

ИССЛЕДОВАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
И КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ У РАБОТНИКОВ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Алла Мельникова, Татьяна Короткина

RESEARCH OF PROFESSIONAL BURNING
OUT AND KOPING-STRATEGY AT EMPLOYEES OF
THE INDUSTRIAL ENTERPRISES

Alla Melnikova, Tatiana Korotkina

Abstract. The relevance of studying of professional burning out at the staff of various organizations is defined by prevalence and negative impact of this syndrome on full and productive activity not only employees, but also the organizations in general. Respectively, the research of such phenomenon as professional burning out, is an important factor of optimization of the social and labor relations. Results of a research of employees of the industrial enterprises (workers and executives) are given in this article. Authors investigate expressiveness at them various characteristics of professional burning out, is studied what koping-strategy are most characteristic of them and also the interrelation of characteristics of professional burning out with the used koping-strategy looks.

Key words: Professional burning out, emotional burning out, koping-strategy, professional burning out at workers, professional burning out at the industrial enterprise.

Эффективность труда, напрямую связанная с самочувствием работников, непосредственно влияет на стабильность организации – соответственно, возрастание проблем в этой области, в том числе – обусловленных феноменом профессионального выгорания, определяет как научный, так и практический интерес к исследованию данного феномена. Беспокойство управляющего персонала и работодателей, связанное с негативным психологическим состоянием сотрудников, связано с особенностью проявления характеристик профессионального выгорания, которые вначале не заметны, однако

затем, по мере накопления и проявления их, наступают последствия в виде «упущенной прибыли», которые дорого обходятся предприятию. Соответственно, исследование такого феномена, как профессиональное выгорание, является важным фактором оптимизации социально-трудовых отношений.

Профессиональное выгорание является процессом, в ходе которого постепенно утрачивается физическая, когнитивная и эмоциональная энергия, что проявляется в таких симптомах, как физическое утомление, интеллектуальное и эмоциональное истощение, снижение удовлетворенности работой и пр. В. В. Бойко рассматривает профессиональное выгорание как механизм психологической защиты, проявляющийся в частичном или полном исключении эмоций, к которому личность прибегает при определенных психотравмирующих воздействиях (Бойко 1999).

Вместе с тем профессиональное выгорание является приобретенным стереотипным поведением, причем вполне функциональным, поскольку дает возможность экономно и дозированно тратить энергетические ресурсы. Однако существуют и дисфункциональные последствия, при которых выгорание негативно влияет на исполнение профессиональных обязанностей и отношения с клиентами.

Исследователи, как отечественные (Н. Е. Водопьянова, В. Е. Орел, В. В. Бойко, Е. Л. Старченкова), так и зарубежные (К. Маслач, Б. Перлман, Е. Хартман, Х. Дж. Фрейденбергер), сходятся в том, что выгорание является динамическим процессом, возникающим поэтапно и включающая последовательное прохождение этапов, для которых характерно эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм при оценке ситуации) и редукция профессиональных достижений.

Поскольку все составляющие профессионального выгорания – легко диагностируемые симптомы, то сам феномен часто определяется как синдром, и в МКБ-Х (Международной классификации болезней) синдром выгорания включен в рубрику Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни» [см. онлайн-версию]. Разработка стандартизированных методик для диагностики этого феномена дала возможность психологам получить более четкие представления о структуре синдрома выгорания и его детерминирующих факторах. Самым распространенным тестом для

диагностики уровня синдрома выгорания и выраженности его компонентов стал опросник МВІ К. Маслач и С. Джексон, который и был использован в проведенных исследованиях, описанных ниже.

К. Маслач предложила **модель синдрома выгорания как трехкомпонентный комплекс**, который характеризуется: 1) эмоциональным истощением; 2) деперсонализацией (цинизмом); 3) редукцией личных достижений (Маслач 2001). Рассмотрим каждый из компонентов, образующий в тесте отдельную шкалу:

«Психоземциональное истощение» – это вызванное выполняемой работой чувство усталости и эмоциональной опустошенности, проявляющее себя в виде: 1) физических симптомов, таких, как: бессонница (недостаточный сон), головокружение, тошнота, отдышка, сердечные болезни, нарывы, язвы, повышенное давление (гипертензия), затрудненное дыхание, плохое общее состояние здоровья (по ощущениям в том числе), увеличенный или уменьшенный вес, истощение, усталость, физическое утомление; 2) эмоциональных симптомов, таких, как: раздражительность, агрессивность, ощущение беспомощности, безнадежности и фрустрации, усталости или безразличия; пессимизм, неэмоциональность, черствость и цинизм в личной жизни и на работе; недостаток эмоций, душевные страдания, чувство вины, депрессия, истерики, нервные рыдания, неспособность сосредоточиться, тревога, депрессия, усиление иррационального беспокойства. За всем вышеперечисленным стоит также недостаточность энергетических ресурсов.

«Деперсонализация» – формальное выполнение работы; цинизм, недостаток интереса и вкуса к жизни; усиление тоски, скуки, недостаток куража или апатия; уменьшение интереса к хобби, досугу, в целом ощущение недостатка времени и энергии, снижение активности, в том числе – социальной; ограничение социальных контактов рабочими, при общей скудности взаимоотношений и дома, и на работе; ощущение недостатка в поддержке коллег, друзей, семьи, а также непонимания других и другими, изоляция.

«Редукция личных достижений» характеризуется негативным восприятием себя в профессиональной сфере, снижением ощущения ценности выполняемой работы, недовольством собой, снижением чувства компетентности в своей деятельности. Также такой тип

профессиональной мотивации характеризуется безразличием к работе, появлением ощущения собственной несостоятельности, снижением личной и профессиональной самооценки, возникновением чувства вины за проявляемые индивидом негативные чувства. При альтруистическом содержании работы явно выражен низкий уровень энтузиазма и рабочей мотивации. При оценивании показателей по этой шкале диагностируемыми показателями выступают самооценка степени успешности в работе с людьми и профессиональной компетентности, степень заинтересованности в работе и оптимизма, продуктивность профессиональной деятельности.

К. Маслач описывает факторы, которые влияют на развитие синдрома выгорания:

- индивидуальный предел личности, запас ресурсов, с помощью которых индивид противостоит истощению;
- внутренний индивидуальный психологический опыт: ожидания, мотивы, чувства, установки и т. д.;
- негативная составляющая опыта: проблемы, дискомфорт, дисфункции, дистресс и негативные последствия данного опыта (Маслач 2001).

При этом исследователи по большей части концентрируются на выраженности синдрома выгорания у представителей помогающих профессий, в то время как, например, изучающие данный феномен А. Пайнз и Е. Аронсон считают, что синдром выгорания может быть определен как синдром переутомления, встречающийся как у представителей любой профессиональной сферы, так и за пределами профессиональной жизни (Pines & Aronson 1988).

В контексте такого подхода психическое выгорание понимается нами как профессиональный кризис, который относится не только к области межличностных отношений на работе, но и связан в целом со всей профессиональной деятельностью. Данная формулировка, трансформируя определяющие феномен элементы, указывает на наличие эмоционального истощения, профессиональной неэффективности, цинизма. Деперсонализация, интерпретированная в этом ключе, обозначает негативные чувства не только по отношению к клиентам, а в целом ко всему трудовому процессу.

Негативные эффекты синдрома выгорания влияют не только на работников, но на коллективы внутри организации и на всю организацию в целом. Так в организациях появляются нарушения трудовой дисциплины, возрастает текучесть кадров, страдает репутация компании, что актуализирует необходимость изучения данного феномена.

Одним из главнейших вопросов выгорания является вопрос его соотношения со стрессом. Многие ученые полагают: выгорание является одним из аспектов стресса, поэтому оно выделяется и изучается как совокупность отдельных форм реагирования на постоянные стрессы на работе. Таким образом, эмоциональное истощение, редукция профессиональных достижений и деперсонализация являются результатом разнокалиберных рабочих требований (стрессоров), особенно когда дело касается тесных межличностных контактов. Также выгорание проявляется, когда адаптационные ресурсы человека превышены и начинает ощущаться их нехватка при возникновении стрессовой ситуации.

Кроме того, актуальным представляется исследование в этом контексте способов совладания со стрессом: какие из них можно считать личностными ресурсами преодоления профессионального выгорания, а какие не способствуют преодолению исследуемого феномена? У человека вырабатываются стратегии совладания с трудностями, характеризующие интеллектуальные, волевые и/или поведенческие усилия, направленные на разрешение трудной ситуации или на минимизацию ее негативных последствий для личности, однако они имеют разную степень продуктивности.

Опросник копинг-стратегий Р. Лазаруса содержит восемь шкал, характеризующих эти стратегии.

1. «Конфронтация»: упорство (не всегда оправданное), импульсивность (порой включающая элементы конфликтности и враждебности), и при этом человеку трудно как планировать свою деятельность, так и прогнозировать ее результаты. В действиях утрачивается элемент целеполагания и оказываются формой выхода эмоциональной напряженности. Хотя стратегию конфронтации зачастую определяют как неадаптивную, но при не частом применении она дает возможность сопротивляться трудностям, активизируя предприимчивость и давая энергию для разрешения проблем, для

отстаивания своих интересов и выступая ресурсом для того, чтобы справиться с эмоциональным дискомфортом.

2. «Дистанцирование»: снижение субъективной значимости ситуации и эмоциональной вовлеченности в нее. Используются такие интеллектуальные приемы, как обесценивание, юмор, отстранение, переключение внимания, рационализация. Существует возможность того, что человек станет обесценивать свои переживания, недооценивать их значимость и свою способность продуктивно справиться с трудными ситуациями.

3. «Самоконтроль»: стратегия, при которой человек стремится к сдержанности, высокому уровню контроля поведения, сдерживание эмоций или целенаправленное их подавление, чтобы минимизировать их влияние на оценивание происходящего и избрание подходящей поведенческой стратегии. Стремление не показывать окружающим собственные чувства и желания в связи с происходящей трудной ситуацией часто говорят о том, что человек боится открыться, он чересчур требователен к себе – это и приводит к чрезмерному контролю своего поведения.

4. «Поиск социальной поддержки»: при контактах с другими людьми ожидание сочувствия, конкретной действенной помощи, внимания, совета, поддержки; поиск действенной, эмоциональной или информационной поддержки через привлечение социальных (внешних) ресурсов. Возможно формирование подчиненной позиции, а также (или же) завышенного ожидания по отношению к людям вокруг.

5. «Принятие ответственности»: человек признает свою роль в возникновении проблемы и берет ответственность за ее решение, но при этом впадает в самообвинение и самокритику. Часто проявляется хроническая неудовлетворенность собой, переживание чувств вины, неоправданное самобичевание.

6. «Бегство–избегание»: стратегия, при которой человек полностью игнорирует или отрицает проблему, он также уклоняется от ответственности и не совершает никакой деятельности, направленной на нормализацию возникших проблем, демонстрируя пассивность и наличие неоправданных ожиданий, фантазирование.

7. «Планирование решения проблемы»: целенаправленный анализ возникшей трудной ситуации и вероятных поведенческих

альтернатив, планирование собственных действий, выработка стратегии, направленной на решение существующих проблем, в которой учитывались бы имеющиеся ресурсы, собственный опыт, а также объективные условия.

8. «Положительная переоценка»: переосмысление ситуации, рассмотрение ее как форму побуждения для личностного развития. Личность ориентирована на философское, надличностное осмысление ситуации с включением ее в расширенный, по сравнению с прежним, контекст.

Ниже представлены результаты проведенного авторами эмпирического исследования профессионального выгорания работников двух крупных промышленных предприятий России, а также взаимосвязи показателей выгорания с копинг-стратегиями.

Опрос проведен с использованием следующих методик:

1. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексона в адаптации Н. Е. Водопьяновой (Водопьянова 2009).

2. Копинг-тест «Опросник о способах копинга» («Way of Coping Questionnaire») Р. Лазаруса и С. Фолкмана (Крюкова и Куфтяк 2007).

На крупном промышленном предприятии (отрасль – энергетическое машиностроение) опрошено 50 работников, из них 24 мужчины (48 %) и 26 женщин (52 %). Возраст опрошенных от 20 до 70 лет, средний возраст 52,9 года. Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Выраженность компонентов профессионального выгорания работников крупного промышленного предприятия (по К. Маслач)

Показатели профессионального выгорания	Работники завода (ср. возраст 52,9лет)	Стандартные данные для сравнения		
		Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	18,88	0–16	17–26	27 и больше
Деперсонализация	7,16	0–6	7–12	13 и больше
Редукция профессиональных достижений	32,22	39 и больше	38–32	31 и меньше

Как следует из результатов, представленных в таблице, работникам завода свойствен средний уровень профессионального выгорания, а именно: эмоциональное истощение, деперсонализация и

редукция профессиональных достижений выражены на среднем уровне.

Рассмотрев степень выраженности трех компонентов профессионального выгорания отдельно по двум категориям работников: 1) руководящий состав и инженерно-технические работники и 2) рабочие, мы обнаруживаем различия между этими группами. Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2.

Выраженность компонентов профессионального выгорания разных категорий работников промышленного предприятия (по К. Маслач)

Показатели профессионального выгорания	Руководители и ИТР (ср. возраст 53,2 лет)	Рабочие (ср. возраст 52,5 лет)	Стандартные данные для сравнения		
			Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	20,4	17,2	0–16	17–26	27 и больше
Деперсонализация	7,43	7,29	0–6	7–12	13 и больше
Редукция профессиональных достижений	33,57	28,82	39 и больше	38–32	31 и меньше

Как видно из представленных данных, различия в степени профессионального выгорания между двумя категориями работников касаются редукции профессиональных достижений. Руководители и ИТР характеризуются средним уровнем редукции профессиональных достижений. Рабочим же свойствен высокий уровень редукции профессиональных достижений, что проявляется в снижении оценки своей компетентности, в негативном восприятии себя как профессионала, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном отношении к себе как к личности; в безразличии к работе.

Используемые работниками завода копинг-стратегии распределились следующим образом (от наиболее до наименее востребованных):

1. Положительная переоценка (человек прикладывает усилия, чтобы создать положительный смысл, сосредотачиваясь при этом на саморазвитии).

2. Планирование решения проблемы (человек прикладывает усилия для решения проблемы и изменения ситуации, осуществляет аналитический подход к решению проблемы).

3. Поиск социальной поддержки (человек прикладывает усилия, отыскивая эмоциональную, действенную или информационную поддержку).

4. Конфронтация – стратегия, для которой характерны агрессивные усилия человека, направленные на трансформирование ситуации, при этом также человеку присуща враждебность (в той или иной степени) и готовность рисковать.

5. Самоконтроль или направленность усилий на управление своими чувствами и действиями.

6. Принятие ответственности (признание своей роли в проблеме и стремление ее решить).

7. Дистанцирование – стратегия, которая характеризуется стремлением психологически отделиться от ситуации, уменьшить ее значимость.

8. Бегство–избегание (мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к «бегству» или избеганию проблемы).

Как видим, первые три места занимают конструктивные стратегии совладания со стрессом, то есть опрошенные руководители подбирают адекватные, продуктивные копинг-стратегии и умеют их применять соответственно ситуации.

Использование корреляционного анализа позволило обнаружить значимые взаимосвязи профессионального выгорания с предпочитаемыми копинг-стратегиями. Наибольшее количество взаимосвязей обнаружено у такого показателя профессионального выгорания, как эмоциональное истощение. Результаты корреляционного анализа, устанавливающие взаимосвязь эмоционального истощения с копинг-стратегиями, представлены на рисунке 1.



Рис. 1. Взаимосвязь эмоционального истощения и копинг-стратегий у работников крупного промышленного предприятия

Как следует из рисунка 1., эмоциональное истощение связано с такими копинг-стратегиями, как дистанцирование, бегство–избегание, принятие ответственности, поиск социальной поддержки и самоконтроль. Чем выше уровень эмоционального истощения работника, тем чаще он прибегает к таким стратегиям совладания со стрессом, как дистанцирование, бегство–избегание, принятие ответственности, а также поиск социальной поддержки и самоконтроль. Интересно отметить, что наиболее тесные взаимосвязи обнаружены с неконструктивными стратегиями, более того: находящимися внизу рейтингового списка (см. выше). Обращение к указанным стратегиям не приводит к снижению эмоционального истощения: вместе с ростом частоты использования указанных стратегий растет и эмоциональное истощение.

Еще один показатель выгорания – дистанцирование – связан лишь с одной стратегией, а именно: с бегством–избеганием ($r=0,342$ при $p<0,05$). Этот результат представляется закономерным: эти обе характеристики усиливают друг друга, что, конечно, не способствует снижению профессионального выгорания.

Редукция профессиональных достижений связана лишь с двумя копинг-стратегиями, при этом они являются конструктивными: с планированием решения проблемы ($r=0,366$ при $p<0,01$) и с положительной переоценкой ($r=0,304$ при $p<0,05$). Чем больше человек владеет указанными конструктивными стратегиями, тем ниже уровень редукции профессиональных достижений. Можно сказать, что планирование решения проблемы и положительная переоценка ситуации способствуют снижению редукции профессиональных достижений, а значит, и снижению профессионального выгорания в целом.

Исследование профессионального выгорания работников крупной мостостроительной компании в его взаимосвязи со стратегиями совладающего поведения показало следующие результаты.

Опрошены руководящие работники крупной мостостроительной компании, выполняющей крупнейший государственный заказ (*строительство Крымского моста*); из них 60% мужчин и 40% женщин. Возраст опрошенных от 33 до 60 лет, средний возраст 44,7 лет.

Результаты исследования компонентов профессионального выгорания работников мостостроительной компании представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Выраженность компонентов профессионального выгорания работников мостостроительной компании (по К. Маслач)

Показатели профессионального выгорания	Работники мостостроительной компании (ср. возраст 44,7 лет)	Стандартные данные для сравнения		
		Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	24,25	0 - 16	17 - 26	27 и больше
Деперсонализация	10,67	0 - 6	7 - 12	13 и больше
Редукция профессиональных достижений	35,75	39 и больше	38 - 32	31 и меньше

Как следует из результатов, представленных в таблице 3., мостостроителям свойственен средний уровень профессионального выгорания, поскольку все три показателя выражены у них на среднем уровне.

Корреляционный анализ показал зависимость редукции профессиональных достижений от возраста: чем старше работник мостостроительной компании, принадлежащий к руководящему составу, тем ниже такой показатель профессионального выгорания, как редукция профессиональных достижений ($r=0,585$ при $p<0,05$). Руководители вполне осознают, а с возрастом все больше, значимость и ценность своего труда; с возрастом растет и профессиональная компетентность, и самооценка.

Довольно благополучную картину относительно уровня профессионального выгорания мостостроителей можно объяснить факторами разных уровней:

1. Макрофакторы: широкая социальная поддержка, общественный подъем, постоянное освещение в СМИ, внимание руководства страны.

2. Организационный уровень: хорошие финансирование, материальное обеспечение, логистика, организация труда и пр.

3. Психологический, личностный уровень: преобладающие конструктивные стратегии совладания со стрессом, с возникающими трудностями.

Произведем ранжирование копинг-стратегий, используемых мостостроителями (от наиболее до наименее востребованных):

1. Планирование решения проблемы (человек прикладывает усилия для решения проблемы и изменения ситуации, осуществляет аналитический подход к решению проблемы).

2. Положительная переоценка (человек прикладывает усилия, чтобы создать положительный смысл, сосредотачиваясь при этом на саморазвитии).

3. Поиск социальной поддержки (человек прикладывает усилия, отыскивая эмоциональную, действенную или информационную поддержку).

4. Самоконтроль или направленность усилий на управление своими чувствами и действиями.

5. Конфронтация – стратегия, для которой характерны агрессивные усилия человека, направленные на трансформирование ситуации, при этом также человеку присуща враждебность (в той или иной степени) и готовность рисковать.

6. Дистанцирование – стратегия, которая характеризуется стремлением психологически отделиться от ситуации, уменьшить ее значимость.

7. Принятие ответственности (признание своей роли в проблеме и стремление ее решить).

8. Бегство–избегание (мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к «бегству» от проблемы).

Как видим, первые три места занимают конструктивные стратегии совладания со стрессом. А это означает, что опрошенные руководители владеют конструктивными копинг-стратегиями и умеют их применять адекватно ситуации.

Находящуюся на четвертом месте стратегию самоконтроля нельзя считать конструктивной, поскольку нами получены данные о взаимосвязи самоконтроля и эмоционального истощения: вместе с ростом самоконтроля растет и эмоциональное истощение ($r=0,735$ при $p<0,01$). Это можно объяснить следующим образом: если человек в сложной, стрессовой ситуации не стремится разрешить проблему, а занимается уравниванием внутреннего эмоционального состояния, то уровень профессионального выгорания, а именно эмоционального истощения, будет не уменьшаться, а, наоборот, расти.

Обнаружена отрицательная взаимосвязь деперсонализации как показателя профессионального выгорания с такой копинг-стратегией, как положительная переоценка ($r=-0,636$ при $p<0,05$). Это значит, что использование положительной переоценки позволяет снизить уровень профессионального выгорания, а именно: деперсонализации.

Выявлена взаимосвязь редукции профессиональных достижений с такой копинг-стратегией, как дистанцирование ($r=-0,560$ при $p<0,05$): чем выше дистанцирование, тем выше редукция профессиональных достижений.

В целом же, подводя итог проведенному исследованию профессионального выгорания, можно сделать основной вывод: профессиональному выгоранию подвержены не только представители профессий типа «человек–человек», в том числе – помогающих профессий, но и работники промышленных предприятий. Не являются исключением и рабочие: им тоже свойственно состояние профессионального выгорания, проявляющее себя, в первую очередь, в таком показателе, как редукция профессиональных достижений. При этом **рабочим свойствен высокий уровень редукции про-**

фессиональных достижений, что проявляется в снижении оценки своей компетентности, в негативном восприятии себя как профессионала, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном отношении к себе как к личности; в безразличии к работе. Высокий уровень данного показателя демонстрирует тенденцию отрицательно оценивать свою продуктивность и компетентность и, соответственно, приводит к снижению мотивации профессиональной деятельности, усилению негативной позиции по отношению к рабочим обязанностям, установку на снятие с себя ответственности, на отстраненность от окружающих, неучастие и изолированность, уклонение от деятельности (вначале психологически, а затем и физически), что негативно сказывается на качестве, результативности выполняемой работы.

Кроме того, исследуя работников крупных предприятий, мы обнаружили, что **стратегиями совладания со стрессом, которые способствуют снижению профессионального выгорания, являются планирование решения проблемы и положительная переоценка ситуации**. Другие копинг-стратегии не приводят к снижению профессионального выгорания.

БИБЛИОГРАФИЯ BIBLIOGRAPHY

1. **Бойко, В. В.** (1999) Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб., 105 с. // **Boyko, V. V.** (1999) Sindrom «motsionalynogo vgoraniya» v professionalynom obshtenii. – Spb., 105 s.
2. **Водопьянова, Н. Е.** (2009) Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 336 с. // **Vodopyanova, N. E.** (2009) Psihodiagnostika stressa. SPb.: Piter, 336 s.
3. **Крюкова, Т. Л., Куфтяк, Е. В.** (2007) Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ). // *Журнал практического психолога*. – М.: 2007. № 3. – с. 93–112. // **Kryukova, T. L., Kuftyak, E. V.** (2007) Oprosnik sposobov sovladaniya (adaptatsiya metodiki WCQ). // *Zhurnal prakticheskogo psihologa*. – М.: 2007. № 3. – s. 93–112.
4. **Маслач, К.** (2001) Профессиональное выгорание: как люди справляются. // *Практикум по социальной психологии*. СПб.: «Питер», 2001. – 432 с. // **Maslach, K.** (2001) Professionalynoe vgoranie: kak lyudi spravlvyayutsya. // *Praktikum po sotsialnoy psihologii*. SPb.: «Piter», 2001. – 432 s.
5. **Pines, A., & Aronson, E.** (1988) Causes and Cures. New York: Free Press.