

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский  
технологический университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу  
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060  
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова  
Дата 07.06.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине «**ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ**»

Направление подготовки:	37.03.02 Конфликтология
Профиль:	Социальная конфликтология
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Очно-заочная
Институт:	Институт управления инновациями
Факультет:	Факультет социотехнических систем
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Социальной работы, педагогики и психологии»
Курс; семестр	4; 8

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	36	1
Практическое занятие	36	1
Контроль самостоятельной работы	63	1,75
Самостоятельная работа	108	3
Форма аттестации: Экзамен (8 сем)	45	1,25
Всего	288	8

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 840 от 29.07.2020) по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология для профиля «Социальная конфликтология» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

О.В. Каштанова

---

### **СОГЛАСОВАНО**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Социальной работы, педагогики и психологии», протокол от 20.05.2021 г. № 6.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Н.Ш. Валеева

### **УТВЕРЖДЕНО**

Начальник центра УМЦ

*Утверждаю*

Л.А. Китаева

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» являются:

- а) формирование знаний об особенностях медиации, как метода разрешения социальных конфликтов;
- б) обучение основам технологии ведения медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества;
- в) раскрытие сущности процессов, происходящих при ведении медиации.

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Основы медиации при разрешении конфликтов» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Социальная конфликтология» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» обучающийся по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Психология конфликта
2. Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира

Дисциплина «Основы медиации при разрешении конфликтов» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Конфликтменеджмент персонала в организации
2. Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
3. Производственная практика (преддипломная практика)

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

**ПК-4 Способен разрабатывать, осваивать и применять современные психолого-педагогические технологии, основанные на знании законов развития личности и поведения в реальной и виртуальной среде**

ПК-4.1. Знает основные закономерности возрастного развития, стадии и кризисы развития личности, индикаторы индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основы их психодиагностики

ПК-4.2. Умеет использовать и апробировать специальные подходы к обучению в целях включения в образовательный процесс всех обучающихся

ПК-4.3. Владеет навыками организации, осуществления контроля и оценки учебных достижений, текущих и итоговых результатов освоения обучающимися основной образовательной программы

**ПК-6 Способен проводить мониторинг психологической безопасности и комфорта среды проживания населения**

ПК-6.1. Знает о психологических критериях соответствия среды проживания населения потребностям и возможностям людей

ПК-6.2. Умеет выделять и оценивать психологические риски, факторы социальной и психологической напряженности

ПК-6.3. Владеет навыками обобщения полученных данных и разработки на их основе психологических рекомендаций по минимизации негативных явлений

**ПК-7 Способен урегулировать конфликт посредством переговоров с участием посредника (медиатора)**

ПК-7.1. Знает базовые принципы ведения переговоров с участием посредника (медиатора)

ПК-7.2. Умеет анализировать конфликтные ситуации в организациях, применяет методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира

ПК-7.3. Владеет информацией о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывает технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизирует конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении; использует факторы, влияющие на эффективность медиации; осуществляет процедуру медиации

**ПК-8 Способен определять и применять медиативные технологии урегулирования конфликтов**

ПК-8.1. Знает о сути проведения медиативной процедуры и о возможностях применения соответствующих медиативных технологий

ПК-8.2. Умеет осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации

ПК-8.3. Владеет навыками выработки вариантов разрешения спора по итогам обсуждения вопросов принятой повестки

## **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

### **Знать:**

- о психологических рисках, факторах социальной и психологической напряженности
- о стадиях и кризисах развития личности, индивидуальных особенностях траекторий ее жизни
- природу конфликта, его структуру, виды, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможные способы работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами
- различные теоретические направления, занимающиеся изучением процесса медиации

### **Уметь:**

- проводить мониторинг психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
- выбирать и использовать различные диагностические методики, направленные на выявление и разрешение возникающих проблем
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур
- применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии

### **Владеть:**

- методами прикладных исследований, направленных на изучение особенностей поведения личности в реальной и виртуальной среде
- навыками выработки вариантов разрешения возникших проблем по итогам обсуждения вопросов принятой повестки
- основными стратегиями и тактическими приёмами проведения медиации
- техническими приёмами ведения переговоров в качестве третьей стороны

## **4. Структура и содержание дисциплины**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Система и принципы, преимущества и недостатки урегулирования и разрешения конфликтов	8	8	8		14	24	Доклад, сообщение; Эссе
2.	2. Медиация как один из альтернативных методов разрешения споров и конфликтов	8	20	20		35	60	Доклад, сообщение; Коллоквиум; Рабочая тетрадь; Реферат; Творческое задание
3.	3. Практика применения медиации в различных сферах человеческой жизнедеятельности	8	8	8		14	24	Реферат; Экзамен; Эссе
	<b>Итого по семестру</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>63</b>	<b>108</b>	<b>Экзамен</b>

### 5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	1. Система и принципы, преимущества и недостатки урегулирования и разрешения конфликтов	4	1. Трактовка понятий «управление», «разрешение» и «урегулирование»	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
2.		4	2. Сравнительная характеристика «традиционных» и «альтернативных» форм разрешения споров и конфликтов	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
3.	2. Медиация как один из альтернативных методов разрешения споров и конфликтов	4	3. Медиация как процедурная технология связей с общественностью	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3
4.		4	4. Роль медиации в разрешении конфликтов	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
5.		4	5. Нарративные медиативные практики урегулирования конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
				ПК-8.3
6.		4	6. Восстановительная медиация – эффективный инструмент разрешения конфликтов	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
7.		4	7. Трансформативная медиация и описание возможностей ее применения	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
8.	3. Практика применения медиации в различных сферах человеческой жизнедеятельности	4	8. Медиация при разрешении экономических, трудовых и организационно-управленческих конфликтов	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
9.		4	9. Особенности разрешения семейных, межличностных и межгрупповых конфликтов	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>36</b>		

## 6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	1. Система и принципы, преимущества и недостатки урегулирования и разрешения конфликтов	4	1. Роль мимики и жестов в возникновении, протекании и разрешении конфликтов	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
2.		4	2. Критерии для сравнения выделенных форм разрешения конфликтов	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
3.	2. Медиация как один из альтернативных методов разрешения споров и конфликтов	4	3. Принципы и методы медиации	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3
4.		4	4. Оценка процедуры медиации	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
				ПК-8.3
5.		4	5. Возможности использования нарративных техник в практике применения медиативных процедур	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
6.		4	6. Эффективные способы разрешения конфликтных и криминальных ситуаций путем организации примирительных встреч	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
7.		4	7. Особенности и процедура проведения трансформативной медиации	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
8.	3. Практика применения медиации в различных сферах человеческой жизнедеятельности	4	8. Пути достижения договоренностей и критерии оценки результата медиации	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
9.		4	9. Выработка механизмов преодоления трудностей при проведении процедуры медиации и выработки медиативного соглашения	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>36</b>		

### 7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

### 8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Особенности конфликтности личности в различных сферах общественных отношений и деятельности	12	подготовка доклада	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
2.	Соотношение понятий «медиативное соглашение», «мировое соглашение», «судебное решение»	12	подготовка эссе	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
3.	Правовое регулирование медиации в России	12	подготовка доклада	ПК-6.1 ПК-6.2

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
				ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3
4.	Практические рекомендации, способствующие достижению успехов при проведении процедуры медиации	12	написание реферата	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
5.	Критерии оценки эффективности применения процедуры нарративной медиации	12	подготовка к практическому занятию	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
6.	«Лестница» восстановительной медиации и «Ромашка» последствий	12	выполнение творческого задания	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
7.	«Спираль» и «Метамодел» конфликта	12	подготовка к коллоквиуму	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
8.	Техники и приемы проведения и преодоления сопротивления в медиации	12	подготовка эссе	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
9.	Документ завершения успешной процедуры медиации, каковы его основные характеристики	12	написание реферата, подготовка к экзамену	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>108</b>		

### 8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Особенности конфликтности личности в различных сферах общественных отношений и деятельности	7	заслушивание доклада	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3
2.	Соотношение понятий «медиативное соглашение», «мировое соглашение», «судебное решение»	7	проверка эссе	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-6.1

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
				ПК-6.2 ПК-6.3
3.	Правовое регулирование медиации в России	7	заслушивание доклада	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3
4.	Практические рекомендации, способствующие достижению успехов при проведении процедуры медиации	7	проверка реферата	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
5.	Критерии оценки эффективности применения процедуры нарративной медиации	7	проверка знаний на практическом занятии	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
6.	«Лестница» восстановительной медиации и «Ромашка» последствий	7	проверка творческого задания	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
7.	«Спираль» и «Метамодель» конфликта	7	прием коллоквиума	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
8.	Техники и приемы проведения и преодоления сопротивления в медиации	7	проверка эссе	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
9.	Документ завершения успешной процедуры медиации, каковы его основные характеристики	7	прием экзамена, проверка реферата	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>63</b>		

### 9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
<b>8-й семестр</b>			
Доклад, сообщение	2	6	10
Эссе	2	6	10
Реферат	2	6	10
Рабочая тетрадь	1	6	10
Коллоквиум	1	3	5
Творческое задание	1	9	15
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

## 10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

## 11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

### 11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
Н. И. Распопова, Медиация [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477350">https://urait.ru/bcode/477350</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Р. Г. Мельниченко, Медиация [Электронный ресурс] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75215.html">http://www.iprbookshop.ru/75215.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### 11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Н. И. Минкина, Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов [Прочее] монография: Москва Берлин : Директ-Медиа, 2017	<a href="http://doi.org/10.23681/473260">http://doi.org/10.23681/473260</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Ю. В. Яковлева, Медиация как правовой институт в механизме защиты прав, свобод и законных интересов: выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) [Прочее] студенческая научная работа: Саратов : б.и, 2019	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563687">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563687</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая, Политическая медиация [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/454094">https://urait.ru/bcode/454094</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Ю. Е. Москвина, Школьная медиация, как педагогическая поддержка развития гуманистических ценностных ориентаций школьников [Прочее] выпускная квалификационная работа: Санкт-Петербург : , 2017	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=462313">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=462313</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### **11.3. Электронные источники информации**

При изучении дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

**УНИЦ**  
*Согласовано*

### **11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Базы данных

Scopus Доступ свободный: [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Web of Science Доступ свободный: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com)

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

### **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard

Архиватор 7 Zip

Блокнот Notepad

Яндекс Браузер

ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

1. проектор,

2. экран;

техническими средствами обучения:

1. компьютер/ноутбук,

2. комплект электронных презентаций/слайдов.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

### **13. Образовательные технологии**

В процессе освоения дисциплины «Основы медиации при разрешении конфликтов» используются следующие образовательные технологии:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- обучающие игры (ролевые игры, имитации, деловые игры и образовательные игры);
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция);
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- тренинги;
- метод кейсов.