

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська Академія»
Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи та психології
Кафедра психології та педагогіки

Кваліфікаційна робота на здобуття кваліфікаційно-освітнього ступеню магістр
на тему:

«Вплив емоційної регуляції на мотивацію до професійної діяльності працівників сфери надання послуг»

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності 053 «Психологія»
Васіна Тетяна Миколаївна

Науковий керівник: Поліщук С.А.
кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент: Духневич В. М.
кандидат психологічних наук, старший
науковий співробітник, головний науковий
співробітник відділу психології політико-
правових відносин Інституту соціальної та
політичної психології

Магістерська робота захищена з
оцінкою _____

Київ – 2026

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ	10
1.1. Емоційна регуляція: психологічний зміст, концептуальні підходи	10
1.2. Психологічні особливості діяльності та професійні якості працівників сфери надання послуг	22
1.3. Професійна мотивація працівників сфери надання послуг	31
Висновки до першого розділу	38
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ НА МОТИВАЦІЮ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ	39
2.1. Методи дослідження емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності	39
2.2. Організація та проведення емпіричного дослідження	42
2.3 Аналіз результатів дослідження: основні пізнавальні тенденції	44
Висновки до другого розділу	54
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ ТА МОТИВАЦІЇ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ	56
3.1. Форми, методи та принципи побудови корекційної програми	56
3.2. Структура та зміст корекційної програми	61
Висновки до третього розділу	80
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	85
ДОДАТКИ	92

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу на здобуття кваліфікаційно-освітнього ступеню магістр за спеціальністю 053 «Психологія» «Вплив емоційної регуляції на мотивацію до професійної діяльності працівників сфери надання послуг»

Здобувач: Васіна Тетяна Миколаївна

Науковий керівник: Поліщук С.А., кандидат психологічних наук, доцент

Робота присвячена вивченню взаємозв'язку емоційної регуляції і мотивації до професійної діяльності працівників сфери надання послуг. Теоретичний аналіз показав, що умови роботи працівників сфери послуг потребують високого рівня навичок емоційної регуляції. Водночас згідно емпіричних досліджень вибір стратегії емоційної регуляції корелює із показниками психологічного благополуччя.

Перший розділ присвячений аналізу психологічних особливостей умов роботи працівників сфери надання послуг та теоретичних основ вивчення емоційної регуляції й мотивації до професійної діяльності.

У другому розділі проаналізовано результати якісного і кількісного досліджень емоційної регуляції та мотивації працівників сфери надання послуг.

У третьому розділі розроблено програму психологічної корекції емоційної регуляції працівників сфери надання послуг.

Ключові слова: послуги, сфера послуг, емоційна праця, професіограма, професійно важливі якості, емоційна регуляція, стратегії емоційної регуляції, когнітивна переоцінка, пригнічення емоційної експресії, емоційна компетентність, усвідомлення емоцій, мотивація, внутрішня мотивація, зовнішня мотивація, мотивація до професійної діяльності.

ВСТУП

Сучасне життя відрізняється мінливістю і непередбачуваністю, а також наявністю криз у соціальній, політичній та економічній сферах. За таких умов збереження психічного та емоційного благополуччя людини як ніколи потребує уваги. Втрата стабільності, зовнішніх орієнтирів та руйнація традиційних цінностей позбавляють людей опори на звичні стратегії поведінки й актуалізують потребу у саморегуляції як творчому пристосуванні до нових умов середовища. Особливо гостро ця проблема постає в Україні, де значна частина населення втратила не лише ціннісні орієнтири, а й матеріальні основи існування – житло, роботу та фінансове забезпечення.

Будь-яке перетворення і пристосування до нового середовища потребує енергетичних ресурсів психіки, яких стає все менше після чотирьох років війни в Україні. Одним із рішень у такому випадку може бути самореалізація у професійній сфері через усвідомлення себе, своїх цілей, які актуалізуються через таке явище як мотивація до професійної діяльності. Численні дослідження доводять, що праця і професійна самореалізація є важливим опорним елементом забезпечення психологічного добробуту людини. З іншого боку, праця в кризових ситуаціях та стресогенних умовах життя вимагає постійного свідомого і несвідомого керування емоційним станом, що досягається завдяки емоційній регуляції.

Проблема регуляції емоційної сфери особистості вивчалася психологами багато десятиліть, проте у більшості теорій вона була освітлена фрагментарно і компліментарно до інших предметів вивчення. Із різною мірою глибини і деталізації питання регуляції емоцій описувалося в роботах А. Адлера, А. Бека, А. Елліса, Р. Лазаруса, Р. Мея, Ф. Перлза, К. Роджерса, С. Фолкмана, В. Франкла, З. Фрейда та А. Фрейд (захисні механізми), Е. Фромма, І. Ялома. Із зростанням інтересу наукової спільноти до емоцій як психічного феномену емоційна

регуляція стає фокусом досліджень у роботах таких вчених як К. Ізард, П. Екман, Р. Томпсон, С. Денхам, Н. Фокс, Дж. Гросс, Н. Гарнефски, В. Крайг, Д. Мацумото, Р. Ліхі, Е. Деці та Р. Раян. У вітчизняній психології питання емоційної регуляції та саморегуляції досліджували Л. Бекіньова, М. Боришевський, В. Гаврилькевич, М. Гринців, В. Зарицька, Л. Гільова, Н. Кулик, І.Матійків, С. Максименко, М. Півень, С. Поліщук, І. Цілінко, Л.Чуніхіна.

Доведено, що незбалансована емоційна реакція негативно впливає на інтелектуальну діяльність та обмежує довільну вибірковість дій, що відображається у зростанні напруги та імпульсивності дій, і може призводити до небажаних наслідків. Відповідно, функція емоційної регуляції передбачає підтриманні оптимального рівня емоційного збудження, індикатором якого є інтенсивність, тривалість і модальність емоцій.

Природа мотивації, як рушійної сили людини до дій, віддавна було у фокусі уваги психологів, тому вивченню мотивації присвячено багато теоретичних і емпіричних досліджень зарубіжних (Дж. Аткинсон, Л. Божович, В. Вілюнас, В. Врум, В. Іванніков, Є. Ільїн, О. Леонт'єв, Е. Лоулер., М. Магомет-Емінов, Д. Макклеланд, А. Маслоу, Г. Мюррей, К. Платонов, Л. Портер, С. Рубінштейн, Д. Узнадзе, Х. Хекхаузен, , П. Якобсон) і вітчизняних науковців (Ж. Вірна, С. Занюк, О. Кальчук, В. Климчук, Н. Ковалишина, Г. Костюк, О. Сафін, Л. Сердюк, С. Скларов, Д. Супрун). Починаючи із З. Фрейда, який визначав про силу потягів людини як першопричину її вчинків, дослідники намагаються зрозуміти, що саме і як спонукає людину до дії, і як мотиви співвідносяться із цінностями, потребами, емоціями та соціальними впливами.

Погляд на мотивацію як на процес актуалізації потреб у мотивах розробляли низка вчених, таких як Л. Божович, А. Маслоу, Г. Мюррей. При цьому мотиви класифікуються за спільністю ознак і важливості для особистості, як, наприклад у піраміді потреб Маслоу. О.Леонт'єв додавав до цього розуміння значення мотиву як сенсу для себе. Загальним принципом для існуючих точок зору і теорій є довільний вибір факторів, що спричиняють виникнення спонуки

до дій та прийняття рішення, який і оголошується мотивом, що ускладнює практичне застосування цих теорій через суб'єктивність оцінки важливості мотивів.

У нашій роботі ми виходимо із розуміння мотивації як складного поєднання спонукальних факторів і відносин між ними, яке спричиняє активність індивіда і визначає спрямованість його діяльності. Мотивація детермінує організованість і стійкість процесу діяльності, спрямованої на досягнення певної мети.

В. Вілюнас описував зв'язок мотивації та емоцій через поняття афективного образу, в якому вбачав поєднуєднання внутрішньої спонуки і ситуативних аспектів діяльності, причому саме емоція забезпечує мотивативний потенціал, який активізує поведінкові реакції ще до свідомої оцінки.

Одні з перших досліджень, які довели, що різні емоційно-вольові характеристики індивідів впливають на вибір стратегії поведінки (прагнення до успіху і уникнення невдач) належать Д. Аткинсону, Д. Макклелланду та Г. Хекхаузену. Завдяки їх працям у другій половині двадцятого століття з'явилася теорія мотивації до успіху та уникнення невдач.

Поняття внутрішньої мотивації було введено в науковий контекст завдяки роботам Е. Деці та Р. Раяна, які на підставі своїх досліджень започаткували теорію самодетермінації. Важливою особливістю цього підходу було те, що, у ньому також розглядається спосіб емоційної саморегуляції у контексті мотиваційної сфери особистості, виділяючи інтегративний, контрольований та дисрегульований спосіб емоційного регулювання.

Емоційна регуляція є особливо важливим фактором успіху в діяльності працівників сфери надання послуг, які працюють в умовах підвищеного емоційного навантаження через постійну взаємодію із клієнтами, і часто мають вирішувати конфліктні ситуації та регулювати не лише свої емоції, а й емоції інших людей. Ми вважаємо, що взаємозв'язок стратегії емоційної регуляції та мотивації працівників сфери надання послуг у сучасній науці розкрито недостатньо.

Отже, актуальність та недостатня розробленість питання впливу емоційної регуляції на мотивацію працівників сфери послуг зумовила вибір теми дослідження.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив емоційної регуляції на професійну мотивацію працівників сфери надання послуг.

Завдання дослідження:

1. Встановити психологічний зміст понять «емоційна регуляція» та «мотивація до професійної діяльності».
2. Емпірично вивчити особливості емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності у працівників сфери надання послуг.
3. З'ясувати у працівників сфери надання послуг типові закономірності взаємозв'язку емоційної регуляції та професійної мотивації.
4. Розробити психологічну програму корекції емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності для працівників сфери надання послуг.

Гіпотеза 1: переважання певних стратегій емоційної регуляції (самозвинувачення, румінація, катастрофізація, звинувачення інших, пригнічення емоцій) корелює із нижчим рівнем внутрішньої мотивації серед працівників.

Гіпотеза 2: чим довше людина працює в сфері надання послуг і зберігає зацікавленість своєю роботою, тим частіше вона використовує такі стратегії емоційної регуляції як прийняття, позитивне перефокусування, фокусування на плануванні, позитивна переоцінка і розгляд у перспективі.

Об'єкт дослідження - емоційна та мотиваційна спрямованість працівників сфери надання послуг.

Предмет дослідження – особливості зв'язку емоційної регуляції із професійною мотивацією у працівників сфери надання послуг.

Методами дослідження виступали: теоретичний аналіз літератури, опитування, тестування, статистичний аналіз.

Наукова новизна полягає в уточненні відомостей про особливості професійної мотивації та емоційної регуляції працівників сфери надання послуг, виявленні залежності між ними, розробленні програми психокорекційного впливу.

Практична значущість: використання психокорекційної програми та організаційно-методичних рекомендацій психологами, менеджерами по роботі з персоналом з метою оптимізації емоційної регуляції та професійної мотивації працівників сфери надання послуг.

Теоретико-методологічну основу роботи склали принцип системності, що полягає в розумінні мотивів і цілей як системного відображення психічного, теорія довільної регуляції Л. Виготського, діяльнісна теорія О. Леонтьєва, модель емоційного процесу та стратегій емоційної регуляції Дж. Гросса, теорії потреб А. Маслоу, Г. Мюррея, концепція мотивації досягнення успіху та уникнення невдач Дж. Аткинсона, Д. Макклеланд, Х. Хекхаузена, концепція внутрішньої мотивації та теорія самодетермінації Е. Десі та Р. Раяна, процесуальний підхід дослідження мотивації В. К. Вілюнаса.

Статистична обробка кількісних даних здійснювалася за допомогою програми Statistica.

Структура магістерської роботи складається із вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Реалізації поставлених в дослідженні завдань сприяло використання теоретичних, організаційних, емпіричних, інтерпретаційних методів дослідження. Теоретичними методами виступили метод аналізу та узагальнення наукових знань з питань мотивації та емоційної регуляції, аналітико-синтетичний метод. Як організаційний метод використано комплексний метод дослідження явища емоційної регуляції та мотивації серед однієї групи. Серед емпіричних методів були використані спостереження, анкетування, бесіда, інтерв'ю. На різних етапах дослідження було використано ряд психодіагностичних методів:

- 1) опитувальник «Когнітивна регуляція емоцій» Н. Гарнефскі, В. Крайг;
- 2) опитувальник регуляції емоцій (ERQ) Дж. Гросса;

3) методика «Мотивації професійної діяльності» (методика К. Замфір в адаптації А. Реан).

Статистична обробка кількісних даних здійснювалася за допомогою програми Statistica.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.1. Емоційна регуляція: психологічний зміст, концептуальні підходи

Ускладнення соціальних, економічних та технологічних умов сучасного життя створюють нові виклики для сучасної людини і змушують шукати нові способи адаптації до змін. Здатність особистості конструктивно долати негативні емоціогенні ситуації сприяє кращому збереженню емоційної рівноваги, а також ефективності і продуктивності у професійному і особистому житті, що є важливою складовою психологічного добробуту людини. Відповідно, особливої уваги потребують дослідження питання емоційної регуляції та саморегуляції, оскільки саме ці навички визнаються надзвичайно важливим компонентом професійної і особистісної самореалізації людини. Увага з боку дослідників до цього поняття породжує велику кількість теорій, підходів і термінів, які іноді вживаються синонімічно, а іноді - мають принципові відмінності у значенні і застосуванні. Серед інших, загальноновживаними стали поняття саморегуляції та емоційної регуляції, емоційного інтелекту, емоційної компетентності, які часто використовуються в одному і тому ж контексті, що потребує прояснення. Для початку важливо надати визначення емоційної регуляції її місце у загальному понятійному апараті щодо емоцій.

У науковій літературі емоційна саморегуляція розглядається як складова загальної психічної саморегуляції, де об'єктом регуляції виступають емоції та афекти індивіда. Поняття саморегуляції визначається як здатність людини самотійно створювати, контролювати та коригувати свої дії або стани у відповідь на зміни умов, тобто не під впливом зовнішніх керуючих стимулів, а через внутрішні механізми (М. Боришевський, М. Гриньова, О. Конопкін, Л.

Тютюнник). Саморегуляція розглядається як «доцільне функціонування живих систем різного рівня організації та складності» («Психологічна енциклопедія», О. Степанов, 2006).

Важливі відкриття у вивченні механізмів саморегуляції організму були зроблені біологами й фізіологами П. Анохіним, У. Кенноном, І. Павловим, І. Сеченовим. Фізіологічний підхід до вивчення саморегуляції, як здатності організму до гомеостазу, тобто можливості регулювати внутрішні процеси на основі зворотного зв'язку від середовища, коли процес регуляції не усвідомлюється, характеризує його як мимовільний, тобто не підвладний свідомому управлінню індивідом.

У психології, натомість, дослідження саморегуляції зосередилися на довільних процесах, що формуються в онтогенезі особистості. Л. Виготський та його послідовники ввели в обіг поняття довільної регуляції та довільних дій як важливого етапу онтогенезу особистості. Основною темою тут є не ініціація дій, а «оволодіння собою». Першими прикладами оволодіння власними процесами вбачалися у використанні зовнішнього середовища, яке специфічно організовувалося для зумовлення певних дій. Інші вчені радянської школи, такі як Л. Божович, В. Мухіна, В. Селіванов, розглядали роль морального компоненту в розвитку саморегуляції на різних вікових етапах. Проте навіть у такому розрізі саморегуляція розглядається більше як адаптивна здатність людини пристосовуватися до середовища, а не вміння довільно перетворювати себе і навколишній світ відповідно до власних потреб і сенсів.

Подальше дослідження психологічних механізмів саморегуляції призвело до виокремлення провідної ролі суб'єктної активності людини у цих процесах. Саме здатність особистості довільно управляти власними діями і вчинками, вибудовувати стосунки із зовнішнім світом завдяки цілеспрямованій психічній регуляції стає основною темою досліджень сучасних вчених (А. Бандура, М. Боришевський, Ж. Вірна, М. Гринців, О. Конопкін, С. Максименко, В. Моросанова, О. Осницький, В. Олефір, С. Поліщук, С. Рубінштейн та ін.).

Вивчення емоційної саморегуляції у вітчизняній науці зосереджене на розкритті окремих аспектів і особливостей, таких як особливості емоційної саморегуляції у гендерно-віковому аспекті (В. Зарицька, Л. Коломієць, І. Кочергіна, С. Поліщук, Г. Шульга), саморегуляції у професійному середовищі, особливо у таких «ризикових» професіях, як поліцейські та працівники ДСНС (К. Дмитрієва, І. Жданова, О. Землянська, Н. Сергієнко), а також медичних працівників (К. Шкарлатюк), музикантів і шахистів (Ю. Бабаян, О. Іваненко), особливостях розвитку емоційної саморегуляції студентів (Т. Ковалькова, О. Хлівна, А. Шпирка). Звісно, для глибокого аналізу і ефективного вивчення цього явища, необхідною умовою є розробка теоретичних і методологічних підходів до вивчення емоційної саморегуляції, яке проводилося Л. Бекіньовою, М. Гринців, І. Цілінко. На особливу увагу заслуговують дослідження способів емоційної регуляції в умовах тривалого стресу та підвищеного емоційного навантаження під час війни (С. Довбенко, Т. Федотова, О. Цюняк, Л. Чеканська).

Існує кілька моделей психічної саморегуляції, що відображають основні теоретичні та прикладні аспекти застосування цього поняття у різних сферах діяльності людини. Серед них варто виокремити соціально-когнітивну теорію, розроблену канадським психологом А. Бандурою, у якій саморегуляція розглядається як процес оцінювання та корекції поведінки на основі норм і стандартів, засвоєних індивідом у процесі соціалізації. Процес саморегуляції охоплює три послідовні етапи: самоспостереження, самооцінку та самовідповідь. На першому етапі індивід здійснює спостереження за власною поведінкою; на другому – порівнює її з нормами, прийнятними у певному соціальному середовищі; на третьому – залежно від відповідності цим стандартам виникає емоційна реакція (задоволення собою, відчуття гордості або, навпаки, невдоволення й самокритика). Позитивна або негативна реакції призводять або до заохочувального або карального реагування. Інколи самопокарання може набувати деструктивних форм у виді алкоголізму, депресії, наркозалежності, причиною чому є, на думку А. Бандури, надто суворі і негнучкі норми

самооцінки. (А. Бандура, 2000). Як бачимо, процес саморегуляції розуміється А. Бандурою як несвідомий і автоматичний, і для запобігання можливих негативних наслідків, він вводить поняття самоефективності, як здатність усвідомлено обирати поведінку відповідно до ситуації, специфічних завдань і своїх здібностей. Зусилля людини при цьому скеровуються очікуванням успіху, засноване на минулому власному або опосередкованому досвіді. Самоефективність далі досліджується як когнітивний механізм, що дозволяє регулювати різні емоційні стани, такі як тривога, фобії, страхи.

С. Максименко описує три етапи становлення саморегуляції особистості: 1) мимовільна саморегуляція; 2) вольова саморегуляція; 3) смислова, ціннісна саморегуляція (С. Максименко, 2006). При цьому ці етапи ідуть послідовно, і попередні ланки не зникають із появою нових способів саморегуляції, а стають допоміжними.

Розвиваючи ці ідеї з погляду доступності механізмів емоційної саморегуляції і для дослідження, В. Гаврилькевич додає критерій усвідомленості і виділяє три рівні емоційної саморегуляції: 1) несвідома емоційна саморегуляція; 2) свідомі вольова емоційна саморегуляція; 3) свідомі смислова емоційна саморегуляція (В. Гаврилькевич, 2008).

На першому рівні несвідомої емоційної саморегуляції стабілізація особистості забезпечується за рахунок механізмів психічного захисту, таких як заперечення, пригнічення, витіснення, ізоляції, проєкція, знецінення, інтелектуалізація тощо. На другому рівні вольової емоційної регуляції з метою досягнення психологічного комфорту індивід здійснює вольовий контроль над психомоторними і вегетативними зовнішніми проявами емоційних реакцій. Саме щодо цього рівня відносяться більшість технік і методів емоційної саморегуляції, описаних у літературі: сугестивні, релаксаційні та дихальні вправи, переключення уваги, психотехніки на основі уваги та ін. При цьому основний внутрішній конфлікт, який призвів до небажаного емоційного переживання, залишається невирішеним. І нарешті, третій рівень смислової (ціннісної)

емоційної саморегуляції спрямований на вирішення внутрішнього потребово-мотиваційного конфлікту за рахунок переосмислення власних цінностей і породження нових життєвих смислів. На цьому рівні індивід вже може чітко мислити, розрізняти й описувати найтонші нюанси власних емоцій та усвідомлювати потреби, що стоять за ними, а також знаходити сенс навіть у неприємних переживаннях. Це рівень усвідомлення екзистенційних потреб і смислів, що свідчить про навик інтегративної розумової діяльності, або емоційного інтелекту.

Українська дослідниця М. Гринців, виділила також рівень особистісної саморегуляції, на якому індивід здатний змінювати сталі способи діяльності і організації відносин, рухатися до нового, здійснювати саморозвиток і самовизначення своєї особистості. Відповідно, особистісна саморегуляція визначається як «самодетермінація дій суб'єкта, спрямованих на зміну або удосконалення у бажаному напрямку особистісних якостей та властивостей, з метою оптимізації ставлень, відносин, що забезпечують його самоактуалізацію» (М. Гринців, 2016).

Щодо диференціації понять «емоційна саморегуляція» та «емоційна регуляція», варто відмітити, що у вітчизняній науці більшість вчених вживають термін «емоційна саморегуляція». Проводячи семантичний та етимологічний аналіз поняття емоційна саморегуляція, В. Гаврилькевич визначає провідним словом, на яке падає смисловий наголос саме слово «саморегуляція», а «емоційне» робить уточнюючим. (В. Гаврилькевич, 2008). Відповідно, приставка «само-» інтерпретується як вказівка на внутрішнє протікання процесу регуляції, тобто приведення емоційного стану у відповідність до певних норм і правил внутрішніми силами і механізмами. Поняття «регуляції емоцій» прирівнюється до емоційної саморегуляції, уточнюючи, що воно «передбачає наявність суб'єкта регуляторного процесу, яким є особистість, і об'єкта регуляторних впливів - емоційних явищ». Л. Чуніхіна вказує на подвійне значення приставки «само-»: перше означає здатність людини здійснювати довільні дії (тобто регулювати

себе), а друге передбачає самостійність процесів регуляції, які можуть протікати спонтанно (Л. Чуніхіна, 2004).

У зарубіжних дослідженнях ми бачимо переважне використання терміну «емоційна регуляція» (emotion regulation), яким описується здатність людини впливати на те, «які емоції вона має, коли вона їх має, і як вона переживає і виражає ці емоції» (Gross J., Thompson R., 2007). До процесів емоційної регуляції відносять як ті, які зменшують інтенсивність емоцій та гальмують процеси збудження, так і ті, що сприяють появі емоцій і підтримці бажаного емоційного стану залежно від мети регуляції (Gross J., Thompson, R., 2007). Регуляція емоцій включає усвідомлені і неусвідомлені (автоматичні) процеси (Mauss I., Bunge S., Gross J., 2007), здійснюється завдяки внутрішнім процесам і зовнішнім впливам, а також може бути спрямована інтрапсихічно (на внутрішні емоційні процеси) та інтерпсихічно (направлена зовнішньо на стосунки або емоційні процеси інших людей) (Gross J., 2015). Останні два аспекти вельми важливі для розуміння соціальної природи емоційної регуляції, де соціальне оточення є одночасно мотиватором регулятивних дій (за рахунок встановлення соціальних норм) і допоміжним інструментом, що за рахунок інтерперсональної взаємодії впливає на емоційний стан індивіда (Rime B., 2007). Такий опис обумовлює використання у нашому дослідженні саме терміну емоційна регуляція, а не саморегуляція, тому що вказує на важливість соціального контексту у процесі регуляції емоційних станів, оскільки процес виникнення емоцій майже завжди відбувається в соціальному оточенні (Gross J., Thompson R., 2007). Надалі ми також будемо використовувати саме цей термін.

Важливо відмітити, що в основі багатьох теорій емоційної регуляції покладено власне розуміння сутності емоцій як психічного феномену, їх функцій і особливостей протікання, що впливає і на розвиток теоретичних конструктів і ідей щодо їх регуляції. Так, засновник диференційної теорії емоцій, К. Ізард вважає, що емоції виникли внаслідок еволюційних процесів і поєднують у собі три складові: 1) активність мозку та нервової системи; 2) експресивний

компонент у виді міміки, пантомімічної експресії; 3) суб'єктивного переживання. Окрім виокремлення десяти базових емоцій, що утворюють мотиваційну систему людини, К. Ізард також описує такі методи регуляції емоційного стану: а) взаємодія емоцій – свідомо активація іншої, протилежної емоції; б) когнітивна регуляція – використання уваги і мислення для пригнічення небажаної емоції або контролю над нею; в) моторна регуляція у виді фізичної активності (Ізард, 2008).

Згідно О. Леонтьєва, емоції є вродженими реакціями, проте більшою мірою вони відображають суспільно-історичний розвиток. Вони відносяться до процесів внутрішньої регуляції і відображають відношення між потребами, мотивами і реальністю суб'єкта, що супроводжують весь процес реалізації мотиву від актуалізації потреби до оцінки адекватності діяльності (О. Леонтьєв, 2009). Основні характеристики емоцій, такі як ситуативність, ідеаторність, здатність до узагальнення і комунікації, та культурно-історична обумовленість їх вираження, пояснюють необхідність вивчення емоцій і способів їх регуляції у певному соціокультурному контексті, такому як сфера професійної діяльності.

М. Гринців описує емоції як суб'єктивну форму усвідомлення потреб: вони є засобом відображення відношення особистості до значимих об'єктів оточуючого світу, сигналізують особистості про потреби, і спонукають до спрямовування діяльності. Важливим фактором формування навичок емоційної регуляції є соціальне середовище, яке створює соціальні норми щодо прийнятного вираження емоцій. Відповідно, емоційна саморегуляція є вмінням особистості стабілізувати і перетворювати власний емоційний стан відповідно до вимог ситуації.

Теорія емоцій Р. Ліхі базується на спостереженні, що люди відрізняються за своїми переконаннями щодо доречності певних емоцій, їх тривалості, здатності виражати емоції, необхідності контролювати емоції, схожості власних емоцій з емоціями інших і здатності витримувати амбівалентні почуття. Із чого він робить висновок, що емоційний досвід не виникає сам по собі, а слідує за інтерпретаціями, або установками індивіда щодо власних емоцій та інших людей

(Leahy R., 2018). Такі інтерпретації формуються в індивіда під впливом соціально-культурного середовища і власного життєвого досвіду, і утворюють, власне, емоційні схеми, або теорії емоцій. На думку автора, порушення емоційної регуляції проявляється у виді надмірної емоційної нестійкості та ригідності особистості.

Джеймс Гросс запровадив процесну модель появу емоцій, яка описується чотирма послідовними кроками: 1) індивід опиняється в певній ситуації, 2) звертає увагу на ключові аспекти ситуації, 3) оцінює ситуацію по відношенню до активних цілей, 4) переживає фізіологічну або поведінкову реакцію (McRae K., Gross J., 2020). На п'ятому етапі здійснюється зворотний зв'язок, коли індивід віднаходить себе у новій ситуації, в якій він переживає певну емоцію, і цикл повторюється.

На підставі аналізу наукових джерел, ми розуміємо емоції як переживання індивідом певного психологічного стану, що безпосередньо вказує на суб'єктивну, інтрапсихічну оцінку ситуації і значущих факторів, пов'язаних із задоволенням потреб і відповідає соціальному і культурному контексту. Емоції є одночасно і регулятором психічних процесів індивіда, тому що сповнюють мотиви дій необхідною психічною енергією, але також і дестабілізатором внутрішніх процесів, коли їх надмірна або недостатня активізація потребують свідомого чи несвідомого регулювання їх інтенсивності, модальності та тривалості.

На основі процесної моделі емоцій Дж. Гросс розробляє концепцію стратегій емоційної регуляції, які відповідають кожному із етапів формування і прояву емоції. Відповідно, процес емоційної регуляції складається із 4-ьох кроків, і до кожного етапу застосовуються різні стратегії регулювання. Для першого етапу може застосовуватися стратегії «вибір ситуації» та «модифікація ситуації», що є в основному поведінковими. На етапі активації уваги стратегіями будуть відволікання та румінація, на етапі оцінки - когнітивна переоцінка та прийняття, і нарешті, на останньому етапі може бути необхідне модифікація емоційної

реакції, яка досягається або шляхом придушення експресії або методами фізіологічної інтервенції (наприклад, сповільненого дихання). Хоча стратегії емоційної регуляції покликані застосовуватися по відношенню як до негативних так і позитивних емоцій (стримання радощів в оточенні інших), все ж більшою мірою вони використовуються для подолання саме негативних переживань в проблемних ситуаціях.

Досліджуючи ефективність і адаптивність кожної із стратегій, Дж. Гросс приходить до висновку, що відповідь на це питання залежить від контексту ситуації і культурного середовища. Так, хоча пригнічення емоцій (придушення експресії) і корелює згідно емпіричних досліджень із гіршим психологічним благополуччям, депресією, неадаптивною поведінкою та негативним афектом, ці стратегії можуть бути ефективними у ситуаціях емоційних переживань високої інтенсивності. Аналогічно, стратегія когнітивної переоцінки може бути неефективною у ситуаціях, в яких є емоції високої інтенсивності, брак часу, погіршення функціонування прифронтальної кори внаслідок втоми чи нестачі сну.

Підсумовуючи результати досліджень стратегій емоційної регуляції та їх зв'язку із психологічним благополуччям, всі стратегії можна умовно поділити на три групи: 1) переважно адаптивні (когнітивна переоцінка), 2) переважно дезадаптивні (румінації, уникання), 3) залежні від контексту (уникання, прийняття, емоційна експресія).

На сьогодні стратегії когнітивної переоцінки були досліджені у низці емпіричних робіт, які виявили наступні фактори, що впливають на частоту застосування цієї стратегії: особистісні риси, патерни міжособистісних стосунків у ранньому дитинстві, сила та характер стимулу (помірний та когнітивний на противагу сильному та сенсорному), а також культурні норми щодо прояву емоційних реакцій.

Враховуючи соціальну природу емоційної регуляції, важливим напрямком досліджень є вивчення культурних факторів вибору певної стратегії емоційної

регуляції і її зв'язок із критеріями психологічного добробуту. Так, згідно досліджень американського професора психології Девіда Мацумото представників різних культур вирізняє не стільки їх схильність до певної стратегії емоційної регуляції, скільки кореляція цієї стратегії із психологічним благополуччям. Було встановлено, що у колективістських культурах пригнічення емоцій підтримує позитивні соціальні інтеракції і є нормативною стратегією, відповідно не має негативної кореляції із психологічним добробутом настільки, як в індивідуалістських культурах. Так само, на вибір стратегії емоційної регуляції впливає соціальний контекст: представники більшості культур схильні до емоційної експресії більшою мірою в колі близьких людей, ніж поза ним (Matsumoto, D., Yoo, S., Nakagawa, S., 2008).

Концепцію когнітивного регулювання емоцій також розвивали Н. Гарнефски, В. Крайг та П. Спінховен (Garnefski N., Kraaij V., Spinhoven P. 2001). Вчені зазначили, що на емоційну регуляцію впливають когнітивні процеси, які можуть мати або ефективні або деструктивні наслідки для особистості. Вчені доводили, що когнітивна емоційна регуляція формується у дітей у період 7-12 років, коли відбувається поступовий перехід від стратегій зовнішньої, поведінкової регуляції до внутрішнього регулювання за допомогою когніцій або думок про себе, свої почуття та інших (Garnefski N., Reiffe C, Jellesma, F., Kraaij C., 2007). Усього в процесі дослідження було виділено дев'ять когнітивних стратегій. До адаптивних було віднесено стратегії прийняття, позитивного перефокусування, фокусування на плануванні, позитивної переоцінки і розгляду в перспективі. До деструктивних, які призводять до дезаптації особистості, - стратегії самозвинувачення, румінації, катастрофізації та звинувачення інших.

У рамках теорії самодетермінації, Е. Деці та Р. Раян описали концепцію інтегративної емоційної регуляції, яка спирається на розуміння емоцій як вбудованої в організм системи зворотнього зв'язку, що забезпечує фізіологічні, когнітивні та мотиваційні сигнали, які впливають на поведінку та цілі індивіда для задоволення своїх базових потреб (Ryan R. & Deci E., 2017). Виходячи з

мотиваційної спрямованості теорії самодетермінації її автори створюють свою «таксономію» емоційної регуляції, в якій загальні форми регуляції емоцій пов'язані з автономними (autonomous), контрольованими (controlled) або амотиваційними (amotivational) психічними процесами індивіда.

Контрольовані стилі емоційної регуляції базуються на уявленні, що сильні емоційні переживання можуть загрожувати або заважати ефективному функціонуванню і саморегуляції індивіда і характеризуються почуттям внутрішнього примусу почуватися (або не почуватися) певним чином. Це змушує людину контролювати свої почуття та їх прояви і включає такі способи, як мінімізація, ігнорування, пригнічення і уникнення почуттів, внаслідок чого емоції стають частково або повністю недоступними для усвідомлення і внутрішнього опрацювання. У результаті, така регуляція негативно відображається на соціальному функціонуванні, самопочутті та задоволенні власних потреб індивіда (Roth G., Vansteenkiste M., Ryan R., 2019).

Амотиваційні процеси, з іншого боку, зумовлюють емоційну дисрегуляцію, за якої будь-які емоційні переживання є неконтрольованими, надмірними та дезорганізуючими. При дисрегуляції люди можуть мати певний доступ до своїх емоцій, проте їх вираження відбувається немодульованим, імпульсивним чином, або відбувається сильне стримання емоцій. Згідно зарубіжних досліджень було встановлено взаємозв'язок емоційної дисрегуляції не лише із більшим суб'єктивним дистресом, але також із самоушкоджуючою поведінкою та більшим неприйняттям серед однолітків через експресивні спалахи, зриви і замкнутість (Roth G., Vansteenkiste M., Ryan R., 2019).

Автономні процеси в регуляції емоцій передбачають наявність почуття вибору і здатності до вольової регуляції емоційних переживань. Концепція інтегративної емоційної регуляції базується на евдомонічному підході до розуміння психічного благополуччя, при якому емоції не вважаються поганими чи гарними, позитивними чи негативними, хоча можуть переживатися індивідом як приємні і неприємні. Їх основна функція – надавати вхідну

інформацію, що спрямовує людину у напрямку особистісного зростання та благополуччя (Ryan R., Deci E., 2001). Згідно бачення дослідників, інтегративний стиль емоційної регуляції передбачає диференційоване усвідомлення свого емоційного стану, здатність використовувати цю чутливість до вольової регуляції своєї поведінки, прийняття емоційного досвіду таким, який він є, щире зацікавлення і вольове дослідження емоційного досвіду та його відносин і значення для інших аспектів власного «Я», таких як короткострокові та довгострокові цілі, цінності та вподобання, безоціночне і неупереджене ставлення до емоцій та їх доречне і адекватне вираження. Основна відмінність такого стилю регуляції емоцій від інших стратегій полягає в тому, що індивід не уникає і не мінімізує свої емоційні переживання, а повністю приймає і переживає емоцію, що виникла. Людина, яка здійснює інтегративну регуляцію емоцій, здатна відчувати, усвідомлювати і спостерігати за власними емоціями без необхідності негайних реактивних дій, і має гнучкість обирати поведінку, що відповідає її власним потребам і цілям.

Дослідження інтегративної емоційної регуляції виявили позитивний взаємозв'язок цього стилю із такими характеристиками, як здатність до близькості, емпатія, просоціальна поведінка, меншими показниками захисної поведінки та нижчим емоційним збудженням під впливом емоційних стимулів. Узагальнюючи, можна сказати, що використання інтегративної стратегії емоційної регуляції загалом позитивно впливає на психологічне здоров'я індивіда через задоволення базових потреб в автономії, компетентності і приналежності, які краще усвідомлюються і задовільняються завдяки неупередженому і свідомому ставленню до своїх емоцій (Benita M., Benish-Weisman M., Matos L., Torres C., 2019).

Незважаючи на увагу науковців до питань, пов'язаних із емоційною регуляцією, взаємозв'язок різних стратегій регуляції та факторів психологічного благополуччя в Україні вивчено недостатньо. Це не дає нам можливості говорити однозначно про ефективність або адаптивність тієї чи іншої стратегії відповідно

до культурних норм, що діють в українському суспільстві. Професійне середовище, на додачу до цього, загалом не підтримує відкриту емоційну експресію, що обмежує вибір стратегій регуляції.

1.2. Психологічні особливості діяльності та професійні якості працівників сфери надання послуг

Стрімкий розвиток сфери послуг у сучасному світі розпочався ще у 30-х років XX сторіччя і був зумовлений четвертим великим суспільним поділом праці (відокремлення послуг від матеріального виробництва). Це вплинуло не лише на розвиток окремих держав, а й відобразилося на світовій економіці взагалі. На разі частка сфери послуг в економіці розвинених країн досягає до 70% ВВП (США, Франція, Нідерланди, Австрія, Італія, Іспанія), в Україні - більше 40% і зростає (К. Пугачевська 2016). Суспільна значущість і перспективність даної галузі зумовлюють актуальність всебічного дослідження психологічних особливостей професійної діяльності у цій сфері.

Економічні та політичні чинники розвитку сфери надання послуг в різний час вивчали Дж. Бастіа, Дж. Белл, З. Бжезінський, Дж. Гелбрейт, П. Друкер, М. Кастельє, К. Кларк, К. Маркс, А. Маршалл, А. Сміт, Ж-Б. Сей, А. Тоффлер та ін. У вітчизняній науці дослідження цього сектору економіки проводили В. Апопій, К. Пугачевська, Л. Співак, А. Філіпенко та ін. Зростання ролі сфери послуг у суспільному житті та економіці зумовило підвищений інтерес науковців і практиків, що спряло формуванню і розвитку нової галузі знань – сервісології.

Незважаючи на значну роль сфери послуг у сучасній економіці, в економічній теорії досі не сформовано єдиного визначення поняття «послуга». Це пов'язано із різноманітністю галузей, які вживають цей термін (транспорт, за'язок, туризм, освіта, житлово-комунальні, побутові та інші послуги), а також відмінністю критеріїв, які визначають його. Розмитість поняття «послуга»

обумовлена також тим, що працівники сфери надання послуг працюють не лише безпосередньо в індустрії послуг, але також у низці інших секторів економіки, включно з виробництвом.

Згідно американських вчених С. Брю і К. Макконелла послуги визначають те, що не має матеріального результату, щось неосяжне, невидиме, за що споживач готовий платити. Ф. Котлер писав, що «послуги – це об’єкти продажу у вигляді дій, користі або задоволення, відповідно, послуги не зберігаються». Л. Співак визначає послуги як «результати економічної діяльності, які не набувають матеріально-речової форми і задовольняють певні потреби людей». Аналізуючи різні концепції тлумачення поняття послуги, К. Пугачевська приходить до висновку, що аналіз послуги у відриві від самої діяльності є непродуктивним, і їх варто аналізувати через конкретну діяльність або дію.

Отже, підсумовуючи, можна визначити послуги як корисні дії по відношенню до споживача, які задовольняють його\її потреби, проте не набувають матеріально-речовинної форми, не накопичуються і не зберігаються. Відповідно, послуга існує лише в момент її надання, і спрямована на створення зручності і відчуття задоволення у клієнта. Одним із факторів визначення сутності послуги є розуміння мети її надання, яка полягає у задоволенні потреб та очікувань клієнтів та забезпечення їм високого рівня комфорту та задоволення.

Сфера надання послуг охоплює широкий спектр видів діяльності, які класифікуються як на міжнародному, так і на національному рівнях. Так, у рамках класифікації Всесвітньої торгової організації (World Trade Organization) виділено понад 150 видів послуг, згрупованих у 12 секторів. Таке різноманіття галузей ускладнює опис і дослідження конкретних умов роботи працівників сфери надання послуг, адже підприємства зазначених галузей мають розгалужену структуру, що включає потребу у фахівцях різного профілю. У нашій роботі при описі діяльності фахівців із надання послуг ми спиратимемося на зазначене визначення поняття послуг як спільну характеристику групи професій, що відображає сферу діяльності і формує очікування щодо професійно важливих

якостей та компетентності. Отже, фахівці із надання послуг - це професіонали, чия основна діяльність спрямована на забезпечення зручностей і задоволення нематеріальних потреб клієнтів. У професійній літературі також часто вживаються терміни «фахівці / менеджери з обслуговування», «фахівці із сервісу», які є синонімічними, хоча дещо більш спеціалізованими, ніж загальне поняття фахівців з надання послуг.

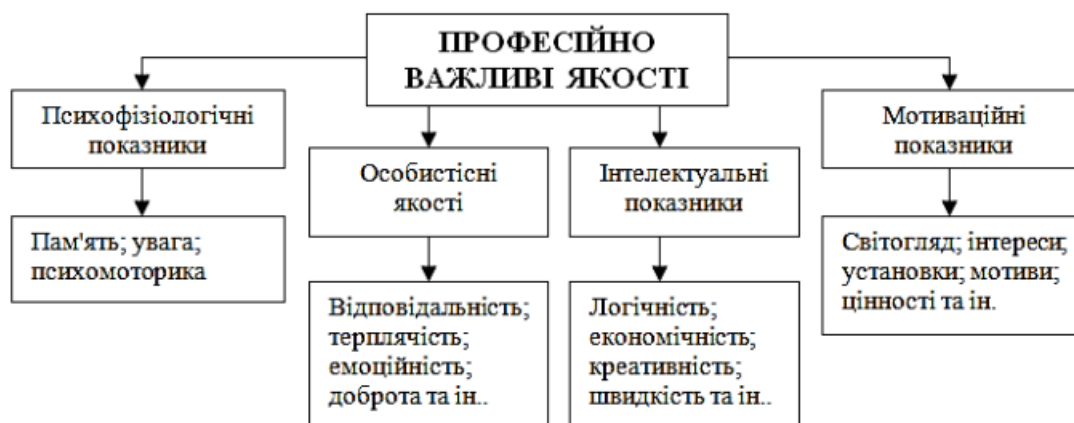
Вивченням професій з точки зору вимог до психофізіологічних і особистісних характеристик людини традиційно займається наука професіографія. Результатом об'єктивного дослідження змістовних і структурних особливостей професії, її продукту, засобів, специфічних і неспецифічних явищ і взаємовідносин всіх елементів є створення професіограми. У професіограмі наводиться систематизований опис об'єктивних характеристик професії, що включає в себе не лише кваліфікаційні характеристики, а й вимоги до індивідуально-психологічних особливостей та професійно важливих особистісних якостей фахівця.

У психології професіограма - це науково обґрунтований опис можливих психологічних станів суб'єкта в процесі професійної діяльності, що висуває певне очікування щодо психологічних якостей фахівця і передбачає шляхи вдосконалення і розвитку особистості.

Слід зазначити, що на сьогодні існує декілька підходів до опису змісту професіограми. Так, Є. Клімов рекомендує включати у структуру опису такі елементи, як предмет, мету, засоби, умови, організацію праці та спілкування у праці (Є. Клімов, 1996). Згідно В. С. Рижкова, професіограма має спиратися на тематичні бесіди із компетентними фахівцями, спостереження за професійною діяльністю успішних фахівців (В. Рижков, 2010). Незалежно від підходу, центральною частиною професіограми є психограма, що містить психологічні характеристики і професійно важливі якості фахівця. Отже, зміст професіограми відображає мету її розробки і застосування, що полягає у профорієнтації особистостей, а також ефективному професійному відборі

На сьогодні, на жаль, не розроблено єдиної загальної професіограми працівника сфери надання послуг. Не претендуючи на виконання такого масштабного завдання, ми ставимо метою дослідити та проаналізувати наукові джерела і створити опис особистісно-психологічних вимог, які висуваються до працівників сфери надання послуг, що дозволяє визначити психологічно важливі якості, рольові очікування та психологічні потреби і проблеми працівників, пов'язані з умовами роботи у цій сфері.

Спираючись на дослідження Н. Петренко та О. Варипаєва, можна виокремити категорію професійно важливих якостей, що становить сукупність психологічних, психофізіологічних та інтелектуальних характеристик особистості, які визначають успішність діяльності у конкретній професії (мал.1.1). (Н. Петренко, О. Варипаєв, 2016).



Мал.1.1 Професійно важливі якості

Відповідність професійно важливих якостей особистості вимогам професії (професіограмі) свідчить про професійну придатність. Водночас простежується й протилежна взаємозалежність: професійно важливі якості формуються та вдосконалюються під впливом трудової діяльності. Ключовими чинниками їх розвитку виступають мотивація працівника, особисті інтереси та світогляд.

Рольові очікування у контексті психології професійної діяльності означають систему уявлень суспільства, колег і керівництва про поведінку фахівця у межах його професійної ролі. Вони визначають норми, стандарти та стиль спілкування,

а також емоційно-поведінкові прояви, які очікуються від працівника певної сфери. Розробкою поняття рольових очікувань займалися Б. Ананьєв, Є. Клімов, А. Маркова та Л. Мітіна.

Оскільки неможливо описати і визначити всі професії, що існують в суспільстві, дослідники використовують подібність вимог до професії для об'єднання їх у певні групи або типи. Такий принцип типізації покладений в основу класифікації типів особистості і типів професійного середовища Д. Холланда, а також типів професій Є. Клімова. Кожний тип професії висуває ті чи інші вимоги до здібностей і особистісних якостей людини.

На основі визначення предмету праці за Є. Клімовим, професії сфери надання послуг можна віднести до типу «людина-людина», що висуває до фахівців наступні психологічні вимоги: прагнення до спілкування; вміння легко вступати в контакт з незнайомими людьми; стійке хороше самопочуття при роботі з людьми; доброзичливість; стриманість; вміння стримувати емоції; вміння розв'язувати конфлікти між людьми; здатність аналізувати поведінку оточуючих та свою власну; розуміти наміри та настрої інших людей; здатність розбиратися у взаємовідносинах людей; вміння налагоджувати розбіжності між людьми; організовувати взаємодію людей; здатність подумки ставити себе на місце іншої людини; вміння слухати; враховувати думку іншої людини; здатність володіти мовою, мімікою, жестами; розвинуте мовлення; вміння переконувати тощо.

Залежно від мети праці, професії поділяються на 3 класи:

- 1) гностичні - ті професії, де метою є розрізнити, розпізнати, оцінити, перевірити (лікар, таварознавець, слідчий);
- 2) перетворюючі - ті професії, де метою є переробити, перемістити, організувати, перетворити (водій, живописець, викладач, кравець)
- 3) дослідницькі - ті професії, де метою є винайти, знайти новий варіант, створити (Є. Клімов, 1996).

Звісно, такий поділ є умовним, і часто професії мають завдання різного характеру, що тісно переплітаються, а отже їх можна розмістити на межі класифікацій. Так, у деяких професіях гностична, пізнавальна діяльність тісно пов'язана з оперативно-виконавчою. У роботі таких спеціалістів одночасно постають два завдання: по-перше, дослідити і вивчити умови, і по-друге, організувати працю людей. «Гностико-оперативні» професії, в свою чергу, поділяються на керування людьми і обслуговування людей (див. мал 1.2). При цьому головне завдання в сфері обслуговування - це усвідомити, оцінити і забезпесити задоволення потреб клієнта (С. Карпіловська, Р. Мітельман, 1997).



Мал.1.2 Класифікація професій з обслуговування людей

Особливості ринку послуг неминуче визначають вимоги до професійно важливих якостей працівників, адже саме цей ринок вирізняється низкою специфічних рис: індивідуальністю та нестандартністю наданих послуг і технологій у багатьох галузях; високою швидкістю змін операційних процесів; регіональними відмінностями продукту в межах однієї галузі; частою невизначеністю результату; браком достовірної маркетингової інформації; підвищеною чутливістю до ринкової кон'юнктури (Л. Співак, 2002).

На думку інших вчених (О. Угоднікова, О. Моргулець) сфера послуг має наступні особливості, які відрізняють її від інших галузей економіки:

1. Безпосередній контакт між клієнтом та постачальником послуг в особі фахівців з надання послуг, що відбувається в режимі реального часу. Це вимагає високої кваліфікації персоналу у розрізі комунікативних навичок та емоційної компетентності.

2. Невизначеність і мінливість послуги, що означає коливання якості послуг у широких межах залежно від вихідної ситуації та умов надання послуг. Це, у свою чергу, створює велику кількість нестандартних ситуацій, потенційних конфліктів, непорозумінь, і потребує індивідуального підходу до кожного клієнта.

3. Активна залученість клієнта у процес надання послуги на всіх етапах. Клієнт бере участь в отриманні послуги, вносить свої корективи і змінює процес надання послуги відповідно до своїх вимог.

4. Нематеріальний характер послуги. Клієнт не може зберегти послугу на майбутнє, що створює дисбаланс попиту і пропозиції. Відповідно, у сфері послуг фактор часу – дуже важливий фактор, а від працівників цієї сфери вимагається швидке реагування.

Отже, сфера надання послуг відрізняється високою швидкістю змін, динамічністю, різноманітністю та напруженістю контактів, відповідно вимагає від працівників емоційної стійкості і стресостійкості, здатності швидко реагувати на зміни, креативно підходити до вирішення нестандартних ситуацій, та свідомо регулювати не лише свою поведінку та емоції, а й емоції клієнтів, яких вони обслуговують.

Поширення культури клієнто-орієнтованості в сфері послуг ставить в центр уваги потреби клієнта, вимагає враховувати побажання і вимоги споживачів і створювати умови для їх задоволення (О. Угоднікова, 2023). Це ставить фахівців з надання послуг у певну підвладну позицію по відношенню до клієнтів, створює залежність від них і накладає високу відповідальність за результат комунікативної взаємодії. Відповідно, окрім професійних знань та навичок

працівники сфери надання послуг мають демонструвати здатність до емпатії, тобто співчуття, зацікавлення і розуміння відносно потреб і проблем клієнта.

Останнім, але не менш важливим елементом аналізу психограми фахівця сфери надання послуг є оцінка соціальних умов роботи. До них відносяться такі поняття як престиж професії та соціальні очікування від морального образу працівників. На жаль, у нашому суспільстві склалося стійке уявлення про сферу надання послуг як непрестижну, низькооплачувану роботу (М. Найдъонов, 2013). При цьому до працівників цієї сфери висувають підвищені вимоги до морального образу людини, її дисциплінованості, принциповості, відповідальності (С. Карпіловська, Р. Мітельман, 1997).

Отже, провівши аналіз наукових джерел, ми можемо виділити такі основні вимоги до психологічних та особистісних якостей працівників сфери надання послуг:

- вміння будувати стосунки з людьми, швидко реагувати на зміни та вирішувати конфлікти;
- високий рівень стресостійкості та емоційної регуляції;
- відмінні комунікативні навички;
- відповідність високим вимогам до морального образу, відповідальності й дисциплінованості;
- помірний рівень професійних домагань, зумовлений специфікою соціального сприйняття престижності професій у сфері послуг, що не завжди асоціюються з високим статусом, але потребують значної компетентності та відповідальності;
- переважно зовнішній локус контролю, обумовлений необхідністю орієнтуватися на потреби клієнта та демонструвати гнучкість у поведінці й комунікації відповідно до їхніх очікувань.

Високий рівень вимог до емоційної регуляції працівників сфери надання вплинув на дослідження зарубіжними авторами цієї теми, результат яких знайшов вираження у терміні «емоційної праці». Уперше цей термін було запроваджено

американською дослідницею А. Гохшилд у її праці «Кероване серце: комерціалізація людських почуттів» (Hochschild A., 1983). Досліджуючи працю бортпроводників та колекторів, Гохшилд дійшла висновку, що в суспільстві існують спільні очікування щодо прийнятних емоційних реакцій осіб, що задіяні в сфері надання послуг. Ці очікування породжують правила і норми щодо модальності, інтенсивності та тривалості почуттів, які мають проявляти працівники цієї сфери. Так, від бортпроводників очікується бадьорість та дружелюбність, від працівників похоронних бюро – стриманість і серйозність, від медсестер – емпатія.

У випадках, коли надавачі послуг не переживають очікуваної емоції, емоційна праця реалізується у двох формах: поверхневої гри, що полягає у демонстрації зовнішніх проявів потрібних емоцій без їхнього фактичного переживання, та глибокої гри, яка передбачає використання різних стратегій для свідомого викликання й актуалізації необхідних емоційних станів. Відповідно, емоційна праця розглядається як процес, у межах якого працівники свідомо продукують та регулюють власні емоції з метою відповідності професійним вимогам і очікуванням, що висувуються до їхньої діяльності. Таким чином, емоційну працю дослідники вважають прихованою формою рольових очікувань, які є настільки ж важливими для ефективного надання послуг, як і очікування щодо професійної компетентності, якщо не більшими (Ashforth B., Humphrey R., 1993).

Дослідники вважають, що емоційна праця має два протилежні впливи на результат праці та самопочуття працівника: з одного боку, вона може полегшувати виконання завдань, регулюючи взаємодію між клієнтом і працівником та вирішуючи міжособистісні проблеми, з іншого – погіршувати результати, створюючи у клієнта завищені очікування щодо якісного обслуговування, які не можуть бути виконані. Окрім цього, хоча емоційна праця може надати фахівцю певну свободу для самовираження, Гохшилд стверджує, що вона може також підривати особисте благополуччя через емоційний дисонанс

(відчуття напруги, спричинене зображенням почуттів, які не відчуються) та самовідчуження (втрату власного справжнього «я»).

Підсумовуючи викладене, можна стверджувати, що для працівників сфери надання послуг емоційна регуляція виконує низку важливих функцій:

- 1) формування розуміння особливостей доцільного зовнішнього прояву емоцій;
- 2) регуляція власних емоційних переживань працівника та емоцій клієнта під час взаємодії;
- 3) створення зовнішнього прояву очікуваних емоцій;
- 4) подолання негативних наслідків емоційного дисонансу та самовідчуження.

1.3. Професійна мотивація працівників сфери надання послуг

Феномен мотивації є популярним предметом міждисциплінарних досліджень в науках про людину, оскільки відіграє ключову роль в розумінні поведінки людини та ефективності її діяльності. Та попри значну кількість наукових робіт, проблема мотивації залишається складною через різноманіття поглядів і відсутність єдиної системної моделі. Водночас численні моделі вітчизняних і зарубіжних вчених підкреслюють визначальний вплив мотивації на досягнення успіху та подолання невдач у професійній сфері. Відповідно, вивчення мотивації до професійної діяльності вимагає звернення до досліджень, які розкривають понятійну основу і психологічні механізми мотивації як такої.

Вивченням природи мотивації особистості у різний час займалися низка зарубіжних (Дж. Аткинсон, В. Вілюнас, В. Врум, В. Іванніков, Є. Ільїн, О. Леонтьєв, Е. Лоулер., М. Магомет-Емінов, Д. Макклеланд, А. Маслоу, Г. Мюррей, К. Платонов, Л. Портер, С. Рубінштейн, Д. Узнадзе, Х. Хекхаузен, П. Якобсон) і

вітчизняних вчених (С. Занюк, О. Кальчук, В. Климчук, Н. Ковалишина, Г. Костюк, О. Сафін, Л. Сердюк, С. Скляров, Д. Супрун).

Упродовж тривалого періоду дослідження причин і чинників активності людини проводилися без застосування терміну «мотивація». Уперше в науковій праці його використав А. Шопенгауер в статті «Чотири принципи достатньої причини», після чого він увійшов в ужиток в психологічній науці. До цього мотивацію в основному описували як спонукальну силу до дії, але також як причину активності людини, прояв сили волі. Античні філософи (Платон, Арістотель) вбачали причину дій людини в протистоянні її прагнень, які поділялися на низькі, чуттєві, та вищі, божественні. Провідну роль у виборі правильного спрямування діяльності при цьому відводили розуму. Середньовічний автор філософських творів св.Августин виводить на перше місце серед причин активності людини вольові чинники, такі як духовний акт суб'єкта, реалізацію усвідомленої мети. Спіноза вважав, що поведінку людини передусім визначають афекти, тобто внутрішні потяги, пов'язані як із тілесною, так і з духовною природою людини. Гоббс основною рушійною силою дій людини називав прагнення до самозбереження та підтримання власної цілісності. На думку Р. Декарта, головним чинником дій є свобода волі та вольовий імпульс. Французькі матеріалісти XVIII століття (Е. Кондільяк, К. Гельвецій і П. Гольбах) вважали, що джерелом людської активності виступають потреби. Починаючи із З. Фрейда, який розробив концепцію несвідомого, причини активності людини психологи почали шукати в неусвідомлених потягах та потребах.

Визначення мотивації на основі потреб і мотивів набуло широкого поширення у 20 ст. У вітчизняній науці взаємодію потреб і мотивів почали вивчати у тридцятих роках минулого століття у м. Харкові О. Леонт'єв і його учні (Л. Божович, О. Запорожець та ін.), започаткувавши теорію діяльності. Згідно з положеннями О. Леонт'єва, основна роль у формуванні мотивації надається потребам, які є першоджерелом активності людини. Мотив постає як конкретизація потреби в певних умовах і як той об'єктивний предмет,

матеріальний чи ідеальний, реальний або уявний, на який спрямовується діяльність. Таке розуміння впливає з принципу предметності діяльності, що визначає також предметний характер емоцій та переживань.

О. Леонтьєв виокремлює два основних типи мотивів: мотиви-стимули, що лише спонукають до діяльності, та смислоутворюючі мотиви, які не тільки активізують діяльність, а й надають їй особистісного значення. Подальші уточнення, запропоновані Д. Леонтьєвим, пов'язують різницю між цими видами мотивів із характером зв'язку між діяльністю та реальними потребами суб'єкта. Якщо такий зв'язок зовнішній і формальний, мотиви сприймаються лише як стимули, а діяльність втрачає особистісний смисл. Здатність мотивів бути смислоутворюючими, на нашу думку, визначається не тільки їх взаємозв'язком із потребами, а й узгодженістю з особистісними цінностями, які, згідно О. Леонтьєва, у структурі мотивації займають одне й те саме місце. Важливою характеристикою мотивів є те, що вони безпосередньо не усвідомлюються, але презентуються у свідомості у формі емоційних переживань.

У діяльнісній теорії також наголошується на ролі мети: якщо мотив має спонукальну силу, то дії спрямовані на досягнення свідомо поставленої мети. На вищих рівнях розвитку діяльності мотив може набувати усвідомленої форми та перетворюватися на мотив-мету.

Зважаючи на численні теорії мотивації, дослідники часто застосовують класифікації або групування теорій за спільними ознаками. Так, український дослідник В. Климчук (В. Климчук, 2015) поділяє весь масив сучасних досліджень мотивації на чотири дискурси:

- 1) автентичності: спирається на теорії самоактуалізації А. Маслоу та самодетермінації Е. Деці та Р. Райана. Основним рушієм мотивації у цьому дискурсі вбачають вроджене прагнення людини до самоактуалізації, що розуміється як найкраще, найповніше здійснення своєї природи, реалізації здібностей і можливостей. Спільними знаменниками є визнання існування певних внутрішніх «потребово-мотиваційно-ціннісних» сутностей, що

властиві людській природі, відповідність яким забезпечує цілісність і здоровий розвиток особистості. Іншою спільною ознакою є уявлення про ідеальний образ самоактуалізованої (А. Маслоу) або самодетермінованої (Е. Дісі, Р. Раян) особистості.

- 2) оцінювання: базується на теоріях загальних очікувань В. Врума, справедливості Дж. Адамса та постановки цілей Е. Лока. В основі цих теорій лежить уявлення про раціональну, прагматичну людину, яка усвідомлює свої потреби і бажання та оцінює та співставляє різні аспекти внутрішнього і зовнішнього світу для найкращої реалізації цих бажань. Спільним предметом досліджень є розгляд закономірностей процесу оцінювання та взаємозв'язків між його етапами, результатом якого постає мотивація.
- 3) експансії: охоплює теорії мотивації досягнення та уникнення Дж. Аткинсона, Д. МакКлеланда і Х. Хекгаузена, С. Ксьонзські, А. Меграбяна та соціо-когнітивний підхід К. Двек, Е. Леггет. Увага у цих теоріях зосереджується на можливості розвитку мотивації певного типу, що буде відповідати меті конкретної особистості, організації та навіть держави. Відповідно, відмінною ознакою цього напрямку є дослідження особливостей крос-культурних і національних мотиваційних тенденцій, пов'язаних із рівнем економічного і соціально-політичного розвитку держави.
- 4) становлення (або конструювання): об'єднує сучасні концепції дослідження, зокрема індукцію мотивації, соціальний дискурс, наративні та культурно-історичні концепції, владну мотивацію, нелінійні моделі та мотиваційно-сміслові конструювання. Спільною рисою цих напрямів є розуміння мотивації як процесу динамічного формування смислів, цілей та ідентичностей у взаємодії з соціокультурним середовищем. У цьому підході мотивація постає як відкритий процес становлення, що визначається контекстом.

Незважаючи на спільність рис різних напрямів дослідження мотивації, важливо окреслити їхні унікальні внески у формування сучасних уявлень. Так, теорія очікувань В. Врума підкреслила динамічний і процесуальний аспект мотивації діяльності, довівши, що вона не є сталою характеристикою особистості, а змінюється залежно від результатів оцінювання вирогідності досягнення успіху. Теорія мотивації досягнення успіху та уникнення невдач описала дві принципово різні мотиваційні тенденції, зумовлені особистісними характеристиками, які часто виступають предикторами поведінки індивіда і результатів його діяльності.

Однією з провідних сучасних теорій мотивації, що має значну емпіричну підтвердженість, є теорія самодетермінації Е. Деці та Р. Райана (Ryan, R. M., Deci, E. L. 2017). Вихідним положенням цієї теорії є диференціація спонук: усі мотиви поділяються на внутрішні і зовнішні. Внутрішні мотиви відображають ідентифікацію суб'єкта із певними цінностями, які інтегровані в особистість, навіть якщо джерело цих мотивів пов'язано із зовнішнім світом. У той час як зовнішні мотиви відчуються суб'єктом як чужорідні і викликають внутрішню напругу, часто пов'язані із зовнішніми умовами очікуваної винагороди чи покарання, соціального схвалення чи досягнення цінного результату. Відповідно, виділяються два типи мотивації: внутрішня і зовнішня, і їх складна взаємодія визначає поведінку людини.

Внутрішня мотивація керується автономними процесами організмичної саморегуляції, і відповідно, має більшу силу і тривалість щодо впливу на певну поведінку людини. Зовнішня мотивація, на противагу, контролюється індивідом відповідно до цінності і важливості очікуваного результату. При цьому зовнішні мотиви можуть бути із часом інтроековані індивідом, в результаті чого отримують різний рівень автономності у впливі на поведінку індивіда. Важливим висновком цього розподілу є усвідомлення того, як по-різному індивід переживає внутрішню і зовнішню мотивацію. Коли людина ідентифікує себе із самою діяльністю, відчуває цінність цієї діяльності як власну, яка узгоджена з почуттям себе – така мотивація сприяє кращому залученню в діяльність, забезпечує

здатність до прийняття рішень, досягнення мети, планування і саморегуляції. Дослідження в рамках теорії самодетермінації детально описують функціональні відмінності як у якості поведінки, так і в психологічному здоров'ї та добробуті, які впливають із поведінки, що в різній мірі ґрунтується на зовнішніх та внутрішніх формах мотивації.

Згідно концепції самодетермінації чинниками внутрішньої мотивації є задоволення базових психологічних потреб, якими визначаються потреби в автономії, компетентності та приналежності. Зовнішня і внутрішня мотивація, звісно, є теоретичними конструктами, які відображають протікання психічних процесів, які зазвичай не доступні для безпосереднього спостереження дослідниками. Диференційні результати, що впливають із цих переживань, спостерігаються у таких зовнішніх проявах самодетермінованої діяльності як успішність діяльності, відповідність результатів діяльності її меті, «відчуття потоку», психологічного задоволення, загального благополуччя тощо (Л. Сердюк, 2019).

Багато дослідників відзначають близькість концепції самодетермінації та теорії потоку М. Чіксентміхайі. Теорія потоку підкреслює важливість внутрішніх переживань індивіда в процесі діяльності. «Потік» описує стан повного занурення в діяльність і відчуття задоволення від самореалізації в діяльності, а також зростання, впевненості в собі, здатності ефективно долати труднощі (Л. Сердюк, 2019). Потоковий стан описується терміном автотеличної поведінки (auto – self, telos – goal), тобто такої поведінки, що виконується заради самої себе. При автотеличних відчуттях мета самодостатня, і процес її досягнення є винагородою.

Взаємозв'язок мотивації та результатів діяльності багато в чому обумовлював дослідження мотивації у сфері трудової діяльності. Однак аналіз наукових досліджень свідчить, що мотиваційна сфера особистості є динамічною і зазнає суттєвих змін у процесі трудової діяльності. Зокрема, В. Шадріков довів, що розвиток мотиваційної структури суб'єкта відбувається у двох напрямках: конкретизації загальних мотивів у трудовій діяльності та трансформації

професійних мотивів, що проявляється у виникненні нових мотивів, зміні їх значущості й перебудові мотиваційної структури. Це явище, відоме як «дрейф мотивів», було підтверджене в емпіричних дослідженнях інших учених (Л. Карамушка, Н. Худякова, 2011).

Урахування динаміки мотивації зумовило виокремлення різних груп мотивів професійної діяльності. Зокрема, А. Маркова розглядає наступні мотиви: мотиви розуміння призначення професії, мотиви професійного спілкування та самореалізації особистості в професії, процесуальні та результативні мотиви діяльності. Дослідники відзначають доцільності аналізу мотивації як на етапі вибору професійної діяльності, так і безпосередньо в процесі її здійснення.

Важливим аспектом є зв'язок мотивації з ефективністю діяльності. Експериментальні дослідження Йеркса і Додсона засвідчили існування оптимального рівня сили мотивації, за якого діяльність є найбільш результативною, що було підтверджено подальшими вітчизняними та зарубіжними дослідженнями. Так, зв'язок мотивації з успішністю діяльності досліджував також В. Ковальов, встановивши, що ефективна професійна діяльність потребує розвиненої, достатньо сильної, стійкої мотивації з чіткою структурою та ієрархією мотивів.

Окрему увагу приділено ролі внутрішньої мотивації, яка забезпечує стійкість, творчий характер діяльності та орієнтацію на віддалені й складні цілі, на відміну від зовнішньої мотивації, ефективність якої є ситуативною.

Узагальнюючи, ми розглядаємо мотивацію професійної діяльності як динамічну систему спонукань, що зумовлюється індивідуально-психологічними особливостями працівника та впливом внутрішніх і зовнішніх чинників, які активізують, спрямовують і підтримують працездатність. Відповідно, чинниками професійної мотивації є такі: професійна компетентність та індивідуально-психологічні особливості працівника; умови процесу професійної діяльності; рольові очікування від особистості фахівця.

З огляду на таке трактування, можна побачити, що емоційна регуляція, яка є важливим фактором успішності професійної діяльності фахівців сфери обслуговування, а також входить у склад рольових очікувань від фахівців цієї сфери, є важливою детермінантою професійної мотивації працівників сфери надання послуг.

Висновки до першого розділу

1. Відповідно до діяльнісного підходу емоції є феноменологічним проявом активації потреб в психіці та презентують неусвідомлені мотиви, які спрямовують поведінку і діяльність людини, тобто емоційна регуляція підтримує оптимальний рівень емоційного збудження через збалансованість інтенсивності, тривалості та модальності емоцій у відповідності до ситуації, планів і цілей.
2. Мотивація до професійної діяльності є динамічною системою спонукань до її успішності і залежить зокрема від таких чинників як професійна компетентність та індивідуально-психологічні особливості працівника.
3. Детермінантами індивідуальної емоційної регуляції є «емоційні схеми», її рівень довільності або усвідомленості, засвоєні стратегії, що разом впливають на ефективність і конструктивність названого процесу.
4. У професійній самореалізації, працівники сфери надання послуг як представники специфічного економічного сектора, потребують високого рівня володіння навичками емоційної регуляції через постійну взаємодію із клієнтами в емоційно напружених ситуаціях.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ НА МОТИВАЦІЮ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Методи дослідження емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності

Емоційна сфера особистості традиційно вважається менш дослідженою порівняно з когнітивною, оскільки вона пов'язана з глибинними та індивідуально значущими аспектами досвіду й складніше піддається емпіричному аналізу. Водночас саме цілісне розуміння змісту та функцій емоцій є необхідним для побудови ефективних систем психологічної допомоги та підтримки особистісного розвитку.

Сучасні емпіричні дослідження емоційної регуляції застосовують комплексні методи для вивчення того, як люди генерують, підтримують та модифікують емоції у лабораторних і реальних умовах. Серед таких методів варто зазначити використання стандартизованих опитувальників і самозвітів, експерименти, вимірювання фізіологічних показників (частоти серцевих скорочень, шкірної провідності, дихання чи електроміографії м'язів обличчя), нейровізуалізаційна методи (наприклад, використання fMRI).

Опитувальник Емоційної Регуляції (Emotion Regulation Questionnaire, або скороченно ERQ), розроблений Дж. Гроссом, є одним із найбільш поширених інструментів для оцінки індивідуальних відмінностей у використанні стратегій емоційної регуляції. Він побудований на процесуальній моделі емоційної регуляції та спрямований на вимірювання двох ключових стратегій: когнітивної переоцінки (зміна інтерпретації ситуації з метою модифікації емоційного досвіду) та пригнічення емоційної експресії (свідоме стримування зовнішніх проявів емоцій). Оригінальна версія опитувальника містить 10 пунктів, а коротка форма

(ERQ-S) – 6 пунктів, а також існують адаптації для дітей та підлітків (Gross J.J., John O.P, 2003; Preece D. A., Petrova K., Mehta A., & Gross, J. J. 2023).

Психометричні дослідження підтверджують двофакторну структуру методики, високу внутрішню узгодженість шкал та їхню валідність у різних культурах (Matsumoto, D., Yoo, S., & Nakagawa, S., 2008). Когнітивна переоцінка зазвичай позитивно корелює з показниками психологічного благополуччя, життєстійкості та задоволеності життям, тоді як пригнічення емоційної експресії асоціюється з підвищеним рівнем стресу, негативним впливом на міжособистісні стосунки та нижчими показниками психічного здоров'я. Таким чином, ERQ є надійним інструментом для дослідження стратегій емоційної регуляції та їхнього впливу на адаптацію, мотивацію й професійне функціонування.

Опитник Когнітивної Емоційної Регуляції (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire, або скороченно CERQ), розроблений Н. Гарнефські та В. Крайг (2001), є стандартизованим психодіагностичним інструментом для оцінки когнітивних стратегій регуляції емоцій у стресових ситуаціях. Вона базується на концепції, що людина може впливати на власні емоційні переживання через специфічні когнітивні процеси. У структурі опитувальника виділено дев'ять стратегій, серед яких п'ять вважаються адаптивними (прийняття, позитивне перефокусування, переорієнтація на планування, позитивна переоцінка, розгляд у перспективі) та чотири – дезадаптивними (самозвинувачення, румінації, катастрофізація, звинувачення інших). Методика складається з 36 тверджень, що оцінюються за п'ятибальною шкалою Лайкерта, і дозволяє визначити частоту використання кожної стратегії (Garnefski N., Kraaij V., Spinhoven P., 2001).

Психометричні дослідження підтвердили високу внутрішню узгодженість шкал, ретестову надійність та конструктну валідність CERQ (Gharamaleki F., Fathipour-Azar Z., 2025). Використання опитувальника показало його діагностичну придатність у популяційних вибірках та клінічних групах, зокрема у пацієнтів із депресією, тривожними та соматичними розладами. Емпіричні дані

свідчать, що адаптивні стратегії пов'язані з більш високим рівнем психологічного благополуччя, тоді як дезадаптивні – з підвищеною тривожністю, депресивністю та емоційним виснаженням. Таким чином, CERQ є надійним інструментом для дослідження когнітивних механізмів емоційної регуляції та їхнього впливу на психічне здоров'я та адаптивність у стресових ситуаціях.

У сучасній психодіагностиці мотивації застосовується комплекс методик, які дозволяють досліджувати як усвідомлені, так і неусвідомлені мотиви особистості. Їх умовно можна поділити на прямі, проективні та спеціалізовані інструменти. Прямі методи ґрунтуються на самооцінці та вербальних відповідях респондента. До них належать інтерв'ю, анкетування та опитувальники, що вимірюють інтенсивність і спрямованість мотивів. Наприклад, модифікації тестів А. Меграбяна (Тест Мотивації Афіліації, Тест Мотивації Досягнення) діагностують мотиви прагнення до прийняття, страх нехтування, прагнення до успіху та уникання невдачі. Опитувальники EPPS (А. Едвардс) та PRF (Д. Джексон) базуються на теорії потреб Г. Мюррея й дозволяють оцінювати широкий спектр мотиваційних змінних.

Проективні методи спрямовані на діагностику глибинних, часто неусвідомлюваних мотивів. Найбільш відомим є ТАТ (Thematic Apperception Test) Г. Мюррея, який у модифікаціях Д. Макклелланда та Дж. Аткинсона використовується для вимірювання мотивів досягнення, влади та афіліації. Тест фрустрації Розенцвейга дозволяє дослідити реакції на перешкоди та агресивні тенденції, а методики незавершених речень і оповідань виявляють приховані мотиваційні установки через продукти уяви. До спеціальних інструментів належить тест гумористичних фраз (В. Бабіна, А. Шмельова), який діагностує мотиваційні установки через інтерпретацію гумористичних висловів.

Для дослідження мотивації до професійної діяльності, на наш погляд, оптимальною є методика К. Замфіра, розроблена на основі теорії мотивації Д. Макклелланда, оскільки вона безпосередньо вимірює співвідношення внутрішньої та зовнішньої мотивації. На відміну від деяких інших інструментів, що фіксують

лише окремі аспекти мотиваційної сфери, методика Замфіра дозволяє оцінити, наскільки діяльність людини зумовлена внутрішнім прагненням до самореалізації, інтересом і задоволенням від роботи, а не лише зовнішніми факторами (матеріальними стимулами чи соціальним схваленням). Використання методики Замфіра дозволяє як діагностувати рівень мотивації, так і виявити баланс між її внутрішніми та зовнішніми джерелами, що має вирішальне значення для побудови програм професійного розвитку персоналу та підтримки психологічного благополуччя працівників.

2.2. Організація та проведення емпіричного дослідження

Емпіричний етап дослідження тривав із листопада 2024 по квітень 2026 року і складався із двох частин: якісної і кількісної.

Якісний етап дослідження був проведений у межах виробничої практики для студентів спеціальності «Психологія» у листопаді 2024 року на базі підприємства ТОВ «Медикал Дата Менеджмент» із менеджерами з обслуговування клієнтів. На цьому етапі використовувалися інтерв'ю з респондентами методом фрілістингу. Метод фрілістингу використовує особливий тип інтерв'ю, що був розроблений і широко використовується в антропології та етнографії і дозволяє виявити глибинні погляди і уявлення певної цільової групи (А. Гірник, 2016). У дослідженні взяли участь 6 учасників, яким було поставлено 4 питання. Питання і типові відповіді у порядку їх називання наведені у нижче:

1. Назвіть усі проблеми, з якими стикаються працівники з обслуговування клієнтів?

Дедлайни, високий темп роботи, непорозуміння у комунікації з клієнтами, емоційне виснаження, некоректна поведінка клієнтів, ненормований графік, висока ціна помилки, непередбачувані обставини внаслідок війни.

2. Які існують способи роботи з емоційним навантаженням / стресом?

Перелічіть усі можливі варіанти.

Перезавантаження, переключення уваги, спорт та фізична активність, розмова з колегами чи близькими, аналіз ситуації та пошук рішення, пауза, хобі і інтереси поза роботою, використання заспокійливих засобів і алкоголю.

3. Перелічіть усі ситуації, в яких працівники по роботі з клієнтами відчують стрес / підвищене емоційне навантаження?

Багатозадачність і необхідність комунікувати з великою кількістю людей, відповідальність за кінцевий результат для клієнта, емоційний тиск з боку клієнтів, управління без формальних повноважень та зовнішні обставини (наприклад, відключення світла чи зв'язку).

4. Яким чином працівники з обслуговування клієнтів можуть регулювати себе після роботи з важким клієнтом?

Пригнічення емоцій («на роботі без емоцій»), переключення уваги та розваги поза роботою (книги, фільми, прогулянки, хобі), обговорення ситуації з колегами чи близькими, ігнорування проблеми («немає сенсу намагатися перезавантажити себе в момент того, як все горить»), згадування позитивного фідбеку від клієнтів.

Аналіз результатів дослідження засвідчив актуальність проблеми емоційної регуляції у сфері обслуговування клієнтів. У загальному підсумку проблеми емоційного характеру посідали третє місце за частотою згадування і переважно стосувалися ситуацій взаємодії з клієнтами, тоді як сама робота асоціювалася зі стресом і виснаженням. У відповідях респондентів спостерігався брак лексики для опису емоцій, почуттів і психологічних станів, що може свідчити про загальний низький рівень емоційної компетентності.

На основі результатів якісного дослідження було зроблено припущення про роль особистого стилю реагування на емоціогенні ситуації у загальній налаштованості працівників на рішення проблем і залученості до робочого процесу. У зв'язку із чим виникла гіпотеза для кількісного дослідження.

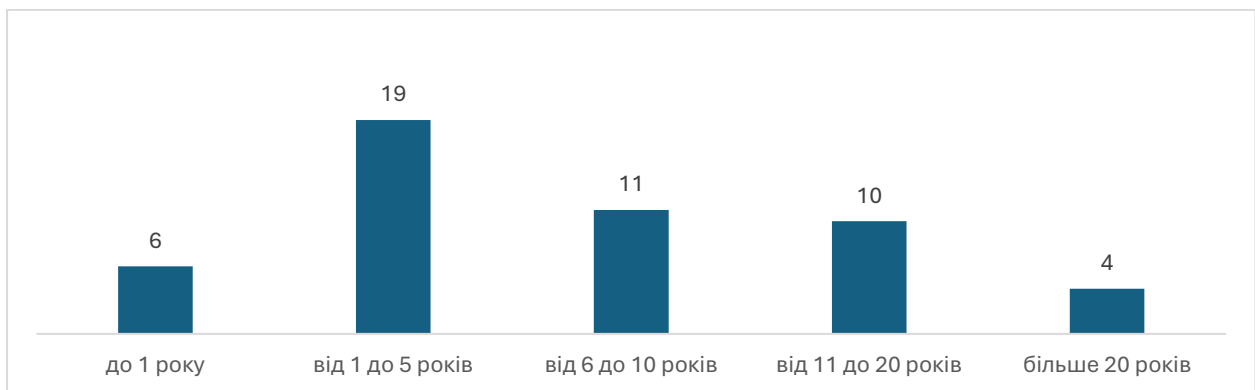
Кількісне дослідження було проведено у березні - квітні 2026 року серед менеджерів та фахівців по роботі з клієнтами на базі підприємства ТОВ «Делойт і Туш». У дослідницькій програмі взяли участь 50 працівників у віці від 21 до 60 років, серед них 39 – жінок, 11 – чоловіків. Статеві-віковий розподіл наведено у таблиці нижче.

Таблиця 2.1.

Статеві-віковий розподіл респондентів

Вік	Жінки	Чоловіки
від 21 до 30	8	2
від 31 до 40	16	4
від 41 до 50	9	3
від 51 до 60	4	1
старше 60	2	1

Згідно даних, наданих самими респондентами, більшість учасників працюють на поточній посаді до 5 років:



Мал. 2.1. Стаж роботи на поточній посаді

2.3 Аналіз результатів дослідження: основні пізнавальні тенденції

Для проведення статистичних обрахунків попередньо дані були перевірені на нормальність розподілу за критерієм Колмогорова-Смірнова (Додаток Г). Виявлено, що майже усі змінні мають розподіл, що відхиляється від нормального ($p \leq 0,05$). Тому для статистичного аналізу використано непараметричні критерії, зокрема коефіцієнт рангової кореляції Спірмена та критерій Манна-Уїтні.

З метою виявлення взаємозв'язку між емоційною регуляцією та професійною мотивацією проведено кореляційний аналіз, який виявив значимі кореляційні коефіцієнти (таб. 2.2)

Таблиця 2.2

Кореляційний аналіз взаємозв'язку між емоційною регуляцією та професійною мотивацією

Шкали	Значення кореляції	Внутрішня мотивація	Зовнішня позитивна мотивація	Зовнішня негативна мотивація
Самозвинувачення	Correlation Coefficient	-0,522**	-0,045	0,495**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,757	0,001
	N	50	50	50
Прийняття	Correlation Coefficient	-0,118	0,398**	-0,046
	Sig. (2-tailed)	0,414	0,007	0,750
	N	50	50	50
Зосередження на думках / Румінація	Correlation Coefficient	-0,006	0,467**	-0,105
	Sig. (2-tailed)	0,966	0,001	0,466
	N	50	50	50
Позитивне перефокусування	Correlation Coefficient	0,678**	0,179	-0,295*
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,213	0,038
	N	50	50	50
Переорієнтація на планування	Correlation Coefficient	0,619**	-0,055	-0,133
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,703	0,356
	N	50	50	50
Позитивна переоцінка	Correlation Coefficient	0,493*	0,042	-0,085
	Sig. (2-tailed)	0,039	0,770	0,555
	N	50	50	50
Розгляд перспектив	Correlation Coefficient	0,176	0,556**	0,113
	Sig. (2-tailed)	0,220	0,008	0,434
	N	50	50	50

Катастрофізація	Correlation Coefficient	-0,192	0,076	0,244*
	Sig. (2-tailed)	0,182	0,598	0,038
	N	50	50	50
Звинувачення інших	Correlation Coefficient	-0,111	0,042	0,046
	Sig. (2-tailed)	0,442	0,771	0,752
	N	50	50	50
Когнітивна переоцінка	Correlation Coefficient	0,565**	0,406*	0,010
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,031	0,944
	N	50	50	50
Пригнічення емоційної експресії	Correlation Coefficient	-0,291*	0,092	0,549**
	Sig. (2-tailed)	0,041	0,523	0,001
	N	50	50	50

За даними таблиці бачимо, що виявлено зворотний зв'язок між внутрішньою мотивацією та шкалою «самозвинувачення» ($r_s = -0,522$, $p \leq 0,01$) і шкалою «пригнічення емоційної експресії» ($r_s = -0,291$, $p \leq 0,05$). Тобто, в працівників, в яких переважає внутрішня мотивація професійної діяльності спостерігається низька схильність звинувачувати себе в усьому та пригнічення своїх емоцій. Прямий сильний зв'язок встановлено між внутрішньою мотивацією та шкалами «позитивне перефокусування» ($r_s = 0,678$, $p \leq 0,01$), «переорієнтація на планування» ($r_s = 0,619$, $p \leq 0,01$), «позитивна переоцінка» ($r_s = 0,493$, $p \leq 0,05$), «когнітивна переоцінка» ($r_s = 0,565$, $p \leq 0,01$).

З цього можемо зробити висновок, що внутрішня професійна мотивація тісно пов'язана з адаптивними когнітивними стратегіями емоційної регуляції. Працівники із високою внутрішньою мотивацією краще переосмислюють ситуації; більше орієнтуються на прийняття рішення; активно використовують позитивне мислення. Негативні зв'язки свідчать про те, що внутрішня мотивація знижується при надмірній самокритиці та пригніченні емоцій.

Зовнішня позитивна мотивація має прямий зв'язок із шкалою «прийняття» ($r_s = 0,398$, $p \leq 0,01$), шкалою «зосередження на думках» ($r_s = 0,467$, $p \leq 0,01$), шкалою «розгляд у перспективі» ($r_s = 0,556$, $p \leq 0,01$), шкалою «когнітивна переоцінка»

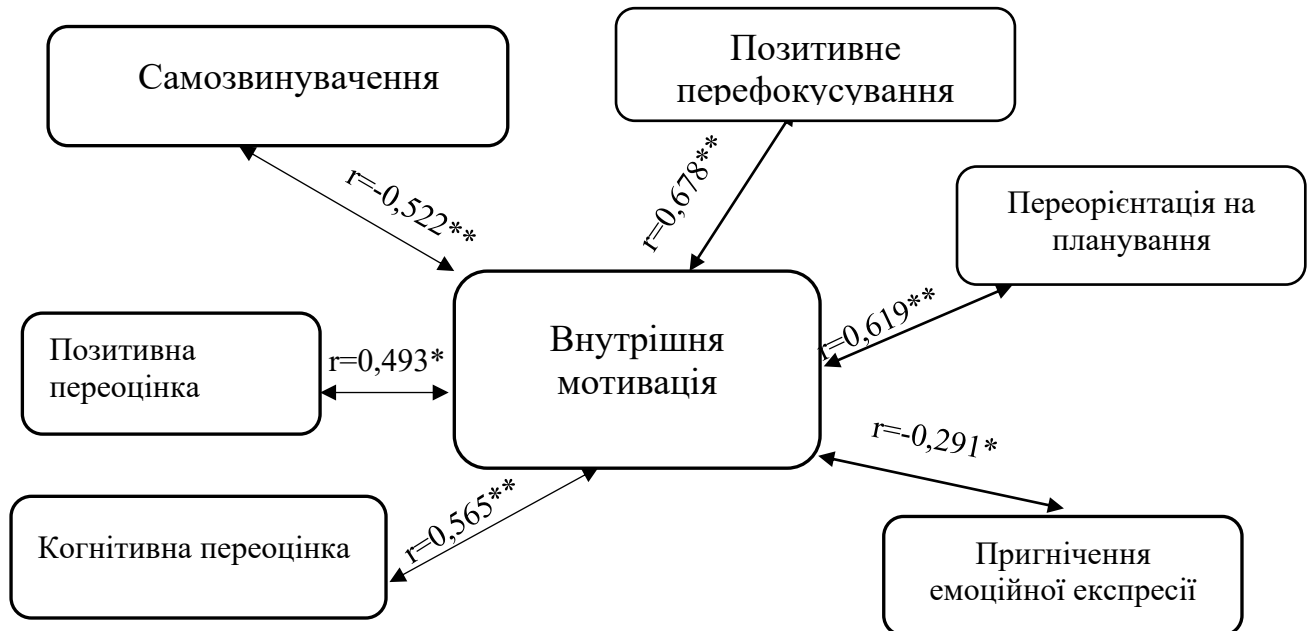
($r_s=0,406$, $p\leq 0,05$). Тобто, чим більше працівник використовує адаптивні стратегії (переоцінка, прийняття), тим більше його діяльність залежить від зовнішньої оцінки або схвалення.

З однієї сторони це можна пояснити тим, що поведінка менеджера вже не є повністю контрольованою ззовні, проте зберігає ще залежність від очікувань або оцінки інших. Така залежність може сприяти підвищеній когнітивній залученості у переживання та румінації. При цьому надмірне зосередження на думках не сприяє вирішенню проблеми, а навпаки заглиблює у переживання через постійне повернення до нього. Поєднання зовнішньої позитивної мотивації з адаптивними стратегіями створює ефект внутрішнього дисонансу: особистість намагається виправити ситуацію, але одночасно залишається в ній зафіксованою. Така невідповідність може призводити до поступового виснаження та емоційного вигорання.

Зовнішня негативна мотивація має прямий зв'язок із шкалою «самозвинувачення» ($r_s=0,495$, $p\leq 0,01$), шкалою «катастрофізація» ($r_s=0,244$, $p\leq 0,05$), пригнічення емоційної експресії ($r_s=0,549$, $p\leq 0,01$), і зворотний зв'язок із шкалою «позитивне перефокусування» ($r_s=-0,295$, $p\leq 0,05$). Зовнішня негативна мотивація дає настанову виконувати дію, щоб уникнути негативних наслідків, наприклад, не спізнюватися на роботу, щоб не сплачувати штраф або уникнути догани. Але така мотивація не приносить високих професійних успіхів та досягнень, вона супроводжується переживанням тиску, відсутністю автономії, зниженням суб'єктивного контролю. Цей вид професійної мотивації супроводжується дезадаптивними типами емоційної регуляції: самозвинувачення як вираження негативної оцінки, катастрофізація як когнітивне перебільшення загрози, пригнічення емоцій як засіб уникнення негативних наслідків. Негативний кореляційний зв'язок із позитивним перефокусуванням додатково показує дефіцит когнітивної гнучкості та нездатності до зміни фокусу уваги. Таким чином, зовнішня негативна мотивація сприяє формуванню дезадаптивного

регуляторного профілю, який виступає фактором ризику виникнення емоційних порушень.

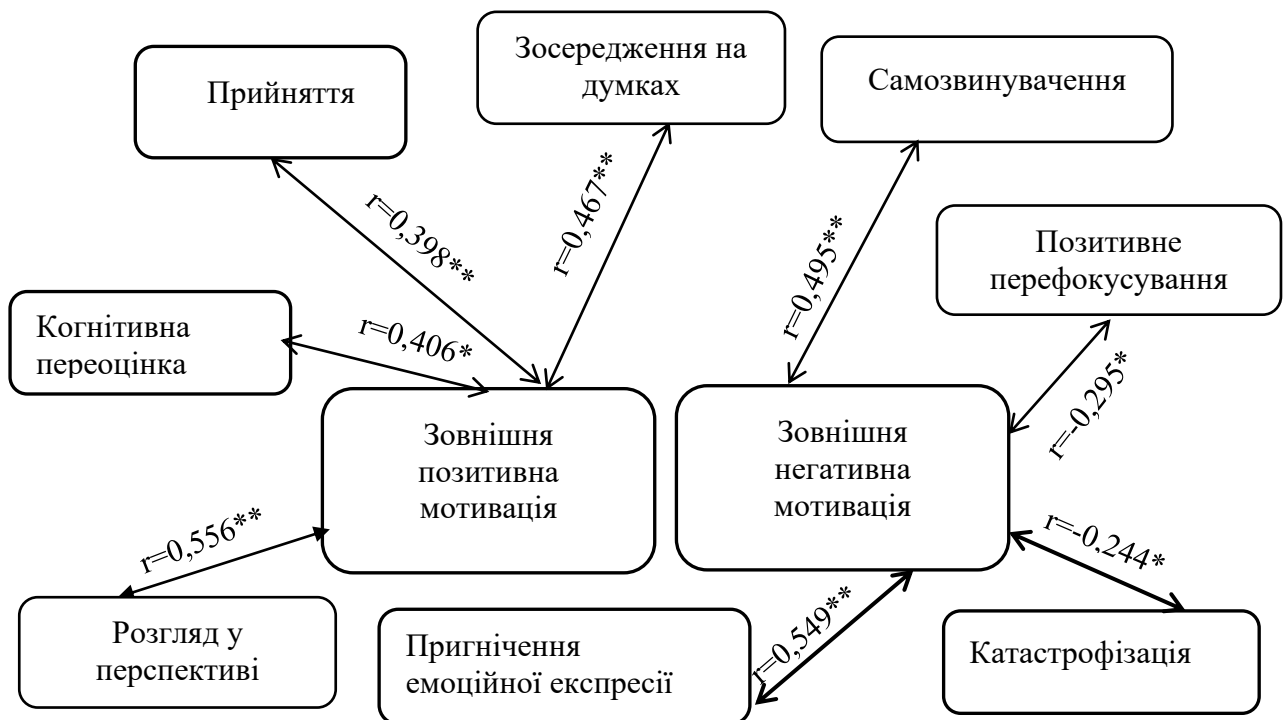
Представимо отримані кореляційні зв'язки між емоційною регуляцією та внутрішньою мотивацією візуально на кореляційній плеяді (мал.2.2).



Мал.2.2 Кореляційна плеяда взаємозв'язку між емоційною регуляцією та внутрішньою мотивацією

Бачимо, що внутрішня мотивація досить тісно пов'язана із конструктивними стратегіями емоційної регуляції.

Візуалізуємо на кореляційній плеяді значимі взаємозв'язки між зовнішньою позитивною, зовнішньою негативною мотивацією та стратегіями емоційної регуляції (мал.2.3).



Мал.2.3 Кореляційна плеяда взаємозв'язку між емоційною регуляцією та зовнішньою позитивною і зовнішньою негативною мотивацією

За даними кореляційної плеяди бачимо, що зовнішня позитивна та зовнішня негативна мотивації пов'язані із деструктивними стратегіями емоційної регуляції (катастрофізація, пригнічення емоційної експресії, румінація,

Для виявлення відмінностей у показниках емоційної регуляції та мотивації за стажем використано критерій Краскела-Уолліса. Отримане емпіричне значення порівнювалось із критичним ($\chi^2=9,488$ при $p \leq 0,05$ та $\chi^2=13,277$ при $p \leq 0,05$). В разі, якщо отримане емпіричне значення перевищувало критичне, робився висновок про значимість відмінностей (Додаток Д).

За даними таблиці, наведеній у Додатку Д бачимо статистично значимі відмінності, зокрема у менеджерів зі стажем до 1 року вище значення:

- за шкалою «самозвинувачення» ($\chi^2=9,595$, $p \leq 0,05$), тобто це працівники, які найбільше себе звинувачують у тому, що відбувається. Це може бути як в

силу складних або непередбачуваних обставин, так і через відсутність досвіду роботи, колище не сформане чітке коло обов'язків та не закріплені основні навички;

- за шкалою «прийняття» ($\chi^2=9,702$, $p\leq 0,05$), що свідчить про безумовне прийняття ситуацій і подій, без зусиль для подолання. Такі менеджери в силу відсутності стажу погоджуються з усім, що відбувається через страх або невпевненість. Така поведінка може призвести до знецінення себе як особистості та низьких показників професійної діяльності;
- за шкалою «зосередження на думках» ($\chi^2=9,569$, $p\leq 0,05$), що говорить про постійне прокручування подій, зокрема тих, що стосуються роботи і зациклення на думках та емоціях стосовно цих подій. У перший рік роботи така поведінка може бути цілком нормальною, оскільки людина тільки адаптується до колективу, керівництва, своїх обов'язків. Проте якщо румінація зберігається тривалий час, вона може негативно позначатися на працівнику і його результативності.

У групі менеджерів зі стажем від 1 до 5 років достовірно вище показник за шкалою «переорієнтація на планування» ($\chi^2=9,860$, $p\leq 0,05$) та «позитивна переоцінка» ($\chi^2=10,687$, $p\leq 0,05$), що свідчить про їх планування подальших дій та відволікання на думки про інші, більш приємні події та ситуації замість роздумів про пережиті труднощі. Такі менеджери вже не просто приймають ситуацію, але й готові її коригувати або заміщувати іншою діяльністю. Але водночас в цій групі переважає показник «пригнічення емоційної експресії» ($\chi^2=9,714$, $p\leq 0,05$), тобто такі працівники не схильні проявляти емоційні переживання і виражати їх ззовні.

«Когнітивна переоцінка» є достовірно найвищою у групі менеджерів зі стажем від 11 до 20 років ($\chi^2=10,687$, $p\leq 0,05$), тобто працівники, які мають достатній стаж трудової діяльності характеризуються пошуком позитивного сенсу у подіях з метою особистісного зростання або набуття нового досвіду.

Аналіз відмінностей у показниках мотивації досліджуваних за стажем професійної діяльності представлено у таб.2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз відмінностей у показниках мотивації менеджерів за стажем

Шкали	Ваш стаж роботи на поточній посаді	N	Mean Rank	χ^2
Внутрішня мотивація	до 1 року	6	21,92	11,234*
	від 1 до 5 років	19	26,68	
	від 6 до 10 років	11	26,14	
	від 11 до 20 років	10	32,25	
	понад 20 років	4	19,13	
	Total	50		
Зовнішня позитивна мотивація	до 1 року	6	27,92	9,731*
	від 1 до 5 років	19	30,29	
	від 6 до 10 років	11	27,77	
	від 11 до 20 років	10	14,90	
	понад 20 років	4	19,38	
	Total	50		
Зовнішня негативна мотивація	до 1 року	6	25,67	3,212
	від 1 до 5 років	19	28,47	
	від 6 до 10 років	11	26,82	
	від 11 до 20 років	10	22,05	
	понад 20 років	4	16,13	
	Total	50	21,92	

* - значення для $p \leq 0,05$, ** - значення для $p \leq 0,01$

За даними таблиці бачимо, що внутрішня мотивація є достовірно найвищою у працівників із стажем від 11 до 20 років ($\chi^2=11,234$, $p \leq 0,05$), що говорить про бажання досягти професійних успіхів та самореалізуватись в професії.

Зовнішня позитивна мотивація характерна для менеджерів зі стажем від 1 року до 5 ($\chi^2=9,731$, $p \leq 0,05$), тобто такі працівники керуються матеріально-фінансовими мотивами та мотивами нагороди. Така мотивація не веде до високих професійних досягнень, оскільки не включає зміст самої діяльності, а лише її прагматичну сторону.

Методика Замфір дозволяє визначити мотиваційний комплекс особистості через співвідношення трьох видів мотивації: внутрішньої (ВМ), зовнішньої позитивної (ЗПМ) та зовнішньої негативної (ЗНМ). Оптимальними вважаються комбінації, де внутрішня мотивація переважає або зрівнюється із зовнішньою позитивною (ВМ > ЗПМ > ЗНМ; ВМ = ЗПМ > ЗНМ). Найгіршим є комплекс із домінуванням зовнішньої негативної мотивації (ЗНМ > ЗПМ > ВМ), що пов'язаний із високою емоційною нестабільністю та низькою ефективністю. Для зручності проведення аналізу такий мотиваційний комплекс ми назвали «Не оптимальний». Порівнюючи параметри емоційної регуляції менеджерів за типом професійної мотивації (критерій Манна-Уїтні) можемо стверджувати про існуючі достовірні відмінності (таб.2.4).

Таблиця 2.4

Аналіз відмінностей у показниках емоційної регуляції за типом професійної мотивації менеджерів

Шкали емоційної регуляції	Тип мотиваційного комплексу	N	Mean Rank	U
Самозвинувачення	Оптимальний	28	25,14	195,5**
	Не оптимальний	22	29,95	

Прийняття	Оптимальний	28	24,96	88,4
	Не оптимальний	22	26,18	
Зосередження на думках / Румінація	Оптимальний	28	25,96	79,5
	Не оптимальний	22	24,91	
Позитивне перефокусування	Оптимальний	28	30,41	170,5**
	Не оптимальний	22	19,25	
Переорієнтація на планування	Оптимальний	28	36,14	156,5**
	Не оптимальний	22	22,14	
Позитивна переоцінка	Оптимальний	28	32,77	164,5**
	не оптимальний	22	22,61	
Розгляд у перспективі	Оптимальний	28	29,18	120,5*
	Не оптимальний	22	23,36	
Катастрофізація	Оптимальний	28	24,43	174,5**
	Не оптимальний	22	26,86	
Звинувачення інших	Оптимальний	28	26,36	60,5
	Не оптимальний	22	24,41	
Когнітивна переоцінка	Оптимальний	28	38,12	177,0**
	Не оптимальний	22	22,11	
Пригнічення емоційної експресії	Оптимальний	28	22,73	166,0**
	Не оптимальний	22	29,02	
* - значення для $p \leq 0,05$, ** - значення для $p \leq 0,01$				

За даними таблиці бачимо, що менеджери із оптимальним типом професійної мотивації мають статистично достовірно вищі показники позитивного перефокусування ($U=170,5$, $p \leq 0,01$), переорієнтації на планування ($U=156,5$, $p \leq 0,01$), позитивної переоцінки ($U=164,5$, $p \leq 0,01$), розгляду у перспективі ($U=120,5$, $p \leq 0,05$), когнітивної переоцінки ($U=177,0$, $p \leq 0,01$). Тобто, менеджери з оптимальним типом мотивації орієнтовані на розвиток, досягнення цілей та відповідальність, що робить їх ідеальними для організації. Вони цінують зміст роботи, можливість професійного зростання, складні завдання та виклики, прагнуть майстерності і самовираження, тому ефективно керують процесами, що

вимагають інновацій, готові брати відповідальність за результати роботи. Відповідно такі менеджери цілком емоційно стабільні, вміють керувати власним станом, суб'єктивна оцінка ситуації оцінюється ними на основі співвіднесення сприйманого сенсу з доступними ресурсами подолання труднощів в емоційно забарвленій формі, що призводить до актуалізації різних видів копінг-стратегій.

Неоптимальний тип поєднується із самозвинуваченням ($U=195,5$, $p \leq 0,01$) та катастрофізацією ($U=194,5$, $p \leq 0,01$), пригніченням емоційної експресії ($U=166,0$, $p \leq 0,01$). Такі менеджери потребують постійного зовнішнього стимулювання чи контролю, що знижує їх ефективність діяльності. Робота ними сприймається виключно як джерело заробітку. Такий менеджер ефективний, поки має високий рівень матеріальної винагороди, але він не виявлятиме лояльності чи ініціативу, якщо це не оплачується додатково. Їх мотивація полягає переважно в уникненні покарань, страху прийняття рішень, домінує прагнення перекласти відповідальність на інших. В таких менеджерів відсутній саморозвиток та прагнення до самореалізації в професії, що негативно позначається на їх трудовій діяльності та результаті роботи в цілому.

Можемо зробити висновок, що виявлені результати є корисними для управлінської діяльності, оскільки дають змогу розмежувати тип професійної мотивації і співвіднести його із емоційною регуляцією, що в подальшому дозволить оптимізувати результат діяльності менеджерів і покращити успішність організації в цілому.

Висновки до другого розділу

1. Конструктивні стратегії (емоційна експресія, прийняття, позитивне перефокусування, фокусування на плануванні, позитивна переоцінка і розгляд у перспективі) характерні для менеджерів з більшим досвідом роботи, а, отже, вищим рівнем внутрішньої мотивації до професійної діяльності («оптимальний тип», або «конструктивний»).

2. Деструктивні стратегії (звинувачення себе та інших, перебільшення проблеми, постійного прокручування подій) стримують продуктивність професійної мотивації («неоптимальний тип» або «деструктивний»).
3. Адаптивні (конструктивні) стратегії сприяють підтримці внутрішньої мотивації та ефективності діяльності, тоді як неадаптивні (деструктивні) - асоціюються з її зниженням і залежністю від зовнішніх чинників.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ ТА МОТИВАЦІЇ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Форми, методи та принципи побудови корекційної програми

Розвиток емоційної регуляції відбувається протягом всього життя людини та може бути цілеспрямовано підтриманий за допомогою психосоціальних інтервенцій. Для цього застосовуються методи навчання, соціально-психологічного тренінгу, тілесно орієнтованих та психологічних технік. Проте у професійній підготовці кадрів для сфери послуг ця складова часто залишається поза увагою, тоді як основні зусилля спрямовуються на формування професійних компетентностей. Водночас емоційна регуляція є ключовим чинником психологічної стійкості та професійної ефективності працівників сфери послуг. Зарубіжні дослідження доводять, що емоційні проблеми частіше стають причиною втрати працездатності, ніж соматичні (Stewart Brown S., Laytc R., 1997). Наше дослідження підтвердило, що у працівників із досвідом роботи до одного року спостерігаються найвищі показники деструктивних стратегій емоційної регуляції та найнижчі показники внутрішньої мотивації, що негативно позначається на їхньому психоемоційному стані.

Емпіричні дані свідчать, що ефективність психосоціальних інтервенцій полягає не лише у навчанні конкретних технік, а й у розвитку гнучкості у виборі стратегій регуляції. Дослідження А. Альдао, Г. Шепперса та Дж. Гросса (Aldao, A., Sheppes, G., & Gross, J. 2015) показало, що саме здатність обирати між різними стратегіями є ознакою психологічного благополуччя. При цьому частота застосування неадаптивних стратегій зменшується після психосоціальних втручань, таких як тренінги розвитку навичок, зокрема навчання когнітивної

переоцінки ситуації. Цей висновок доводить, що на вибір стратегії емоційної регуляції можна впливати через психоедукацію та тренінги із розвитку навичок.

Схожих висновків дійшли вчені, що досліджували ефективність когнітивно-поведінкової терапії у лікуванні соціальних тривожних розладів (Goldin et al. 2012). Було доведено, що ефект терапії був опосередкований переконаннями учасників щодо власної ефективності у застосування стратегії когнітивної переоцінки. Тобто якщо індивід має негативні уявлення про себе і свою здатність контролювати чи змінювати свої емоції, це знижує ефективність застосованих стратегій і може призвести до посилення дисрегуляції. Це явище отримало назву «низька самоефективність емоційної регуляції». Важливо зазначити, що ці переконання піддаються корекції, отже розвиток адаптивної емоційної регуляції передбачає не лише навчання технік, а й роботу з переконаннями та установками щодо емоцій та власної здатності управляти емоційним станом.

Ці висновки дають основу для визначення таких елементів програми корекції як психоедукація, робота із негативними переконаннями та психологічна підтримка. За рахунок міні-лекцій щодо різних аспектів емоційного життя, вправ на усвідомлення своїх емоцій та ведення щоденнику емоцій учасники отримують можливість розвинути власну емоційну компетентність, розширити доступний арсенал стратегій емоційної регуляції та збагатити своє бачення емоціогенних ситуацій з різних точок зору. Психологічна підтримка групи, обмін досвідом та інсайтами у процесі виконання вправ створює основу для розвитку впевненості в собі і власній самоефективності у питаннях регуляції емоцій. Систематичне застосування вказаних елементів може допомогти сформувати нові навички оцінки ситуації та вибору адаптивних стратегій емоційної регуляції, що полегшить професійний стрес і сприятиме формуванню оптимального мотиваційного профілю працівників сфери послуг.

При плануванні програми корекції варто також враховувати типові труднощі емоційної регуляції, з якими можуть стикатися учасники, щоб включити інструментів їх опрацювання. Дж. Гросс пропонує власну класифікацію проблем, що виникають при емоційній регуляції. Ця класифікація логічно походить з його моделі емоційного процесу та етапів емоційної регуляції. Як зазначалося у першому розділі, основними етапами процесу емоційної регуляції є вибір ситуації, модифікація ситуації, спрямування уваги, когнітивна оцінка та модифікація відповіді (Gross J.J., 2015). Розширена модель емоційної регуляції описує 3 основні стадії, кожна з яких має свою функцію: ідентифікація (вирішується питання, чи потрібно регулювати емоцію), вибір стратегії (як саме буде регулюватися емоція), та імплементація стратегії (практичне застосування обраної стратегії). Кожна зі стадій є критичним моментом у процесі регуляції, коли може виникнути збій.

На стадії ідентифікації до невдач регуляції може призвести недостатня емоційна усвідомленість, недооцінка важливості емоційної регуляції та психологічна інертність (звичка діяти за певним шаблоном). На стадії вибору стратегії проблеми можуть виникати через обмежений репертуар стратегій, неправильну оцінку контексту ситуації (наприклад, надмірне уникання соціальних подій при соціальній тривожності) або низьку самоефективність (переконання, що людина не здатна ефективно застосувати стратегію). На стадії імплементації стратегії помилки виникають в основному через брак навичок, недооцінку чи переоцінку обраної тактики або невдале виконання.

Таким чином, кожна зі стадій процесу емоційної регуляції включає свій унікальний набір можливих проблем, які слід враховувати при розробці психосоціальних втручань для підвищення її ефективності. Відповідно, у програмі корекції слід передбачити інтервенції, направлені на вирішення або зменшення ймовірності розвитку цих дисфункцій. Серед таких елементів є розвиток усвідомлення власних емоцій та важливості емоційної регуляції, психоедукація

щодо різних стратегій емоційної регуляції, роботу із ірраціональними переконаннями, підтримка самоефективності через практичне відпрацювання та закріплення навичок.

Реалізація програми корекції емоційної регуляції має також враховувати часовий аспект процесу регуляції. Згідно Дж. Гросса і Р. Томпсона, регуляція може здійснюватися як до виникнення емоції (антецедентно-орієнтовані стратегії), так і після її формування (реактивно-орієнтовані стратегії) (Gross J., 2006; Thompson R., 1994). Антецедентні стратегії дозволяють змінити інтерпретацію події ще до того, як емоція повністю розгорнеться, тоді як реактивні стратегії, як наприклад, пригнічення емоційної експресії, застосовуються вже після формування емоційної реакції і мають більш обмежений ефект. Важливо враховувати, що обидва класи стратегій мають різні наслідки для психоемоційного стану, а їх вибір залежить від контексту та можливостей індивіда.

У межах нашої роботи ми розглядаємо проблеми емоційної регуляції у професійному контексті діяльності працівників сфери обслуговування, а отже потрібно враховувати специфіку цієї сфери. Як зазначалося раніше, до такої специфіки можна віднести високий темп роботи, часті зміни, постійний контакт з клієнтами, під час якого є необхідність регулювати свої емоції та емоції інших людей (клієнтів). Отже, для працівників сфери надання послуг важливо регулювати свої емоції не лише до чи після події, а й безпосередньо в процесі взаємодії з клієнтами. Емоційна регуляція в таких ситуаціях відіграє подвійну роль: вона допомагає зберігати внутрішній баланс і знижувати стрес, але також підтримує професійне спілкування та позитивний корпоративний імідж.

Таким чином, програма корекції має враховувати три часові виміри емоційної регуляції: до, під час та після емоціогенної події.

Робоча гіпотеза програми: якщо впродовж визначеного періоду часу (наприклад, 5-ти тижнів) за допомогою спеціально розроблених методик і технік систематично розвивати у працівників сфери послуг здатність конструктивно змінювати автоматичні думки, впевненість в своїй самоефективності, навички відновлення психоемоційного балансу після емоційних подій та підвищувати рівень їхньої емоційної компетентності, то це не лише сприятиме розвитку емоційної регуляції, а й забезпечить зростання внутрішньої мотивації.

Мета програми: шляхом психоедукації щодо адаптивних стратегій емоційної регуляції, активізації процесів самопізнання, розвитку позитивного мислення та усвідомленого аналізу власних емоцій, розвинути характеристики психологічного профілю працівника з високим рівнем емоційної регуляції та внутрішньої мотивації.

Ключові компоненти програми: розвиток позитивного мислення, усвідомленості щодо власних емоцій і переконань, здатності до позитивної переоцінки ситуації, підтримка вмінь самостійно відновлювати стан рівноваги, внутрішнього спокою й професійної залученості.

Таким чином, програма спрямована на інтеграцію розвитку емоційної регуляції та професійної мотивації як взаємопов'язаних процесів, що забезпечують ефективність професійної діяльності, психологічне благополуччя та стійкість працівників сфери послуг.

Теоретичним підґрунтям для розробки програми корекції стали концептуальні положення кількох наукових підходів: теорії самоефективності А. Бандури, яка акцентує на ролі віри індивіда у власні можливості досягати результатів; теорії самодетермінації, що доводить значення автономії, компетентності та приналежності у формуванні внутрішньої мотивації; теоретичні засади гештальт-терапії, спрямовані на усвідомлення цілісного досвіду та інтеграцію емоційних переживань; а також принципи когнітивно-

поведінкової терапії, які підкреслюють важливість виявлення, переоцінки та трансформації дисфункціональних переконань для забезпечення психологічної стійкості та ефективної емоційної регуляції.

У програмі корекції застосовуються інтерактивні методи групової роботи – групові дискусії і аналіз випадків, міні-лекції, робота в парах, спільне виконання вправ із самодопомоги. Важливим компонентом є використання тілесно-орієнтованих практик та технік гештальт-терапії, що сприяють зниженню внутрішньої напруги через усвідомлене вираження емоцій та розслаблення м'язового тону. У різні частини програми включено вправи гештальт-терапії (Р.Ламперт, Ф. Перлз), діалектико-поведінкової терапії (М. Лінехан), когнітивно-поведінкової терапії (А. Елліс), метод групової роботи «МастерМайнд» (Н. Гілл), синхрогімнастики «Ключ» Х. Алієва, техніки емоційної свободи або простукування (Г. Крейг). Застосування цих методів забезпечує формування навичок конструктивного управління емоційними станами, розвиток емоційної компетентності й здатності до саморефлексії та підвищення рівня професійної мотивації.

Запропонована програма корекції емоційної регуляції наразі не пройшла апробацію, що зумовлює необхідність її подальшого наукового дослідження та практичної перевірки ефективності.

3.2. Структура та зміст корекційної програми

Програма корекції складається із 5-ти занять, побудованих на принципі поступовості та поетапності: кожен наступний етап логічно впливає з попереднього, забезпечуючи системне формування навичок. Такий підхід дозволяє учасникам поступово занурюватися у процес усвідомлення власних емоцій, розкривати різні аспекти емоційного досвіду та мотиваційних механізмів,

що створює основу для їх трансформації у напрямі більш адаптивних і конструктивних стратегій регуляції.

Структура корекційної програми

Мета: Розвиток навичок емоційної регуляції працівників сфери надання послуг шляхом усвідомленого застосування адаптивних стратегій емоційної регуляції, формування позитивного мислення та підвищення здатності підтримувати внутрішню рівновагу й ефективно діяти у стресогенних умовах.

Тривалість (години): 5 годин

Завдання:

- Розвиток усвідомленості власних емоцій та їхнього впливу на професійну діяльність
- Розвиток здатності розпізнавати і змінювати ірраціональні автоматичні думки та конструктивно виражати емоції
- Покращення психологічної стійкості та мотивації завдяки навичкам самодопомоги та відновлення рівноваги у стресових ситуаціях
- Розвиток здатності керувати емоціями у взаємодії клієнтами
- Посилення адаптаційних ресурсів для підтримки професійного благополуччя та продуктивності праці.

Формування групи: групи формуються за бажанням учасників, із попереднім записом.

Кількість учасників: максимум 8 учасників на групу.

Категорія учасників: менеджери і фахівці по роботі з клієнтами, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами.

Обладнання: ноутбук, проектор для демонстрації презентації, екран, папір А4, ручки, олівці, фломастери.

Форма роботи: групова

Частота занять: раз на тиждень

Заняття 1

Тема: Емоційна регуляція на робочому місці

Мета: встановити контакт з учасниками, сформувати довіру та мотивацію до участі у програмі, психоедукація щодо емоцій, емоційної регуляції та її ролі у професійній компетентності та продуктивності.

Тривалість: 1 заняття тривалістю 60 хвилин

План проведення:

1. Вступ, обговорення правил роботи групи під час тренінгу – 5 хвилин
2. Знайомство, вправа «Моє ім'я як емоція» - 15 хвилин
3. Збір очікувань – 5 хвилин
4. Міні-лекція: «Емоції на роботі» - 10 хвилин
5. Вправа «Усвідомлення власних емоцій» – 15 хвилин
6. Висновки, рефлексія – 5 хвилин
7. Домашнє завдання – 5 хвилин

1. Вступ – 5 хвилин

Тренер (ведучий) розповідає про мету програми корекції і причини її створення. Проговорює основні принципи роботи в групі: добровільність, рівність, конфіденційність, активність і дослідницька позиція і коротко розкриває зміст кожного принципу. Також наголошує на часових обмеженнях, зокрема на початку і закінчення заняття. Потім тренер просить учасників розробити кодекс поведінки під час роботи в групі, який відображатиме переконання і особисті уподобання учасників. Одночасно пропонує розглянути наступні питання:

- Як реагувати на запізнення? Що може зробити група у такому випадку?
- Що робити, якщо учаснику треба піти по робочих чи особистих питаннях?
- Як проводиться обговорення – по черзі, випадково, за піднятою рукою?
- Як ми спілкуємося один з одним – формально чи неформально, на «Ви» чи на «ти»?

2. Знайомство, вправа «Моє ім'я як емоція» – 15 хвилин

Матеріали: аркуші паперу, ручки, маркери.

Ми разом починаємо подорож у світ емоцій, тому як група нам потрібно краще пізнати один одного. Напишіть своє ім'я на аркуші паперу, ніби воно є емоцією. Можете зробити декілька варіантів із різними емоціями. Коли будете готові, покажіть свій малюнок іншим учасникам, назвавши емоцію, яку ви зобразили.

Коли всі поділяться своїми малюнками, ми разом обговорюємо:

- Як ви почувалися під час малювання?
- Які емоції найчастіше звучали в групі?
- Чи легко було ділитися особистим перед колегами?

3. Збір очікувань – 5 хвилин

Ведучий просить учасників поділитися очікуваннями від заняття, доповнивши одне або декілька із наступних речень:

- Наприкінці цього тренінгу я хочу...
- Від тренера я очікую...
- Від учасників групи я хочу отримати...
- Від себе я прагну...
- Моя ціль тут – це...

4. Міні-лекція: «Емоції на роботі» - 10 хвилин

Емоції є невід'ємною частиною нашого життя, але в професійному контексті від людей очікують, що вони приховуватимуть свої почуття, які можуть трактуватися як слабкість чи перешкода. Проте стереотип, що ми працюємо без емоцій, не є правдивим відображенням реальності. Це може зашкодити як психічному благополуччю працівників, так і в кінцевому підсумку комерційним результатам. Емоції виконують декілька важливих функцій, серед яких – сигнальна, тобто вони дають нам важливу інформацію про ситуацію, а отже можуть направляти наші зусилля і вказувати на потенційні проблеми. Окрім сигнальної, емоції мають а кож

мотиваційну (заохочують до дії) та комунікативну (допомагають передавати стан і наміри іншим) функції. Позитивні емоції, такі як інтерес, натхнення, захват, є продуктивними ресурсами для змін, мотивації до дії та взаємодії. Психологи доводять, що пригнічення емоцій призводить до вигорання, конфліктів і зниження продуктивності праці, а їх свідоме вираження допомагає будувати довіру, приймати кращі рішення та підтримувати психологічну стійкість.

Існує декілька професійних ситуацій, в яких свідомий підхід до емоцій може вплинути на загальну продуктивність праці:

- Процес прийняття рішень – усвідомлення власних емоцій знижує їх інтенсивність і допомагає уникати імпульсивних реакцій.
- Створення позитивного психологічного клімату в команді – емоційний обмін будує довіру та підвищує згуртованість
- Покращення взаємодії з клієнтами – завдяки функції дзеркальних нейронів у людському мозку, якщо менеджер демонструє рівновагу, спокій і впевненість, клієнт на рівні починає відображати цей стан на рівні нейронних механізмів. Це сприяє відчуттю довіри та знижує тиск у переговорах.

Ставитися до емоцій на роботі як до важливої інформації не означає сліпо слідувати їм. Важливо знайти баланс між емоційністю та раціональністю, дозволяючи емоціям повністю контролювати дії, але й не ігноруючи їх.

Тому емоції на роботі не є загрозою вашій професійній ідентичності, а скоріше інструментом, який допомагає підтримувати психологічне благополуччя, максимізувати продуктивність та підтримувати кращі стосунки з клієнтами та колегами. Розуміння того, як працюють емоції, дозволяє краще їх регулювати та краще розуміти себе, колег та клієнтів.

5. Вправа «Усвідомлення емоцій» - 15 хвилин.

Отже, ми вже розуміємо важливість управління своїми емоціями. Першим кроком до розвитку цієї навички є усвідомлення і вміння називати свої емоції. Усвідомлення і називання емоцій («Я гніваюся», «Я хвилююся») зменшує їх інтенсивність.

Пропонуємо зробити наступну вправу:

Учасники об'єднуються в пари, і протягом наступних 3 хвилин один учасник говорить іншому все, що він зараз відчуває в даний момент, починаючи кожне речення фразою «Зараз я усвідомлюю, що відчуваю...» або «Зараз я відчуваю...».

Через 3-и хвилини учасники змінюються ролями, і другий учасник розповідає першому про свої почутті. Вправа спрямована на визначення емоції, якає найбільш актуальною в даний момент.

Коли всі учасники завершать вправу, група обговорює, чи всі змогли визначити емоцію, і що було складним у вправі.

6. Висновки, рефлексія – 5 хвилин

Тренер нагадує тему і мету заняття та закликає учасників розповісти один одному, що нового вони дізналися сьогодні, що було цікавого у навчанні, що їм сподобалося і не сподобалося, і що їх найбільше здивувало.

7. Домашнє завдання – 5 хвилин:

Тренер пояснює учасникам правила ведення щоденника емоцій і пропонує учасникам записувати свої емоції кожні 2 години протягом робочого дня на наступний тиждень, встановлюючи нагадування на своїх телефонах.

Заняття 2.

Тема: Раціональний погляд на емоції у професії

Мета: розвиток навичок саморефлексії та розуміння зв'язку між стилями мислення й емоційними реакціями

Тривалість: 60 хвилин

План проведення

1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин
2. Вступ – 2 хвилини
3. Вправа «Переосмислення ситуацій з клієнтами» - 35 хвилин
4. Фізичні вправи для саморегуляції «Ключ» Х.Алієва – 10 хвилин
5. Висновки, рефлексія – 5 хвилин
6. Домашнє завдання – 3 хвилини

1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин

Ведучий запитує учасників, які інсайти вони мали, ведучи щоденник щоденник. Які емоції переважали? Які емоції було легко ідентифікувати, а які – важко?

2. Вступ

На попередньому занятті у фокусі нашої уваги були емоції, їх усвідомлення та ідентифікація. Сьогодні ми зробимо ще один крок вперед й зосередимося на тому, як наші думки впливають на наші емоційні реакції на світ. Адже емоції не виникають лише через саму ситуацію, вони є продуктом того, як ми її сприймаємо. Розуміння цього зв'язку між мисленням та емоціями відкриває шлях для саморефлексії та пошуку більш конструктивних переконань, що, в свою чергу, дозволяє працівнику залишатися врівноваженими й ефективними у взаємодії з клієнтами.

3. Вправа: «Переосмислення ситуацій з клієнтами»

Мета: Розвиток навичок емоційної регуляції та адаптивних думок у стресових ситуаціях взаємодії з клієнтами.

Тривалість: 35 хвилин

Вступна частина (5 хв)

Завдання тренера: Пояснити учасникам основні положення ABC моделі Елліса:

- А (Activating event) – подія, яка викликає емоційну реакцію.

- В (Beliefs) – переконання, думки, інтерпретації події.
- С (Consequences) – емоційні та поведінкові наслідки.

Важливо показати, що емоції не викликані А (самою ситуацією), а В (нашими думками про неї).

Основна частина (25 хв)

Процедура:

- 1) Учасники пригадують стресову ситуацію з клієнтом (наприклад, скарга, конфлікт, грубість).
- 2) На прикладі одного учасника група розбирає ситуацію:
 - А: що саме сталося?
 - С: які емоції та реакції виникли?
- 3) Потім «повертаються» до ситуації, щоб знайти В – переконання, що спричинили емоції:
 - «Що я думав у цей момент?»
 - «Які висновки зробив про себе, клієнта, компанію?»
- 4) Тренер допомагає класифікувати переконання за типами:
 - Повиннісні судження («Клієнти мають бути ввічливими!»)
 - Катастрофізація («Якщо клієнт незадоволений – це провал!»)
 - Нетерпимість / Заперечення своєї толерантності («Я не можу цього витримати»)
 - Осуджуючі судження («Цей клієнт просто неадекватний»)
- 5) Учасники працюють у парах:
 - Один розповідає історію, інший фіксує думки та їх тип.
 - Потім ролі змінюються.

Зворотний зв'язок (5 хв)

Група обговорює:

- Які типи суджень були найбільш поширеними?
- Яку функцію вони виконують (захист, контроль, самозвинувачення)?
- Як можна перетворити на раціональні переконання:

- «Клієнти можуть бути різними, і це нормально.»
- «Я можу залишатися спокійним, навіть якщо ситуація неприємна.»
- «Помилки є частиною навчання, а не катастрофою.»

4. Фізичні вправи для саморегуляції (10 хв)

Після попередньої вправи в учасників могли виникнути неприємні відчуття через спогади. Ведучий пропонує прислухатися до свого тіла та зрозуміти, як в тілі відгукуються ці спогади. Ведучий пояснює взаємозв'язок фізичного і психічного і пропонує зробити тілесні вправи, щоб зняти напругу.

Ведучий пояснює техніку виконання кожної вправи протягом однієї/двох хвилин.

Вправа «Лижник» (синхронізація, час виконання - 60 сек.)

Вправа призначена для роботи над психічним та фізичним балансом.

Техніка виконання: учасник стоїть прямо, ноги разом, руки вздовж тіла. Під час вдиху руки піднімаються вперед і вгору з одночасним підйомом на носки; під час видиху руки різко опускаються вниз із поверненням на п'яти та легким ударом по підлозі. Такий рух допомагає швидко знизити напругу, очистити розум від хаотичних думок та увійти в спокійний, зосереджений стан.

Вправа «Плескання по спині» (антистрес, тривалість - 30–60 сек.)

Вправа допомагає швидко знизити рівень стресу та підвищити впевненість перед відповідальними ситуаціями.

Техніка виконання: стійка поза, учасник стоїть прямо, ноги на ширині плечей, руки розслаблені й розведені в сторони. Учасник виконує ритмічні рухи плескання руками по спині протягом 30–60 секунд. Вправа сприяє розслабленню м'язів шиї та грудей, покращує кровообіг, стимулює роботу легень, збагачує кров киснем та створює відчуття оновлення.

Вправа «Хитун-бовтун» (розвантаження, час виконання - 60 сек.)

Вправа допомагає зняти накопичену напругу та відновити нервову систему після стресу.

Техніка виконання: учасник стоїть прямо, ноги трохи ширше плечей, руки розслаблено звисають уздовж тіла. Учасник виконує плавні повороти тулуба вліво-вправо із вільним рухом рук.

Вправа сприяє емоційному звільненню та покращенню емоційного стану після психотравмуючих ситуацій. При тривалішому виконанні (до 10 хвилин) може використовуватися як техніка релаксації перед сном.

5. Рефлексія заняття (5 хв)

Ведучий пропонує учасникам поділитися своїми враженнями від заняття. Учасники можуть використовувати одну із фраз:

- «Сьогодні я зрозумів, що...»
- «Мені сподобалось, що...»
- «Наступного разу я спробую...»

6. Домашнє завдання (3 хв.)

Тренер пропонує учасникам наступного тижня записувати у своєму щоденнику не лише почуття, але й думки, пов'язані з ситуацією, в якій вони виникли.

Заняття 3.

Тема: Стратегії рівноваги: конструктивний вибір у стресових ситуаціях

Мета: формування навичок стресостійкості та раціонального вибору адаптивних стратегій емоційної регуляції під час емоціогенних подій; розвиток уміння долати надмірне емоційне збудження.

Тривалість: 60 хвилин

План проведення

1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин
2. Міні-лекція «Саногенне мислення та саногенна рефлексія як механізми емоційної саморегуляції» - 15 хвилин

3. Вправа «Саногення рефлексія під час зустрічі з клієнтом» - 20 хвилин
4. Техніка емоційної свободи (Emotional Freedom Techniques) / «таппінгу» або простукування - 5 хвилин
5. Вправа «Повернення у тут і тепер» - 5 хвилин
6. Рефлексія – 5 хвилин
7. Домашнє завдання – 5 хвилин
- 1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин**
- 2. Міні-лекція «Саногенне мислення та саногенна рефлексія як механізми емоційної саморегуляції» - 15 хвилин**

Основні положення:

- За Ю.М. Орловим, патогенне мислення породжує негативні емоції, стрес і дезадаптацію.
- Саногенне мислення спрямоване на переосмислення досвіду, усвідомлення доречності думок та формування нових когнітивних стратегій, що знижують емоційне напруження.
- **Саногенна рефлексія** – це здатність усвідомлювати власні думки й емоції, відрізняти патогенні від саногенних та переводити їх у конструктивне русло. Саногенна рефлексія застосовується спортсменами, музикантами та працівниками ризикових професій для відновлення контролю над емоційним станом у стресових ситуаціях.
- У роботі з клієнтами це означає: замість автоматичних реакцій («клієнт мене не поважає») – усвідомлене формулювання («клієнт висловлює невдоволення, я можу спокійно уточнити його потреби»).

Обговорення лекції у групі: «Як саногенна рефлексія може бути корисна під час складних переговорів із клієнтом?»

- 3. Вправа «Саногення рефлексія під час зустрічі з клієнтом» - 20 хвилин**

Вправа спрямована на формування навичок розпізнавання патогенних когнітивних установок і трансформація їх у конструктивні.

Процедура:

- 1) Учасники пригадують неприємну емоційну ситуацію з клієнтом і записують свої автоматичні думки («Він мене принижує», «Я нічого не можу змінити»).
- 2) Кожен учасник обирає одну патогенну думку зі списку і в парах за допомогою тренера формулюють саногенний варіант:
 - «Клієнт незадоволений, ми втратимо його» → «Клієнти можуть реагувати по-різному, моя задача – зберігати професійність і уважність.»
 - «Я не знаю, що робити!» → «Це складна ситуація, але вона дає можливість навчитися новому.»
 - «Я помилився, і клієнт це помітив!» → «Я можу помилятися, це частина розвитку. Відкрите й чесне визнання помилки може стати основою для формування довіри.»
 - «Якщо я не знайду рішення проблеми – мене звільнять» → «Ця ситуація – не загроза, а можливість показати професійність і навчитися новому.»
 - «Зустріч із клієнтом пройшла жахливо!» → «Як би не пройшла ця зустріч, мої колеги знають про мій професіоналізм і не змінять свого ставлення до мене.»
- 3) Група обговорює, які саногенні думки найбільше допомагають знизити напругу.
4. **Техніка емоційної свободи (Emotional Freedom Techniques) / «таппінгу» або простукування - 5 хвилин**

Ця техніка дозволяє знизити рівень стресу та хвилювання перед важливою зустріччю з клієнтом або після неї. Для її виконання достатньо 3-5 хвилин, і її можна виконувати протягом робочого дня.

Процедура:

- 1) Учасник родить вдих на 4 рахунки і повільний видих на 8 рахунків;
- 2) Після видиху учасник робить легке похлопування правою рукою по ребру лівої долоні, і лівою рукою – бік правої долоні;
- 3) Учасник знову робить вдих – видих і прохлопує маківку голови;
- 4) Після кожного циклу дихання учасник прохлопує: під ключицями, кутики очей, ямочки під очами, перенісся.

Ця техніка активізує парасимпатичну нервову систему, знижує м'язове та психоемоційне напруження, покращує концентрацію та формує відчуття контролю. Стабілізація внутрішнього стану знижує хвилювання у момент спілкування з клієнтом.

5. Вправа «Повернення у тут і тепер» - 5 хвилин

Вправа спрямована на зменшення розгубленості та відновлення концентрації під час роботи з клієнтом у стресовій ситуації.

Процедура:

- 1) Якщо учасник відчуває розгубленість чи внутрішню напругу, він дивиться на годинник.
- 2) Формулює для себе одне завдання, яке потрібно виконати протягом найближчих 10 хвилин (наприклад: «Я уважно вислухаю клієнта», «Я запишу ключові моменти його запиту»).
- 3) Зосереджується лише на цьому завданні, не відволікаючись на інші думки та проблеми.
- 4) Після завершення одного завдання учасник робить коротку паузу, оцінює свій стан і переходить до наступного.

Вправа допомагає знизити відчуття хаосу, відновити концентрацію, підвищити ефективність комунікації з клієнтом.

7. Рефлексія заняття (5 хв)

Ведучий пропонує учасникам поділитися своїми враженнями від заняття.

Учасники можуть використовувати одну із фраз:

- «Сьогодні я зрозумів, що...»
- «Мені сподобалось, що...»
- «Наступного разу я спробую...»

6. Домашнє завдання:

Учасників заохочують свідомо застосовувати одну з технік, які вони практикували під час сесії (Саногення рефлексія, Техніка емоційної свободи, Повернення у тут і тепер). Записуйте відповіді в щоденник емоцій у такому порядку:

- Коротко опишіть ситуацію (1-2 речення).
- Опишіть, яку техніку ви використали.
- Додайте одне речення про те, як змінився ваш стан після її застосування.
- Зафіксуйте ситуації, коли було важко регулювати емоції, незважаючи на використання технік.

Заняття 4.

Тема: Емоційна стійкість та відновлення внутрішніх ресурсів

Мета: розвиток навичок самодопомоги та відновлення ресурсів після емоційно насичених подій

Тривалість: 60 хвилин

План проведення

1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин
2. Вправа «Я-повідомлення» - 15 хвилин
3. Вправа «Діалог з емоцією» - 20 хвилин
4. Вправа «Напівусмішка» - 5 хвилин
5. Вправа «Відкриті долоні» - 5 хвилин

6. Висновок, рефлексія – 5 хвилин

7. Домашнє завдання – 5 хвилин

1. Перевірка домашнього завдання – 5 хвилин

Ведучий пропонує учасникам поділитися своїми спостереженнями та ефектом від вправ, які вони виконували протягом останнього тижня:

- Чи вдавалося виконувати вправи? Якщо ні – що заважало?
- Які вправи були більш ефективними? А які – найменш?
- Які вправи ви будете виконувати надалі?

У цьому обговоренні важливо враховувати, що неможливо оцінювати ефективність вправ, якщо вони не виконувалися.

2. Вправа «Я-повідомлення» - 15 хвилин

Ведучий розповідає про вербалізацію емоцій як форму психоемоційної регуляції. Для цього пропонується техніка Я-повідомлень, згідно якої учасники мають говорити про свої почуття від першої особи, описувати факти, події, уникаючи пасивних форм дієслів, звинувачень і узагальнень. Ведучий пропонує наступну формулу для формування висловлювань:

- «Я відчуваю... коли... тому що...»
- «Мені було важко, тому що...»
- «Я б хотів...»

Приклади:

- «Я відчуваю злість, коли клієнт перебиває мене, тому що для мене важливо бути почутим.»
- «Я відчуваю образу, коли клієнт говорить грубо і критикує, бо якладаю багато сил у свою роботу.»

Деякі з правил вербалізації емоцій:

- 1) Назвіть емоцію прямо (на відміну від «Я почуваюся погано» – «Я гніваюся»).
- 2) Відокремте факт й інтерпретацію («Клієнт підвищив голос» – факт; «Він мене не поважає» – інтерпретація).
- 3) Не переходьте на особистість клієнта, а говоріть про те, як почуваетесь саме ви («Я відчуваю напругу», а не «Він жахливий»).
- 4) Говоріть короткими фразами, щоб чітко передати емоцію і не загубити її у багатослівних поясненнях.
- 5) Дозвольте собі паузи – коли важко знайти слова, подумайте про свій стан, і якщо ви все ще не можете знайти речення, скажіть: «Зараз я відчуваю сильну емоцію, мені потрібно взяти хвилину».

Після цього учасники об'єднуються у пари, щоб відпраювати техніку Я-повідомлень протягом 5 хвилин.

3. Вправа «Діалог із емоцією» - 20 хвилин

Цей метод дозволяє звільнитися від негативних емоцій після спілкування з важким клієнтом і розвиває навички свідомого вираження почуттів.

Процедура:

- 1) Відтворення ситуації: учасник згадує якийсь конкретний випадок спілкування із важким клієнтом, який залишив емоційний слід.
- 2) Робота з порожнім стільцем:
 - Ведучий ставить 2 стільця: 1-ший- для учасника, 2- гий для уявного клієнта.
 - Учасник сідає на свій стілець навпроти порожнього стільця, на якому уявляє «клієнта», і виражає свої емоції за допомогою «Я-повідомлення».

- Завдання на цьому етапі – висловити емоції, назвати їх і пояснити, чому вони виникли.
- 3) Зміна позиції: учасник переходить на «стілець клієнта» і намагається відтворити його мову або реакцію на почуте.
- 4) Інтеграція: учасник повертається на своє місце і робить висновок, про те, що відбулося тут і тепер під час вправи («Я зрозумів, що...», «Мені стало ясно...», «Тепер я відчуваю...»).

Учасники об'єднуються в пари і кожен виконує вправу: один учасник працює з порожнім стільцем, а інший спостерігає. Після того, як один учасник завершує вправу, партнер дає зворотний зв'язок про ті почуття, які виникли під час спостереження.

4. Вправа «Напівусмішка» - 5 хвилин

Вправа «Напівусмішка» (Half-Smile) походить із діалектично-поведінкової терапії (ДПТ), і є методом самодопомоги для регуляції емоцій, зменшення гніву, смутку або стресу. Вона базується на уявленні про взаємозв'язок когнітивних і тілесних процесів, відповідно, коли ми змінюємо вираз обличчя, змінюється і наш емоційний стан. Її можна виконувати після емоційного спілкування з клієнтами або перед важливою зустріччю для заспокоєння і налаштування на спілкування.

Процедура:

- 1) Розслабтеся, сядьте зручно, розслабте плечі, обличчя та тіло.
- 2) Зробіть «напівусмішку»: злегка підніміть куточки губ. Це не має бути широка усмішка – лише ледь легкий вигин губ. Губи можуть бути злегка розкриті. Така усмішка буде схожа на образи Будди або Мони Лізи.
- 3) Розслабте обличчя. Переконайтеся, що ваші очі, лоб і щелепа розслаблені, а в усмішці немає напруги.
- 4) Протягом кількох хвилин утримуйте цей вираз, дихайте повільно і спокійно.

5) Спостерігайте, як ваш внутрішній стан змінюється.

5. Вправа «Відкриті долоні» - 5 хвилин

Цю вправу також можна застосовувати після важкої зустрічі із клієнтом для відновлення психоемоційного балансу. Вона допомагає знизити рівень стресу, розслабитись і відновити почуття безпеки.

- 1) Підготовка: Сядьте зручно, розслабте плечі. Покладіть руки на коліна або на стіл долонями вгору.
- 2) Тримайте долоні відкритими, пальці розслаблені.
- 3) Зробіть глибокий вдих і видих. З кожним видихом уявляйте, як напруга виходить з вашого тіла через кінчики пальців.
- 4) Зосередьтеся на відчуттях у долонях – тепло, легке поколювання або спокій.
- 5) Ви можете уявити щось приємне і тепле у ваших долонях (світло, пісок, вода)

6. Висновки, рефлексія – 5 хвилин

Ведучий пропонує учасникам поділитися своїми враженнями від заняття.

Учасники можуть використовувати одну із фраз:

- «Сьогодні я зрозумів, що...»
- «Мені сподобалось, що...»
- «Наступного разу я спробую...»

7. Домашнє завдання – 5 хвилин

Учасників заохочують свідомо застосовувати одну з технік, які вони практикували під час сесії (Я-повідомлення, Діалог з емоцією, Напівусмішка, Відкриті долоні) після емоційний взаємодій з клієнтами протягом наступного тижня. Записуйте відповіді в щоденник емоцій у такому порядку:

- Коротко опишіть ситуацію (1-2 речення).
- Опишіть, яку техніку ви використали.
- Додайте одне речення про те, як змінився ваш стан після її застосування.

- Зафіксуйте ситуації, коли було важко регулювати емоції, незважаючи на використання технік самодопомоги.

Заняття 5

Тема: Експерти з емоційної регуляції

Мета: Закріплення опанованих навичок, групова підтримка

Тривалість: 1 заняття тривалістю 60 хвилин

План проведення:

1. Домашнє завдання, обговорення – 5 хвилин
2. Тренінг «МастерМайнд» – 45 хвилин
3. Висновки, рефлексія – 10 хвилин

1. Обговорення домашнього завдання – 5 хвилин

Учасники діляться прикладами застосування технік емоційного вивільнення та релаксації. Група колективно визначає сценарії, в яких їм важко було регулювати свої емоції, і вони проговорюються у загальних рисах.

2. Тренінг «МастерМайнд» - 45 хвилин

«МастерМайнд» (MasterMind) – це метод групової взаємодії, винайдений американським журналістом Наполеоном Гіллом. Він заснований на принципі «колективного розуму» або синергії, що є вірою в те, що об'єднання кількох людей у атмосфері довіри та підтримки створює більше результатів, ніж сума індивідуальних дій. Учасники також отримують можливість розповісти про свої професійні та особисті виклики, отримати зворотний зв'язок, поради та альтернативні точки зору на ситуацію. Все це створює ефект психологічної підтримки і допомагає долати невпевненість у своїх силах.

Процедура проведення.

- 1) Ведучий описує правила щодо формату зустрічі «МастерМайнд», а саме:
 - а. Час: кожному учаснику надається обмежений час для презентації свого запиту (наприклад, 3 хвилини), щоб усі могли отримати підтримку

- b. Зосередження на почуттях: під час розмови треба не лише розповідати про ситуацію, а й називати та обговорювати емоційні реакції
 - c. Кожен учасник має право висловити свою точку зору; ведучий слідкує, щоб ніхто не домінував
 - d. Після кожного виступу інші учасники діляться порадами, своїм баченням, і підтримкою
 - e. Поради мають бути конкретними й корисними у роботі з клієнтами (наприклад, техніки релаксації, фрази для «Я повідомлень»).
- 2) Ведучий задає хід зустрічі, зосереджуючись на випадках, коли було важко регулювати почуття.
- 3) Кожен учасник коротко представляє свій випадок труднощів з емоційною регуляцією.
- 4) Кожен член групи може ставити додаткові запитання та пропонувати техніки та стратегії (наприклад, «Напівпосмішка»).
- 5) Учасник, який представив випадок, підсумовує отримані ідеї та вирішує, які кроки зробити на практиці.
- 6) Для кожного наступного учасника процес повторюється, щоб забезпечити баланс між отриманням і наданням підтримки.

3. Завершення, рефлексія – 10 хвилин

Ведучий заохочує учасників вибрати метафору для пояснення своїх вражень від участі у програмі (наприклад: «міст», «подорож», «сад», «якір»). Учасники називають свої метафори і пояснюють, чому саме ця метафора відображає його або її досвід.

Висновки до третього розділу

1. Запропонована програма психологічної корекції складається з комплексу психоедукаційних, тренінгових та інтерактивних методів, спрямованих на

розвиток емоційної регуляції та внутрішньої мотивації працівників сфери послуг. Вона включає міні-лекції, групові дискусії, вправи самопізнання, тілесно-орієнтовані практики, техніки гештальт- та когнітивно-поведінкової терапії, а також методи самодопомоги. Програма побудована поетапно (5 занять), що забезпечує поступове формування навичок: від усвідомлення власних емоцій та переконань – до розвитку конструктивних стратегій регуляції, позитивного мислення та здатності відновлювати психоемоційний баланс.

2. Програма виконує корекційно-розвивальну та мотиваційно-підтримувальну . функції. Корекційно-розвивальна функція забезпечується спрямованістю програми на зниження використання дезадаптивних стратегій емоційної регуляції (самозвинувачення, пригнічення емоційної експресії, катастрофізація) та розвиток адаптивних (позитивне перефокусування, когнітивна переоцінка, переорієнтація на планування, розгляд у перспективі). Це підвищує когнітивну гнучкість, емоційну компетентність та емоційну стікість працівників.

Мотиваційно-підтримувальна функція полягає в інтеграції розвитку емоційної регуляції і професійного контексту, що сприяє зростанню професійної компетентності, самоефективності та внутрішньої мотивації. У груповій формі роботи учасники отримують психологічну підтримку колег, створюється відчуття приналежності, розвиваються посилюється майстерність, що сприяє розвитку їхньої внутрішньої мотивації.

ВИСНОВКИ

Дослідження було спрямоване на виявлення взаємозв'язку між особливостями емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності працівників сфери надання послуг. В основі дослідження лежить аналіз психологічних умов роботи працівників сфери послуг, який доводить, що емоційна регуляція є професійно важливою якістю для цієї групи. У ході проведеного дослідження були зроблені наступні висновки:

1. Аналіз теоретичних підходів до вивчення емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності підтвердив тісний взаємозв'язок емоцій і мотивів у процесі актуалізації потреб і формуванні мотивації, що ґрунтується на положеннях діяльнісної теорії, теорії потреб та теорії самодетермінації. Емоційна регуляція виступає механізмом забезпечення мотивів необхідними психічними ресурсами для їх трансформації у дію, реалізуючись через поєднання свідомих і несвідомих процесів, що дозволяють людині контролювати інтенсивність, тривалість та модальність переживаних емоцій, а також утримувати емоційне збудження в межах оптимального рівня, запобігаючи його переходу у неконтрольовані стани. Проблеми емоційної регуляції виникають внаслідок недостатнього рівня розпізнавання та усвідомлення власних емоцій, низької обізнаності і обмеженого репертуару стратегій емоційної регуляції, негативних переконань щодо власної самоефективності та відсутності практичних навичок. Тип застосованих стратегій емоційної регуляції також визначає різні показники психічного благополуччя індивіда, серед яких – рівень внутрішньої мотивації. Висока внутрішня мотивація, що ґрунтується на автономних процесах саморегуляції згідно з теорією самодетермінації, забезпечує стійку продуктивність та залученість працівників. Натомість низький рівень внутрішньої мотивації або переважання зовнішніх чинників у мотиваційному профілі супроводжується

залежністю від ситуаційних стимулів, ризиком втрати залученості та загальним зниженням психологічного благополуччя.

2. Проведене якісне дослідження засвідчило низький рівень усвідомлення власних емоцій серед працівників сфери послуг, які у своїх відповідях пов'язували емоційні труднощі зі специфікою взаємодії з клієнтами. Кількісне дослідження підтвердило наявність взаємозв'язку між адаптивними стратегіями емоційної регуляції (когнітивною переоцінкою, переорієнтація на планування, позитивна переорієнтація), внутрішньою мотивацією та оптимальним мотиваційним профілем працівника. Отже, була підтверджена гіпотеза про те, що характер емоційної регуляції пов'язаний із типом мотивації професійної діяльності працівників сфери послуг.
3. Емпіричне дослідження також встановило, що працівники із тривалішим стажем роботи у сфері надання послуг демонструють вищі показники застосування адаптивних стратегій емоційної регуляції, що корелює із більш високим рівнем внутрішньої мотивації. Водночас, молоді фахівці частіше застосовують дезадаптивні стратегії, що знижує їх ефективність у довгостроковій перспективі, оскільки це зумовлює ризик погіршення психологічного благополуччя та розвитку емоційного вигорання. Таким чином, підтверджується друга гіпотеза нашого дослідження і визначається необхідність розробки програми корекції емоційної регуляції для зменшення ймовірності негативних наслідків застосування дезадаптивних стратегій емоційної регуляції. Оскільки виявлено взаємозв'язок між емоційною регуляцією та мотивацією, очікується, що така програма також сприятиме формуванню оптимального мотиваційного профілю працівника.
4. Програма корекції побудована на теоретико-методологічних засадах процесуальної теорії емоційної регуляції Дж. Гросса, концепції самоефективності А. Бандури та теорії самодетермінації Е. Десі та Р. Райана. Особливу увагу приділено роботі з ірраціональними думками та негативними

переконаваннями щодо власної самоефективності, а також розвитку позитивного (саногенного) мислення.

5. Програма включає елементи психоедукації, групового аналізу випадків, тілесно-орієнтованих технік, спрямованих на відновлення психоемоційного балансу, вправ гештальт- та когнітивно-поведінкової терапії і психосоціальної підтримки, що забезпечує комплексний біопсихосоціальний підхід. Така інтеграція забезпечує розвиток усвідомленості щодо власних емоцій, формування навичок модифікації автоматичних думок, зниження ризику використання дезадаптивних стратегій емоційної регуляції та сприяє формуванню оптимального мотиваційного профілю працівників.

Практична значущість роботи полягає в обґрунтуванні взаємозв'язку стратегій емоційної регуляції та мотивації до професійної діяльності та розробці програми психологічної корекції. Програма може бути використана організаційними психологами і менеджерами з персоналу для розвитку у працівників адаптивних стратегій емоційної регуляції та формування оптимального мотиваційного профілю працівників.

Перспективи подальшого дослідження полягають у розширенні вибірки та проведенні порівняльних досліджень між працівниками сфери надання послуг і працівниками інших сфер. Також є необхідність провести апробацію програми корекції для підтвердження її ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боришевський, М. Й. (1993). Моральна саморегуляція поведінки особистості: понятійний апарат, 5-12.
2. Гаврилькевич, В. К. (2008). Емоційна саморегуляція: систематизація базових понять на підставі їх семантико-етимологічного аналізу. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 10(5), 108-115.
3. Гаврилькевич, В. К. (2008). Психодіагностичний інструментарій комплексного дослідження емоційної саморегуляції особистості. Проблеми загальної та педагогічної психології, 10(5), 104-113.
4. Гірник, А. М. (2016). Теоретичні засади і процедура фрілістингу. Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота, 3-12.
5. Головаха, Е. И., & Панина, Н. В. (1989). Психологія людського взаєморозуміння, 5-20.
6. Гоулман, Д. (2020). Емоційний інтелект, 55-70, 95-120, 180-200.
7. Гринців, М. В. (2016). Особливості саморегуляції майбутніх психологів як чинник їхнього професійного становлення (Дисертація кандидата психологічних наук), 45-55, 80-95, 120-135.
8. Гринців, М. В. (2014). Саморегуляція майбутнього фахівця як компонент професійної підготовки. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, (35), 106-109.
9. Гриньова, М. В. (2008). Саморегуляція: навчально-методичний посібник, 18-25, 40-52, 70-85.
10. Замфір, К. (1984). Мотивація праці та її діагностика. Психологія праці, 25-35, 100-115.

11. Зарицька, В. В., & Борисенко, В. М. (2015). Теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння феномену «Емоційна компетентність». Науковий вісник Херсонського державного університету, (6), 81-85.
12. Зарицька, В. В. (2011). Рівень розуміння студентами власних емоцій у структурі емоційного інтелекту як важливої складової їхньої професійної підготовки. Психологічні перспективи, (17), 92-104.
13. Зінченко, О. (2011). Значення емоційної саморегуляції в діяльності музиканта. Естетика і етика педагогічної дії, (2), 184-192.
14. Іваненко, О. І., & Бабаян, Ю. О. (2015). Саногенна рефлексія як інструмент емоційної саморегуляції шахістів. Простір і час сучасної науки, (04), 108-111.
15. Калаур, С. (2018). Контент-аналіз професіограми фахівця соціальної сфери, компетентного у розв'язанні професійних конфліктів. Social Work and Education, 5(1), 18-28.
16. Карамушка, Л. М., & Худякова, Н. Ю. (2011). Мотивація підприємницької діяльності: монографія, 25-54.
17. Карпіловська, С. Я., Мітельман, Р. І., Синявський, В. В., Ткаченко, О. М., Федоришин, Б. О., & Яцишин, О. О. (1997). Основи професіографії: навчальний посібник, 35-45, 70-85.
18. Климчук, В. О. (2015). Мотиваційний дискурс особистості: на шляху до соціальної психології мотивації: монографія, 84-102.
19. Климчук, В. О. (2005). Тренінг внутрішньої мотивації, 9-21.
20. Клімов, Є. О. (1996). Психологія професіонала: вибрані психологічні праці, 67-79.
21. Коломієць, Л. І., & Шульга, Г. Б. (2020). Особливості стратегій емоційної саморегуляції осіб юнацького віку. Habitus, 18(2), 66-70.
22. Корнієнко, І., Александрович, М., & Барчі, Б. (2023). Емоційний інтелект у структурі саморегуляції особистості. Психологічні травелоги, (3), 146-153.

Взято з: <https://pt.khmnu.edu.ua/index.php/pt/article/view/111>

23. Кочергіна, І. А. (2019). Особливості емоційної саморегуляції жінок, які зазнали психологічного насильства в родині (Дисертація кандидата психологічних наук). Львівський національний університет імені Івана Франка, 40-55, 130-145.
24. Леонт'єв, О.М. (2009). Потреби, мотиви й емоції, Психологія мотивації й емоцій, 47–66.
25. Найдьонов, М. І. (2013). Психологія престижності професій: монографія. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. 120-135, 150-165. <https://doi.org/10.59416/VIRO5967>
26. Максименко, С. Д. (2006). Генеза здійснення особистості, 95-110, 145-160.
27. Малюк, Л. П., & Варипаєв, О. М. (2016). Сервісологія в системі наукового знання. Економіка. Управління. Інновації, (2[17]), 132-140.
28. Моргулець, О. Б. (n.d.). Менеджмент у сфері послуг, 65-80. Взято з http://pidruchniki.ws/14420125/menedzhment/struktura_sferi_poslug
29. Петренко, Н. В., & Варипаєв, О. М. (2016). Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва: навчальний посібник, 35-50, 85-100.
30. Поліщук, С. А. (2021). Діагностика сформованості емоційної саморегуляції людини. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, (1), 118–124.
31. Півень, М. (2016). Структурні особливості емоційної зрілості особистості (Дисертація кандидата психологічних наук, спеціальність 19.00.01), 40-55, 80-95, 120-135.
32. Пугачевська, К. Й. (2016). Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент, (18), 52–55. Взято з: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/>

33. Рижков, В. С. (2010). Теорія і практика конструювання цільових моделей (професіограм) та процесу професійної підготовки майбутніх юристів, 45-60.
34. Саєнко, Ю. В. (2010). Техніки й прийоми регуляції емоцій. Питання психології, (3), 83-93.
35. Сердюк, Л. З. (2019). Фактори внутрішньої мотивації та самодетермінації учіння студентської молоді. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Том VI (Психологія обдарованості), 144-154.
36. Співак, Л. С. (2002). Формування ринку послуг в трансформаційній економіці (Дисертація кандидата економічних наук). Київський національний економічний університет 35-50, 120-135.
37. Степанов, О. М. (упоряд.). (2006). Психологічна енциклопедія, 312-318.
38. Тютюнник, Л. Л. (2025). Саморегуляція як психологічний феномен. Вісник Національного університету оборони України, 87(5), 207-215.
<https://doi.org/10.33099/2617-6858-2025-87-5-207-215>
39. Угоднікова, О. І. (2023). Організація сервісної діяльності: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти, 7-26, 65-80.
40. Чунихіна, Л. В. (2004). Формирование способности к эмоциональной саморегуляции у будущих практических психологов в процессе профессиональной подготовки. Практична психологія та соціальна робота, (5), 27-29.
41. Цілінко, І. О. (2015). Теоретичний аналіз емоційної саморегуляції особистості. Молодий вчений, 8(23, ч.1), 161–164.
42. Шкарлатюк, К. (2020). Емоційна регуляція професійної діяльності медичних працівників. Habitus, 18(2), 66–71.
43. Aldao, A., Sheppes, G., & Gross, J. J. (2015). Emotion regulation flexibility. Cognitive Therapy and Research, 39, 263–278.
<http://dx.doi.org/10.1007/s10608-014-9662-4>

44. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/243778103_Emotional_Labor_in_Service_Roles_The_Influence_of_Identity
45. Benita, M., Benish-Weisman, M., Matos, L., & Torres, C. (2019). Integrative and suppressive emotion regulation differentially predict well-being through basic need satisfaction and frustration: A test of three countries. *Motivation and Emotion*, 44, 67–81. <https://doi.org/10.1007/s11031-019-09781-x>
46. Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311–1327.
47. Garnefski, N., Reiffe, C., Jellesma, F., & Kraaij, C. (2007). Cognitive emotion regulation strategies and emotional problems in 9–11-year-old children: The development of an instrument. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 1-9. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/6992014>
48. Gharamaleki, F. F., & Fathipour-Azar, Z. (2025). Cross-cultural adaptation and validation of cognitive emotion regulation questionnaire: A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1494665>
49. Goldin, P., Ziv, M., Jazaieri, H., Werner, K., Kraemer, H., Heimberg, R. G., & Gross, J. J. (2012). Cognitive reappraisal self-efficacy mediates the effects of individual cognitive-behavioral therapy for social anxiety disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 80, 1034–1040.
50. Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26, 1–26. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/276856209_Emotion_Regulation_Current_Status_and_Future_Prospects
51. Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being.

- Journal of Personality and Social Psychology, 85, 348–362. Retrieved from <https://emotrab.ufba.br/wp-content/uploads/2019/07/Gross-James-Individual-Differences-in-Two-Emotion-Regulation-Processes....pdf>
52. Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*, 3–24. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/303248970>
 53. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 3-23, 15-190.
 54. Leahy, R. L. (2018). *Emotional Schema Therapy: Distinctive Features*, 1-20.
 55. McRae, K., & Gross, J. J. (2020). Emotion regulation. *Emotion*, 20(1), 1-9. <https://doi.org/10.1037/emo0000703>
 56. Matsumoto, D., Yoo, S. H., & Nakagawa, S. (2008). Culture, emotion regulation, and adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94, 925-937. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.94.6.925>
 57. Mauss, I. B., Bunge, S. A., & Gross, J. J. (2007). Automatic emotion regulation. *Social and Personality Psychology Compass*, 1(1), 146-167. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/227494677_Automatic_Emotion_Regulation
 58. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503-517.
 59. Preece, D. A., Petrova, K., Mehta, A., & Gross, J. J. (2023). The Emotion Regulation Questionnaire-Short Form (ERQ-S): A 6-item measure of cognitive reappraisal and expressive suppression. *Journal of Affective Disorders*, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2023.08.076>
 60. Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Gross, J. J. (2015). Positive interventions: An emotion regulation perspective. *Psychological Bulletin*, 141(2), 655-693. <https://doi.org/10.1037/a0038648>
 61. Rime, B. (2007). Interpersonal emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*, 466-485. New York: Guilford Press. Retrieved

from https://www.researchgate.net/profile/Bernard-Rime/publication/284052608_Interpersonal_emotion_regulation/links/565c686308aeafc2aac7095f/Interpersonal-emotion-regulation.pdf

62. Roth, G., Vansteenkiste, M., & Ryan, R. M. (2019). Integrative emotion regulation: Process and development from a self-determination theory perspective. *Development and Psychopathology*, 1-12. <https://doi.org/10.1017/S0954579419000403>
63. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
64. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness, 80-123.
65. Saarni, C. (1999). A skill-based model of emotional competence: A developmental perspective. Paper presented at the Biennial Meeting of the Society for Research in Child Development, Albuquerque, NM, April 15-18, 1999. Retrieved from: [https:// files.eric.ed.gov/fulltext/ED430678](https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED430678).
66. Stewart-Brown, S., & Layte, R. (1997). Emotional health problems are the most important cause of disability in adults of working age: A study in the four counties of the old Oxford region. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 51(6), 672–675. doi: [10.1136/jech.51.6.672](https://doi.org/10.1136/jech.51.6.672)
67. Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 25-52. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5834.1994.tb01276.x>

ДОДАТКИ

Додаток А. Методика «Опитувальник Емоційної Регуляції» Дж. Гросса

Призначення – вивчення стратегій емоційної регуляції.

Інструкція. Ми хочемо поставити вам декілька запитань щодо вашого емоційного життя, зокрема того, які прийоми ви використовуєте для регулювання своїх емоцій. Твердження нижче стосуються двох різних аспектів вашого емоційного життя. Один із них - це ваш емоційний досвід, тобто те, як ви відчуваєтеся. Інший - це способи вираження вами емоцій. Оцініть, будь ласка, кожне твердження по шкалі від 1 до 7, де 1 - зовсім не погоджуюся, 7 - повністю погоджуюся.

Примітка: Незважаючи на те, що деякі із запропонованих тверджень можуть бути схожими, вони мають різне змістовне навантаження.

1. Для покращення настрою, я починаю думати про щось інше
2. Зазвичай я не виражаю свої емоції
3. Щоб позбутися негативної емоції, я починаю думати про щось інше
4. Коли я відчуваю позитивні емоції, я не показую їх
5. У стресовій ситуації я здатен думати про неї так, щоб зберігати спокій
6. Для мене спосіб контролю емоцій - не показувати їх
7. Щоб підняти собі настрій, я починаю по-іншому думати про ситуацію, в якій перебуваю
8. Я контролюю свої емоції, змінюючи те, як я думаю про ситуацію, в якій перебуваю
9. Коли я відчуваю негативні емоції, я слідкую за тим, щоб не показувати їх.
10. Коли я хочу відчувати менше негативних емоцій, я змінюю свій погляд на ситуацію

Оцінювання:

Пункти 1, 3, 5, 7, 8, 10 складають оцінку стратегії когнітивної переоцінки.

Пункти 2, 4, 6, 9 складають оцінку стратегії пригнічення емоційної експресії.

Підрахунок балів ведеться окремо по кожній стратегії і до уваги береться середнє значення по всіх пунктах.

Додаток Б. Методика «Опитувальник Когнітивної Емоційної Регуляції» Н. Гарнефскі та В. Крайг

Перед тим, як почнете виконувати завдання, згадайте, будь ласка, декілька стресових, важких для вас ситуацій. Прочитайте наведені нижче твердження і оцініть, наскільки вам властиві схожі думки у складних для вас ситуаціях. У ваших відповідях спирайтеся на ваші думки і почуття, а не дії. Позначте цифру, яка відповідає вашій відповіді:

- 1 — ніколи,
- 2 — іноді,
- 3 — не знаю,
- 4 — часто,
- 5 — завжди

Самозвинувачення

- 1. Я вважаю, що саме я винний у всьому
- 2. Я вважаю, що саме я відповідальний за те, що сталося
- 3. Я думаю про помилки, яких я припустився у цьому питанні
- 4. Я вважаю, що причина проблем - всередині мене

Прийняття

- 5. Я вважаю, що я маю прийняти те, що вже сталося
- 6. Я вважаю, що маю прийняти ситуацію
- 7. Я вважаю, що не можу нічого змінити
- 8. Я вважаю, що маю навчитися жити з цим

Зосередження на думках / Румінація

9. Я часто думаю про свої почуття, пов'язані із ситуацією, яку я пережив
10. Я переймаюся через свої почуття і думки щодо того, що сталося
11. Я хочу зрозуміти, чому я почуваюся саме таким чином щодо того, що я пережив
12. Я розмірковую про ті почуття, які викликала в мене ця ситуація

Позитивне перефокусування

13. Я думаю про кращі речі, ніж те, що зі мною сталося
14. Я думаю про приємні речі, які не мають стосунку до ситуації
15. Я думаю про щось приємне замість того, що сталося
16. Я думаю про приємний досвід

Переорієнтація на планування

17. Я думаю про те, що я можу зробити якнайкраще
18. Я думаю про те, щоб справитися із цією ситуацією якнайкраще
19. Я думаю про те, як змінити ситуацію
20. Я продумаю план того, що я можу зробити якнайкраще

Позитивна переоцінка

21. Думаю, що я можу навчитися чомусь із цієї ситуації
22. Думаю, що я можу стати сильнішою людиною в результаті цієї ситуації
23. Я вважаю, що ситуація також має свої позитивні моменти
24. Я шукаю в ситуації позитивні моменти

Розгляд у перспективі

25. Я думаю, що все могло бути набагато гірше

- 26. Я думаю, що інші люди переживають набагато гірший досвід
- 27. Я думаю, що порівняно з іншими речами, все не так і погано
- 28. Я кажу собі, що в житті є гірші речі

Катастрофізація

- 29. Я думаю, що пережив набагато гірший досвід, ніж інші люди
- 30. Я думаю, що те, що зі мною сталося, - справді жахливо
- 31. Я думаю, що пережив найгірше, що могло статися з людиною
- 32. Я постійно думаю про те, якою жахливою була ця ситуація

Звинувачення інших

- 33. Я вважаю, що в усьому винні інші
- 34. Я вважаю, що інші відповідальні за те, що сталося
- 35. Я думаю про помилки, яких припустилися інші у цій ситуації
- 36. Я вважаю, що причина проблеми - в інших

Інтерпретація результатів:

Бали за кожною шкалою розраховуються окремо шляхом підсумування балів по кожній відповіді. Вищі показники свідчать про більшу схильність використовувати конкретну стратегію.

Додаток 3. Мотивація професійної діяльності (методика К. Замфіра в модифікації А. Реана)

Методика застосовується для діагностики мотивації професійної діяльності.

Інструкція

Прочитайте перераховані нижче мотиви професійної діяльності та дайте оцінку їх значущості для Вас за п'ятибальною шкалою.

№ з\п		У дуже незначній мірі	У достатньо незначній мірі	У невеликій, але значній мірі	У достатньо великій мірі	У дуже значній мірі
1	Грошове забезпечення					
2	Прагнення до просування по роботі					
3	Прагнення уникнення критики зі сторони керівника чи колег					
4	Прагнення уникати можливих покарань чи неприємностей					

5	Потреба у досягненні соціального престижу та поваги оточуючих					
6	Задоволення від самого процесу та результату роботи					
7	Можливість найбільш повної самореалізації саме в цій діяльності					

Обробка

Підраховуються показники внутрішньої мотивації (ВМ), зовнішньої позитивної (ЗПМ) та зовнішньої негативної (ЗНМ) у відповідності до наступних ключів:

$$\text{ВМ} = (\text{оцінка пункту 6} + \text{оцінка пункту 7}) / 2$$

$$\text{ЗПМ} = (\text{оцінка п. 1} + \text{оцінка п. 2} + \text{оцінка п.5}) / 3$$

$$\text{ЗНМ} = (\text{оцінка п. 3} + \text{оцінка п.4}) / 2$$

Показником значущості кожного типу мотивації буде число, яке знаходиться у межах від 1 до 5 (у тому числі можливо і дробове).

Інтерпретація

На підставі отриманих результатів визначається мотиваційний комплекс особистості. Він уявляє собою тип співвідношення між собою трьох видів

мотивації: ВМ, ЗПМ, ЗНМ. До найкращих, оптимальних мотиваційних комплексах слід відносити два типа сполучення:

$ВМ > ЗПМ > ЗНМ$ та $ВМ = ЗПМ > ЗНМ$.

Найгіршим мотиваційним комплексом є тип $ЗНМ > ЗПМ > ВМ$.

Між цими комплексами заключні проміжні з точки зору їх ефективності інші мотиваційні комплекси.

Потрібно враховувати не тільки тип мотиваційного комплексу, але й те, наскільки сильно один тип мотивації превалює над іншим по ступеню значущості.

Задоволеність професією тим вища, чим оптимальніший мотиваційний комплекс: значна перевага внутрішньої позитивної мотивації і низька – зовнішньої негативної.

Чим оптимальніший мотиваційний комплекс, чим більша активність, мотивована самим змістом діяльності, прагненням досягти в цій діяльності певних позитивних результатів, тим нижча емоційна нестабільність. І навпаки, чим більша діяльність досліджуваного, яка обумовлена мотивами уникнення (що починають превалювати над мотивами, що пов'язані з цінністю самої діяльності, а також над зовнішньою позитивною мотивацією), тим вище рівень емоційної нестабільності.

Додаток Г. Одновибірковий критерій Колмогорова–Смирнова

			Самозви нуваченн	Прийнят тя	Зосередж ення на	Позитив не	Переоріє нтація на	Позитив на	Розгляд у перспект	Катастро фізичія	Звинувач ення	Когнітив на	Пригніче ння	Внутріш ня мотиваці	Зовнішня позитивн	Зовнішня ; і негативн
N			50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		11.54	11.96	13.46	11.18	14.84	14.48	11.66	7.64	9.18	26.44	14.08	4.150	3.693	2.940
	Std. Deviation		2.509	2.680	3.743	3.532	3.727	4.166	3.595	2.961	3.075	4.990	5.174	1.0655	.7964	1.1457
Most Extreme Differences	Absolute		.153	.166	.137	.152	.117	.150	.118	.152	.149	.105	.144	.224	.150	.154
	Positive		.100	.125	.072	.096	.083	.093	.102	.152	.149	.104	.144	.212	.091	.154
	Negative		-.153	-.166	-.137	-.152	-.117	-.150	-.118	-.109	-.071	-.105	-.114	-.224	-.150	-.143
Test Statistic			.153	.166	.137	.152	.117	.150	.118	.152	.149	.105	.144	.224	.150	.154
Asymp. Sig. (2-tailed)			,005 ^c	,001 ^c	,019 ^c	,006 ^c	,084 ^c	,007 ^c	,081 ^c	,006 ^c	,007 ^c	,200 ^{c,d}	,011 ^c	,000 ^c	,007 ^c	,005 ^c

Додаток Д. Аналіз відмінностей у показниках емоційної регуляції за стажем

с	Ваш стаж роботи на поточній посаді	N	Mean Rank	χ^2
Самозвинувачення	до 1 року	6	36,42	9,595*
	від 1 до 5 років	19	28,11	
	від 6 до 10 років	11	22,45	
	від 11 до 20 років	10	26,60	
	понад 20 років	4	8,38	
	Total	50		
Прийняття	до 1 року	6	37,33	9,702*
	від 1 до 5 років	19	24,82	
	від 6 до 10 років	11	22,18	
	від 11 до 20 років	10	29,35	
	понад 20 років	4	10,50	
	Total	50		
Зосередження на думках / Румінація	до 1 року	6	34,83	9,569*
	від 1 до 5 років	19	27,16	
	від 6 до 10 років	11	19,27	
	від 11 до 20 років	10	29,05	
	понад 20 років	4	14,88	
	Total	50		
Позитивне перефокусування	до 1 року	6	26,58	2,037
	від 1 до 5 років	19	28,63	
	від 6 до 10 років	11	21,23	
	від 11 до 20 років	10	24,55	
	понад 20 років	4	23,13	
	Total	50		
Переорієнтація на планування	до 1 року	6	17,25	9,860**
	від 1 до 5 років	19	32,39	
	від 6 до 10 років	11	26,64	
	від 11 до 20 років	10	24,60	

	понад 20 років	4	13,75	
	Total	50		
Позитивна переоцінка	до 1 року	6	22,58	9,616**
	від 1 до 5 років	19	29,39	
	від 6 до 10 років	11	22,73	
	від 11 до 20 років	10	24,15	
	понад 20 років	4	12,38	
	Total	50		
Розгляд у перспективі	до 1 року	6	22,33	1,888
	від 1 до 5 років	19	28,61	
	від 6 до 10 років	11	26,00	
	від 11 до 20 років	10	22,40	
	понад 20 років	4	21,88	
	Total	50		
Катастрофізація	до 1 року	6	26,92	1,126
	від 1 до 5 років	19	26,84	
	від 6 до 10 років	11	23,86	
	від 11 до 20 років	10	22,35	
	понад 20 років	4	29,38	
	Total	50		
Звинувачення інших	до 1 року	6	27,75	0,759
	від 1 до 5 років	19	26,16	
	від 6 до 10 років	11	24,77	
	від 11 до 20 років	10	22,60	
	понад 20 років	4	28,25	
	Total	50		
Когнітивна переоцінка	до 1 року	6	19,92	10,687*
	від 1 до 5 років	19	23,63	
	від 6 до 10 років	11	22,91	
	від 11 до 20 років	10	37,00	

	понад 20 років	4	23,63	
	Total	50		
Пригнічення емоційної експресії	до 1 року	6	16,42	9,714*
	від 1 до 5 років	19	27,45	
	від 6 до 10 років	11	19,73	
	від 11 до 20 років	10	27,75	
	понад 20 років	4	40,13	
	Total	50		
* - значення для $p \leq 0,05$, ** - значення для $p \leq 0,01$				

Додаток Е. Результати опитування працівників сфери надання послуг



Результати%20опиту
вання.xlsx