №3. – P. 245–260.

10. Baumeister R. F., Vohs K. D., Thies D. M. Power model of self-control // *Current Directions in Psychological Science*. – 2007. – Vol. 16, №6. – P. 351–355.

11. Calicchio S. Time management in 4 steps [Электронный ресурс]. – 2023. – Режим доступа: [:https://www.google.sk/books/edition/%D0%A2%D0%B0%D0%B9%D0%BC_%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82_%D1%83_4_%D0%BA%D1%80/D4zpEAAAQBAJ?hl=uk&gbpv=1](https://www.google.sk/books/edition/%D0%A2%D0%B0%D0%B9%D0%BC_%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82_%D1%83_4_%D0%BA%D1%80/D4zpEAAAQBAJ?hl=uk&gbpv=1)

12. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreiner F., Schaufeli W. B. A model of work-demands-resources burnout // *Journal of Applied Psychology*. – 2001. – Vol. 86, №3. – P. 499–512. – DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

13. Diefendorff J. M., Gosserand R. H. Understanding the emotional process of work: A control theory perspective // *Journal of Organizational Behavior*. – 2003. – Vol. 24, №8. – P. 945–959.

14. Hochschild A. R. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. – Berkeley : University of California Press, 1983. – 307 p.

15. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. *The Maslach Burnout Inventory Manual*. – 4th ed. – Palo Alto, CA : Mind Garden, Inc., 1996.

16. Schaufeli W. B., Leiter M. P. *General survey based on the Maslach Burnout Inventory*. – 1996.

17. Schaufeli W. B., Enzmann D. *Burnout: A critical review of theory and research*. – London : Taylor & Francis, 1998.

18. Tsai W.-C., Huang Y.-M. Mechanisms linking employee affective behavior and customer behavioral intentions // Journal of Applied Psychology. – 2002. – Vol. 87, №5. – P. 1001–1008.

19. Zapf D. Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations // European Journal of Work and Organizational Psychology. – 2018. – Vol. 8, №2. – P. 121–140. – Режим доступа:

https://www.researchgate.net/publication/223701190_Emotion_work_and_psychological_wellbeing_A_review_of_the_literature_and_some_conceptual_considerations

АНОТАЦІЯ

Трет'якова Вероніка Сергіївна, Кваліфікаційна робота. – Роль резильєнтності у взаємозв'язку між емоційними вимогами до роботи і вигоранням.

Робота присвячена дослідженню ролі психологічної резильєнтності у зв'язку між емоційними вимогами до праці та професійним вигоранням. У теоретичному розділі було розглянуто поняття емоційної праці, емоційного дисонансу, емоційного виснаження, а також ресурсні моделі адаптації до професійного навантаження, зокрема JD-R модель. Особливу увагу приділено резильєнтності як особистісному ресурсу саморегуляції. У практичній частині проведено кількісне дослідження на вибірці з 58 респондентів соціономічних професій. Результати лінійної регресії підтвердили, що вищий рівень резильєнтності знижує вплив емоційних вимог на вигорання, виконуючи буферну функцію. Натомість медіаційний ефект виявився статистично незначущим.

Ключові слова: резильєнтність, емоційне вигорання, емоційні вимоги, стрес, самоконтроль.

ANNOTATION

Tretiakova Veronika, Qualification Thesis. – The Role of Resilience in the Relationship Between Emotional Job Demands and Burnout.

The thesis is devoted to studying the role of psychological resilience in the relationship between emotional job demands and professional burnout. The theoretical part examines the concepts of emotional labor, emotional dissonance, emotional exhaustion, and resource-based models of adaptation to occupational stress, particularly the JD-R model. Special attention is given to resilience as a personal self-regulation resource.

In the empirical part, a quantitative study was conducted on a sample of 58 respondents employed in social professions. The results of linear regression analysis confirmed that a higher level of resilience reduces the impact of emotional demands on burnout, functioning as a buffer. In contrast, the mediating effect was found to be statistically insignificant.

Keywords: resilience, emotional burnout, emotional job demands, stress, self-control.