

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы,
доктор педагогических наук, доцент,
профессор кафедры теории
и технологии социальной работы

С.С. Лебедева

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И МЕДИАЦИЯ В ПРАКТИКЕ
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

основной профессиональной образовательной программы
"Инновационные практики социальной сферы"
по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

Разработчик: ст. преподаватель Пегашова Станислава Олеговна

Согласовано: канд. пед. наук, доцент, зав. кафедрой Платонова Юлия Юрьевна

Санкт-Петербург

2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И МЕДИАЦИЯ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель изучения дисциплины: сформировать у обучающихся знания способов урегулирования и разрешения конфликтов, в том числе и медиативного процесса, необходимых для оказания услуг в рамках социальной работы.

Задачи дисциплины:

1. Сформулировать понятийный аппарат конфликто разрешения.
2. Дать представления о методах разрешения конфликтов, к которым обращается специалист в практике социальной работы.
3. Проанализировать возможности применения процедуры медиации в практике социальной работы.
4. Дать навыки организации взаимодействия медиатора и социального работника в аспекте разрешения конфликтов.

Содержание дисциплины:

Основные способы разрешения конфликтов.

Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы.

Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

сформировать у обучающихся знания способов урегулирования и разрешения конфликтов, в том числе и медиативного процесса, необходимых для оказания услуг в рамках социальной работы.

Задачи²:

1. Сформулировать понятийный аппарат конфликто разрешения.
2. Дать представления о методах разрешения конфликтов, к которым обращается специалист в практике социальной работы.
3. Проанализировать возможности применения процедуры медиации в практике социальной работы.
4. Дать навыки организации взаимодействия медиатора и социального работника в аспекте разрешения конфликтов.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

1.3 Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация** (зачет)
					Всего	Виды учебных занятий					
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Очная	2	72	54	44	28	26	8	18		2	
Заочная	2	72	54	62	10	8	2	6		2	

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИУК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИУК -1.2. Определяет проблемы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процесс по их устранению. ИУК -1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников. ИУК -1.4. Разрабатывает и	На уровне знаний — знает основные методы разрешения и урегулирования конфликтов; — основы медиативного процесса; — пути взаимодействия социального работника и медиатора для урегулирования конфликта. На уровне умений — умеет составлять план социального сопровождения в аспекте урегулирования конфликта; — определять наиболее эффективный способ разрешения конфликта в практике социальной

	<p>содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.</p> <p>ИУК -1.5. Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области.</p>	<p>работы.</p> <p>На уровне навыков</p> <p>– владеет навыками приглашения медиатора для разрешения конфликта у сопровождаемого получателя социальных услуг;</p> <p>– организации работы по урегулированию конфликтных ситуаций в практике социальной работы.</p>
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>ИУК -4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;</p> <p>ИУК -4.2. Составляет, переводит, редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.);</p> <p>ИУК -4.3. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.</p> <p>ИУК -4.4. Аргументированно и конструктивно осваивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке.</p>	<p>На уровне знаний:</p> <p>- знает принципы ведения документооборота в аспекте обращения за процедурой медиацией.</p> <p>На уровне умений:</p> <p>- умеет выстраивать коммуникацию для определения эффективного способа конфликторазрешения.</p> <p>На уровне навыков:</p> <p>- владеет навыками построения беседы с клиентом для содействия в урегулировании конфликта.</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные способы разрешения конфликтов.	22	2	6		14	
Тема 2	Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы.	22	4	8		10	
Тема 3	Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг.	28	2	4		20	
Промежуточная аттестация		2					Зачёт
ВСЕГО в академических часах:		72	8	18		44	

Заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные способы разрешения конфликтов.	21	1	2		18	
Тема 2	Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы.	17	1	2		14	
Тема 3	Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг.	32		2		30	

Промежуточная аттестация	2					Зачёт
ВСЕГО в академических часах:	72	2	6		62	

* Разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен, зачет, дифференцированный зачет.

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Основные способы разрешения конфликтов.

Типология конфликтов в социальной работе. Методы разрешения конфликтов. Переговоры в социальной работе. Конфликтологическое консультирование в практике социальной работе. Медиация. Конфликты у получателей социальных услуг. Конфликт между

социальным работником и получателем социальных услуг. Специфика конфликтов в социальной работе.

Тема 2. Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы.

Процедура медиации как эффективный способ урегулирования конфликтов. Реализация принципов медиации. Мотивирование клиентов к медиации. Медиабильность случаев. Документация медиатора при разрешении конфликтов в практике социальной работы. Законодательные особенности проведения процедуры медиации в практике социальной работы.

Тема3. Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг.

Возможности конфликтолоразрешения в социальной работе. Пути взаимодействия медиатора и социального работника. Межведомственное взаимодействие в сфере разрешения конфликтов для оказания социальных услуг. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность по разрешению конфликтов у получателей социальных услуг.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Пути разрешения конфликтов в практике социальной работы.

Цель: сформировать у студентов представление о способах разрешения конфликтов при оказании социальных услуг.

Понятийный аппарат: конфликт, разрешение, социальная услуга, социальный работник.

Описание занятия: в группах подготовить разбор различных методов конфликтооразрешения в зависимости от категории, к которой относится получатель социальных услуг.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема: Предложение клиенту медиативного процесса .

Цель: дать представление о возможных путях мотивации клиента к участию в процедуре медиации.

Понятийный аппарат: мотивация, медиация, конфликт, переговоры.

Описание занятия: В подгруппах обучающиеся подготавливают речь, чтобы предложить клиенту участие в процедуре медиации для разрешения возникшего у него конфликта.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема: Взаимодействие медиатора и социального работника.

Цель: дать представление о возможных путях построения партнерского взаимодействия социального работника и медиатора в сфере конфликто разрешения.

Понятийный аппарат: конфликт, медиация, разрешение, переговоры, социальный работник, межведомственное взаимодействие.

Описание занятия: Обучающиеся принимают участие в круглом столе по теме: «Социальный работник и медиатор: возможности, препятствия и перспективы».

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивные занятия к теме 1 «Основные способы разрешения конфликтов»

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Конфликты у получателей социальных услуг».

«**Мозговой штурм**» представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Интерактивные занятия к теме 2 «Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

«**Мозговой штурм**» представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

Разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Интерактивные занятия к теме 3 «Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

«**Мозговой штурм**» представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Межведомственное взаимодействие по вопросам медиации».

Разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций.

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psysocwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Оформление самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Самостоятельная работа к теме «Основные способы разрешения конфликтов».

1. Проанализировать методы разрешения и урегулирования конфликтов.
2. Проанализировать типологию конфликтов, возникающих у получателей социальных услуг.

Самостоятельная работа к теме «Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы»

1. Написать эссе на тему: «Значение процесса медиации в практике социальной работы» (1-1.5 стр.).

2. Перечислить документы социального работника, направившего клиента для участия в процедуре медиации.

3. Проанализировать реализацию принципов в медиации в практике социальной работы.

Самостоятельная работа к теме «Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг»

1. Написать эссе на тему: «Конфликто разрешение в социальной работе» (1-1.5 стр.).

2. Составить алгоритм взаимодействия медиатора и социального работника.

3. Проанализировать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по урегулированию конфликтов у получателей социальных услуг.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;

- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;

- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания³

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний**, таких как основные методы разрешения и урегулирования конфликтов; основы медиативного процесса; пути взаимодействий социального работника и медиатора для урегулирования конфликта. **Грамотно выявляет** наиболее эффективный способ разрешения конфликта в практике социальной

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

работы. **Определяет и глубоко анализирует** принципы ведения документооборота в аспекте обращения за процедурой медиацией. **Эффективно применяет** в работе навыки приглашения медиатора для разрешения конфликта у сопровождаемого получателя социальных услуг. **Оптимально владеет основными навыками** построения беседы с клиентом для содействия в урегулировании конфликта. **Адекватно оказывает** содействие в организации работы по урегулированию конфликтных ситуаций в практике социальной работы. **Полно и грамотно** составляет план социального сопровождения в аспекте урегулирования конфликта. **Качественно выстраивает** коммуникацию для определения эффективного способа конфликто разрешения.

Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний**, таких как основные методы разрешения и урегулирования конфликтов; основы медиативного процесса; пути взаимодействий социального работника и медиатора для урегулирования конфликта. **Не всегда выявляет** наиболее эффективный способ разрешения конфликта в практике социальной работы. **Не всегда определяет** принципы ведения документооборота в аспекте обращения за процедурой медиацией. **В целом применяет** в работе навыки приглашения медиатора для разрешения конфликта у сопровождаемого получателя социальных услуг. **Владеет основными навыками** построения беседы с клиентом для содействия в урегулировании конфликта. **Адекватно оказывает** содействие в организации работы по урегулированию конфликтных ситуаций в практике социальной работы. **Не всегда полно** составляет план социального сопровождения в аспекте урегулирования конфликта. **Качественно выстраивает** коммуникацию для определения эффективного способа конфликто разрешения.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает **поверхностное владение знаниями**, такими как основные методы разрешения и урегулирования конфликтов; основы медиативного процесса; пути взаимодействий социального работника и медиатора для урегулирования конфликта. **Затрудняется ответить**, какие наиболее эффективные способы разрешения конфликта существуют в практике социальной работы. **С трудом выявляет** принципы ведения документооборота в аспекте обращения за процедурой медиацией. **Затрудняется применять** в работе навыки построения беседы с клиентом для содействия в урегулировании конфликта. **Не в полной мере владеет основными навыками** приглашения медиатора для разрешения конфликта у сопровождаемого получателя социальных услуг. **Малоэффективно работает** для организации работы по урегулированию конфликтных ситуаций в практике социальной работы. **Слабо** составляет план социального сопровождения в аспекте урегулирования конфликта. **Не всегда адекватно выстраивает** коммуникацию для определения эффективного способа конфликто разрешения.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает **крайне низкий уровень знаний**, такими как основные методы разрешения и урегулирования конфликтов; основы медиативного процесса; пути взаимодействий социального работника и медиатора для урегулирования конфликта. **Затрудняется ответить**, какие наиболее эффективные способы разрешения конфликта существуют в практике социальной работы. **Не может выявить** принципы ведения документооборота в аспекте обращения за процедурой медиацией. **Не может применить** в работе навыки построения беседы с клиентом для содействия в урегулировании конфликта. **Не владеет основными навыками** приглашения медиатора для разрешения конфликта у сопровождаемого получателя социальных услуг. **Не способен организовать** работу по урегулированию конфликтных ситуаций в практике социальной работы, составить план

социального сопровождения в аспекте урегулирования конфликта. **Не может выстроить коммуникацию для определения эффективного способа конфликто разрешения.**

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1.	Основные способы разрешения конфликтов.	УК-1, УК-4
Тема 2.	Медиация как способ урегулирования конфликтов, возникших в практике социальной работы.	УК-1, УК-4
Тема 3.	Возможности медиации и других способов разрешения конфликтов для повышения качества социальных услуг.	УК-1, УК-4

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Работа школьной службы примирения и медиации» проводятся текущий контроль успеваемости и промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

Задания по текущему контролю успеваемости (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

Рубежный контроль проводится в форме контрольной работы, студентам предлагается ответить на серию вопросов по каждой изученной теме.

Вопросы, используемые в ходе проведения опроса

1. Основные способы разрешения конфликтов в практике социальной работы в РФ.
2. Специфика медиации в практике социальной работы.
3. Документооборот социального работника по вопросам медиации.
4. Межведомственное взаимодействие по вопросам медиации.
5. Пути сотрудничества социального работника и медиатора.
6. Переговоры в социальной работе.
7. Специфика конфликтов в социальной работе.
8. Нормативно-правовая база проведения процедуры медиации в практике социальной работы

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица. Рубежный контроль проводится в форме собеседования.

Промежуточная аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачёту:

1. Разрешение конфликтов: понятие, признаки.
2. Способы разрешения конфликтов.
3. Медиация как технология урегулирования конфликтов.
4. Типология конфликтов в социальной работе.
5. Роль переговорного процесса в социальной работе.
6. Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов, возникших у получателей социальных услуг

7. Нормативно-правовая база в социальной сфере и медиации.
8. Медиабильность случаев.
9. Практика применения процедуры медиации в социальной работе.
10. Социальный работник и медиатор.
11. Документация социального работника а случаях обращения к медиатору.
12. Межведомственное взаимодействия по вопросам разрешения конфликтов.
13. Медиативные технологии как способ повышения конфликтоустойчивости социального работника.
14. Обязательная и добровольная медиация в социальной работе.
15. Особенности конфликторазрешения в семьях в социально опасном положении.
16. Особенности конфликторазрешения в ситуации насилия.
17. Специфика организации медиации при разрешении конфликта с инвалидами.
18. Конфликты между социальными работниками и получателями социальных услуг.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

Разрешение конфликта –

а) комплекс мероприятий, направленных на устранение очага конфликтного взаимодействия и окончательное удовлетворение потребностей интересов и субъектов конфликта;

б) одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту;

с) достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа

Медиация - это

а) процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой;

б) переговоры с участием третьей нейтральной стороны, которая заинтересована лишь в том, чтобы стороны максимально выгодно уладили, урегулировали или разрешили свой конфликт;

с) одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения).

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1.

Разработать алгоритм передачи случая на медиацию от социального работника медиатору.

Типовое задание 2.

Написать эссе на тему: «Специфика разрешения конфликтов в практике социальной работы».

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Ассертивность – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

Динамика конфликта – процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

Конфликт - это процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, характеризующийся взаимным нанесением ущерба с целью защиты реальных или вымышленных интересов.

Конфликтологическое консультирование - стадия изучения, которая может состоять из личных встреч медиатора с каждой из Сторон;

Медиабельность – характеристики спора и/или конфликта, определяющие возможность проведения процедуры медиации.

Медиация – переговоры с участием третьей нейтральной стороны, которая заинтересована лишь в том, чтобы стороны максимально выгодно уладили, урегулировали или разрешили свой конфликт.

Переговоры – процесс взаимного информирования, просвещения, партнерской коммуникации и адекватного использования власти, направленный на выработку взаимных обещаний (обязательств), в результате выполнения которых в будущем будут удовлетворены интересы обеих (всех) сторон.

Посредник - отдельное лицо или организация, содействующие примирению

Причины конфликта – факторы, события, действия, вызывающие ущемление интересов одних людей (или групп) другими людьми (или группами).

Разрешение конфликта – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Соппротивление – различные по характеру действия, направленные на задержку или полное прекращение ее решения проблемы, внедрения инновации, программы, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые отдельными людьми или группами людей (например, сотрудниками организации).

Социально опасное положение – в отношении несовершеннолетнего: обстановка, представляющая опасность для жизни и здоровья несовершеннолетнего либо не отвечающая требованиям к его воспитанию или содержанию. Социально опасное положение – следствие безнадзорности или беспризорности. К несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении, относят также подростков, совершивших правонарушения или антиобщественные действия.

Социальное учреждение – это организация, осуществляющая социальную помощь населению; организация, созданная для осуществления социально-культурных или управленческих функций некоммерческого характера.

Субъект конфликта – личность, группа или организация, находящаяся в столкновении с кем-либо.

Технологии разрешения конфликтов – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Урегулирование конфликта – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

Формы разрешения конфликтов – основные методы урегулирования конфликтов, такие как силовые (применение власти, авторитета и т. п.), правовые и переговорные.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Те ма 1	Те ма 2	Те ма 3
1	Азарнова А.Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов : учебное пособие / А. Н. Азарнова. - М.: Инфотропик Медиа, 2015. - 288 с. - ISBN 978-5-9998-0202-6		+	+
2	Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата: Рекомендовано УМО / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева ; Московский городской педагогический университет), Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена). - М.: Юрайт, 2015. - 282 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-5275-9	+		+
3	Конфликтология в социальной работе : учебник / ред. Л. В. Федякина. - М. : РГСУ : Омега-Л, 2014. - 440 с. - (Социальное образование XXI века). - ISBN 978-5-7139-1150-8. - ISBN 978-5-370-03272-1	+		+
4	Лаврова Н. М. Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) : учебное пособие / Н. М. Лаврова, В. В. Лавров, Н. В. Лавров ; ред. В. В. Макаров. - М. : Институт консультирования и системных решений, 2013. - 224 с. - (Вся психотерапия практическая и консультативная психология). - ISBN 978-5-91160-054-9.		+	+
5	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 395 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/428322	+		
6	Медиация: учебник / ред.: А. Д. Карпенко, А. Д. Осинский. - СПб. : Редакция журнала "Третейский суд" ; М. : Статут, 2016. - 433 с. - (Библиотека журнала "Третейский суд"; вып. 8). - ISBN 978-5-9036-9207-1. - ISBN 978-5-8354-1151-1		+	+
7	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. - Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&req_irb=%3C.%3EI=88.53/П037856590%3C.%3E&bnstring=IBIS	+		

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://conflictologist.org/main/central.htm>

2. Медиация [Электронный ресурс] //Городской центр «КОНТАКТ». - Режим доступа:

<https://profcenter.spb.ru/%d0%bc%d0%b5%d0%b4%d0%b8%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f/>

3. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

4. Социальная работа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://soc-work.ru>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)