

ВЗАИМОСВЯЗЬ ПСИХИЧЕСКОГО ВЫГОРАНИЯ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ СТАТУСОВ ЭГО-ИДЕНТИЧНОСТИ

Е.Л. Солдатова, А.А. Шевченко

Представлены результаты исследования взаимосвязей между показателями статусов эго-идентичности и компонентов психического выгорания у представителей социальной и производственной сфер деятельности, обследованных в трех фазах нормативного кризиса личности. На основании результатов корреляционных исследований испытуемых, находящихся на разных фазах нормативных кризисов, описан анализ соотношения основных компонент профессионального выгорания (эмоциональное истощение, редукция профессиональных достижений и деструкции личности) с особенностями эго-идентичности: ответственностью за выбор, эмоциональной зрелостью; самодостаточностью, осознанностью жизненного пути, принятием настоящего, осознанностью ценностей и соответствием себе.

Ключевые слова: эго-идентичность, профессиональное выгорание, кризис.

Условия труда в современном российском обществе характеризуются возрастающими требованиями к личности профессионала, к его здоровью. Однако реализация эффективной деятельности затрудняется с ростом негативных профессиональных явлений, к числу которых относятся, в том числе, профессиональные деструкции, выгорание.

Несмотря на определенный прогресс в изучении психического выгорания, на основе теоретического анализа можно выделить ряд существенных противоречий, возникающих при исследовании данного вопроса. Во-первых, выгорание понимается как общепрофессиональный феномен (Maslach, 2003, Орел, 2005), однако большинство публикаций описывают результаты исследований представителей сфер деятельности, связанных с частными межличностными контактами, в то время как исследований среди работников несоциальных сфер деятельности явно недостаточно. Во-вторых, относительно полно исследованы взаимосвязи между индивидуально-психологическими особенностями личности и выгоранием, и, в то же время, отсутствуют исследования психического выгорания в связи с самоотношением как одним из системообразующих факторов личности.

Все вышеизложенное определило цель исследования – установление взаимосвязи между компонентами психического выгорания и особенностями статусов эго-идентичности у представителей социальной и производственной сфер деятельности, проживающих различные фазы кризисов.

Теоретической основой исследования явилась структурная модель психического выгорания С. Maslach и S. Jacson (Maslach, 2003), и концепция динамики эго-идентичности в нормативных кризисах личности взрослого человека (Солдатова, 2009). С. Maslach и S. Jacson понимали выгорание как трехмерный конструкт, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Последующие исследования не только подтвердили правомерность трехфакторной модели, но и существенно расширили область ее применения путем включения в нее сферы деятельности, не связанные с межличностными контактами. Этот факт привел к модификации понимания феномена выгорания, которое стало рассматриваться как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а также к изменению состава и семантики компонентов выгорания – в частности, к замене компонента «деперсонализация» на «цинизм». Цинизм в контексте рассматриваемой проблемы понимается как отрицательные отношения не только к клиентам, но и к труду и его предмету.

Концепция нормативных кризисов взрослого развития Е.Л. Солдатовой позволяет по-новому подойти к исследованию профессиональных деструкций: определить динамику выгорания в связи с самоотношением и особенностями социальной ситуации развития. Любой нормативный кризис развития, в том числе профессиональный, открывается изменением объективной составляющей социаль-

ной ситуации развития (в профессиональном кризисе таким пусковым механизмом может явиться, например, изменение профессионального статуса или вхождение в новое профессиональное сообщество) и возникновением нового образа себя в будущем, что приводит к изменениям в субъективной составляющей социальной ситуации развития (то есть в структуре личности, в первую очередь – в иерархии ценностей, в изменении целей). Изменения в целях и ценностях влекут за собой изменения в самоотношении и ставят перед человеком вопрос о тождественности его личности новому образу профессионала. Эту оценку производит рефлексивная составляющая личности – эго-идентичность. Статус эго-идентичности определяется соотношением поиска идентичности и выбора идентичности. Первой фазе нормативного кризиса соответствует статус предрешенной идентичности: выбор совершен под влиянием обстоятельств или значимых людей, поиск отсутствует. Во второй фазе кризис усугубляется и ей соответствует статус диффузной идентичности: человек находится в поиске идентичности. Но выбор осуществить не может. В норме в третьей фазе этого процесса происходит выход из кризиса и адаптация к новым требованиям, формируется достигнутая эго-идентичность – результат собственного выбора в итоге поиска. В случае неконструктивного разрешения противоречия между объективно изменившимися условиями профессиональной деятельности и отношением личности к этим изменениям из-за недостаточной рефлексии, формируется дисгармоничная эго-идентичность (Солдатова, 2009). Формирование дисгармоничной идентичности сопряжено с нарушениями в межличностных отношениях и отрицанием общественных этических норм (объективные изменения), с несформированной системой ценностей, отсутствием жизненных целей (изменение отношения к деятельности). Результатом подобного развития становится переход личности в фазу выгорания, а предрешенная и диффузная эго-идентичности становятся составляющими дисгармоничной эго-идентичности.

Для реализации цели исследования были использованы следующие методики: опросник МБИ (С. Maslach и S. Jackson) в адаптации Н.Е. Водопьяновой (Водопьянова, 2009) для представителей социальной сферы деятельности; и аналогичный опросник в адаптации В.Е. Орла (Орел, 2005) для представителей

производственной сферы деятельности, а также методика диагностики структуры и статусов эго-идентичности «СЭИ-тест» (Солдатова, 2009).

В исследовании приняли участие представители социальной сферы деятельности – 186 человек и работники производственной сферы деятельности – 139 человек. Все участники исследования были разделены на две группы: профессионалы с высоким уровнем выгорания (в дальнейшем – «выгоревшие») и профессионалы с низким уровнем выгорания («не выгоревшие»). Для выявления значимости различий в распределении численности специалистов с разным уровнем выгорания в группах представителей социальной и производственной сфер деятельности в целях сопоставления результатов был использован критерий ϕ^* – угловое преобразование Фишера.

Установлено, что между рассматриваемыми показателями в исследуемых группах не обнаружено статистически значимых отличий в величине доли участников с разным уровнем выгорания (для групп с высоким уровнем выгорания $\phi^* = 0,259$, с низким уровнем – $\phi^* = 1,097$; $\phi^* = 1,64$ ($p \leq 0,05$) и $\phi^* = 2,31$ ($p \leq 0,01$)). Следовательно, сходство результатов обследования обеих групп дает основания для дальнейшего сравнения статистик.

Для выявления взаимосвязей компонентов психического выгорания и показателями статусов эго-идентичности в разных фазах кризиса использовался коэффициент линейной корреляции г-Пирсона. Результаты математической обработки данных в табл. 1–3.

В первой фазе кризиса у «выгоревших» представителей социальной сферы деятельности выявлена значимая отрицательная корреляционная связь между показателями шкал «осознанность ценностей» и «редукция профессиональных достижений» ($r = -0,295$ при $p \leq 0,05$). Вероятно, что наличие жесткой, ригидной системы ценностей связано со снижением чувства профессиональной успешности из-за невозможности эффективного решения, возникающих затруднений. У «невыгоревших» профессионалов выявлена значимая отрицательная корреляционная связь между показателями шкалы «соответствие себе» и эмоциональным истощением ($r = -0,332$ при $p \leq 0,01$), то есть нарочитая уверенность в себе у «невыгоревших» профессионалов связана со снижением показателей эмоционального перенасыщения. Возможно, это объяснимо

Таблица 1

Коэффициенты корреляции показателей статусов эго-идентичности и компонентов психического выгорания в первой фазе кризиса

		«Выгоревшие»			«Невыгоревшие»		
		ЭИ	Д	РПД	ЭИ	Д	РПД
Показатели эго-идентичности у представителей социальной сферы деятельности	ОП	-0,064	0,107	-0,074	-0,142	-0,178	0,034
	ОВ	-0,101	0,123	-0,162	0,190	0,133	-0,041
	С	-0,013	0,013	0,191	-0,105	-0,221	0,141
	ОЖП	0,182	0,004	0,164	-0,021	-0,156	0,191
	ЭЗ	-0,137	-0,012	-0,028	-0,039	-0,161	-0,110
	ПН	-0,199	0,046	-0,219	-0,114	0,047	0,154
	ОЦ	-0,189	0,030	-0,295*	-0,047	-0,124	-0,093
	СС	0,247	0,203	-0,120	-0,332**	-0,276	-0,085
Показатели эго-идентичности у представителей производственной сферы деятельности	ОП	-0,338*	0,143	0,197	-0,132	-0,140	0,062
	ОВ	0,152	0,229	0,433**	-0,114	-0,009	0,066
	С	-0,114	-0,208	-0,102	0,059	-0,180	0,103
	ОЖП	-0,279	-0,020	0,245	-0,241	-0,281	0,228
	ЭЗ	-0,191	0,224	0,207	-0,347*	-0,103	-0,143
	ПН	-0,363*	0,146	-0,254	-0,103	0,140	0,001
	ОЦ	0,211	-0,269	0,048	0,042	0,105	-0,044
	СС	-0,207	0,226	0,034	-0,371	0,092	0,052

ОП – общий показатель; ОВ – ответственность за выбор; ЭЗ – эмоциональная зрелость; С – самодостаточность; ОЖП – осознанность жизненного пути; ПН – принятие настоящего; ОЦ – осознанность ценностей; СС – соответствие себе; ЭИ – эмоциональное истощение; Д – деперсонализация; РПД – редукция профессиональных достижений;

* – уровень статистической значимости 0,05; ** – уровень статистической значимости 0,01.

Таблица 2

Коэффициенты корреляции показателей статусов эго-идентичности и компонентов психического выгорания во второй фазе кризиса

		«Выгоревшие»			«Невыгоревшие»		
		ЭИ	Д	РПД	ЭИ	Д	РПД
Показатели эго-идентичности у представителей социальной сферы деятельности	ОП	0,201	0,112	-0,036	-0,236	0,045	0,143
	ОВ	0,155	0,049	0,068	-0,282*	-0,220	0,001
	С	0,289*	0,241	-0,057	0,010	0,210	-0,032
	ОЖП	-0,023	-0,017	-0,268*	-0,014	0,273	0,178
	ЭЗ	0,154	0,218	0,107	-0,192	0,150	0,224
	ПН	0,276*	0,157	-0,115	-0,089	-0,176	-0,144
	ОЦ	-0,064	-0,159	0,228	0,001	-0,070	0,118
	СС	-0,162	-0,197	0,138	0,227	0,020	-0,097
Показатели эго-идентичности у представителей производственной сферы деятельности	ОП	0,349*	-0,036	0,044	-0,236	-0,196	0,217
	ОВ	0,101	-0,063	0,006	-0,261	-0,013	0,182
	С	0,263	0,113	0,024	-0,217	-0,252	-0,044
	ОЖП	0,040	-0,222	-0,244	0,222	-0,213	-0,005
	ЭЗ	0,173	-0,150	0,007	0,238	0,069	0,278
	ПН	0,324*	0,228	0,306*	-0,206	-0,127	-0,088
	ОЦ	0,249	0,183	0,327*	-0,054	-0,215	0,230
	СС	0,204	-0,249	-0,235	0,052	-0,309*	-0,027

ОП – общий показатель; ОВ – ответственность за выбор; ЭЗ – эмоциональная зрелость; С – самодостаточность; ОЖП – осознанность жизненного пути; ПН – принятие настоящего; ОЦ – осознанность ценностей; СС – соответствие себе; ЭИ – эмоциональное истощение; Д – деперсонализация; РПД – редукция профессиональных достижений;

* – уровень статистической значимости 0,05; ** – уровень статистической значимости 0,01.

тем, что такие профессионалы еще не вошли в фазу собственно кризиса.

У «выгоревших» представителей производственной сферы деятельности выявлены значимые отрицательные корреляционные связи между показателями эмоционального истощения и общим показателем статуса предрешенной эго-идентичности и шкалы «принятие настоящего» ($r = -0,338$ и $r = -0,363$ при $p \leq 0,05$), то есть чрезмерная уверенность в себе; ориентация на прошлое или будущее у них связаны со снижением чувства эмоционального перенасыщения. Обнаружена значимая положительная корреляционная связь между показателями шкалы «ответственность за выбор» и профессиональной успешностью ($r = 0,433$ при $p \leq 0,01$), свидетельствующая, что отказ от необходимости принятия решения связан с ростом профессиональной успешности. Вероятно, выбор незрелых форм поведения в группе «выгоревших» профессионалов способствует временной разрядке ситуации, но не снижает уровня выгорания в целом. У «невыгоревших» представителей данной сферы деятельности обнаружена статистически значимая отрицательная корреляционная связь между показателями шкалы «эмоциональная зре-

лость» и эмоциональным истощением ($r = -0,347$ при $p \leq 0,05$). Так, полное отрицание способности переживания сильных эмоций связано со снижением эмоционального перенасыщения, возможно, что профессионал, тем самым, как бы «блокирует» наступление эмоциональной усталости.

Во второй фазе кризиса у «выгоревших» представителей социальной сферы деятельности выявлены значимые положительные корреляционные связи между показателями эмоционального истощения и шкал «самодостаточность» ($r = 0,289$ при $p \leq 0,05$), «принятие настоящего» ($r = 0,276$ при $p \leq 0,05$) и значимая отрицательная корреляционная связь между показателями шкалы «осознанность жизненного пути» и редуцией профессиональных достижений ($r = -0,268$ при $p \leq 0,05$). Вероятно, что «выгоревший» профессионал с ростом недоверия к себе и непринятия настоящего пытается эмоционально устраниваться из ситуации, а инфантильно-беспомощное представление о возможности влиять на свою жизнь распространяется на все сферы жизнедеятельности, в том числе и на профессиональную. У «невыгоревших» профессионалов выявлены значимая отрицательная корреляционная связь между показателями шкалы

Таблица 3

Коэффициенты корреляции показателей статусов эго-идентичности
и компонентов психического выгорания в третьей фазе кризиса

		«выгоревшие»			«невыгоревшие»		
		ЭИ	Д	РПД	ЭИ	Д	РПД
Показатели эго-идентичности у представителей социальной сферы деятельности	ОП	-0,177	-0,174	0,090	0,152	0,144	-0,123
	ОВ	-0,095	-0,115	0,054	0,097	0,048	0,029
	С	-0,276*	-0,194	-0,205	0,219	0,014	-0,082
	ОЖП	-0,153	0,010	0,167	0,034	-0,117	-0,281*
	ЭЗ	-0,155	-0,179	-0,063	0,244	0,029	-0,104
	ПН	-0,098	-0,256*	0,272*	0,235	0,233	-0,039
	ОЦ	0,285*	0,110	0,039	0,049	0,190	-0,001
	СС	-0,067	-0,083	-0,034	0,235	0,223	0,160
Показатели эго-идентичности у представителей производственной сферы деятельности	ОП	-0,226	-0,103	-0,261	0,361*	0,298	-0,257
	ОВ	-0,271	-0,145	-0,232	0,423**	0,020	-0,226
	С	0,041	0,238	0,097	0,267	0,357*	-0,065
	ОЖП	0,240	0,244	0,282	-0,102	0,333*	-0,235
	ЭЗ	0,040	-0,295	-0,215	0,266	0,203	-0,228
	ПН	0,060	-0,431**	-0,132	0,446**	-0,005	0,097
	ОЦ	-0,320*	0,193	-0,276	0,009	0,163	-0,145
	СС	-0,137	-0,106	0,196	0,268	0,224	-0,031

ВУВ – группа с высоким уровнем выгорания; НУВ – группа с низким уровнем выгорания; ЭИ – эмоциональное истощение; Д – деперсонализация; РПД – редуция профессиональных достижений; ОП – общий показатель; ОВ – ответственность за выбор; С – самодостаточность; ОЖП – осознанность жизненного пути; ЭЗ – эмоциональная зрелость; ПН – принятие настоящего; ОЦ – осознанность ценностей; СС – соответствие себе;

* – уровень статистической значимости 0,05; ** – уровень статистической значимости 0,01.

«ответственность за выбор» и эмоционального истощения ($r = -0,282$ при $p \leq 0,05$), то есть высоким показателям статуса диффузной эго-идентичности соответствуют низкие значения по шкале эмоционального истощения.

У «выгоревших» представителей производственной сферы деятельности выявлены значимые положительные связи между показателями эмоционального истощения и показателями статуса диффузной эго-идентичности общей шкалы и шкалы «принятие настоящего» ($r = 0,349$; $r = 0,324$ при $p \leq 0,05$ соответственно). Вероятно, что «выгоревший» профессионал с ростом недоверия себе и непринятия настоящего пытается эмоционально устраниться из ситуации. Обнаружены значимые прямые корреляционные связи статусов диффузной эго-идентичности шкал «принятие настоящего», «осознанность ценностей» с профессиональной успешностью ($r = 0,306$; $r = 0,327$ при $p \leq 0,05$ соответственно). Вероятно, профессионал в период открытого кризиса уходит с головой в работу, становится трудоголиком, что, безусловно, способствует развитию выгорания.

У «невыгоревших» профессионалов выявлены статистически значимые отрицательные корреляционные связи между показателями статуса диффузной эго-идентичности шкалы «соответствие себе» и цинизма ($r = -0,309$ при $p \leq 0,05$). Вероятно, состояние активного поиска собственной уникальности связано со снижением негуманного отношения к другим людям, фактически – с непризнанием их уникальности.

В третьей фазе кризиса у «выгоревших» представителей социальной сферы деятельности показатели эмоционального истощения отрицательно коррелируют со шкалой «самодостаточность» ($r = -0,276$ при $p \leq 0,05$) и положительно – со шкалой «осознанность ценностей» ($r = 0,285$ при $p \leq 0,05$). Возможно, вера в себя и свои силы способствует преодолению эмоциональной усталости, а необходимость проявления гибкости в суждениях и оценках может способствовать эмоциональному перенасыщению профессионала. В группе «выгоревших» профессионалов выявлено, что показатели шкалы «принятие настоящего» отрицательно коррелируют ($r = -0,256$ при $p \leq 0,05$) с деперсонализацией и положительно – с профессиональной успешностью ($r = 0,272$ при $p \leq 0,05$). Вероятно, признание важности настоящего момента для профессионального развития способствует преодо-

лению «выгоревшим» специалистом негуманного отношения к реципиентам и повышению профессиональной самооценки. У «невыгоревших» профессионалов обнаружена значимая обратная корреляционная связь между показателями статуса автономной эго-идентичности шкалы «осознанность жизненного пути» и профессиональной успешностью ($r = -0,281$ при $p \leq 0,05$). Возможно, такие результаты обусловлены спецификой деятельности – понимание невозможности изменения существующей системы в образовании, на государственной службе приводит к негативному отношению к обязанностям.

У «выгоревших» представителей производственной сферы деятельности выявлены значимые обратные корреляционные связи между показателями статуса автономной эго-идентичности шкалы «осознанность ценностей» и эмоционального истощения ($r = -0,320$ при $p \leq 0,05$), а также «принятие настоящего» и «цинизма» ($r = -0,431$ при $p \leq 0,01$). Вероятно, что повышение показателей статуса автономной эго-идентичности может способствовать преодолению выгорания. Выявлены статистически значимые прямые корреляционные связи между показателями статуса автономной эго-идентичности общей шкалы и шкал «ответственность за выбор», «принятие настоящего» и эмоционального истощения ($r = 0,361$ при $p \leq 0,05$ и $r = 0,423$; $r = 0,446$ при $p \leq 0,01$ соответственно) у невыгоревших профессионалов. Вероятно, что представители данной группы при возникновении проявлений эмоционального истощения обладают ресурсами для формирования автономной эго-идентичности. Обнаружены значимые прямые корреляционные связи между показателями автономного статуса эго-идентичности шкал «самодостаточность», «осознанность жизненного пути» и цинизмом ($r = 0,357$ и $r = 0,333$ при $p \leq 0,05$ соответственно), что, вероятно, связано с особенностями сферы деятельности. Отсутствие гуманизма как декларируемой ценности в данной сфере деятельности способно приводить к формированию эгоистических ценностей.

Полученные результаты позволяют описать специфику прохождения кризиса профессионалами, занятыми в различных сферах деятельности: в производственной и социальной. В первой фазе нормативного кризиса у работников как в производственной, так и в социальной сферах деятельности, характеризующихся высоким уровнем выгорания, вы-

сокие показатели предрешенной идентичности связаны с низкими показателями эмоционального истощения. При этом для представителей социальной сферы характерно снижение профессиональной успешности, тогда как для работников производственной сферы, наоборот, – повышение. Вероятно, чрезмерная уверенность в себе, связанная с «вынужденным» выбором профессиональной идентичности, отказ от собственного выбора «выгоревшими» профессионалами у работников производства не мешает их профессиональной успешности и позволяет реализоваться в профессии, несколько снижая напряжение, вызванное эмоциональным истощением (при этом уровень выгорания в целом не снижается). Работники же социальной сферы испытывают проблемы и в эмоциональном плане, и в профессиональной реализации.

Вторая фаза нормативного кризиса у «выгоревших» представителей обеих сфер деятельности характеризуется ростом показателей диффузной идентичности, связанным с ростом показателей эмоционального истощения, снижением показателей профессиональной успешности у представителей социальной сферы деятельности, повышением профессиональной успешности у работников производства. У «невыгоревших» представителей социальной сферы деятельности рост показателей диффузной идентичности связан со снижением эмоционального истощения, у работников производства – с деперсонализацией, то есть эта фаза кризиса является переломной для возникновения профессиональных деструкций; различие между «выгоревшими» и «невыгоревшими» профессионалами, вероятно, обусловлено хорошим уровнем рефлексии.

Третья фаза нормативного кризиса характеризуется тем, что у «невыгоревших» профессионалов высокие показатели автономии связаны с ростом эмоционального истощения, деперсонализации и со снижением профес-

сиональной успешности, в то время, как у «выгоревших» профессионалов – с противоположными процессами. «Невыгоревшие» профессионалы, в отличие от «выгоревших», обладают большими ресурсами для конструктивного выхода из кризиса, поскольку способны к рефлексии и формированию зрелой эго-идентичности. У «выгоревших» представителей социальной сферы деятельности рационально-реалистический взгляд на ценности связан с ростом эмоционального истощения.

Таким образом, первая фаза нормативного кризиса является сензитивной для возникновения психического выгорания у работников производства; вторая фаза – переломным моментом для их выхода из кризиса, для перехода в пролонгированный кризис или для роста выгорания. Основой для возникновения психического выгорания является пролонгированный кризис, то есть неразрешение кризиса и «застревание» в неконструктивном поиске, не сопровождающемся рефлексией. Снижение показателей выгорания возможно в третьей фазе нормативного кризиса при условии осознания целей, пересмотра иерархии ценностей, личностной работы, направленной на самостоятельный выбор и принятие новых условий и собственных изменений.

Литература

1. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
2. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / В.Е. Орел. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.
3. Солдатова, Е.Л. Системогенез личности: кризисы и идентичность: учеб. пособие / Е.Л. Солдатова. – Челябинск: Издат. центр ЮУрГУ, 2009. – 179 с.
4. Maslach, C. Job burnout: new directions in research and intervention / C. Maslach // *Current Directions in Psychological Science*. – 2003. – Vol. 12. – P. 189–192.

Солдатова Елена Леонидовна, доктор психологических наук, профессор, декан факультета психологии, Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск, elena_soldatova@rambler.ru

Шевченко Анна Александровна, кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной работы, педагогики и психологии, Челябинский государственный педагогический университет, г. Челябинск. Тел. 8(351)239-37-11. chastoedovaanna@yandex.ru

THE RELATIONSHIP BURNOUT AND INDICATORS STATUSES EGO-IDENTITY

*E.L. Soldatova, South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation, elena_soldatova@rambler.ru
A.A. Shevchenko, Chelyabinsk State Pedagogical University, Chelyabinsk, Russian Federation,
chastoedovaanna@yandex.ru*

The given article is devoted to the research of interconnections between the features of statuses of ego-identity and components of psychic burnouts of the individuals of social and productive spheres of activities on three stages of normative personality crisis. On the basis of correlated researches the ratio of different components is analyzed. The components under the study are emotional exhaustion, reduction of professional achievements and destruction of individuality with features of ego-identity (responsibility for choice, emotional maturity; self-sufficiency, conscious choice of life path, acceptance of current reality, conscious reception of system of values and self-correspondence).

Keywords: ego-identity, burnout, crisis.

Поступила в редакцию 1 августа 2013 г.