

## Динамика ментальной регуляция состояний сотрудников МФЦ РТ в повседневной и напряжённой ситуациях профессиональной деятельности

А.Р. Халфиева<sup>1✉</sup>, А.О. Прохоров<sup>1</sup>, К.Н. Аксенова<sup>2</sup>, А.А. Исаева<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия

<sup>2</sup> Многофункциональный центр Республики Татарстан, Казань, Россия

✉ khalfieva@inbox.ru

### Аннотация

**Обоснование.** Актуальность темы исследования обусловлена тем, что на сегодняшний день большое количество людей страдает от стресса, выгорания, информационного перегруза и прочее. В основном весь стресс связан с профессиональной деятельностью, особенно если эта деятельность связана со сферой услуг, общением с другими людьми. Ментальные регуляции психических состояний уже давно изучаются на выборке студентов, спортсменов. В данной статье основной акцент делается на исследовании ментальных регуляций сотрудников МФЦ – государственного учреждения, сформировавшегося сравнительно недавно, которое является фронт-офисом оказания госуслуг бизнесу и населению. **Цель:** изучить динамику изменений способов саморегуляции состояний сотрудников государственной организации на примере МФЦ в одном из субъектов РФ в повседневной и напряженной ситуациях профессиональной деятельности. **Материалы и методы:** выборка обследованных состояла из 24 сотрудников МФЦ разных подразделений, работа которых тесно связана с обслуживанием клиентов. Психодиагностика способов саморегуляции проводилась в онлайн-формате. Полученные данные обработаны с помощью корреляционного анализа Спирмена и Т-критерия Вилкоксона. **Результаты:** сравнительный анализ по Т-критерию Вилкоксона показал, что существует разница в показателях психических состояний сотрудников во время напряженной и повседневной ситуаций профессиональной деятельности. Корреляционный анализ по Спирмену проявил значительное количество связей между психическими состояниями и способами их регуляции в ситуации напряжения во время рабочего процесса. **Заключение.** Было выявлено, что во время повседневности и рутинности на работе чем ниже у сотрудников активность поведения, тем чаще они прибегают к такому способу саморегуляции, как общение. Что касается напряженной и стрессовой ситуаций, то примечательным является то, что шкалы активности переживаний, когнитивных и соматических процессов статистически значимо отрицательно коррелируют со способами саморегуляции «общение» и «пассивная разрядка».

**Ключевые слова:** ментальная регуляция, психическое состояние, способ саморегуляции, профессиональная деятельность, напряженность ситуации

**Благодарности.** Авторы выражают благодарность Чернову Альберту Валентиновичу – доценту кафедры общей психологии Института психологии и образования КФУ, Юсупову Марку Геннадьевичу – доценту кафедры общей психологии Института психологии и образования КФУ.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 23-18-00232, <https://rscf.ru/project/23-18-00232/>

*Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.*

**Для цитирования:** Динамика ментальной регуляция состояний сотрудников МФЦ РТ в повседневной и напряжённой ситуациях профессиональной деятельности / А.Р. Халфиева, А.О. Прохоров, К.Н. Аксенова, А.А. Исаева // Психология. Психофизиология. 2024. Т. 17, № 1. С. 36–51. DOI: 10.14529/jpps240104

## Dynamics of mental regulation of emotional states for MFC RT employees in routine and stressful situations of professional life

A.R. Khalfieva<sup>1✉</sup>, A.O. Prokhorov<sup>1</sup>, K.N. Aksenova<sup>2</sup>, A.A. Isaeva<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kazan (Volga region) Federal University, Kazan, Russia

<sup>2</sup> Multifunctional center of Tatarstan Republic, Kazan, Russia

✉ khalfieva@inbox.ru

### Abstract

**Introduction.** The significance of this research lies in the prevalence of stress, burnout, and information overload among individuals, particularly those engaged in professional activities, especially in the service sector and interpersonal communication. Mental regulation has been extensively studied in various populations, such as students, athletes, and teachers. In this article, the focus was on investigating the mental regulation of MFC employees, a government agency that was established relatively recently and serves as the front office for providing public services to businesses and the public. **Aims:** to explore the self-regulation techniques used by employees of a state organization in routine and stressful situations on the example of a multifunctional center that provides state services in one of the districts of the Russian Federation. **Materials and methods.** The study sample consisted of MFC employees from various departments involved in customer service. Twenty-four employees performed various online self-regulation assessment techniques. The data obtained were processed using Spearman correlation analysis and the Wilcoxon T-test. **Results:** a comparative analysis employing the Wilcoxon T-test shows a difference in the results of mental state assessments during stressful and routine situations. Spearman correlation analysis demonstrates a significant number of correlations between mental states and the methods of their regulation in stressful situations at work. **Conclusion.** The results obtained suggest that during routine professional activities, lower behavioral activity is associated with a higher frequency of self-regulation in communication. In stressful situations, it is noteworthy that the scales of activity of emotional, cognitive, and somatic processes negatively correlate with the methods of self-regulation “communication” and “passive discharge”.

**Keywords:** mental regulation, mental condition, self-regulation, professional activity, stressful situation

**Acknowledgments.** The authors are grateful to Alexander O. Prokhorov – Professor of the Department of General Psychology, KFU Institute of Psychology and Education; Albert V. Chernov – Associate Professor of the Department of General Psychology, KFU Institute of Psychology and Education; Mark G. Yusupov – Associate Professor of the Department of General Psychology, KFU Institute of Psychology and Education.

The study was supported by the Russian Science Foundation, grant No. 23-18-00232, <https://rscf.ru/project/23-18-00232/>

*The authors declare no conflict of interest.*

**For citation:** Khalfieva A.R., Prokhorov A.O., Aksenova K.N., Isaeva A.A. Dynamics of mental regulation of emotional states for MFC RT employees in routine and stressful situations of professional life. *Psikhologiya. Psikhofiziologiya = Psychology. Psychophysiology.* 2024;17(1):36–51. (in Russ.) DOI: 10.14529/jpps240104

### Введение

В современном мире практически каждый человек, живущий в городе, подвержен тому или иному виду стресса. Значительную часть нашей жизни занимает работа, где люди часто сталкиваются со стрессовыми ситуациями, особенно если эта деятельность связана с взаимодействием с другими людьми. Стрессовые ситуации взаимодействия проявляются в различных учреждениях как государствен-

ного, так и частного плана, которые работают с населением в сфере услуг. Однако стоит отметить, что если в коммерческих организациях, в секторе бизнеса есть четкое понимание клиентцентрированного подхода, а именно заинтересованность в том, чтобы привлечь как можно больше клиентов, то в сфере государственных структур фактор привлечения клиентов, наоборот, немотивирующий и даже отталкивающий.

Ситуацию осложняет еще и тот факт, что сотрудник госорганизации для заявителя является представителем государства, что, с одной стороны, повышает доверие, а с другой стороны, может усиливать агрессию со стороны заявителя в случае претензий к государству. Если в коммерческих организациях есть четкая взаимосвязь между материальным стимулом и успешными коммуникациями, то в государственных организациях такой мотивации нет, что провоцирует возникновение конфликтов из-за нарастания противоречий между сотрудниками и заявителями, так как делает эти две социальные группы противостоящими: заявители считают сотрудников МФЦ обязанными, а сотрудники МФЦ считают себя людьми помогающими.

В данной статье речь пойдет о сотрудниках государственной организации, которая возникла сравнительно недавно, но уже развилась до значительных размеров, с филиалами и региональными отделениями по РФ – это Многофункциональный центр (сокращенно МФЦ). Основная цель данных центров – идея помощи населению, а именно: повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг; противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Поскольку многофункциональные центры – это новые организации в государственной структуре, то и феномены, связанные с рабочим процессом, сотрудниками, еще только входят в поле исследований.

Организация МФЦ соединяет две области деятельности: одна из которых – оказание услуг по оформлению документов, а другая – клиентоориентированность, то есть заявитель всегда прав и сотрудник должен создать эмоционально комфортную среду для общения. Например, в связи с тем, что в МФЦ обращаются в случае необходимости при решении каких-либо проблем, связанных с жизненными обстоятельствами, в том числе документальных, сотрудники часто сталкиваются с неприятным отношением со стороны населения. Сотрудники МФЦ, предоставляя услуги населению, оказывая им помощь и поддержку, не получают позитивного подкрепления и в том числе не имеют представления, как реагировать. Постоянное переживание негативных состояний без эффективных методов и

способов саморегуляции ведет к выгоранию на работе. Все это делает актуальным проблему изучения способов саморегуляции сотрудников государственных структур, в данном случае МФЦ в периоды повседневности и напряжения во время рабочего процесса.

### **Обзор литературы**

Прежде чем разобраться в специфике проблемы сотрудников, работающих в Многофункциональном центре, необходимо дать характеристику самой структуры организации. Многофункциональный центр (далее МФЦ) – это институт, который обеспечивает положительный эффект в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг всем заинтересованным агентам. Это новообразование, возникшее в ходе реализации административной реформы. Особое внимание здесь уделяется качеству предоставления государственных и муниципальных услуг, что предполагает формирование новой институциональной среды и исключает игнорирование экономического субъекта при предоставлении услуги. Соответственно, должны применяться новые мотивирующие факторы сотрудников и совершенно другой подход в руководстве [1–3].

Таким образом, сотрудник МФЦ – это новая профессия, где требуется определенный набор личностных качеств, желание работать с документацией и помогать людям. В связи с этим данная профессия требует определенного набора регулятивных техник своего состояния в рабочем процессе в различных ситуациях.

Прежде чем перейти к исследованию регуляторных процессов психических состояний сотрудников МФЦ, необходимо разобрать модель ментальной регуляции психических состояний и их составляющие, которые активно изучались и изучаются российскими учеными. Например, А.О. Прохоров в своих исследованиях пишет, что целостная модель ментальной регуляции состояний представляет собой структуру взаимоотношений между психическими состояниями, характеристиками сознания: рефлексией, ментальными репрезентациями, переживаниями, смысловыми структурами, ментальным (субъективным) опытом, целевыми характеристиками и внешними социальными факторами: ситуациями, пространством культуры, образом жизни, временными факторами вкуче с регуляторными действиями

и обратной связью<sup>1</sup> [4]. В совокупности весь регуляторный комплекс является составляющей частью субъективного (ментального) регуляторного опыта человека [5].

Важным компонентом ментальной структуры регуляции является переживание [6]. Л.Р. Фахрутдинова пишет, что включенность переживания в ментальную структуру регуляции обусловлена тем, что возникновение психического состояния субъекта связано с его бытием, отражением этого бытия, а также отражением его отношения к бытию. Презентация такого отражения в сознании человека осуществляется не в виде образов, а в виде переживаний: переживания репрезентируют человеку содержание его бытия и сознания. Именно в переживании субъекту дается реальность его психических состояний<sup>2</sup>.

Переживание, являясь внутренней деятельностью по производству смыслов, изменяет динамическую смысловую систему, формируя новые смыслы. Соответственно, изменяется и психическое состояние<sup>3</sup>. В связи

с этим следует упомянуть теорию Д.А. Леонтьева, который, в свою очередь, с опорой на идеи Д. Крамбо, Л. Махолика, В. Франкла определяет смысло-жизненные ориентации как систему осмысленных и избирательных связей, отражающих направленность личности, наличие жизненных целей, осмысленность выборов и оценок, удовлетворенность результатами действий, а также способность брать ответственность за них [7].

Рефлексию также рассматривают как механизм ценностно-смысловой регуляции [8]. А.В. Карпов определяет рефлексию как процесс целостной психологической реальности, которая может проявляться одновременно и как психический процесс, и как психическое свойство личности, и как психическое состояние [9]. Исследованиями А.В. Карпова показана ведущая роль регулятивной функции рефлексии, а также возможность использования полипроцессуального подхода в ее изучении, преимуществом которого является рассмотрение рефлексии как закономерно организованной и внутренне гетерогенной системы метапроцессов [10, 11]. А.В. Чернов полагает, что встроенность и развернутость механизмов в структуре рефлексивной регуляции состояний обеспечивает её эффективность в жизнедеятельности субъекта<sup>4</sup>.

Чернов А.В. Взаимосвязь компонентов системы Я и смысловых структур в процессе саморегуляции психических состояний студентов // Ананьевские чтения – 2022. 60 лет социальной психологии в СПбГУ: от истоков – к новым достижениям и инновациям: матер. междунар. науч. конф. СПб., 2022. С. 188–189.

<sup>4</sup> Чернов А.В. Взаимосвязь составляющих системы Я и рефлексии в процессе саморегуляции психических состояний студентов // История, современность и перспективы развития психологии в системе Российской академии наук: материалы Междунар. юбилейной науч. конф., посвящ. 50-летию созд. Ин-та психологии РАН (Москва, 16–18 ноября 2022 г.) / отв. ред: Д.В. Ушаков, А.Л. Журавлев, А.В. Махнач, и др. М.: ИП РАН, 2022. С. 560–562.

Чернов А.В. Влияние рефлексии и операциональных средств саморегуляции на психические состояния студентов // Психология психических состояний: Сб. матер. XVI Междунар. науч.-практич. конф. для студентов, магистрантов, аспирантов, молодых ученых и преподавателей вузов (Казань, 24–25 февраля 2022 г.) / сост. А.В. Климанова, под общ. ред. М.Г. Юсупова, А.В. Чернова. Казань: Казанский (Приволжский) федеральный университет. 2022. С. 497–503.

<sup>1</sup> Прохоров А.О. Ментальные основания регуляции психических состояний: сб. матер. XVI Междунар. науч.-практ. конф. для студентов, магистрантов, аспирантов, молодых ученых и преподавателей вузов / сост. А.В. Климанова, под общ. ред. М.Г. Юсупова, А.В. Чернова. Казань. 2022. С. 355–363.

<sup>2</sup> Фахрутдинова Л.Р. Категория впечатления в психологии переживания // Ярославская психологическая школа: история, современность, перспективы: сб. матер. Всерос. науч. конф. (Ярославль, 08–20 октября 2020 г.) / отв. ред. А.В. Карпов. Ярославль: ЯрГУ; ООО «Филигрань», 2020. С. 120–124.

Фахрутдинова Л.Р. Структурно-динамическая организация переживания учебной деятельности в условиях цифрового образования // Социокультурные и психолого-педагогические факторы развития субъектов образовательного пространства сельских территорий: Матер. междунар. науч. конф. (Ярославль, 29–30 октября 2020 г.) / под науч. ред. Л.В. Байбородовой. Ярославль: Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского, 2020. С. 396–404.

<sup>3</sup> Прохоров А.О. Ментальная регуляция психических состояний: структурно-функциональный аспект // История, современность и перспективы развития психологии в системе российской академии наук: матер. Междунар. юбилейной науч. конф., посвящ. 50-летию создания Института психологии РАН (Москва, 16–18 ноября 2022 г.) / отв. ред.: Д.В. Ушаков, А.Л. Журавлев, А.В. Махнач и др. М.: ИП РАН, 2022. С. 84–86.

В психологии выделяются различные типы и виды саморегуляции. Исследования В.И. Моросановой показали, что, например, развитие осознанной саморегуляции «ведет за собой» развитие самосознания. Высокому уровню осознанной саморегуляции сопутствует развитие позитивных характеристик самосознания (высокое самоуважение, уверенность в своей жизненной перспективе, высокая потребность в познании, настойчивость в достижении цели, стремление к лидерству и самоактуализации), а также общей интегрированности самосознания [12].

### **Цель**

Опираясь на вышеизложенные теории, можно заключить, что ментальная регуляция – это сложный процесс, который требует исследования, и для этого лучшим вариантом исследования будет использование ситуативного подхода. В связи с этим цель данного исследования заключается в том, чтобы изучить способы саморегуляции сотрудников государственной организации на примере МФЦ в одном из субъектов РФ во время повседневной обыденной рабочей ситуации и в периоды напряжения и стресса.

### **Материалы и методы**

Данное исследование проводилось на сотрудниках регионального отделения МФЦ в сотрудничестве с главным психологом и методологом психологической службы регионального подразделения. Выборка исследования составила 24 сотрудника МФЦ (мужчины и женщины), работающих напрямую с населением. Средний возраст – 38 лет.

Исследование длилось месяц. Участники отвечали на вопросы методик по исследованию ментальной регуляции психических состояний и саморегуляции состояний в ситуации стресса и повседневности в онлайн-формате. В ходе исследования в свободной форме были получены ответы на вопрос: «Какое состояние сотрудники испытывают во время повседневной и напряженной ситуаций во время работы?»

Для исследования ментальной саморегуляции сотрудников МФЦ были использованы следующие методики: «Диагностика уровня развития рефлексивности» А.В. Карпова [13], опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» В.И. Моросановой [14], тест смысловых ориентаций «СЖО» Д.А. Леон-

тьева [15], «Многомерный опросник исследования самооотношения (МИС – методика исследования самооотношения)» С.Р. Пантеева<sup>5</sup>, «Типология саморегуляции психических состояний» А.О. Прохорова, А.Н. Назарова<sup>6</sup> [16], Методика «Рельеф психического состояния» А.О. Прохорова<sup>7</sup>. Всего 43 показателя.

Для сравнительного анализа был использован Т-критерий Вилкоксона. Для выявления взаимосвязей показателей ментальной регуляции психических состояний во время напряженной и повседневной ситуаций профессиональной деятельности был применен корреляционный анализ по Спирмену.

### **Результаты**

Было выявлено, что в ситуации обыденности на работе (когда нет срочных задач, проверок, отчетного периода, мало заявителей) сотрудники в основном испытывают спокойствие и уравновешенность. Однако есть сотрудники, у которых в такие относительно спокойные периоды на работе повышается аппетит, наступает сонливое состояние. Есть среди сотрудников и те, кому в период затишья на работе тревожно и хочется себя чем-то занять.

Во время стрессовой или напряженной ситуации на работе (например, конфликт с заявителем, срочный отчет, проверка и др.) сотрудники МФЦ описывают разнообразный спектр тревожных состояний, таких как беспокойство, замешательство, напряженность, волнение, опустошенность, нервозность, переживание и страх. Иногда даже это состояние может выражаться в физиологических реакциях, таких как учащенное сердцебиение, дрожь в теле, что вызывает состояние неуверенности, повышается давление, усиливается потливость рук. Также было замечено, что сотрудники на вопрос про их состояние в

---

<sup>5</sup> Практикум по психодиагностике. Психодиагностические материалы: учеб. пособие / Редкол. А.А. Бодалев и др. М.: МГУ. 1988

<sup>6</sup> Прохоров А.О., Назаров А.Н. Методика исследования типологии методов саморегуляции психических состояний // Психология психических состояний: сб. ст. студентов, магистрантов, аспирантов и молодых ученых / под ред. А.В. Чернова, М.Г. Юсупова. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2019. Вып. 13. С. 274–279.

<sup>7</sup> Прохоров А.О. Методики диагностики и измерения психических состояний личности: учеб. пособие. М.: ПЕР СЭ, 2004. 176 с.

стрессовой, напряженной ситуации на работе начинают описывать способы саморегуляции, которыми чаще всего пользуются. Например, «держу себя в руках», «старюсь не волноваться» или «старюсь оценить ситуацию и действовать (выполнять) свою работу без ошибок». Однако встречаются и те, кто довольно спокойно и уверенно переживает ситуацию стресса на работе, что говорит об их ресурсности справляться со своим негативным состоянием. Ресурсность выражается в уверенности в себе и устойчивости в сложное напряженное время.

Сравнительный анализ, проведенный при помощи Т-критерия Вилкоксона, показал, что существуют различия в интенсивности переживаемых состояний у сотрудников во время повседневной ситуации и в ситуации стресса (83,5 при  $p \leq 0,05$ ). Также были выявлены различия по шкалам активности поведенческих процессов (46 при  $p \leq 0,01$ ) и когнитивных переживаний (61 при  $p \leq 0,05$ ). Данные результаты подтверждаются ответами по определению своего состояния, полученными в свободной форме. Можно сделать вывод, что в период напряженной или стрессовой ситуации у сотрудников МФЦ происходят изменения в таких показателях, как активность поведения, импульсивность, необдуманность, неустойчивость, неуверенность. Сотрудники описывали это состояние как неадекватное в связи с тем, что теряют контроль над ситуацией и вынуждены совершать непоследовательные действия. Что касается когнитивных переживаний, то здесь также выявлены различия, и это можно объяснить тем, что сотрудники в ситуации потери самообладания и совершения импульсивных действий стараются искать способы саморегуляции и переводить решение задачи на когнитивный уровень. В том числе обостряются психические про-

цессы. Полученные данные наглядно представлены в табл. 1.

Для более глубокого анализа в исследовании саморегуляции в обыденных и напряженных ситуациях на работе и для выявления взаимосвязи между показателями данных методик был применен корреляционный анализ по Спирмену. Для сравнительного анализа в табл. 2 наглядно представлена разница в количестве значимых корреляционных взаимосвязей между рельефом психических состояний во время обыденной ситуации на рабочем месте и показателями приемов, способов саморегуляции.

Из табл. 2 видно: чем меньше сотрудники МФЦ зависят от мнения, восприятия и оценки окружающих, тем интенсивнее у них проявляется шкала активности переживаний ( $r = -0,408$ ;  $p \leq 0,05$ ). Однако чем гибче они подходят к решению задач (в основном связанных с созданием образа идеального Я), тем чаще проявляется открытость, доверчивость к мнению окружающих, внутренняя честность по отношению к созданному самим собой образу идеального Я и привязанность к нему. Как можно заметить, данная привязанность проявляется в нежелании меняться на фоне общего положительного отношения к себе, что усиливает интенсивность процессов переживания ситуации ( $r = 0,408$ ;  $p \leq 0,05$ ). Можно сделать вывод, что концентрация на сформированном мнимом образе идеального Я и сформированное положительное отношение к себе, которое держит его в рамках «Я должен» и подкрепляется способностью перестраивать систему саморегуляции в связи с изменением внешних и внутренних условий, позволяет сотруднику в обыденной ситуации на работе переживать состояние бодрости, активности, легкости и раскрепощенности, но это происходит через усилие и напряжение.

Таблица 1  
Table 1

Значения сравнительного анализа сотрудников МФЦ РТ в повседневной ситуации и ситуации стресса на работе  
Comparative results of MFC RT employees in routine and stressful situations at work

Активность переживаний Emotional activity	Активность Когнитивных процессов Cognitive activity	Активность Поведенческих процессов Behavioral activity	Активность Соматических реакций Somatic activity	Общее Total
74*	61*	46**	71*	83,5*

Примечание: \* – уровень значимости  $p \leq 0,05$ ; \*\* –  $p \leq 0,01$ .

Note: \* – significant at  $p \leq 0.05$ ; \*\* –  $p \leq 0.01$ .

Значения коэффициентов корреляции показателей саморегуляции у сотрудников МФЦ РТ  
в повседневной ситуации профессиональной деятельности  
Correlation coefficients of self-regulation among MFC employees in routine situations at work

Показатель Parameter	Шкала активности переживания Emotional activity	Шкала активности когнитивных процессов Cognitive activity	Шкала активности поведения Behavior activity	Шкала активности соматических процессов Somatic activity	Показатель общего уровня интенсивности переживаемых процессов Total
Коммуникативная рефлексия <sup>1</sup> Communicative reflexivity	<b>-0,408*</b>	0,149	0,127	0,125	0,033
Шкала программирования <sup>2</sup> Programming	0,358	0,358	<b>0,482*</b>	0,353	0,158
Шкала гибкости <sup>2</sup> Flexibility	<b>0,408*</b>	0,197	0,289	0,042	0,236
Локус контроля – Жизнь <sup>3</sup> Locus of control – Life	-0,193	-0,323	<b>-0,514*</b>	-0,391	-0,303
Закрытость/ замкнутость <sup>4</sup> Closedness	<b>0,462*</b>	0,224	0,117	-0,165	0,143
Самоценность <sup>4</sup> Self-worth	0,095	0,220	<b>0,409*</b>	0,296	0,261
Самопривязанность <sup>4</sup> Self-attachment	<b>-0,494*</b>	0,002	-0,041	0,016	<b>-0,469*</b>
Самообвинение <sup>4</sup> Self-blame	-0,093	-0,303	-0,242	<b>-0,463*</b>	<b>-0,416*</b>
Общение <sup>5</sup> Communication	-0,168	<b>-0,494*</b>	<b>-0,534**</b>	-0,338	-0,231
Пассивная разрядка <sup>5</sup> Passive discharge	-0,048	<b>-0,486*</b>	<b>-0,513*</b>	<b>-0,507*</b>	-0,365

Примечание: критические значения коэффициентов корреляции находятся на уровнях значимости  $p \leq 0,05$  (\*) и  $p \leq 0,01$  (\*\*).<sup>1</sup> – методика «Диагностика уровня развития рефлексивности»;<sup>2</sup> – опросник «Стиль саморегуляции поведения»;<sup>3</sup> – тест смысложизненных ориентаций «СЖО»;<sup>4</sup> – методика исследования самооотношения;<sup>5</sup> – методика «Типология саморегуляции психических состояний».

Note: significant at  $p \leq 0.05$  (\*) and  $p \leq 0.01$  (\*\*).<sup>1</sup> – diagnostics of the level of development of reflexivity; <sup>2</sup> – style of self-regulation of behavior questionnaire; <sup>3</sup> – purpose in life orientation test; <sup>4</sup> – test-questionnaire of self-attitude; <sup>5</sup> – typology of self-regulation of mental states.

Есть предположение, что удержание идеального образа «положительного» сотрудника забирает большое количество внутренних ресурсов, что сказывается на деятельности, выражаясь в суетливых действиях, направленных не на рабочий процесс, а на удержании идеальной картины успешного работника, желающего получить похвалу, и в скором времени ведет к эмоциональному выгоранию. Предположительно, такие сотрудники не признаются, что устали, их регуляторные функции будут работать только на удержание сформированного им самим образа идеального Я. В связи с этим работа психологической

службы выстроена так, чтобы дать возможность проявиться реальному Я сотрудника, чтобы дать ему возможность осознавать свои чувства и эмоции и уметь их регулировать самостоятельно. Когда человек реально себя оценивает, он к себе относится с пониманием и гибко выстраивает рабочий процесс, вовремя применяя эффективные для него приемы саморегуляции.

Далее отметим отрицательную корреляцию между показателями саморегуляции «Общение», «Пассивная разрядка» и шкалой активности когнитивных переживаний. То есть чем выше у сотрудника МФЦ в ситуации

повседневной обыденности проявляются указанные способы саморегуляции, тем хуже функционируют психические процессы. Можно сделать вывод, что общение, в том числе конфликтное, отвлечение на работе как способ саморегуляции отрицательно сказывается на когнитивных процессах сотрудников и не способствует эффективной работе, но при этом помогает разгрузиться и переключиться с активной мозговой деятельности. Возникает проблема сохранения образа идеального Я. То есть, другими словами, сотрудник, у которого все хорошо, – в ресурсе, он увлечен работой, ему не требуется включаться в общение, в обсуждение трудностей жизни, где происходит «слив» большого количества ресурсов, что способствует снижению работоспособности. По наблюдениям психологической службы, снижение работоспособности сопровождается увеличением конфликтов на рабочем месте.

Шкала активности поведения положительно коррелирует со шкалой программирования ( $r = 0,482$ ;  $p \leq 0,05$ ) и самооценностью ( $r = 0,409$ ;  $p \leq 0,05$ ), но при этом отрицательно с локусом контроля «жизнь», общением и пассивной разрядкой. Это означает, что чем выше развитость осознанного программирования человеком своих действий, заинтересованность в реальном Я, ощущение ценности собственной личности и одновременно предполагаемая ценность своего Я для других, тем выраженнее управляемость, продуманность, адекватность, последовательность в действиях. То есть ответственность за свои действия, поступки, планирование своих действий, исходя из своих предпочтений и интересов, помогает сотруднику максимально эффективно действовать и адекватно выстраивать свою деятельность во время ситуации повседневности в профессиональной деятельности. При этом если у человека проявляется фатализм, убежденность в том, что жизнь человека неподвластна сознательному контролю, что свобода выбора иллюзорна и бессмысленно что-либо загадывать на будущее, тем меньше выражена у него адекватность действий и управляемость своей жизнью.

Отрицательная корреляция с такими показателями, как общение и пассивная разрядка, показывает, что подобные способы регулировать свое состояние мешают рабочему процессу. Появляется необдуманность в действиях, импульсивность в поступках. Следо-

вательно, сотрудникам МФЦ в ситуации обыденности на работе помогает разрядиться и скинуть напряжение, вызванное с удержанием образа идеального Я, бытовое общение с коллегами, где обсуждаются различные сложности в процессе работы, конфликты, жалобы на заявителей, состояние слезливости и позиция жертвы. При этом это сильно снижает вовлеченность в рабочий процесс. Сильная взаимосвязь на уровне  $p \leq 0,01$  между данными показателями подтверждает это. То есть позиция жертвы, жалобы, разговоры ведут к расходу ресурсов на пустое, что отрицательно отражается не только на атмосфере в коллективе, но и на жизни сотрудника, сопровождая его негативным фоном во время и вне работы. Также идет снижение как мотивации на работе, так и обесценивание самого рабочего процесса, что ведет к эмоциональному выгоранию.

Описанный выше процесс вызван тем, что сотрудник использует неосознанный подход к профессиональной деятельности, где его жизнь проходит в мире, где он играет роль «идеального сотрудника» в созданном им же самим образе идеального Я. Безусловно, удержание этого образа требует большого количества энергетических затрат, где разрядкой служит бытовое общение с коллегами и слезы, что еще больше снижает вовлеченность в рабочий процесс. Данное действие ведет к выгоранию, но парадокс в том, что выгорание происходит не от работы, а от развернувшейся мнимой бурной деятельности, мало имеющей отношение к глубине рабочего процесса.

Из табл. 2 также видно, что существует отрицательная связь между показателями «Самообвинение», «Пассивная разрядка» и шкалой активности соматических процессов. Это означает, что чем выше готовность поставить себе в вину свои неудачи, собственные недостатки, тем чаще человек использует пассивную разрядку, тем сильнее проявляются такие физиологические реакции организма, как покраснение кожи рук, лица, шеи или ощущение сухости во рту. Соответственно, самобичевание и самообвинение вызывают определенные переживания, которые вызывают в том числе и видимые соматические реакции у сотрудника даже в ситуации обыденности и повседневности на работе. Из этого следует вывод, что тело является связью с реальностью как показатель психических процессов.

Что касается взаимосвязей между шкалой, где представлена общая интенсивность переживаемых процессов, и другими личностными и регуляторными показателями, то здесь можно отметить отрицательную взаимосвязь с самопривязанностью и самообвинением. То есть чем ярче у сотрудников проявляется желание что-то в себе изменить, соответствовать идеальному представлению о себе, неудовлетворенность собой, негативными эмоциями в свой адрес (несмотря на высокую самооценку собственных качеств), тем выше общий уровень интенсивности переживаемых процессов (предположительно, тревоги), тем больше телесных проявлений, которые проявляются в зажатости.

Таким образом, исходя из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что саморегуляция состояний в повседневной обыденности офисной жизни сотрудниками переживается, исходя из собственных представлений о себе. Сформированный образ идеального Я позволяет вырабатывать методы, чтобы удерживать позитивную оценку себя. Происходит слив творческой энергии для того, чтобы легче подбирать эффективные способы саморегуляции. Сотрудник в этом случае очень активен и старается оправдывать свои активные действия, не имеющие ценности ни в рабочей сфере, ни в сфере личной жизни. Активная, неосознаваемая деятельность не позволяет увидеть реальной картины происходящего. Однако если сотрудник сталкивается с самопрезрением и самообвинением, тогда повышается общий уровень активности переживаний и соматических процессов. Активность, в том числе выражающаяся в чрезмерном общении, направлена на удержание образа идеального Я, инициируется тактика нападения, если этот образ не подтверждается, либо подстраивания к окружающим, как вариант – «выпросить подтверждение» этому образу. Также интересным показался тот факт, что общение и пассивная разрядка, которая чаще всего выражается в форме страдания, позиционирования себя в роли жертвы на работе, как способ саморегуляции эффективна, так как она помогает переключиться от дел, снижая активность психических процессов и препятствуя эффективному рабочему процессу.

В табл. 3 наглядно представлены результаты корреляционного анализа личностных и регуляторных характеристик сотрудников в ситуации напряжения на работе. Больше всего

взаимосвязей было выявлено со шкалой «Активность переживаний». В частности, выявлены положительные взаимосвязи с показателями «Шкала программирования», «Шкала гибкости», «Шкала общего уровня саморегуляции», «Процесс жизни». Все эти взаимосвязи показывают, что чем выше потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей, а также детализировать разрабатываемые программы, самостоятельность и способность гибко и адекватно реагировать на изменение условий, тем лучше и гармоничнее себя чувствуют сотрудники. Чем выше локус контроля «Жизнь», который выражается в гиперконтроле над собственной жизнью, когда все чаще используются такие приемы саморегуляции, как общение и пассивная разрядка, тем ниже уровень активности и интенсивность переживаний. Делаем вывод, что чем больше человек ощущает контроль над своей жизнью, тем больше проявляется вялость, сонливость и напряженность. В этом случае человек устает от того, что он слишком много берет на себя, так как он не может управлять всей жизнью и тем, что от него не зависит, но с собой справиться и контролировать себя он способен. Речь идет о гиперконтроле над своей жизнью, чтобы подчинить все и всех себе, отчего возникает напряжение, расходуются силы, вследствие чего появляется усталость и вялость. Непродуктивное общение здесь как способ саморегуляции лишь усиливает данное состояние.

Далее рассмотрим шкалу активности когнитивных процессов. В табл. 3 наглядно видно, что чем выше перспективная рефлексия у сотрудника в момент напряженной ситуации на работе, тем больше усиливаются психические процессы (ощущение, память, внимание). То есть тщательность планирования деталей своего поведения, частота обращения к будущим событиям, ориентация на будущее обостряет когнитивные функции. Однако чем чаще сотрудники используют такие приемы саморегуляции, как общение (непродуктивное общение) и пассивная разрядка (страдания, сплетни и плач в так называемую жилетку), тем уровень активности когнитивных процессов снижается. Если сравнить эти результаты с результатами в повседневной рабочей ситуации, то здесь взаимосвязи между шкалой активности когнитивных процессов и способами саморегуляции лишь усилились. Такие

Таблица 3  
Table 3

Значения коэффициентов корреляции показателей саморегуляции у сотрудников МФЦ РТ  
в напряженной ситуации профессиональной деятельности  
Correlation coefficients of self-regulation among MFC employees in stressful situations at work

Показатель Parameter	Шкала активности переживания Emotional activity	Шкала активности когнитивных процессов Cognitive activity	Шкала активности поведения Behavioral activity	Шкала активности соматических процессов Somatic activity	Показатель общего уровня интенсивности переживаемых процессов Total
Перспективная рефлексия <sup>1</sup> Prospective reflexivity	0,292	<b>0,482*</b>	0,259	0,343	<b>0,423*</b>
Шкала планирования <sup>2</sup> Planning	0,342	0,171	<b>0,486*</b>	0,164	0,256
Шкала программиро- вания <sup>2</sup> Programming	<b>0,608**</b>	0,351	<b>0,494*</b>	<b>0,447*</b>	<b>0,503*</b>
Шкала гибкости <sup>2</sup> Flexibility	<b>0,531**</b>	0,225	0,403	<b>0,407*</b>	0,371
Шкала общего уровня саморегуляции <sup>2</sup> Integral level of self- regulation	<b>0,440*</b>	0,086	0,339	0,237	0,270
Процесс жизни <sup>3</sup> Process of life	<b>0,425*</b>	0,195	0,319	0,244	0,320
Локус контроля – Жизнь <sup>3</sup> Locus of control – Life	<b>-0,578**</b>	-0,346	<b>-0,439*</b>	-0,362	<b>-0,497*</b>
Общение <sup>4</sup> Communication	<b>-0,666**</b>	<b>-0,521**</b>	<b>-0,637**</b>	-0,330	<b>-0,556**</b>
Пассивная разрядка <sup>4</sup> Passive discharge	<b>-0,517**</b>	<b>-0,660**</b>	<b>-0,588**</b>	<b>-0,442*</b>	<b>-0,594**</b>

*Примечание.* Критические значения коэффициентов корреляции находятся на уровнях значимости  $p \leq 0,05$  (\*);  $p \leq 0,01$  (\*\*).<sup>1</sup> – методика «Диагностика уровня развития рефлексивности»;<sup>2</sup> – опросник «Стиль саморегуляции поведения»;<sup>3</sup> – тест смысловых ориентаций «СЖО»;<sup>4</sup> – методика исследования самооотношения.

*Note.* Significant at  $p \leq 0.05$  (\*);  $p \leq 0.01$  (\*\*).<sup>1</sup> – diagnostics of the level of development of reflexivity;<sup>2</sup> – style of self-regulation of behavior questionnaire; <sup>3</sup> – purpose in life orientation test; <sup>4</sup> – test-questionnaire of self-attitude.

же данные были получены со шкалой активности поведения. В целом можно сделать вывод, что использование общения и пассивной разрядки как способа саморегуляции, снижает активность и интенсивность поведенческих реакций, переживаний, когнитивных и соматических процессов, что позволяет сотрудникам разгрузиться как в повседневной и рутинной деятельности, так и в ситуации напряжения и стресса на работе.

Также следует отметить, что чем выше шкала планирования и программирования, то есть чем выше у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения

для достижения намеченных целей, детализированности и развернутости разрабатываемых программ, чем выше у него сформирована потребность в осознанном планировании деятельности, тем ярче проявляется адекватность поведения, управляемость, активность, уверенность респондентов и выше их результативность на работе, профессиональная и личностная успешность. И при этом если у сотрудников проявляется фатализм, что жизнь человека не подвластна контролю, тем выше активность реактивных поведенческих реакций.

Со шкалой активности соматических процессов положительно коррелируют пока-

затели гибкости и шкалы программирования ( $r = 0,447$ ;  $p < 0,05$ ). То есть сотрудникам во время напряжения на работе свойственно программировать свою жизнь и эти программы разрабатываются самостоятельно сознательно или неосознанно. Такие программы гибко изменяются в новых обстоятельствах и устойчивы в ситуации помех. При возникновении непредвиденных обстоятельств такие сотрудники легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. И чем выше данная способность проявляется, тем интенсивнее соматические процессы, выше двигательная активность, лучше координация движений, так как уровень энергии выше, когда человек мечтает и желает, то есть находит свою внутреннюю мотивацию к действию.

Сравнительный анализ взаимосвязей шкал интенсивности переживаемых процессов и личностных/регуляторных свойств личности во время повседневной и напряженной ситуации рабочей деятельности показал, что существуют как различия, так и сходства в регуляторных способностях сотрудников МФЦ, которые выражаются как в количественных, так и качественных данных. Сходство было выявлено во взаимосвязях показателей «Шкалы программирования», «Шкалы гибкости», «Локуса контроля – Жизнь», «Общение и пассивная разрядка» с показателями интенсивности переживаемых процессов. В периоды напряжения и стресса на рабочем месте данные показатели ярче выражены и сильнее проявлены.

Различия были выявлены в следующих показателях. Например, в ситуации повседневности проявляются «коммуникативная рефлексия», «закрытость/замкнутость», «самоценность», «самопривязанность», «самообвинение». В ситуации стресса во время рабочего процесса проявляются «перспективная рефлексия», «шкала планирования», «шкала общего уровня саморегуляции», «процесс жизни».

Таким образом, можно сделать вывод, что различия между ситуацией повседневности и напряжения на рабочем месте выявлены и они выражаются в том, что в спокойной ситуации у сотрудников проявляется озабоченность своим состоянием, как они выглядят в глазах других коллег и заявителей, по-

строением и поддержанием образа своего идеального Я перед коллегами и заявителем, а в ситуации напряжения проявляется больше направленность на перспективу жизни, на планирование и поиск способов саморегуляции через представление и планирование будущего, то есть ориентация на жизнь в целом, а не на себя.

### **Обсуждение**

Исследования ментальной регуляции психических состояний проводятся в казанской психологической школе, и уже есть достаточное количество наработок как теоретических, так и практических. В основном исследования проводились на выборке студентов, поэтому значимыми можно назвать выводы, полученные в ходе исследования познавательных состояний студентов и их ментальной регуляции<sup>8</sup>. В том числе были созданы методики, которые помогли бы в исследовании и типологии методов саморегуляции психических состояний<sup>9</sup>. Для данного исследования значимой является методика «Рельеф психических состояний» автора А.О. Прохорова, благодаря которой удалось разделить состояния на такие составляющие, как соматические, поведенческие, когнитивные и переживания. Таким образом получилось обозначить состояния в шкалах и измерить<sup>10</sup>.

Что касается зарубежных исследований, то большинство из них также направлено на изучение саморегуляции в подростковом возрасте (раннем и позднем) [16–18], исследующей структуру саморегуляции и его взаимосвязи с психологическим и физическим здоровьем [19]. В том числе много исследований, посвященных изучению стресса во время работы [20], о том, как его оптимизировать [21, 22]. Интересными, на наш взгляд, кажутся современные исследования в области саморегуляции и самоконтроля [23], а также влияние метакогнитивных стратегий на саморегуляцию обучения и внутреннюю мотивацию [24].

---

<sup>8</sup> Прохоров А.О. Ментальная регуляция познавательных состояний // Психология психических состояний: сб. ст. студентов, магистрантов, аспирантов и молодых ученых / под ред. А.В. Чернова, М.Г. Юсупова. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2019. Вып. 13. С. 13–16.

<sup>9</sup> Прохоров А.О., Назаров А.Н. Указ. соч.

<sup>10</sup> Прохоров А.О. Методики диагностики и измерения психических состояний личности: учеб. пособие. М.: ПЕР СЭ, 2004. 176 с.

Зарубежные авторы предлагают посмотреть на саморегуляцию в том числе и с точки зрения нейрокогнитивного подхода.

В целом, как можно заметить, исследования как российских, так и зарубежных современных авторов идут приблизительно в схожем направлении. Соответственно, исследования саморегуляции психических состояний сотрудников относятся к профессиональной деятельности и расширяют диапазон использования созданных методик, еще больше продвигаясь в изучении психических состояний в различных ситуациях жизнедеятельности.

### Заключение

Ранее учеными казанской психологической школы уже были исследованы особенности ментальной регуляции эмоциональных состояний в различных по стрессогенности ситуациях [25]. В том числе представлены теоретические основания изучения ментальной регуляции психических состояний, ментальные основания регуляции психических состояний<sup>11</sup>. Проведенное исследование дополняет и расширяет полученные ранее результаты, оказывая помощь в работе психологической службы МФЦ РТ.

Подводя итоги проведенного исследования, можно заключить, что динамика саморегуляции переживаемых состояний в спокойной и напряженной ситуациях трудовой деятельности выражается в изменении способов

регуляции состояний: в повседневных ситуациях для сотрудников характерно осознанное продумывание своих действий, тогда как в ситуации стресса в программирование собственных действий включаются вегетативные и соматические реакции. Выявленная пластичность регуляторных процессов у сотрудников от повседневной ситуации к напряженной проявляется как адекватная реакция на быстрое изменение событий в ситуации риска. Выявленные способы саморегуляции, характерные для повседневной обстановки, проявляются ярче в ситуации стресса: они дополняются активацией когнитивных процессов и интенсификацией переживаний.

Таким образом, по полученным данным становится понятно, что такие способы саморегуляции, как общение и пассивная разрядка, ведут к снижению работоспособности сотрудников. Авторами было выдвинуто предположение, что обнаруженный в исследовании такой способ саморегуляции, как создание образа идеального Я для эффективного взаимодействия с клиентами, вызывает сильное напряжение, вследствие чего в ситуации незначительного конфликта с заявителем происходит психологический срыв.

Планируются дальнейшие исследования в изучении способов саморегуляции сотрудников в сравнении с другими регионами, что еще больше расширит исследования и знания о ментальной регуляции психических состояний в профессиональной деятельности.

### Список источников

1. Сергеева Н.В. Актуальные вопросы организации сети МФЦ в Российской Федерации // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2021. № 3-2. С. 219–224. DOI: 10.17513/vaael.1633
2. Сергеева Н.В., Романова О.А. Формирование сети МФЦ: региональный аспект // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 1. С. 111–119. DOI: 10.17513/vaael.2047
3. Фурин А.Г., Ларионова Н.И. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг // Российское предпринимательство. 2009. № 6-2. С. 43–51.
4. Прохоров А.О., Чернов А.В. Становление системы ментальной регуляции психических состояний студентов в процессе обучения в вузе // Теоретическая и экспериментальная психология. 2022. Т. 15, № 1. С. 101–121. DOI: 10.24412/2073-0861-2022-1-101-121
5. Артемьева Е.Ю. Основы психологии субъективной семантики / Е.Ю. Артемьева. М.: Наука; Смысл, 1999. 350 с.

<sup>11</sup> Прохоров А.О., Чернов А.В., Юсупов М.Г. Отношения ментальных механизмов саморегуляции и психических состояний студентов // Психология отношения человека к жизнедеятельности: проблемы и перспективы: сб. науч. тр. Владимир. 2021. С. 125–128.

6. Фахрутдинова Л.Р. Теория переживания. Казань: Изд-во Казан. гос. ун-та, 2009. 416 с.
7. Леонтьев Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. М.: Смысл, 2003. 487 с.
8. Молчанова Л.Н. Рефлексия как механизм ценностно-смысловой регуляции состояния психического выгорания у врачей // Известия Саратовского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». 2012. Том 12, Вып. 1. С. 64–68. DOI: 10.18500/1819-7671-2012-12-1-64-68
9. Карпов А.В. Психология рефлексивных механизмов деятельности. М.: Институт психологии РАН, 2004. 450 с.
10. Карпов А.В. Методологические основы психологического анализа информационной деятельности. М.: РАО. 2021. 687 с.
11. Карпов А.В., Карпов А.А., Чемякина А.В. Специфика структурной организации метакогнитивных компонентов рефлексивности // Российский психологический журнал. 2022. Т. 19. № 1. С. 127–142. DOI: 10.21702/rpj.2022.1.10
12. Плахотникова И.В., Моросанова В.И. Развитие личностной саморегуляции. М.: Вербум М. 2004. 48 с.
13. Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики // Психологический журнал. 2003. Т. 24, № 5. С. 45–57.
14. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции в произвольной активности человека // Психологический журнал. 1995. Т. 16. № 4. С. 26–35.
15. Леонтьев Д.А. Тест смысложизненных ориентаций (СЖО). М.: Смысл, 2000. 18 с.
16. Nakun J.G., Findeison M.A. Cognitive control moderates the health benefits of trait self-regulation in young adults // Personality and Individual Differences. 2020. Vol. 152. ID art. 109572. DOI: 10.1016/j.paid.2019.109572
17. Gagne J.R., Liew J., Nwadinobi O.K. How does the broader construct of self-regulation relate to emotion regulation in young children? // Developmental Review. 2021. Vol. 60. ID art. 100965. DOI: 10.1016/j.dr.2021.100965
18. Reed R., Combs H.L., Segerstrom S.C. The structure of self-regulation and its psychological and physical health correlates in older adults // Collabra: Psychology. 2020. Vol. 6(1). ID art. 23. DOI: 10.1525/collabra.297
19. Young adults' self-sufficiency in daily life: the relationship with contextual factors and health indicators / S.J. van den Toren, A. van Grieken, M.L.A. de Kroon et al. // BMC Psychology. 2020. Vol. 8(1). ID art. 89. DOI: 10.1186/s40359-020-00434-0
20. Bakker A.B., Demerouti E., Sanz-Vergel A. Job demands–resources theory: Ten years later // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 2023. Vol. 10. P. 25–53. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933
21. Crum A.J., Jamieson J.P., Akinola M. Optimizing stress: An integrated intervention for regulating stress responses // Emotion. 2020. Vol. 20 (1). ID art. 120. DOI: 10.1037/emo0000670
22. Laying the Foundation for the Challenge–Hindrancer Stressor Framework 2.0. / N.P. Podsakoff, K.J. Freiburger, P.M. Podsakoff, C.C. Rosen // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 2023. Vol. 10. P. 165–99. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-080422-052147
23. Groß D. In the self-control and self-regulation maze: Integration and importance // Personality and Individual Differences. 2021. Vol. 175. P. 110–728. DOI: 10.1016/j.paid.2021.110728
24. Impact of metacognitive strategies on self-regulated learning and intrinsic motivation / S. Saraff, M. Tripathi, R.K. Biswal, A.S. Saxena // Journal of Psychosocial Research. 2020. Vol. 15(1). 35–46. DOI: 10.32381/JPR.2020.15.01.3
25. Прохоров А.О., Валиуллина М.Е., Юсупов М.Г. Особенности ментальной регуляции эмоциональных состояний в различных по стрессогенности ситуациях // Вестник Удмуртского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». 2023. Т. 33. № 2. С. 113–126. DOI: 10.35634/2412-9550-2023-33-2-113-126

*Поступила 01.11.2023; одобрена после рецензирования 09.02.2024; принята к публикации 19.02.2024.*

*Информация об авторах*

**Халфиева Алиса Рамилевна**, кандидат психологических наук, доцент, кафедра общей психологии, институт психологии и образования, Казанский (Приволжский) федеральный университет (Россия, 420021, Республика Татарстан, г. Казань, ул. М. Межлаука, 1); <http://orcid.org/0000-0002-0794-5109>; e-mail: [khalfieva@inbox.ru](mailto:khalfieva@inbox.ru)

**Прохоров Александр Октябрьнович**, доктор психологических наук, профессор, кафедра общей психологии, институт психологии и образования, Казанский (Приволжский) федеральный университет (Россия, 420021, Республика Татарстан, г. Казань, ул. М. Межлаука, 1); <http://orcid.org/0000-0002-8636-2576>, e-mail: [alprokhor1011@gmail.com](mailto:alprokhor1011@gmail.com)

**Аксенова Кристина Николаевна**, главный психолог, руководитель психологического направления образовательного центра, Многофункциональный центр Республики Татарстан (Россия, 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, 5); e-mail: [Kristina.Aksenova@tatar.ru](mailto:Kristina.Aksenova@tatar.ru)

**Исаева Анна Александровна**, педагог-методолог, специалист по работе с персоналом, Многофункциональный центр Республики Татарстан (Россия, 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, 5); e-mail: [Anna.Isaeva1@tatar.ru](mailto:Anna.Isaeva1@tatar.ru)

*Заявленный вклад авторов*

Халфиева А.Р. – обработка и интерпретация данных, литературный обзор.

Прохоров А.О. – интерпретация данных, литературный обзор.

Аксенова К.Н. – организация и проведение исследования, интерпретация и анализ полученных данных.

Исаева А.А. – организация и проведение исследования, интерпретация и анализ полученных данных.

*Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.*

## References

1. Sergeeva N.V. Topical issues organization of the MFC network in the Russian Federation. *Vestnik Altaiskoi akademii ekonomiki i prava = Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law*. 2021;3-2:219–224. (in Russ.). DOI: 10.17513/vaael.1633

2. Sergeeva N.V., Romanova O.A. Formation of the MFC network: regional aspect. *Vestnik Altaiskoi akademii ekonomiki i prava = Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law*. 2022;1:111–119. (in Russ.). DOI: 10.17513/vaael.2047

3. Furin A.G., Larionova N.I. Public services in “one window”. Multi-center as an institution of public service delivery. *Rossiiskoe predprinimatelstvo = Russian journal of entrepreneurship*. 2009;6-2:43–51.

4. Prokhorov A.O., Chernov A.V. Maturation of students’ mental states regulation system during their university studies. *Teoreticheskaya i eksperimental'naya psikhologiya = Theoretical and Experimental Psychology*. 2022;15(1):101–121. (in Russ.). DOI: 10.24412/2073-0861-2022-1-101-121

5. Artemyeva E.Yu. *Osnovy psikhologii subektivnoi semantiki* [Fundamentals of psychology of subjective semantics]. Moscow. Publ. Nauka; Smysl. 1999:50. (in Russ.).

6. Fakhrutdinova L.R. *Teoriya perezivaniya* [Theory of experience]. Kazan. Publ. Kazan State University. 2009:416. (in Russ.).

7. Leontev D.A. *Psikhologiya smysla: priroda, stroenie i dinamika smyslovoi realnosti* [Psychology of meaning: the nature, structure and dynamics of semantic reality]. Moscow. Publ. Smysl. 2003:487. (in Russ.).

8. Molchanova L.N. Reflection as the mechanism of valuable and semantic regulation of the condition of mental burning out at doctors. *Izvestiya Saratovskogo universiteta. Series «Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika» = Izvestiya of Saratov University. Philosophy. Psychology. Pedagogy*. 2012;12(1):64–68. (in Russ.). DOI: 10.18500/1819-7671-2012-12-1-64-68

9. Karpov A.V. *Psikhologiya refleksivnykh mekhanizmov deyatelnosti* [Psychology of reflexive mechanisms of activity]. Moscow. Publ. Institut psikhologii RAN. 2004:450. (in Russ.).

10. Karpov A.V. *Metodologicheskie osnovy psikhologicheskogo analiza informatsionnoi deyatelnosti* [Methodological foundations of psychological analysis of information activity]. Moscow. Publ. RAO. 2021:687. (in Russ.).
11. Karpov A.V., Karpov A.A., Chemyakina A.V. The specifics of the structural organization of the metacognitive components of reflexivity *Rossiiskii psikhologicheskii zhurnal = Russian Psychological Journal*. 2022. T. 19. № 1. С. 127–142. (in Russ.). DOI: 10.21702/rpj.2022.1.10
12. Morosanova V.I., Plakhotnikova I.V. *Razvitie lichnostnoi samoregulyatsii* [Development of personal self-regulation]. Moscow. Publ. Verbum M. 2004:48. (in Russ.).
13. Karpov A.V. Reflectiveness as a mental quality and the method to diagnose it. *Psikhologicheskii zhurnal = Psychological journal*. 2003;24(5):45–57. (in Russ.).
14. Morosanova V.I. Individual style of self-regulation in arbitrary human activity. *Psikhologicheskii zhurnal = Psychological journal*. 1995;16(4):26–35. (in Russ.).
15. Leontiev D.A. *Test smyslozhiznennykh orientatsii (SZhO)* [Test of life orientations (SSO)]. Moscow. Publ. Smysl. 2000:18. (in Russ.).
16. Hakun J.G., Findeison M.A. Cognitive control moderates the health benefits of trait self-regulation in young adults. *Personality and Individual Differences*. 2020;152:109572. DOI: 10.1016/j.paid.2019.109572
17. Gagne J.R., Liew J., Nwadinobi O.K. How does the broader construct of self-regulation relate to emotion regulation in young children? *Developmental Review*. 2021;60:100965. DOI: 10.1016/j.dr.2021.100965
18. Reed R., Combs H.L., Segerstrom S.C. The structure of self-regulation and its psychological and physical health correlates in older adults. *Collabra: Psychology*. 2020;6(1):23. DOI: 10.1525/collabra.297
19. Van den Toren S.J., van Grieken A., de Kroon M.L.A. et al. Young adults' self-sufficiency in daily life: the relationship with contextual factors and health indicators. *BMC Psychology*. 2020;8(1):89. DOI: 10.1186/s40359-020-00434-0
20. Bakker A.B., Demerouti E., Sanz-Vergel A. Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2023;10:25–53. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933
21. Crum A.J., Jamieson J.P., Akinola M. Optimizing stress: An integrated intervention for regulating stress responses. *Emotion*. 2020;20(1):120. DOI: 10.1037/emo0000670
22. Podsakoff N.P., Freiburger K.J., Podsakoff P.M., Rosen C.C. Laying the Foundation for the Challenge–Hindrancer Stressor Framework 2.0. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2023;10:165–99. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-080422-052147
23. Groß D. In the self-control and self-regulation maze: Integration and importance. *Personality and Individual Differences*. 2021;175:110–728. DOI: 10.1016/j.paid.2021.110728
24. Saraff S., Tripathi M., Biswal R.K., Saxena A.S. Impact of metacognitive strategies on self-regulated learning and intrinsic motivation. *Journal of Psychosocial Research*. 2020;15(1):35–46. DOI: 10.32381/JPR.2020.15.01.3
25. Prokhorov A.O., Valiullina M.E., Yusupov M.G. Features of mental regulation of emotional states in different stress situations. *Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya "Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika" = Bulletin of Udmurt University. Series Philosophy. Psychology. Pedagogy*. 2023;33(2):113–126. (in Russ.). DOI: 10.35634/2412-9550-2023-33-2-113-126

*Submitted 01.11.2023; approved after reviewing 09.02.2024; accepted for publication 19.02.2024.*

#### *About the authors*

**Alisa R. Khalfieva**, Associate Professor, Candidate of Psychological Sciences, Department of General Psychology, Institute of Psychology and Education, Kazan (Volga region) Federal University (1 st. M. Mezhlauka, Kazan, Republic of Tatarstan, 420021, Russia); <http://orcid.org/0000-0002-0794-5109>; e-mail: [khalfieva@inbox.ru](mailto:khalfieva@inbox.ru)

**Alexander O. Prokhorov**, Doctor of Psychology, Professor, Professor at the Department of the General Psychology, Institute of Psychology and Education, Kazan (Volga region) Federal University (1 st. M. Mezhlauka, Kazan, Republic of Tatarstan, 420021, Russia); <http://orcid.org/0000-0002-8636-2576>, e-mail: [alprokhor1011@gmail.com](mailto:alprokhor1011@gmail.com)

**Kristina N. Aksenova**, chief psychologist, State Budgetary Institution MFC of the Republic of Tatarstan, head of the psychological direction of the educational center (5 st. Chistopolskaya, Kazan, Republic of Tatarstan, 420066, Russia); e-mail: [Kristina.Aksenova@tatar.ru](mailto:Kristina.Aksenova@tatar.ru)

**Anna A. Isaeva**, teacher-methodologist, HR specialist, State Budgetary Institution MFC of the Republic of Tatarstan (5 st. Chistopolskaya, Kazan, Republic of Tatarstan, 420066, Russia); e-mail: [Anna.Isaeva1@tatar.ru](mailto:Anna.Isaeva1@tatar.ru)

*Contribution of the authors*

Khalfieva A.R. – data processing and interpretation, literature review.

Prokhorov A.O. – interpretation, literature review.

Aksenova K.N. – organization and conduct of research, interpretation and analysis of the data obtained.

Isaeva A.A. – organization and conduct of research, interpretation and analysis of the data obtained.

*All authors have read and approved the final manuscript.*