**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Психологическое консультирование, его цели, задачи, формы, виды, теории и модели

1.1 Определение психологического консультирования

1.2 Цели и задачи консультативной помощи

1.3 Формы и виды консультативной помощи, теории, модели

2. Консультирование в социальной работе

2.1 Взаимосвязь консультирования и практической социальной работы

2.2 Психосоциальное консультирование как метод практической социальной работы

Заключение

Библиографический список

**ВВЕДЕНИЕ**

Сегодня, при европеизации общественных отношений, ведущих и индивидуалистическим принципам общения, можно наблюдать большой рост обращения людей к психологам-консультантам и психотерапевтам. Это объясняется многими причинами, но, по мнению автора работы, причина кроется в противоестественном направлении построения межличностного общения, которое закономерно стремится к общинным взаимоотношениям. Примером этому служит общинно-родовой быт исконно русского менталитета.

Актуальность данной темы состоит в том, что консультирование как помогающая стратегия в анализе проблем клиента, вносящая прояснение в конфликтные ситуации, приобретает все больший социально-психологический спрос среди российского населения. Образование профессиональных специалистов данной сферы психологической помощи необходимо для помощи и поддержки людей в плане помощи самим себе.

Объектом работы обозначим клиента, которому необходима психосоциальная помощь, т.е. помощь личности посмотреть на себя «как бы со стороны», осознать ее проблемы, с которыми сам клиент не справляется, изменить его установки к другим и соответственно скорректировать свое поведение.

Предметом является процесс консультирования как оказания психологической помощи психически нормальным людям для достижения ими каких-либо целей, для более эффективной организации их поведения и жизнедеятельности.

Целью работы является определение психологического консультирования, обозначение его основных целей, задач, функций; форм и видов. Также опишем взаимосвязь психологического консультирования и практической социальной работы и постараемся обосновать обязательность овладения социальным работником навыками психологического консультирования.

**1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, ЕГО ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ФОРМЫ, ВИДЫ, ТЕОРИИ И МОДЕЛИ**

**1.1 Определение психологического консультирования**

Выявление объекта помощи является доминирующей интенцией консультирования. Необходимо показать человеку его основные проблемы, стоящие препятствием к дальнейшему развитию и довести до ауторефлексии причины его психологических проблем. В эмпантийном общении, консультант использует свои способности для активизации способностей клиента.

Во всех видах помощи «помощник» должен уметь выстраивать отношения, а для достижения системных изменений необходимо также уметь работать с группами, структурами, правилами и организациями. Консультант может, в случае необходимости, использовать различные стратегии, а не только собственно консультирование, однако в эти стратегии должны быть встроены элементы консультирования. Консультирование может рассматриваться и как стратегия, и как технология, и как метод профессиональной помощи.

Основные причины фундаментальной связи между психологией и консультированием следующие:

- цели консультирования имеют связанный с сознанием аспект: в различной степени все консультационные подходы фокусируются на изменении чувств, мыслей и действий людей таким образом, чтобы они могли жить более эффективно;

- консультирование не является чем-то статичным, оно подразумевает обмен мыслями между консультантами и клиентами, а также протекание мыслительных процессов отдельно у консультантов и у клиентов; кроме того, большая часть информации, полученной при консультировании, проявляется в сознании клиентов в интервалах между занятиями, а также в периоды, когда клиенты пытаются помочь себе сами после окончания консультирования;

- основополагающие теории, «питающие» консультирование, и использующиеся в нем воздействия являются психологическими.

Консультирования также имеет определение процесса, адресованного в первую очередь тем, кто страдает от определенного психологического напряжения и психологической неприспособленности. Но несмотря на множественность определений консультирования, все они включают несколько основных положений:

- консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению, добровольно;

- консультирование помогает обучаться новому поведению;

- консультирование способствует развитию личности;

- в консультировании акцентируется ответственность клиента (деонтологический принцип), т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента;

- сердцевиной консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент-центрированной» терапии.

По причине повышенного спроса современного человека на гуманистические теории, остановимся на «клиент-центрированной» терапии, основоположником которой является известный американский психотерапевт К. Роджерс. Он выделил три основных принципа этого направления:

- каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;

- каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;

- каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Эта теория имеет наибольший эффект только тогда, когда рассматривается как одна сторона многогранника психологических взаимоотношений, которые необходимо требуют опираться на категории сочувствия, сострадания, взаимопомощи и взаимоподдержки.

**1.2 Цели и задачи консультативной помощи**

Повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью и развитие способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности является основными целями любой консультативной помощи.

Консультирование обязательно должно включать научение клиента видению своих проблем, психологических комплексов и недостатков. Для этого нужно привнесение в его жизнь новых ценностей, ставящих перед ним необходимый для достижения идеал; альтернативных ракурсов видения жизни, выявляющих «падшее» состояние клиента; способности вырабатывать решения собственных проблем, опираясь на качественные методы реализации решения и реализовать их на практике. Иногда цели консультирования разделяют на цели, связанные с исправлением (коррекцией), и цели, связанные с обеспечением роста или развития, достижения состояния совершенства, т.е. приближенного равенства поставленному идеалу. Задачи развития – это основные задачи, с которыми люди сталкиваются на разных этапах своей жизни. Принцип совершенствования в духовной, морально-нравственной и интеллектуальной сферах своей внутренней жизни можно назвать одним из основных принципов жизни, вносящих огромный смысл в остальную деятельность человека.

В консультировании большое внимание уделяется достижению состояния психологического комфорта, состояния гармонии сознания с совестью и восстановлению духовного и душевного здоровья. По А. Маслоу, полная актуализация подразумевает реализацию творческих способностей, автономию, социальную реализацию и способность сосредоточиться на решении проблем. Можно сказать, что конечная цель консультирования – научить клиентов оказывать помощь самим себе и таким образом научить их быть своими собственными консультантами. Это согласуется с одним из ведущих методологических принципов социальной работы – концепцией независимой жизни.

Можно выделить несколько универсальных целей психологического консультирования, которые в большей или меньшей степени упоминаются теоретиками разных школ:

- способствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения;

- развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями;

- обеспечить эффективное принятие жизненно важных решений: процессе консультирования пациент может научиться принимать самостоятельные решения, распределять свое время и энергию, оценивать последствия риска, свойства своей личности, исследовать поле ценностей, в котором происходит принятие решений, преодолевать эмоциональные стрессы, понимать влияние установок на принятие решений и т.п.;

- развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения: общение с людьми занимает значительную часть жизни и у многих вызывает трудности из-за низкого уровня их самоуважения или недостаточных социальных навыков; будь то семейные конфликты взрослых или проблемы взаимоотношений детей, следует улучшать качество жизни клиентов посредством обучения лучшему построению межличностных отношений;

- облегчить реализацию и повышение потенциала личности: в консультировании необходимо стремиться к максимальной свободе клиента (учитывая естественные социальные ограничения), а также к развитию способности клиента контролировать свое окружение и собственные реакции, провоцируемые окружением.

Перечисленные цели во многом совпадают с перечнем типовых запросов клиентов и их ожиданий от результатов консультативной помощи: лучше понять самого себя или ситуацию; изменить свои чувства; суметь принять решение; утвердиться в решении; получить поддержку при принятии решения; суметь изменить ситуацию; приспособиться к ситуации, которая, скорее всего, не изменится; дать разрядку своим чувствам; рассмотреть возможности и выбрать одну из них. Но нужно учитывать и то, что клиент зачастую обращается за помощью по разрешению одних проблем, но в результате диагностики консультант видит, что психологическая проблема является следствием других причин. Поэтому в таких случаях необходимо коррекционная работа с целью приведения клиента к осознанию пагубности неосознанных им проблем и указание эффективных путей для как самостоятельного, так и совместного их разрешения.

**1.3 Формы и виды консультативной помощи, теории, модели**

Консультативная помощь может осуществляться в разных формах и видах. Существует широкое разнообразие форм консультативных практик и классификаций этих форм:

- по критерию объекта помощи различают индивидуальное («один на один» или «лицом к лицу»), групповое и семейное консультирование;

- по критерию возраста дифференцируют работу с детьми и взрослыми. Пространственная организация консультирования может быть осуществлена в форматах контактного (очного) или дистантного (заочного) взаимодействия. Последнее может осуществляться в рамках телефонного консультирования (хотя это в определенной степени и контактное консультирование), письменного консультирования, а также через печатные материалы (научно-популярные издания и руководства по самопомощи);

- по критерию продолжительности консультирование может быть экстренным, краткосрочным и долгосрочным.

Существует также несколько типологий консультативной помощи, ориентирующихся на содержание запроса клиента и характер проблемной ситуации. Так, различают интимно-личностное, семейное, психолого-педагогическое и деловое консультирование. Консультирование может быть реакцией на ситуацию клиента – «кризисное консультирование» либо стимулом для роста и развития клиента – «развивающее консультирование».

Традиционно о консультировании говорят применительно к ситуации во время или после кризиса, однако следовало бы также помогать людям предвидеть возможные проблемы в будущем, научить их распознавать признаки надвигающегося кризиса и вооружить их навыками подавления кризисов в зародыше, прогнозируя какую-либо проблемную ситуацию, пресечь ее в ноуменальном аспекте.

Любое успешное консультирование подразумевает личностный рост, однако в кризисной ситуации человек находится в ее тисках, под давлением обстоятельств, и поскольку консультирование ограничивается рамками существующей проблемы, концептуальный и поведенческий арсенал клиента может пополниться в весьма небольшом объеме.

Как указывается в специальной литературе, существует от двухсот до четырехсот подходов к понятию консультирования и моделей консультирования и психотерапии. Основными подходами, из которых развились школы консультирования, являются:

- гуманистические подходы: личностно-центрированное консультирование, гештальт-консультирование, трансактный анализ, терапия реальностью (консультирование по реализму);

- экзистенциальные подходы: экзистенциальное консультирование, логотерапия;

- психоанализ;

- поведенческий подход;

- когнитивные и когнитивно-поведенческие подходы: рационально-эмотивное поведенческое консультирование, когнитивное консультирование;

- аффективные подходы: основная терапия, переоценочное консультирование, биоэнергетика;

- эклектические и интегративные подходы: мультимодальное консультирование, эклектическая терапия, консультирование по жизненным умениям.

Некоторые авторы считают, что с методологической точки зрения следует выделять три базовых подхода – психодинамический, когнитивно-бихевиористский и гуманистический, которые наиболее фундаментально отличаются друг от друга по своим взглядам на человека и природу его эмоциональных и поведенческих проблем.

В последние годы получили также распространение такие подходы, как гипноз по М.Эриксону, психосинтез, нейролингвистическое программирование, ориентированная на решение проблемы краткосрочная психотерапия и др. Данные теории основаны по большей степени на астрологических, магических и оккультных теориях, прибегающих к помощи аффективно-бессознательных психических процессов и стремлении установления гармоничных отношений с акцентом на подчинения сознания именно этим бессознательным импульсам, что приносит временное облегчение и снятие стрессовых состояний клиента.

**2. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**2.1 Взаимосвязь консультирования и практической социальной работы**

Сравнительный анализ различных параметров психологического консультирования и практической социальной работы с клиентами-семьями (обозначаемой в зарубежной практике как «работа со случаем») позволяет выделить в них множество схожих элементов.

Практически идентичными являются этические принципы консультирования в той области социальной работы, которая относится к непосредственной работе с клиентами. К ним, в первую очередь, относятся такие ценности, как самоопределение, уважение к личности клиента, вера в способность человека к изменению, духовному росту и бесконечному совершенствованию, поддержка прав клиента на самостоятельные решения и выбор (с этим связан и запрет давать советы), честность и справедливость.

Более частными характеристиками работы со случаем считаются: индивидуальный подход, выражение чувств, контролируемое эмоциональное включение, принятие клиента и ориентация на его ценности и нормы, доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту, самоопределение клиента, конфиденциальность, разграничение личных и профессиональных отношений, включение клиента в процесс консультирования в рамках партнерских отношений.

В зарубежной литературе и профессиональных этических кодексах нередко в качестве ценностей социальной работы фактически обозначаются ее цели: способствовать социальной справедливости и социальному благоденствию, повышать как материальное, так и пневматико-психологическое качество жизни людей и противостоять различным формам дискриминации. При этом предполагается расширение количества доступных выборов, стимулирование активности и развитие способностей клиентов в плане самостоятельного принятия решений, и в целом — контроля над своей психосоматической жизнью.

Можно отметить шесть основных квалификационных требований к деятельности социального работника: осуществлять коммуникацию и вовлекать в деятельность; поддерживать и активизировать; обследовать, диагностировать и планировать; воздействовать и оказывать услуги; работать в организациях; повышать профессиональную компетентность.

При этом для налаживания эффективной практической социальной работы недостаточно обеспечить профессиональный административный и организационный контроль, четкую нормативно-правовую базу, необходимо также соблюдать условия, приведенные ниже.

Клиенты должны иметь право говорить о том, что они сами считают своими нуждами, и при этом быть услышанными, понятыми и воспринятыми с уважением. Предлагаемые и оказываемые услуги должны быть согласованы с их потребителями и соответствовать их потребностям. Нельзя считать хорошей практикой поспешное и навязанное оказание услуг: в долгосрочной перспективе это окажется менее эффективным и более дорогостоящим, нежели затраты большего времени и внимания на выслушивание и разговор с клиентом на начальной стадии собеседования и диагностики ситуации клиента.

Социальная работа представляет собой деятельность, в которой межличностное взаимодействие между потребителем услуг и теми, кто их оказывает, чрезвычайно значимо с точки зрения получения эффективных результатов.

В центре внимания практической социальной работы должны быть потребители услуг с их личностными ресурсами, мнениями и мотивами (естественно, при условии их соответствия нормам закона и этики). В связи с этим становятся очевидными причины высокой значимости практических консультативных умений для всех уровней и направлений практической социальной работы.

Сердцевиной эффективной практической помощи являются взаимоотношения. Уважение к другим является базовым этическим принципом как консультирования, так и социальной работы. Работа с клиентами в разных фазах их жизненного цикла приводит социальных работников к необходимости осуществлять вмешательство в кризисных ситуациях и выполнять другие функции консультантов.

В целом можно утверждать, что эффективный консультант — это, прежде всего, личностно и социально зрелый человек. Так, в перечень требований Британской ассоциации консультирования к подготовке консультантов входят: самоосознание, зрелость и стабильность; способность использовать и осознавать жизненный опыт; способность работать с эмоциональными и интеллектуальными запросами; способность выстраивать помогающие отношения; способность быть самокритичным.

К особо вредным для консультанта чертам относят авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротическую установку в отношении денег.

Высокая степень совпадения различных структурных и инструментальных элементов консультирования и практической социальной работы объясняется, с одной стороны, общностью целей, задач и объектов профессиональной деятельности, с другой — тем фактом, что социальная работа является прикладной междисциплинарной отраслью, многое заимствовавшей из различных гуманитарных (обществоведческих и человековедческих) дисциплин.

**2.2 Психосоциальное консультирование как метод практической социальной работы**

Интегративное понятие «психосоциальное консультирование» базируется, в первую очередь, на необходимости повышения эффективности помощи клиентам за счет интеграции, или синтеза, элементов психологических и социальных технологий.

Весьма примечательно, что идея интеграции все чаще звучит как в профессиональном сообществе консультантов и психотерапевтов, так и в среде социальных работников. Еще К. Роджерс указывал на целесообразность использования непрямого воздействия, или «средового» подхода. По его мнению, необходимо четко представлять себе не только те факторы, которые свидетельствуют, что в том или ином конкретном случае рекомендуется использовать метод консультирования, но также и те критерии, которые говорят в пользу непрямого воздействия. К таким критериям можно отнести следующие:

- компонентные факторы, характеризующие ситуацию индивидуального приспособления, настолько неблагоприятны, что, даже изменив свои установки и достигнув инсайта, индивид не в силах с ними справиться;

- индивид недоступен для консультирования в том смысле, что не удается обнаружить какие-либо средства, с помощью которых он мог бы выразить свои эмоции и проблемы;

- эффективное воздействие на окружающую среду проще и эффективнее, чем прямая терапия; это условие, видимо, является определяющим только тогда, когда порождающая проблему ситуация почти полностью относится к влиянию среды: неадекватная школьная программа, неблагоприятное место проживания, нетерпимый и некомпетентный воспитатель или какой-то иной фактор внешней среды, который порождает проблему;

- индивид слишком молод или слишком стар, недостаточно развит интеллектуально, слишком нестабилен для прямого метода терапии;

- консультирование может быть назначено как вспомогательная мера, тогда как основное внимание будет сосредоточено на изменении факторов внешней среды.

Отмечается также, что консультирование не может рассматриваться как замена «здоровых» систем, характеризующихся уважением к людям, открытыми, искренними и позитивными взаимоотношениями, включающими в себя сотрудничество и решение проблем. «Здоровые» системы так же важны для благополучия людей, как и консультирование. Поэтому консультанты не должны ограничиваться традиционным взаимодействием «лицом к лицу»: в багаже консультанта должны быть такие меры воздействия, как желание и умение работать в направлении системных изменений, включаться в «системы» и «властные структуры».

Консультативные умения должны способствовать эффективному достижению целей вмешательства в жизнь клиента в процессе социальной работы. При этом в рамках поддерживающих отношений, которые должны быть выстроены на принципах гуманизма и законности, следует относиться к клиенту с уважением, как к уникальной, а не патологической, личности, но при этом давать понять сущность болезни и конкретные средства и методы ее исцеления, без чего всякий психолого-консультативный процесс был бы бессмыслен.

В контексте психосоциального подхода воздействие начинается со сложной и многоплановой оценки и диагностики ситуации, требующей многосторонних знаний и умений, необходимых для понимания особенностей личности клиента, ценностных ориентации, прошлого опыта, семьи и внесемейной среды окружения, содержания запроса на помощь. Само вмешательство может также включать в себя работу не только непосредственно с клиентом, но и с другими референтными людьми, специалистами, социальными системами. В рамках такой работы социальный работник может играть роли (выполнять функции) консультанта, помощника, переводчика, посредника, адвоката, брокера, наставника и др., но все это – при самом активном участии клиента.

Психосоциальный подход направлен на снижение уровня стресса и устранение внутреннего или внешнего конфликта в рамках проблемной ситуации посредством длительных поддерживающих и обучающих отношений. В качестве инструментария используются две основные процедуры – поддержка и модификация.

Многие теоретики, разрабатывающие методики практической «социальной работы со случаем» (т. е. с индивидуумами и семьями), стали говорить о необходимости перехода от ориентации на потребности клиента к ориентации на решение проблем. В последнем случае речь идет не о «приспособлении» или «адаптации», а о том, чтобы помочь клиенту или семье более эффективно и удовлетворительно справляться с теми или иными проблемами жизнедеятельности или межличностных отношений. Именно в это время появился так называемый «проблемно-ориентированный подход», в рамках которого оказываемая помощь непосредственно связана с проблемами клиентов и их осознанным отношением к этим проблемам.

Проблемы порождаются неудовлетворенными потребностями и желаниями, и большинство проблем люди могут решить сами или хотя бы уменьшить их остроту. Но иногда принятие решений блокируется состоянием психики клиента, его окружением или отсутствием средств. Социальный работник не склонен пессимистически рассматривать своих клиентов как жертв патологии или обстоятельств и верит в их способность преодолеть возникшие проблемы. Он должен помочь клиенту осознать свои проблемы и облегчить реализацию действий по их решению. Данная модель ориентирована в основном на настоящее, а не на прошлое и предполагает изучение психологического и ситуационного контекста данной проблемы. Нормативная продолжительность восемь – двенадцать консультативных сессий за три - четыре месяца. Здесь все-таки необходима апелляция к внутренней, духовной или душевной проблеме (болезни), без разрешения которой проблемные ситуации во внешнем аспекте скорее всего будут продолжаться и далее.

Для всех направлений практической социальной работы необходимы, по крайней мере, базовые консультативные навыки, хотя для всех социальных работников нет нужды быть способными осуществлять глубинное консультирование. К таким базовым навыкам можно отнести следующие:

- направленное внимание, активное слушание, безоценочное принятие;

- перефразирование, отражение, суммирование и контроль;

- умение применять различные типы вопросов (в том числе ненаводящие, открытые) и альтернативные способы обратной связи;

- эмпантическое понимание, установление причинно-следственных связей, открытость;

- стимулирующая проблематизация, конфронтация, работа с защитами;

- целеполагание, решение проблем, техники фокусировки;

- понимание языка тела;

- избегание оценочных и морализаторских суждений;

- осознание границ, техники структурирования, способность конструктивно говорить на трудные темы;

- умение предоставлять обратную связь, владение техниками снятия напряжения, избегание враждебности и умение с нею справляться.

Все эти навыки, традиционно рассматриваемые в рамках консультативного процесса, необходимы и для социальной работы с различными типами случаев, с разными клиентами, в различных учреждениях и при надомном обслуживании. В числе межличностных навыков и умений социального работника-консультанта должны быть способности: выстраивать и поддерживать деловые/рабочие взаимоотношения; работать с чувствами и осознавать их влияние на самих себя и других людей; уметь работать с агрессивностью клиентов, их враждебностью и гневом, отчетливо осознавая риск для себя и других; выявлять, понимать и интерпретировать поведение и установки.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В консультировании доминирует личностно-центрированный подход как основная перспектива, в которой способности клиента к самоопределению становятся предметом внимания, заботы, деятельности и принятия, реализуемые через терапевтические отношения.

Хотя с консультированием связано пестрое множество родственных видов деятельности, ряд важных аспектов (часть из них — общие с другими профессиями, часть — специфические) образуют ядро консультирования.

Как и во многих профессиях, в консультировании принимается научный подход к практике и исследованиях. Поддерживается фокус на индивидуальности с особым вниманием к раскрытию личных возможностей человека в противоположность подчеркиванию патологии. Подчеркивается забота о вопросах развития человека, включая решения об образовании, выборе профессии и межличностной адаптации.

Профессиональная компетенция включает в себя определенные навыки и знания, способствующие установлению терапевтических отношений, осознанию проблемы, инициации изменений, поддержанию изменения и оценке результата. К специализированным знаниям и умениям, часто связываемым с консультированием, можно было бы отнести проведение интервью, оздоровление отношений, оценку, тренинг коммуникативных навыков и межличностных отношений и консультации по вопросам карьеры.

Социальному работнику необходимо владеть, по крайней мере, основами консультирования для наиболее компетентной помощи клиенту в решении его социальных проблем. С другой стороны, социальный работник должен быть сам примером приближенного к идеалу духовного, душевного и телесного состояний и в сущности выражать динамический характер к непрерывному усовершенствованию и развитию во всех сферах жизнедеятельности.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1 Белинская Е.П. Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов/Е. П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. — М: Аспект Пресс, 2003.— 475 с.

2 Кулебякин Е.В. Психология социальной работы / Е.В. Кулебякин. - Владивосток. 2004. – 86 с.

3 Фирсов М.В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро. – М.: 2002. – 192 с.

4 Холостова Е.И. Теория социальной работы: Учебник / Е.И. Холостовой. - М.: Юристь, 1999. - 334 с.

5 Шмелев А.Г. Основы психодиагностики. Учебное пособие для студентов педвузов / А.Г. Шмелев и коллектив. – М., Ростов-на-Дону: «Феникс», 1996. – 544 с.