

МРНТИ: 15.81.43

<https://doi.org/10.51889/2022-1.1728-7847.18>

Орынбасарова С.Е.¹, Аймаганбетова А.Х.¹

¹Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Алматы, Қазақстан

ӘСКЕРИ ҚЫЗМЕТШІЛЕРДЕГІ ЭМОЦИОНАЛДЫ ЖАНУ СИНДРОМЫН ЗЕРТТЕУ

Аннотация.

Бұл мақала әскери қызметшілердің эмоционалды жануын зерттеуге арналған. Осы мақсатқа сүйене отырып, эмоционалды жану синдромына тән теориялық және эмпирикалық ерекшеліктер қарастырылған, зерттелетін объектінің түсінігі мен құрылымы ашылған. Сонымен қатар, мақалада эмоционалды жану синдромын зерттеу саласындағы шетелдік мамандар жүргізген ғылыми зерттеулердің нәтижелері көрсетіледі. Қазіргі уақытта Қазақстанда әскери қызметшілердің эмоционалдық жану синдромын, олардың әскери қызмет борышын зерделеуге арналған зерттеулер өте аз. Осыған байланысты бұл мақала өзектілігі мен маңыздылығымен ерекшеленеді.

Кілттік сөздер: эмоционалды жану синдромы, симптом, әскери қызмет, мінездің екпіні.

Орынбасарова С.Е.¹, Аймаганбетова А.Х.¹

¹Казахский национальный университет имени Аль-Фараби
Алматы, Казахстан

ИЗУЧЕНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ВОЕННОСЛУЖАЩИХ

Аннотация.

Данная статья посвящена исследованию эмоционального выгорания военнослужащих. Исходя из этой цели, рассмотрены теоретические и эмпирические особенности, характерные для синдрома эмоционального выгорания, раскрыты понятие и структура исследуемого объекта. Кроме того, в статье отражаются результаты научных исследований, проведенных зарубежными специалистами в области изучения синдрома эмоционального выгорания. В настоящее время в Казахстане очень мало исследований, посвященных изучению синдрома эмоционального выгорания военнослужащих, их воинской службы. В связи с этим данная статья отличается актуальностью и значимостью.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, симптом, воинская служба, акцентуация характера.

Orynassarova S.Y.¹, Aimaganbetova A.H.¹

¹Al-Farabi Kazakh National University
Almaty, Kazakhstan

STUDY OF EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME IN MILITARY PERSONNEL

Abstract.

This article is devoted to the study of emotional burnout of military personnel. Based on this goal, the theoretical and empirical features characteristic of the burnout syndrome are considered, the concept and structure of the object under study are disclosed. In addition, the article reflects the results of scientific research conducted by foreign experts in the field of

studying the burnout syndrome. Currently, there are very few studies in Kazakhstan devoted to the study of the syndrome of emotional burnout of military personnel, their military service. In this regard, this article is distinguished by its relevance and significance.

Keywords: *burnout syndrome, symptom, military service, character accentuation.*

Кіріспе.

Эмоционалды жану әдетте мотивациялық, физикалық және эмоционалдық сарқылудың өсіп келе жатқан жағдайын көрсетеді, яғни ол дәрменсіздік пен құлдырау сезімімен, жұмысына, әріптестеріне және науқастарына немқұрайлы көзқарас танытудан басталады. Бұл синдром дененің қорғаныс реакциясының бір түрі болып табылады, ол бізді ресурстарды үнемдеуге, көп демалуға, жағдайымызды бақылауға және энергия ресурстарын сапалы жұмсауға тырысады.

Жеке адамның қызметі жоғары жауапкершілікпен, жұмыс процесіне үлкен эмоционалды күш жұмсаумен, адамдармен үнемі байланыста болатын жұмысшылар эмоционалды жанудың негізгі қауіп тобы болып саналады. Бұл көбінесе келесі мамандарды қамтиды: мұғалімдер, журналистер, дәрігерлер, әскери қызметкерлер, өрт сөндірушілер, қызмет көрсету қызметкерлері, полиция және психологтар. Егерде кез-келген адам, жұмыс процесіне толығымен инвестиция салып, нәтижелерді уайымдаумен күтетін болса және өз жұмысын мүмкіндігінше тиімді орындауға тырысса, жану синдромына ұшырауы әбден мүмкін. Дегенмен, әлеуметтік кәсіптегі адамдар эмоционалды жанумен көбірек ұштасады.

Барлық адамдар жанудың алдын алу және емдеу шараларын қолдана бермейді. Бір таңқаларлығы, көптеген адамдар бұл эмоционалды жану синдромы екенін түсінбейді және осы жағдайын жай ғана олардың әдеттегі шаршау сезімі деп ойлайды. Эмоционалды жану синдромы адамдардың үлкен топтарымен жиі өзара әрекеттесуіне байланысты туындайды, көбінесе адамның ішкі жағдайына сәйкес келмейтін эмоцияларды көрсету керек болған жағдайда пайда болады.

Эмоционалды жанудың келесі белгілерін көрсек болады:

- адамдарға теріс көзқарас;
- өзіне, өз іс-әрекетіне деген негативті көзқарас;
- көбінесе мазасыз күй, депрессия, пессимизм, кінә сезімі;
- ас қорыту жүйесінің аурулары, бас аурулары, ұйқысыздық сияқты тұрақты психосоматикалық мәселелер;
- орындалатын жұмысқа алдын-ала теріс көзқарас;
- моральдық шаршау, физикалық шаршау;
- қызметкерлерге, ұжымға көрсететін ашушандық және жағымсыз көңіл-күй;
- мінез-құлықтың агрессивті тенденциялары.

Қарулы Күштердегі, әскери құралымдардағы қызмет бірқатар ерекшеліктермен сипатталады, бұл оны Қазақстан Республикасының егемендігін, аумақтық тұтастығын және мемлекеттік шекарасына қол сұғылмаушылықты Қарулы қорғаумен байланысты әскери қауіпсіздікті тікелей қамтамасыз етуге бағытталған әскери қызметшілердің мемлекеттік қызметінің ерекше түріне жатқызуға мүмкіндік береді [1].

Нақты жағдайларда әскери қызметшілер үнемі негативті факторлардың әсеріне ұшырайды және жұмыс өтілінің өсуімен жиі қайталанатын теріс эмоциялар психо-эмоционалды тұрақтылықты төмендетеді, бұл мазасыздықтың, ыстық температураның, апатияның, тітіркенудің дамуын тудырады. Жеке тұлғаның мұндай көріністері эмоционалды жану синдромына әкеледі.

В. В. Бойко анықтамасы бойынша - эмоционалды жану күрделі, көп сатылы процесті білдіреді, оның негізгі себебі кәсіби стресстің тәжірибесі, ал салдары – кәсіби қызметтің бұзылуы мен деформациясы, жалпы еңбек өнімділігінің төмендеуі, эмоционалды және психосоматикалық бұзылулардың пайда болуы деп көрсетеді. Бұл таңдамалы психо-

травматикалық әсерлерге жауап ретінде эмоцияларды толық немесе ішінара жою (олардың энергиясын төмендету) түрінде адам жасаған психологиялық қорғаныс механизмі болып табылады [2].

Тағы бір тараптан В. В. Бойко жануды Г. Селье ұсынған жалпы бейімделу синдромы тұрғысынан қарастырды.

К. Маслач эмоционалды жану синдромын – «Жұмыстағы созылмалы тұлғааралық стресстерге қызметкердің ұзақ жауабы (реакциясы)» деп көрсетеді. Ол эмоционалды жануды үш симптоммен ұсынылған психологиялық синдром ретінде қарастырды: эмоционалды сарқылу (emotional exhaustion), деперсонализация (depersonalization) және кәсіби жетістіктердің төмендеуі (reduced personal accomplishment). [3].

К. Кондо "Эмоционалды жану" шамадан тыс жұмыс жүктемесіне және тұлғааралық қатынастардың жеткіліксіздігіне байланысты жұмыс орнына бейімделу ретінде анықтайды. Оның пікірінше, ерекше қызығушылықпен жұмыс істейтіндер жануға бейім, өйткені мұндай жұмыс психологиялық энергияның шамадан тыс жұмсаумен бірге жүреді, бұл психосоматикалық шаршау мен эмоционалды сарқылуға әкеледі [4].

Н.Е. Водопьянова дәл осындай пікірді ұстанады, эмоционалды жану синдромын дамыту үшін кейбір ішкі алғышарттар жеткіліксіз, сонымен қатар жұмысты ұйымдастырумен байланысты сыртқы факторлар бар. Автор оларға жеке, рөлдік және ұйымдастырушылық факторларды жатқызады [3].

Психологиялық әдеби дереккөздерді талдай отырып, көптеген ғылыми жарияланымдардың ішінде «мамандық» эмоционалды жанудың өсуіне ықпал ететін ең басты фактор деп көрсетеді.

Е. В. Змановская және В. Ю. Рыбников, кәсіби стрессті ұзақ мерзімде сақтау арқылы тұрақты теріс және негативті жеке өзгерістерге әкеліп соғуы мүмкін деген дұрыс болжам айтты [5].

90-шы жылдардың соңына дейін (Дж. Даниел, И. Шабо, М. Содерфельдт, Л. Е. Ваг.), педагогикалық саладағы өкілдер, әлеуметтік қызметкерлер мен дәрігерлер жану синдромына бейім деп саналды [3].

Бүгінгі таңда әскери қызметшілер арасында "жану" құбылысын зерттеуге арналған жұмыстардың саны аз, бұл зерттеушілердің осы мәселені дамытуға назар аудармайтындығын көрсетеді.

Ресей және Қазақстан әдебиеттерінде әлеуметтік мамандарының: медицина қызметкерлерінің, педагогтардың, психологтардың, психотерапевтердің, заңгерлердің зерттеулерінің нәтижелері көбірек көрсетілген [3].

М.И. Марьин, А. В. Буданов, В. Е. Петров, С. Е. Борисов, К. Р. Такасаев, А. И. Адаевтың еңбектерінде авторлар Ішкі Істер Органдарындағы жедел қызметкерлердің жануына себеп болатын маңызды факторларды келтіреді. Олардың ішінде: біріншіден, жұмысшылардың қызметін егжей-тегжейлі құқықтық реттеу, бұл алдын-ала белгіленген ережелерді (мысалы, қызметтік нұсқаулықтар, бұйрықтар және т.б.) басшылыққа алу қажеттілігін білдіреді.

Екіншіден, табыстар байқалмаған кезде олардың қызметінің сипаты мен нәтижелері үшін жауапкершіліктің жоғарлауы, бірақ әрбір қателік қоғамның назарында болады және заңмен жазалануы да мүмкін. Кәсіби маманның өзі қабылдаған шешімдердің маңыздылығын түсінуі және осы шешімдердің ықтимал болатын теріс салдарын ескеру, оған шиеленіс пен алаңдаушылық тудырады.

Үшіншіден, тұрақсыз жұмыс кестесінен, ұйқының ұзаққа созылуынан, белсенділіктің күрт ауытқуынан немесе, керісінше, монотонды өмір салты мен ұзақ кезекшіліктен, сондай-ақ ыңғайсыз немесе артық жұмыс уақытынан туындаған психикалық және физикалық жүктемелер. Мұндай еңбек жағдайларында ағзаның тез өзгертін қызмет көрсету жағдайларына бейімделуге уақыты жоқ, бұл қызметтің өнімділігін төмендетеді және жарақаттар мен жағымсыз оқиғалардың ықтималдығын арттырады.

Төртіншіден, жану себептерінің бірі міндеттерінің белгісіз болуы және нақты лауазымдық нұсқаулықтардың болмауынан туындайтын ұйымдастырушылық фактор. Қызметтік функциялардың анық емес тізбесі қызметкерлерді осал позицияға қояды. Жұмыс жүктемесінің ауыр болуы, мысалы, қылмыстық істі тергеу мерзімі аяқталады; іс жүргізудегі көптеген қылмыстық істер; тапсырмалармен шамадан тыс жүктелу; жоқ қызметкерді ауыстыру және т.б. лауазымдық өсудің белгісіздігі, жоғары лауазымға ұсыну мүмкіндігінің болмауы немесе шектеулілігі. Басшылық стилі сәйкес келмейтін қызметтік ұжымдағы қолайсыз моральдық-психологиялық ахуал тудырады.

Бесіншіден, экстремалды факторы. Қызметтік міндеттерін атқарған қызметкер қайтыс болуы немесе жарақат алуы мүмкін, сондай-ақ басқа адамға қару қолдануы мүмкін (мысалы, қорғаныс немесе өзін-өзі қорғау мақсатында). Төтенше жағдайлармен үнемі бетпе-бет жүздесу психологиялық қуат пен физикалық күштің жоғалуына, психосоматикалық шаршауға (тозуға) және эмоционалды сарқылуға әкеледі. [4].

Бұл жұмыстың мақсаты әскери қызметшілердің эмоционалды жану синдромының қалыптасу дәрежесін зерттеу болып табылады.

Зерттеу әдістері.

Зерттеу жұмысы Алматы қаласының әскери бөлімінің базасында жүргізілді. Зерттеуге 1 жылдан 10 жылға дейінгі қызмет ету мерзімі бар 35 адамнан тұратын келісімшарт қызметінің әскери қызметшілері қатысты. Сыналушылардың жасы 23-тен 40 жасқа дейін болды.

Зерттеуде эмоционалды жану синдромын диагностикалауға арналған В. В. Бойко әдісі қолданылды. Бұл әдістеде автор эмоционалды жану синдромын кезеңдер бойынша жіктеуді ұсынады. Әр кезең әртүрлі белгілермен сипатталады. Жану синдромын сипаттай отырып, бұл өте тұрақты жағдай ретіне көрінетін белгілері:

- жұмысқа деген ынтаның төмендеуі;
- жанжалдың жоғары деңгейі;
- орындалған жұмысқа наразылықтың артуы;
- зеріктіру;
- созылмалы шаршау;
- ашуланшақтық;
- тітіркену;
- эмоционалды сарқылу.

Әр адам стресстік жағдайларға жеке реакция көрсетеді, сол секілді жану синдромының белгілері де әртүрлі. Олар өзара ерекшеленеді. Олар бір уақытта көрінбейді, бірақ әртүрлі жеке вариацияларды білдіреді. Кәсіби, ұйымдастырушылық, жеке стресс факторларының белгілі бір үйлесімі синдромның дамуына серпін береді. Синдромның даму динамикасы процестің кез-келген компонентінің басым болуына байланысты болады.

В. В. Бойко, Г. Сельенің зерттеулеріне сүйене отырып, жалпы бейімделу синдромы тұрғысынан кәсіби күйзелісті қарастырады. Әдістеме жанудың дамуының үш сатысына негізделген және әр кезең келесі төрт симптом түрінде көрінеді:

1. Кернеу фазасы. Ол жану синдромының дамуының сүйіншісі болып табылады және синдромның қалыптасу механизмі болып табылады. Үрейлі кернеуі сипатталады мұндай белгілері ретінде: мазасыздану, жабығу, күйзелу, психиканы жарақаттайтын мән-жайлардың қанағаттанғысыз болып, сезім шарасыздықтан.

2. Төзімділік фазасы. Бұл адам, алаңдаушылық туындаған жағдайда, эмоционалды реакциядан аулақ болуға тырысатындығымен сипатталады.

3. Сарқылу кезеңі. Ол энергия тонусының төмендеуімен және эмоционалды жетіспеушілік, жеке отряд, эмоционалды отряд, психосоматикалық және вегетативті көріністер түрінде жүйке жүйесінің әлсіреуімен сипатталады.

Жану синдромының дамуында ішкі және сыртқы факторлардың үлкен рөл атқаратындығына назар аудару керек. Сыртқы факторлар материалдық орта жағдайымен,

жұмыс мазмұнымен, қызметтің әлеуметтік-психологиялық жағдайымен сипатталады. Жану синдромының дамуында негізгі рөл атқарады:

- еңбекті ұйымдастыру және жоспарлау кезінде нақты құрылымның болмауы;
- жабдықтың жетіспеушілігі;
- анық ақпарат жеткіліксіз;
- қызметті орындау кезіндегі перфекционизм;
- ұжымдағы жағымсыз психологиялық ахуал.

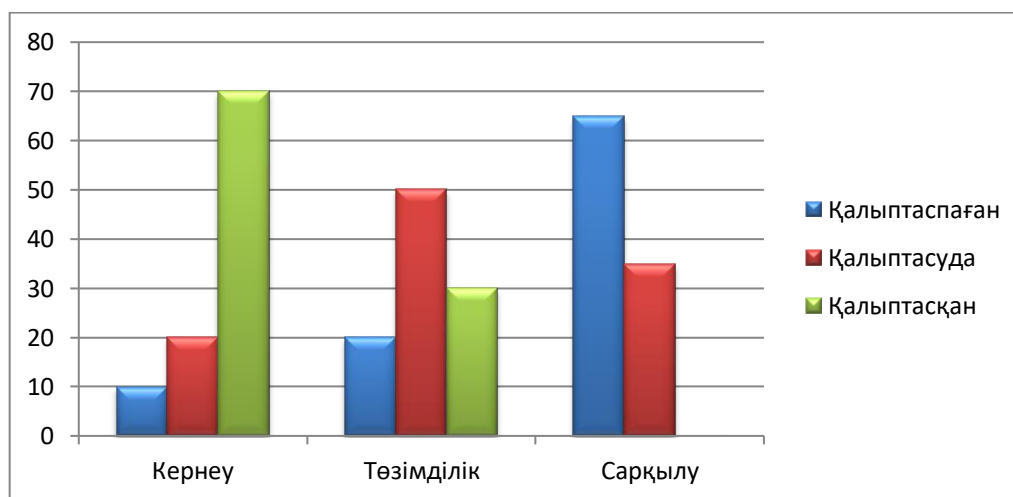
Алынған деректерге талдау жүргізудің ыңғайлылығы үшін біз іріктемемізді екі кіші топқа бөлдік: біріншісі – әскери қызмет өтілі 1 жылдан 5 жылға дейін (15 адам) құрайтын әскери қызметшілер тобы; екінші топ-6 жылдан 10 жылға дейін (20 адам) өтілі бар әскери қызметшілер.

Зерттеу нәтижелері.

Әрі қарай, кезең-кезеңмен біз әр кіші топ үшін әр әдіс бойынша зерттеу нәтижелерін қарастырамыз.

В.В. Бойко әдісін қолдана отырып деректерді өңдеу кезінде алынған нәтижелерді есептей отырып, біз оларды пайыздарға аударып, диаграмма түрінде ұсындық.

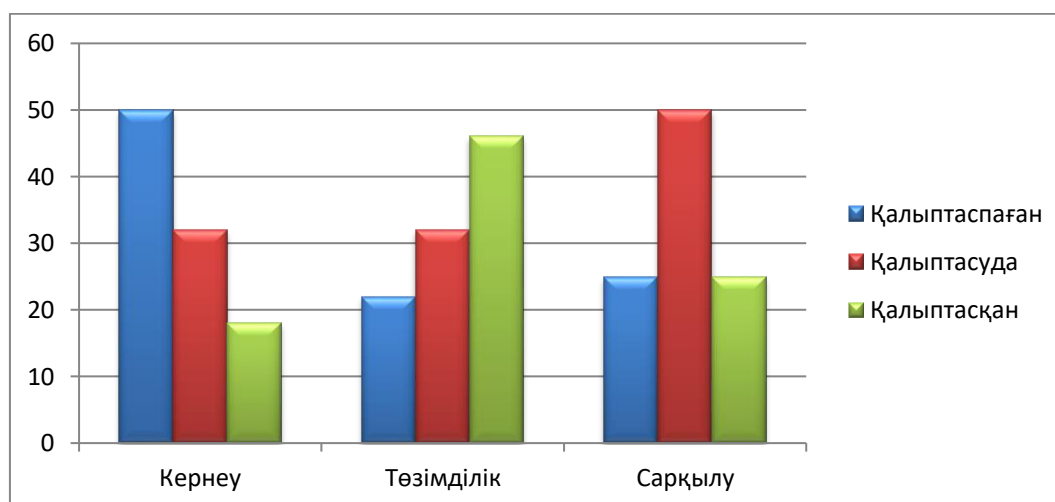
Қызмет ету мерзімі 1 жылдан 5 жылға дейінгі әскери қызметшілер үшін біз мынадай нәтижелерді байқай аламыз. Кернеу фазасы субъектілердің 70% - ында (11 адам) қалыптасты. Мүмкін, бұл жаңа өмір жағдайларына бейімделу, Кәсіби саладағы жаңа талаптар, ішкі ресурстарды жұмылдыру процесіне байланысты шығар. Жаңа лауазымдық міндеттерге және ұжымға бейімделу процесі шиеленіс жағдайларын тудырады деп болжауға болады. Сыналушылардың 50%-ында (8 адам) қарсылық кезеңі қалыптасу процесінде, Бұл ішкі ресурстарды барынша сақтау, эмоционалды-моральдық бейтараптандыру мақсатында жеке жұмылдыруды көрсетуі мүмкін. Ішкі тұтастықты сақтау үшін эмоционалды ресурстарды үнемдеу кезеңінің басталуы бар. Осы кіші топтың бірде-бір субъектісінде сарқылу фазасы қалыптаспаған. 65% - да (10 адам) сарқылу фазасы қалыптаспады, ал 70% тұрақты түрде шиеленіс фазасы пайда болды, бұл эмоционалды күйзелістің пайда болуының алғышарты болуы мүмкін. Бұл нәтижелер 1-суретте көрсетілген.



1-сурет. В. В. Бойконың "эмоционалды күйіп кету деңгейін диагностикалау әдістемесі" әдістемесі бойынша қызмет ету мерзімі 1 жылдан 5 жылға дейінгі әскери қызметшілерде "жану" қалыптасуының үш фазасы бойынша нәтижелер (%).

Әрі қарай, қызмет ету мерзімі 6 жылдан 10 жылға дейінгі әскери қызметшілер тобында үш фазаның әрқайсысы үшін "жану" қалыптастыру процесін қарастырамыз және алынған мәліметтерді 2-суреттегі пайызбен ұсынамыз. Нәтижелер стресс фазасы субъектілердің 18% - ында (4 адам) қалыптасқанын көрсетті, бұл әскери қызметшілердің

жалпы алаңдаушылық жағдайын көрсетеді, бұл оларға үнемі әсер ететін психотравматикалық факторлардың салдары болуы мүмкін, олар үнемі күшейе түседі. Сыналушылардың 46% - ында (9 адам) резистенция фазасының қалыптасқандығы байқалады, бұл барлық ішкі ресурстарды жұмылдыру және ішкі қорғау тетіктерін қолдану туралы айтады. Бұл фаза қалыптасу процесінде тұрған алдыңғы кіші топтан айырмашылығы, адамдардың жартысына жуығы осы кіші топта бұл фаза бұрыннан қалыптасқан және болашақта эмоционалды "күйіп қалудың" қалыптасуының алғышарты бола алады. Сарқылу фазасы сыналушылардың 50% - ында (10 адам) қалыптасу процесінде, Бұл ұзақ қызмет мерзімі бар әскери қызметшілердің "күйіп қалу" ықтималдығын арттырады және субъектілердің 25% - ында (5 адам) сарқылу фазасы қалыптасқан. Алдыңғы топта шаршау кезеңі субъектілердің 35% - ында (5 адам) қалыптасады.



2-сурет. В.В. Бойконың "эмоционалды күйіп кету деңгейін диагностикалау әдістемесі" әдістемесі бойынша қызмет ету мерзімі 6 жылдан 10 жылға дейінгі әскери қызметшілерде "жану" қалыптасуының үш фазасы бойынша нәтижелер (%).

Қорытынды.

Сонымен, біз алған мәліметтер қысқа қызмет мерзімі бар әскери қызметшілер кернеу фазасының қалыптасуын, ал қарсылық фазасы үлгінің жартысында белсенді қалыптасу сатысында екенін көрсетуі мүмкін. Мүмкін, бұл сыналушылар бейімделу стрессін бастан кешіреді, бұл олардың барлық ішкі жеке және кәсіби әлеуетін белсендіруге мәжбүр етеді. Кез – келген бейімделу-бұл травматикалық жағдайдың тәжірибесі, бұл жаңа еңбек жағдайларына бейімделумен, армия күнделікті өмірінің ерекшеліктерімен және билік басшылығының стилімен байланысты. Әріптестерімен "тегістеу" бар. Мұның бәрі кернеудің өсуіне, сондай-ақ қарсылық фазасының белсенуіне ықпал етеді (уақыт өте келе). Эмоциялық бұзылулар, кейбір дезориентация және барлық байланыстарды және олардың функционалдығын барынша жеңілдетуге әрекеттенуде олардың міндеттерін қысқарту мүмкін. Сонымен қатар, әскери қызметшілердің кәсіби қалыптасуының осы кезеңінде сарқылу кезеңі байқалмайды.

Тұтастай алғанда, барлық әскери қызметшілердің қызмет өтіліне қарамастан, жалпы тегіс психоэмоционалды аясы туралы айтуға болады. Бұл бейімделу механизмдерінің жақсы жұмысына және осы мамандық өкілдерінің жоғары өзін-өзі реттеуіне байланысты болуы мүмкін.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі.

1. *Zakon Respubliki Kazahstan «O voynskoj sluzhbe i statuse voennosluzhashchih» ot 16 fevralya 2012 goda. Informacionno-pravovaya sistema normativno-pravovyh aktov Respubliki Kazahstan*

«Әdilet» [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa:

[http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1200000561/\(data obrashcheniya: 12.02.2018\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1200000561/(data obrashcheniya: 12.02.2018)).

2. Bojko V.V. *Energiya emocij v obshchenii: vzglyad na sebya i drugih*. M.: Nauka, 1996. 154 s.
3. Aminov, A. N. *Rossiyskaya enciklopediya social'noj raboty [Tekst] / A.N. Aminov // Sindrom emocional'nogo sgoraniya: V 2-h t. – T. 2. – M.: Prosveshchenie, 1997.*
4. Asmolov, A. G. *Lichnost' kak predmet psihologicheskogo issledovaniya [Tekst] / A.G. Asmolov. – M.: Prosveshchenie, 1984.*
5. Beznosov, S. P. *Professional'naya deformaciya lichnosti [Tekst] / S.P. Beznosov. – SPb.: Piter, 2004.*
6. Bojko, V. V. *Diagnostika emocional'nogo vygoraniya lichnosti [Tekst] / V.V. Bojko // Social'no-psihologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malyh grupp. – M.: Izd-vo Instituta Psihoterapii, 2002.*
7. Bagrij, M. A., Kachina, A. A. *Osobennosti formirovaniya sindromov stressa v raznyh vidah professional'noj deyatel'nosti [Tekst] / M.A. Bagrij, A.A. Kachina. – SPb.: Piter, 2001.*
8. Barabanova, M. V. *Izuchenie psihologicheskogo sodержaniya sindroma «emocional'nogo sgoraniya» [Tekst] / M.V. Barabanova // Vestnik MGU. – Seriya 14, Psihologiya. – 1995. - № 1. – S. 54-58.*
9. Bojko, V. V. *Sindrom «emocional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii [Tekst] / V.V. Bojko. – SPb.: Piter, 1999.*
10. Bojko, V. V. *Energiya emocij v obshchenii: vzglyad na sebya i na drugih [Tekst] / V.V. Bojko. – SPb.: Piter, 1998.*
11. Vodop'yanova, N. E., Starchenkova, E. S. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika [Tekst] / N.E. Vodop'yanova, E.S. Starchenkova. – SPb.: Piter, 2005.*