

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-
политических наук
Кафедра социальной работы



Дитковская С.А.
20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникативная компетентность магистра социальной работы

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
(уровень магистратуры)

Магистерская программа – Психосоциальная работа в системе социальной
защиты

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – ОФО – 2 курс (3 семестр), ЗФО – 3 курс (7,8 триместр)

Луганск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы» является частью основной образовательной программы для подготовки магистров по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа» очной и заочной форм обучения.

Составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 80.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. психол. наук, доцент кафедры социальной работы ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный педагогический университет» **Васюк Андрей Григорьевич**

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социальной работы

«26» августа 2022 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой Васюк Васюк А.Г.

ОДОБРЕНА на заседании учебно-методической комиссии Института истории, международных отношений и социально-политических наук

«26» августа 2022 г., протокол № 11

Председатель

Акиншева

Акиншева И.П.

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего
учебно-методическим
отделом

«29» августа 2022 г.

Савенков

Савенков В.В.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения учебной дисциплины «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы» – формирование у студентов, обучающихся в магистратуре по направлению 39.04.02 «Социальная работа» по программе «Психосоциальная работа в системе социальной защиты» коммуникативной культуры и их профессионально-личностных качеств.

Задача дисциплины: познакомить будущих магистров социальной работы с теоретическими и практическими основами профессиональной коммуникации; развивать коммуникативную компетентность будущих магистров социальной работы; способствовать овладению инструментарием индивидуальной и групповой коммуникации; выработка индивидуального стиля и форм общения будущего магистра социальной работы в процесс осуществления своей профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Учебная дисциплина «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы» входит в часть учебного плана по выбору, формируемую участниками образовательных отношений. Индекс дисциплины Б1.В.ДВ.03.02.

Дисциплина реализуется кафедрой социальной работы.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: знания основных категорий научно познавательной деятельности; методов, различий и особенностей эмпирического и теоретического исследования;

умения определять методологический аппарат исследования: цель и задачи исследования, формулировать проблему, объект, предмет, гипотезу исследования;

навыки логичного изложения учебной информации, владения компьютером и поиска специализированной научной литературы.

Основывается на базе дисциплин: «Теория и практика социальной работы», «Технология социальной работы», «Общая психология», «Психология личности», «Этические основы социальной работы» и др.

Изучение дисциплины дает возможность для приобретения практических коммуникативных навыков, таким образом, способствуя успешной будущей профессиональной деятельности будущим магистров социальной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.

В результате освоения дисциплины студенты должны:

знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в социальной сфере;

уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;

владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций: (в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 80 и требованиями к результатам освоения ООП ВО):

универсальных:

УК-4 – способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;

- общепрофессиональных:

ОПК-3 – способность систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления;

- профессиональных:

ПК-3 – способность к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 з.е.)	180 (5 з.е.)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60	20
в том числе:		
Лекции	24	8
Семинарские занятия	36	12
Практические занятия	-	-
Лабораторные работы	-	-
Контрольные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (контроль, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.)	27	9
Самостоятельная работа студента (всего)	93	151

Форма аттестации	экзамен	экзамен
------------------	---------	---------

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Самоопределение к курсу «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы»

Согласование понимания целей, содержания, способов работы, средств контроля и самоконтроля, подведения итогов работы над курсом, содержания, способов работы и критериев оценки самостоятельной работы.

Обосновать актуальность предложенного содержания курса и видов учебной деятельности, внести свои предложения. Определить готовность к изучению курса.

Тема 2. Теоретические основы культуры общения

Определение и функции общения. Виды общения. Стили, стратегии, средства общения. Структура общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Личность в профессиональном общении.

Универсальные этические нормы и психологические принципы профессионального общения. Формы профессионального общения. Профессиональное общение и карьерный рост. Стрессы, споры и конфликты: их профилактика и урегулирование.

Тема 3. Деловое общение в социальной работе

Правильность речи. Речевая норма. Функциональные стили языка, сфера их применения, функции, форма существования, тип речи, жанры, общие стилевые черты, языковые особенности. Требования к деловой документации разных жанров.

Специфика речевого этикета (основные правила приветствия и представления; поведение в организации и за ее пределами (на улице и в публичных местах). Имидж и одежда сотрудника учреждения социальной сферы. Принципы речевого этикета.

Тема 4. Коммуникативная компетентность магистра социальной работы в деловой среде

Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы. Эффективная и неэффективная коммуникация.

Правильность, ясность и уместность как основные качества коммуникации. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации. Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа.

Проблема формирования коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней.

Владение всеми формами профессионального общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки.

Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами

торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.

Тема 5. Коммуникативные технологии в социальной коммуникации и социальной работе

Понятие и содержательные характеристики социальной коммуникации. Функции социальной коммуникации. Структура коммуникативного акта. Коммуникативное поведение. Каналы и виды коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникативные средства. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

Коммуникативные технологии в социальной коммуникации: понятие, сущность, структура, функции. Различные типы собеседников. Причины коммуникативных неудач. Коммуникативные стратегии и правила речевого такта. Место коммуникативных технологий в социальной работе.

Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы

Основные риторические навыки будущего магистра социальной работы: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения.

Жанры деловой публичной речи. Информационная речь (сообщение, доклад, отчет, объявление, рекомендация, обзор, комментарий, инструкция, объявление). Убеждающая публичная речь (заявление, обоснование, критика, опровержение, призыв, обращение, совещательная речь, речь в прениях). Эпидейктическая публичная речь (приветственное слово, ответное слово, поздравительная речь, презентационная речь). Изобразительно-выразительные средства речи государственного гражданского служащего.

Риторические средства (атрибуция, экспрессивная синонимия, гипонимизация), риторические фигуры (анафора, эпифора, хиазм, синтаксический параллелизм, инверсия, парцелляция), тропы (метафора, метонимия, гипербола, олицетворение). Принцип отбора изобразительно-выразительных средств в деловой публичной речи.

Композиционное своеобразие деловой публичной речи. Формирование целевой установки публичного выступления. Задачи вступления, прямое и косвенное вступление. Типы зачинов (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное введение в тему). Основная часть. Параллельный, хронологический и логический способы подачи материала. Задачи заключения, прямое и косвенное заключение. Типы заключений (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата). Тактики речевого воздействия на аудиторию. Снятие психологических барьеров. Установление контакта. Система обращений.

Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи. Активизация внимания слушателей.

Тема 7. Коммуникативные технологии социальной работы с клиентами

Коммуникативные качества социального работника. Коммуникативные технологии в процессе консультирования клиента. Клиентоцентрированная коммуникативная терапия. Использование различных коммуникативных технологий при индивидуальных и групповых формах работы с клиентами. Технологии невербального общения при работе с клиентом и понятие невербальной защиты. Возможности применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе с клиентами (Система Chat Room для общения. Система ФОРУМ для ведения электронных семинаров. Использование электронной почты и диалогов в социальных сетях и др.).

Социальная перцепция, идентификация, эмпатия и аттракция. Технологии активного слушания. Использование коммуникативных технологий при профилактике и разрешении конфликтных ситуаций. Проблемы, специфичные для коммуникативного процесса в практике социальной работы с клиентом. Факторы успешной коммуникации.

Тема 8. Коммуникативные технологии социальной работы в организации

Коммуникативные технологии в организации при взаимодействии с коллективом, со СМИ, с властными структурами, с партнерами.

Различные модели коммуникаций в организациях (модели «круг», «колесо» и др.).

Неструктурированные коммуникации (социальные сети коммуникации). Основные признаки социальных сетей коммуникации.

Управленческая этика. Технологии корпоративной культуры. Имидж социальной организации.

Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации.

Технологии информирования организацией населения. Технологические основы PR-деятельности и способ подготовки материалов к распространению. Правила составления информационных сообщений. Комплектование информационных пакетов. Оформление пресс-релизов. Методика проведения брифингов, интервью, презентаций деятельности организации, пресс-конференций.

Тема 9. Тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы

Программа тренинга по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы.

Тема 10. Тренинг по преодолению ситуаций затрудненного общения

Программа тренинга по преодолению ситуаций затрудненного общения.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 7, 8 триместры			
1	Тема 1. Самоопределение к курсу «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы»	2	2
2	Тема 2. Теоретические основы культуры общения	2	
3	Тема 3. Деловое общение в социальной работе	2	
4	Тема 4. Коммуникативная компетентность магистра социальной работы в деловой среде	2	2
5	Тема 5. Коммуникативные технологии в социальной коммуникации и социальной работе	2	
6	Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы	2	
7	Тема 7. Коммуникативные технологии социальной работы с клиентами	2	
8	Тема 8. Коммуникативные технологии социальной работы в организации	2	2
9	Тема 9. Тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы	4	
10	Тема 10. Тренинг по преодолению ситуаций затрудненного общения	4	2
Итого:		24	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 7, 8 триместры			
1	Тема 1. Самоопределение к курсу «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы»	2	2
2	Тема 2. Теоретические основы культуры общения	2	
3	Тема 3. Деловое общение в социальной работе	4	2
4	Тема 4. Коммуникативная компетентность магистра социальной работы в деловой среде	4	
5	Тема 5. Коммуникативные технологии в социальной коммуникации и социальной работе	4	2
6	Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы	4	
7	Тема 7. Коммуникативные технологии социальной работы с клиентами	4	2
8	Тема 8. Коммуникативные технологии социальной работы в организации	4	
9	Тема 9. Тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы	4	2
10	Тема 10. Тренинг по преодолению ситуаций затрудненного общения	4	
Итого:		36	12

4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 7, 8 триместры				
1	Тема 1. Самоопределение к курсу «Коммуникативная компетентность магистра социальной работы»	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	8	12
2	Тема 2. Теоретические основы культуры общения	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	12	15
3	Тема 3. Деловое общение в социальной работе	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
4	Тема 4. Коммуникативная компетентность магистра социальной работы в деловой среде	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
5	Тема 5. Коммуникативные технологии в социальной коммуникации и социальной работе	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
6	Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
7	Тема 7. Коммуникативные технологии социальной работы с клиентами	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
8	Тема 8. Коммуникативные технологии социальной работы в организации	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15
9	Тема 9. Тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего магистра социальной работы	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	10	15

10	Тема 10. Тренинг по преодолению ситуаций затрудненного общения	Изучение теоретического материала, написание конспекта, подготовка доклада, реферата по теме, подготовка индивидуального задания	13	19
Итого:			93	151

4.7. Курсовые работы.

Учебным планом не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение. Образовательные технологии.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *технология объяснительно-иллюстративного обучения* (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии);
- *информационные технологии*: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям, практическим (семинарским) занятиям, онлайн-лекции, онлайн-семинары и др. элементы информационных технологий;
- *технологии проблемного обучения* (метод проблемных заданий, метод эвристической беседы).
- *технологии развивающего обучения* (метод творческих заданий, ролевых игр).
- *работа в команде*: совместная работа студентов в группе при выполнении групповых заданий.

Помимо этого, при изучении дисциплины используются традиционные методы обучения: лекции, семинарские занятия.

6. Формы контроля освоения дисциплины.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- выступление на семинарских занятиях;
- участие в дискуссиях;
- самостоятельное конспектирование литературы и ее анализ;
- выполнение индивидуальных заданий;
- выполнение самостоятельной работы;
- письменные ответы на модульных контрольных работах.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета, который включает в себя ответ на теоретические вопросы и решение практических заданий.

Система накопления баллов по видам работ отражается в таблице:

Система оценивания учебных достижений студентов очной и заочной форм обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
3 семестр / 7, 8 триместр		
Работа на семинарских занятиях	30	20
Письменный практикум	10	10
Самостоятельная работа	20	30
Экзамен	40	40
Итого за семестр:	100	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А - отлично - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В - очень хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С - хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	Д - удовлетворительно - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	

Удовлетворительно	50-62	Е - посредственно - теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения	
Неудовлетворительно	21-49	FX - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная:

1. Баранова О.И. Методические рекомендации по реализации интерактивных образовательных технологий в вузе: методическое пособие/ Баранова О.И Кубанский государственный университет. – 2014. – 73 с.

2. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. А.П. Садохина.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

3. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кузнецов И. Н. – Москва : Дашков и К, 2012. -560 с.

4. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие для студентов вузов Москва: КНОРУС, 2012.

5. Нахимова Е. А., Чудинов А. П. Основы теории коммуникации: учебное пособие для студентов вузов. Москва: Флинта, 2014.

6. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. – 5-е изд., стер. – Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.

б) дополнительная:

7. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь – больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. -М.: Интерэксперт, 2005. – 352 с.

8. Михальская А. К. Основы риторики: Мысль и слово. – М., 2013.
9. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.

в) интернет-источники:

10. Ассоциация российских библиотечных консорциумов (АРБИКОН). Проект МАРС (Межрегиональная аналитическая роспись : http://arbicon.ru/services/mars_analitic.html
11. База данных Polpred.com Обзор СМИ : <http://www.polpred.com/>
12. Журнал исследований социальной политики <http://www.jsps.ru>
13. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : <http://elibrary.ru/>
14. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки : <http://diss.rsl.ru/>
15. Межвузовская электронная библиотека: Межвузовская электронная библиотека Электронно-библиотечная система «IPRbooks»: <http://www.iprbookshop.ru/>
16. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным оснащением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, телевизор, электронные презентации по темам дисциплины.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (телевизор), банк профессионально-педагогических задач.

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]