



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ПЕРМИ
ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ

Сибирская ул., д. 17, Пермь, 614000
тел. (342) 212-70-50, факс 212-10-43
e-mail: do@gorodperm.ru
http://www.gorodperm.ru

Начальникам отделов образования
районов города Перми

Руководителям подведомственных
общеобразовательных учреждений
города Перми

08.09.2022 № 059-08-01-14/3-3492

На № _____ от _____

О направлении материалов по
профилактике буллинга и
работе с конфликтами

Уважаемые руководители!

В целях информирования родителей и обучающихся образовательных организаций Пермского края о механизмах защиты в ситуациях буллинга и конструктивных способах разрешения конфликтов просим разместить данные материалы на официальных сайтах и страницах в социальных сетях образовательных организаций.

Приложение: на 44 л. в 1 экз.

С уважением,
начальник управления
воспитания и социализации



Т.В. Щелконогова

Ромашкина Татьяна Валерьевна
212-72-80





18.08.2022

26-36-вн-1152

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ ПЕРМСКОГО КРАЯ**

Ул. Куйбышева, д. 14, г. Пермь, 614006

Тел. (342) 217 79 33

Тел./факс (342) 217 78 90, 217 78 94

E-mail: minobr@minobr.permkrai.ru;

<http://minobr.permkrai.ru>

ОКПО 02113458, ОГРН 1025900530336,

ИНН/КПП 5902290723/590201001

18.08.2022 № 26-36-вн-1152

На № _____ от _____

**О направлении материалов
по профилактике буллинга
и работе с конфликтами****Руководителям органов управления
образованием городских округов
(муниципальных районов и округов)
Пермского края****Руководителям краевых
общеобразовательных организаций
(по списку)****Уважаемые коллеги!**

В соответствии с письмом Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае от 11 августа № 357 Министерство образования и науки Пермского края направляет материалы, посвященные профилактике буллинга и работе с конфликтами, разработанные совместно с АНО ДПО «Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР» и Лабораторией изучения конфликтов юридического факультета ПГНИУ.

В целях информирования родителей и обучающихся образовательных организаций Пермского края о механизмах защиты в ситуациях буллинга и конструктивных способах разрешения конфликтов просим разместить данные материалы на официальных сайтах и страницах в социальных сетях образовательных организаций Пермского края.

Приложение: на 43 л. в 1 экз.

Заместитель министра



Н.Е. Зверева



НЕ БОИТСЯ ТОТ, КТО ЗНАЕТ



ТРАВЛЯ, И ЧТО С НЕЙ ДЕЛАТЬ





НЕ БОИТСЯ ТОТ, КТО ЗНАЕТ ТРАВЛЯ, И ЧТО С НЕЙ ДЕЛАТЬ

Отпечатано в типографии «Форвард-С» (ИП Худяков С. А.).
614033, г. Пермь, ул. Куйбышева, 140б.
Тел. (342) 205-54-41. E-mail: forward-s2011@yandex.ru
Тираж 1000 экз. Заказ № 792

2022



Дорогие друзья!

Буллинг (травля, издевательства) очень опасное явление, жертвой которого может стать любой человек. Именно поэтому мы уделяем особое внимание этой проблеме, особенно распространённой в детских коллективах.

Авторским коллективом специалистов антибуллинговой службы АНО ДПО «Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР» при поддержке Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае специально для вас была создана эта книга, содержащая полезные советы о том, как вести себя, если ты стал жертвой буллинга. В книге также можно найти информацию о том, что делать, если ты оказался на позиции наблюдателя и не знаешь какие действия будут правильными: молчать о травле или рассказать кому-то, помочь другу, однокласснику или просто знакомому.

Травля бывает не только в классе! Запомните это. Советую каждому, кто возьмет в руки эту книгу, уделить внимание разделу, посвященному такой актуальной теме, как буллинг в сети Интернет.

Я уверена, что эта книга будет полезна не только детям, но и взрослым, так как она содержит практические советы о том, как и что важно донести до ребенка, оказавшегося в ситуации травли.

Уполномоченный по правам ребенка в Пермском крае
Светлана Денисова



Эта книга создана для детей, авторским коллективом специалистов антибуллинговой службы АНО ДПО «Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР» при поддержке Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае. Приглашаем к чтению учителей и родителей. Важно, чтобы в формировании безопасной среды в школе участвовали разные взрослые. Книга поможет лучше понять сущность и специфику травли, познакомит с возможными способами действий в ситуациях школьной травли.

И главное: авторы верят, что книга убедит читателей не бояться и не отчаиваться, пользоваться услугами Детского телефона доверия и не стесняться обращаться за помощью к специалистам.

Вы держите в руках книгу-помощника. Мы, авторы этой книги, уверены в вашем читательском опыте. Наверняка вы уже читали очень разные книги. Наша - особенная. Она создавалась для вас. В жизни есть ситуации, с которыми трудно справиться одному. Нужны помощники. Эта книга - помощник, потому что открывает тебе, уважаемый читатель, путь к самостоятельности и бесстрашию, помогает задумываться о важных вещах, которым редко учат в школе. Эта книга о том, как бороться со случаями травли в школе. Никто не должен подвергаться унижению, насилию, насмешкам, быть вытеснен из коллектива.

Почему эта книга научит бесстрашию? Есть очень много мифов о том, как должен вести себя человек в той или иной ситуации. В древности люди придумывали мифы для простого объяснения сложных явлений, передачи знаний о мире, закрепления тех или иных действий. Очень важно научиться не бояться просить помощи, задавать вопросы, искать поддержку у разных людей и не стыдиться, если что-то не можешь сделать сам. Бесстрашие сегодня - побеждать мифы и уметь действовать по ситуации.

Почему эта книга научит самостоятельности? Самостоятельность - умение делать выбор. В книге мы будем рассматривать разные ситуации и рассказывать о том, что и как «работает» в человеческом общении. Верим, что наши размышления помогут вам научиться выбирать что делать или как действовать в сложных ситуациях общения. Выбирать вы будете сами. Мы, авторы книги, лишь подскажем варианты.

Почему эта книга научит задумываться? Мы вместе попробуем проанализировать разные способы поведения людей и понять, почему они так поступают. А вы подумаете и выберете тот, который сможете. Важно научиться действовать безопасно и разумно. В книге вы найдёте много подсказок, советов, рекомендаций. Подумайте о том, что здесь написано. И, быть может, вы научитесь не только себя защищать, но и другим поможете!

Что такое травля(буллинг)?

Разберём ситуации! Задумайся и ответь: в какой ситуации люди просто поссорились – так ведь бывает?! – а где происходит что-то более серьёзное, чем ссора.

История 1

Петя сказал Васе, что он ничего не понимает в математике. Вася ответил, что понимает. После долгого спора, Вася толкнул Петю и пошёл домой.



История 2

Катя постоянно смеётся над тем, как одевается Света. Смеётся громко, объясняя всему классу, чем плохи Светины наряды и почему так одеваться нельзя. Одноклассники смеются вместе с Катей.



История 3

Учительница однажды сказала, что с «Ваниным характером трудно будет добиться успеха в жизни». Одноклассники посмеялись и стали периодически напоминать Ване о его трудном характере. Сначала Ваня отшучивался, а потом ему стало очень обидно. Но ребята продолжали шутить на эту тему



История 4

Оля и Алёна собирались пойти гулять, но никак не могли договориться. Алёна настаивала на том, чтобы кататься с горки, а Оля хотела просто пройтись по улице. В результате спора Оля решила, что Алёна ей командует. Девочки поссорились и несколько дней не общались.



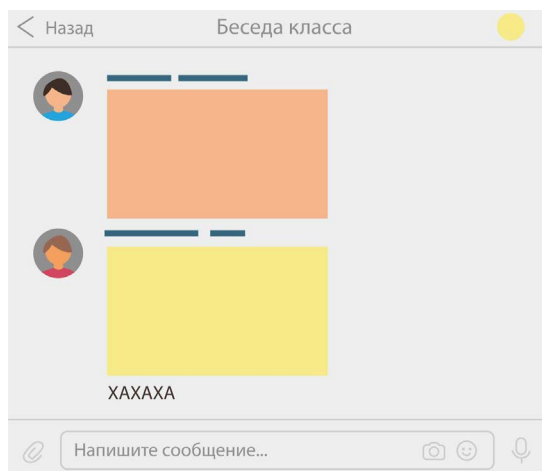
История 5

Женя хочет дружить с Машей. Но его лучший друг Валера считает, что дружить с девочками глупо. Валера поставил товарища перед выбором: либо он, либо дружба с девочками!



История 6

Петя с Ваней сделали фотожабу своего одноклассника Димы и разместили в общем чате класса. Остальные ребята написали обидные комментарии про Диму. После этого другие одноклассники стали присылать Диме разные фотожабы и обидные мемы про него во всех соцсетях, высмеивать его и обзывать, исключили его из общего чата.



Что есть что? и Кто есть кто?

Правильные ответы

В историях 1, 4 и 5 показаны обычные конфликты. Такие ситуации, возникающие из-за недопонимания между людьми, часто случаются в жизни детей и взрослых. Это нормально. Все мы разные. И часто нам не хватает умения вовремя остановиться, задать нужный вопрос, найти решение, которое устроит обоих. Чтобы таких ситуаций в жизни было меньше, важно научиться не замалчивать обиды, признавать свою долю ответственности в конфликте, находить в себе смелость извиняться и мириться.



В историях 2 и 3 и 6 дела героев обстоят гораздо серьезнее. Там происходит не единичный конфликт, а постоянное, систематическое нанесение обид конкретному человеку – Свете, Ване и Диме. Специалисты называют такие истории травлей или буллингом. Это очень опасные истории, потому что в них страдает человек, которого обижают. И в этих историях очень много тяжелых и неприятных переживаний, таких как страх, отчаяние, бессилие и беспомощность, стыд и вина, вселенская обида, огромная растерянность и боль и эти неприятные переживания касаются всех в классе.



Что такое буллинг (травля)?

Знакомьтесь, буллинг (травля) – это регулярные издевательства, причинение вреда, злые шутки и обидные действия по отношению какому-либо участнику коллектива (класса, отряда, кружка) или к нескольким участникам.

Буллинг (травля) - это умышленное причинение вреда другому человеку или группе. Как можно навредить? Вред причиняется, когда человека обзывают, прячут или портят личные вещи, распускают слухи, бьют, толкают, не садятся за одну парту, не хотят все общаться. Можно травить человека в сети интернет. Вам знакомо слово кибербуллинг? Это когда пишут обидные и злые, агрессивные комментарии, высмеивают посты, размещают фото одноклассников без их разрешения и обсуждают это, обзывают и преследуют. Такие действия можно назвать, если они происходят постоянно и довольно давно. Например, в течение нескольких недель, месяцев, лет.

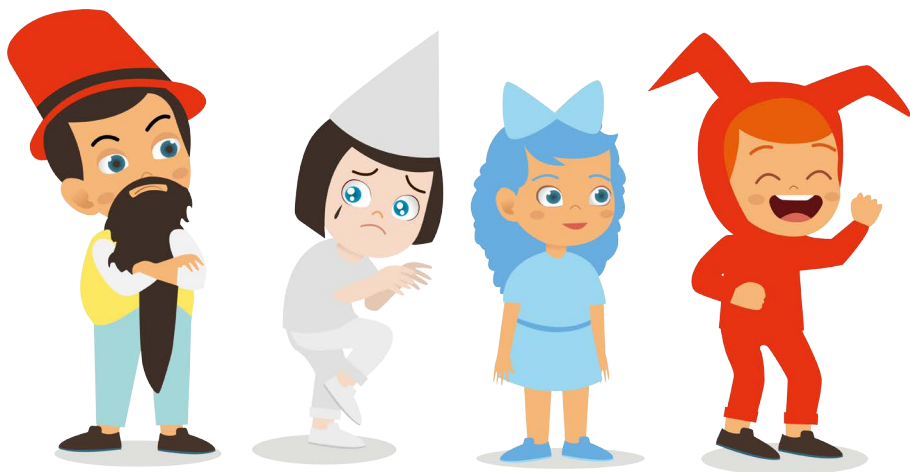


Буллинг - это “болезнь” класса. Знаете почему это общая проблема? От буллинга “болеют” и страдают все: и тот, кого обижают и те, кто это видят, и сами обидчики. Удивительно: всем плохо, но остановить эти действия без помощи взрослых почти невозможно. Как вы думаете, почему так происходит? Так происходит от отсутствия опыта договариваться, общаться открыто и честно. Не все взрослые готовы говорить о буллинге. “У нас так принято”, - скажут вам те, кто задумывается о безопасности (Потому что, не все знают, что это такое). Людям, не готовым противостоять насилию (а буллинг всегда применение силы) никто не сказал, что это неправильно, никто не показал как можно действовать по-другому.

Именно поэтому мы написали эту книжку. Ты, дорогой читатель, теперь знаешь, что разные люди, взрослые и дети, должны относиться друг к другу с уважением. И не бояться изменять жизнь, в которую закрались злость, ненависть, унижение, боль и отчаяние.

Любое издевательство и насилие – плохо и несправедливо, с ними нужно бороться. Но буллинг – особая проблема! Особая потому что происходит в длительном времени. С травлей трудно справиться за один раз. Травля как сказочный змей - одну голову отрубишь, две новые вырастут. Здесь недостаточно просто сказать: «Хватит!», «Мне надоело!». И уж точно тяжело с травлей справиться одному и даже двум людям. И мы поговорим о том, почему это так.

В историях, когда одни люди травят другого человека или большая группа меньшую по численности группу, у людей всегда есть определенные роли. Роль в общении – как маска на карнавале: с одной стороны закрывает «лицо» человека от других, с другой предписывает определенные действия. Помните, сказку про Буратино? Пьеро всегда страдает, Мальвина – красивая и ей все восхищаются, Артемон – верный пёс хозяйки, Карабас Барабас – злодей, Арлекин – задира и хулиган. Роль часто определяет поведение. Не может Арлекин страдать, а Пьеро задираться ко всем и каждому. Когда в каком-то классе (коллективе) возникает буллинг, у всех участников появляются роли.



Коротко расскажем вам о ролях, которые обычно играют дети в классе когда там есть буллинг. Ведь всегда важно понимать кто есть кто? Это поможет научиться самостоятельно выбирать роль и не давать другим поставить тебя в неудобное положение. Это поможет назвать происходящее своими именами, сделать выбор, отказаться от травли и выбрать другие способы общения – без насмешек и издевательств.

Зачинщик/обидчик/и (булли) – тот или те, кто постоянно задирает, обзывает, или подговаривает остальных причинять вред кому-либо. А может подговаривать игнорировать кого-то. Чаще всего обидчик в глубине души понимает, что поступает неправильно. Даже если их, обидчиков, несколько, каждый понимает, что действовать так нельзя. Нельзя так обращаться с людьми! Но остановиться без чьей-то помощи такие дети не всегда могут! Это важно понимать. Потому довольно нелегко просто “убедить” товарищей не травить. Нужны разные доводы, почему общаться в классе, где есть буллинг, вредно для всех. Нужно учиться по-новому выстраивать отношения. Это трудно делать, находясь внутри проблемы. Нужен взгляд со стороны, готовность долго объяснять, что происходящее – плохо и несправедливо. Если травля в вашем классе, вам трудно быть беспристрастными и смотреть со стороны.

Пострадавший – тот или та или те, если издеваются над несколькими ребятами, кому часто достается от обидчиков, кого не берут играть или с кем не общаются. Жертву часто делают “крайним”, виноватым, за всё, что происходит в классе. Чтобы не делал ребенок, оказавшийся в роли жертвы, обидчики это перевернут и выставят его виноватым. Часто тот, кто оказался в роли жертвы начинает искать причины в себе. Думает, что его дразнят и унижают потому что с ним что-то не так. Подозревать, что недостаточно умен или умна. Думать, что не такая красивая как другие. Не нужно особых талантов придумать себе какой-то изъян и поверить в его наличие. Ребенок, ставший жертвой буллинга, всегда нуждается в помощи и поддержке.

Наблюдатель - все остальные дети, которые видят как обидчики насмеются, обижают, задевают пострадавшего. При этом иногда наблюдатели смеются над тем, что видят. А иногда не обращают внимания. Лишь изредка наблюдатели могут заступиться за жертву. Наблюдателю порой непросто.

Наблюдатели тоже различаются своим отношением к происходящему. Кто-то может внутри оправдывать травлю, но действиями не присоединяться к зачинщикам (наблюдатели, поддерживающие травлю); кто-то сочувствует пострадавшему, но не решается вступить, заявить, что не согласны с поведением обидчиков (сочувствующие наблюдатели). Есть те, кто не определился со своим отношением к происходящему и считает, что это его не касается, потому и думать об этом не стоит (нейтральные наблюдатели).

Но у всех наблюдателей есть общее - они сомневаются правильно или нет поступают обидчики, и чаще всего каждый боится оказаться на месте пострадавшего.



Как мы часто себя обманываем? Заблуждения, которые мешают победить травлю

Очень часто нам страшно признать сам факт травли.

Ведь если признать, что вы стали жертвой (пострадавшим), придётся думать, как действовать и что-то делать. Даже подумать или произнести слово “жертва” относительно себя - мало приятного, а уж говорить с другими об этом - точно очень трудно.

Не менее страшно осознать, что вы – агрессор (обидчик) и задеваете, унижаете другого человека. Мы же любим думать о себе хорошо. Нам трудно находить в себе плохое, признавать его и преодолевать последствия. Именно поэтому многим людям трудно извиняться. Некоторые не извиняются потому, что им на самом деле очень стыдно перед самим собой и другими, а извиниться – признать, что неправ, признать этот стыд. Но это ложные представления о том, что хорошо, а что плохо. Извиниться – преодолеть себя и изменить ситуацию, признать свою неправоту и показать свою силу, силу человека, способного признавать свои ошибки. А кто в жизни не ошибается? Нет таких людей на планете!

Очень часто дети и взрослые испытывают очень разные заблуждения. Задумайтесь об этом слове. «За – блуж – деня». Какие ассоциации вызывает у вас это слово? Где можно заблудиться? В лесу, в чужом городе, в неизвестной местности. Там, где мы не знаем обстановку и, как следствие, не можем найти дорогу. Вот заблуждения в головах людей – это такие представления о реальности, которые мешают нам действовать эффективно. Знаете, когда человек в лесу долго дорогу найти не может, в старину говорили «Леший водит». При чем тут леший, если человек не умеет ориентироваться в лесу?! Нет у человека компаса, чтобы понять куда шёл и как выбираться, нет знаний о природе, нет способов замечать детали или отмечать свой путь.

Мы покажем вам разные заблуждения. А наши специалисты-психологи объяснят вам почему на самом деле всё не так как думают те, кто заблудился. Теперь вы будете знать их «в лицо». И не позволите ложным представлениям увести вас от важного!

Детские заблуждения:



«а если я обращусь за помощью к взрослым, одноклассники подумают, что я – ябеда (стукач, доносчик, маменькин сынок/дочка, слабак и так далее).

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Есть тайны хорошие и есть тайны плохие. Хорошие тайны хранят, о плохих - обязательно рассказывают. Если друг попросил не рассказывать другим о чем-то важном для него, мы храним эту тайну. Плохие же тайны – это такие ситуации, о которых обязательно нужно рассказать другим (учителям, родителям, директору школы, специалистам), чтобы никто не пострадал ещё больше.



Но как определить, тайна хорошая или плохая?

Хорошая тайна, как правило, хранит что-то приятное, от чего внутри тепло и задорно, от чего отношения укрепляются. Она никому не навредит, хранение такой тайны безопасно. Например: «Не говори никому, что мне Маша нравится, я стесняюсь..»

Плохая тайна - опасна! Если плохая тайна остаётся секретом, рано или поздно всё становится ещё хуже. От хранения такой тайны



плохо и тому, кто её хранит, и тому, кто попросил об этом. Например, тебе скажут: «Мне очень плохо. Меня постоянно дразнят и троллят. Я уже не могу это выносить. Не говори никому, пожалуйста. Вдруг станет хуже?». Или: «Светка вообще офигела! Задирает нос. Считает себя лучше нас. Мы решили её проучить после уроков за школой.. Все идут. Ты с нами?!» Обращаем внимание: если бьют - это уже хулиганство. Соглашаясь на предложение “проучить после уроков” можно из свидетеля превратиться в соучастника. Все тайны про физическое насилие - опасны сами по себе. Если ты рассказываешь о “плохой” тайне, ты помогаешь всем, кто в неё вовлечен. В ситуации буллинга в тайну вовлечен целый класс. Просить о помощи, рассказывать, когда кому-то плохо, грозит опасность, причиняется регулярный вред - это правильно, достойно и очень смело. Даже если кто-то говорит, что ты “предатель”, “дьявол” “стукач” др. Поступать правильно не всегда легко. А зачинщики травли опасаются, что об их поведении кто-то узнает, потому могут таким образом пытаться управлять (манипулировать) тем, кто хочет ситуацию прекратить.



«Так он сам виноват, что его дразнят»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Травлю нельзя «заслужить». Как нельзя заслужить большое горе, смерть или болезнь.

Можно потерять дружбу из-за плохого отношения. Можно потерять статус и доверие из-за невыполненных обязательств. Но потерять право жить и учиться в безопасности, право на свободу от оскорблений и унижений – нельзя. Это неотъемлемые права каждого человека, вне зависимости от возраста, пола, здоровья, национальности и прочих признаков.

Нормально, что нам кто-то не нравится, а иногда даже бесит. Но это не может быть причиной и оправданием травли, издевательств и оскорблений. В мире очень много разных людей и если допустить, что каждый будет иметь право унижать, оскорблять неприятного ему, отличающегося человека, то мир превратится в очень-очень скверное место. Потому в цивилизованном сообществе есть общие правила, облегчающие совместную жизнь. Например, я не могу просто оскорблять, бить и травить другого человека. Я могу сказать, что неприятно мне, какие слова и действия другого меня задевают, но я не могу диктовать человеку каким ему быть, как выглядеть и думать.



«Если расскажу, будет только хуже»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Травля, как мы уже говорили, это «болезнь» коллектива. Вы прекрасно знаете, что если болезнь не лечить, сама она обычно не проходит. Может казаться, что станет хуже потому, что когда что-то сильно воспаляется, нарывает приходится предпринимать неприятные действия, выполнять какие-то болезненные процедуры. Лечение может быть неприятно и больно, но только в этом случае болезнь проходит. И еще долго что-то восстанавливается, заживает. А если оставить всё как есть, то нарыв будет долго набухать, гнить и в конце концов всё вылезет наружу и лечить придется уже всю руку или ногу. Так и с травлей, страшно сделать первые шаги, попросить помощи, рассказать друзьям, родителям, учителям, но только после этого травля может прекратиться.



«Я, наверно, сам виноват, что со мной так поступают»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Если тебя травят – ты не виноват. Дело вообще не в тебе. Как бы «правильно» пострадавший ни пытался вести себя, если травля в классе возникла, её сложно остановить одному человеку.



И более того: человек не должен один справляться с этим. Мы знаем много случаев, когда пострадавший от травли уходил из класса (в другой класс, школу), но травля в классе не прекращалась. Ведь теперь ты знаешь, что в буллинге есть роли, из которых не так-то просто выйти. Уходит один человек, а на его место находится другой. В случае травли, дело не в одном человеке, а в системе отношений, которую можно исправлять только сообща – когда все в классе (и окружающие класс люди) начнут вести себя немного по-другому: вступаться, защищать, говорить о проблеме, обращаться к взрослым, звать на помощь, выражать своё несогласие с несправедливостью, напоминать о правилах.

Важно договариваться о правилах! Придумать правила – это как раз то, что можно сделать своими усилиями, без помощи взрослых. Правила принимаются коллективно. В группе важно начать обсуждение: как нам нужно себя вести, чтобы не было травли? Как необходимо изменить поведение? Проблема в том, что в случае травли есть часть коллектива, которая не согласится сразу же принять правила и даже обсудить их. Но этих людей всегда меньше, чем тех, кому надоело наблюдать издевательства. Какие могут быть правила и как их принять, можно прочесть дальше. А сейчас мы хотим обратить ваше внимание на важность правил как коллективного договора о том, что мы делаем в классе, а чего не делаем. Часто взрослые стремятся навязывать детям те или иные нормы поведения, называя их правилами. Если говорить серьезно, правила – важная часть взаимоотношений в классе. Правила помогают договориться о поведении, которое никого не обидит, не внесет лишних ограничений и не позволит кому-то мешать другим. Правила – договор о том, как нам не мешать друг другу.

Взрослым людям тоже непросто! Мы рекомендуем, обращаться за помощью к взрослым. Но важно понимать: не все взрослые могут отличить травлю от конфликта! Иногда встречаются взрослые заблуждения относительно травли:



«Пусть справляется сам. Он что не мужик?»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?



Любой ребенок мальчик это или девочка (и любой взрослый!), может не справляться с какой-то трудной ситуацией. Среди людей нет суперменов! Каждый когда-то обращался за помощью. В ситуации травли все или многие выступают против одного. И ребенок просто не может долго противостоять всем и самостоятельно справиться с ситуацией. Это как требовать от человека со сломанной ногой, чтобы он попрыгал до больницы, а лучше чтобы сам вылечил на том основании, что при рождении ему достался определенный пол. “Он же мужик” – вообще не объясняет ничего и никаких суперменских обязательств не накладывает. А о ребенке вообще так говорить нельзя. Он или она – дети – люди, нуждающиеся в особой защите и безопасных условиях для развития.



«Переживёт, сам разберётся, станет только сильнее»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

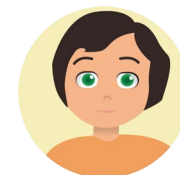
Так говорят те, у кого получилось справиться с тяжелой ситуацией и это внушает уважение. Только вряд ли эти люди хотели бы пережить эту ситуацию снова. Есть очень мало людей, которых может закалить травля. А остальные не смогут справиться и будут страдать. У нас ведь не древняя Спарта и мы готовим детей не к войне а к миру в котором будет преобладать безопасность а не насилие.



«Это их детские дела. Лезть в них не нужно»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Замечательное качество взрослого - уметь отдавать ответственность ребенку. Только в ситуации травли дети находятся в устоявшейся деструктивной системе отношений и сами не могут из нее выйти. Взрослые опытнее, мудрее, умнее и их обязанность обеспечить для детей безопасную обстановку, атмосферу. Поэтому в ситуации травли можно и нужно вмешиваться взрослым и помогать детям преодолевать возникающие трудности.



«А если я вмешаюсь и станет только хуже? (далее добавляется заблуждения про стукача или маменькиного сынка)»

Ответ специалиста или что здесь важно понимать?

Травля это насилие - сложная система отношений, которая сама по себе не изменится. Хуже будет, если не вмешаться! И любой ребенок имеет право на поддержку и защиту взрослого, если сам не может справиться. “Стукач” или “маменькин сынок” - это когда ребенок по каждому поводу жалуется или ябедничает, а родитель всё за ребенка решает и делает. В ситуации травли ребенок просит помощи, и взрослый не должен оставаться в стороне в этом случае.



Вывод: не дайте заблуждениям увести себя от сути проблемы! Травля – это плохо. В одиночку здесь не справиться. Терпеть это нельзя! Про это можно говорить и просить помощи!



Что делать?

Рекомендации специалистов

Если в классе случился буллинг. Что делать?

Взрослым – учителям, администраторам, родителям.

Вы спросите нас: “А зачем нам знать, что делать взрослым?!” А мы ответим: “Вы же видели, что у взрослых тоже бывают заблуждения? Важно, чтобы дети понимали, где и как взрослые должны помогать, какую помощь оказывать и не стесняться за помощью обращаться. А иногда даже рассказывать взрослым о том, чем они могут помочь в той или иной ситуации”. Люди очень разные. Иногда им, независимо от возраста, нужно подсказывать, что делать!

Как понять, что взрослые обратили внимание на проблему и помогут её решить?

- Учитель может провести классный час или просто разговор, где обсудит с вами ситуацию. Ведь не всё учитель может видеть сам. Собрать информацию о происходящем без помощи учеников трудно. На такой классный час учитель может позвать психолога, социального педагога или кого-то из других взрослых в школе. Это может быть разговор про конкретное происшествие, а может про проблему травли и издевательств в целом. Важно понимать, что возможность обсуждать происходящее - хороший знак. Не стоит пугаться таких разговоров. Они означают, что на травлю обратили внимание.
- К ребятам из класса с буллингом взрослые могут обращаться индивидуально: прояснять ситуацию, уточнять детали. Ведь снаружи не всегда видно, как выглядит травля и кто какие роли занимает. А без этого сложно понять: кому в классе нужно очень срочно помочь и поддержать, кого вовремя остановить и вернуть к правилам, чётко обозначить границы допустимого поведения, кого поддержать в решении защищать и вступаться и др.

- Учителям в школе может понадобится какое-то время, чтобы запланировать работу против травли. За этот период они могут провести родительское собрание, на котором расскажут о проблеме родителям. Если с тобой начали говорить о травле дома - это хорошо. Расскажи о происходящем родителям, поделись с ними тревогами и переживаниями. Но помни, ругать кого-то одного за происходящее во всём классе - нельзя. Ругать здесь вообще бессмысленно. А вот обсудить правила общения в классе, способы вступаться за кого-то, защищать себя - полезно и важно.
- Взрослые могут проводить регулярные мероприятия и классные часы, тестирования. Это значит, что они помнят про проблему и стараются не упускать её из вида. Мероприятия могут быть информационными (рассказать о проблеме травли, как она выглядит, чем опасна) и профилактическими (обсуждение правил в классе, тренинги на сплочение коллектива и др.). Кроме того, с классом могут работать разные люди и специалисты, кроме классного руководителя: психологи городского центра, приглашенные профессионалы, другие учителя школы. Всё это хорошие признаки помощи.

Но! Взрослые тоже могут растеряться, могут не знать, что делать, могут тоже заблуждаться по поводу травли. Это можно понять по таким высказываниям:

- “Ты выдумываешь..”,
- “Разбирайтесь сами”,
- “Может, тебе нужно как-то подружиться с остальными, быть более активным/спокойным/внимательным/инициативным и пр.”,
- “Сегодня поругались, завтра помиритесь”,
- “Просто не обращайтесь внимания, главное - учёба”
- “Ты просто сам(а) неправильно себя ведёшь, пока не изменишься - тебя будут травить”.

Если обратившись за помощью к учителю, любому другому взрослому по поводу травли, ты слышишь такие и похожие фразы, от которых чувствуешь, что тебе стало хуже, тебя не услышали, кажется, что ты сам(а) виноват(а)....

Помни - это как раз тот случай, когда взрослый растерялся или заблуждается. Это значит, что нужно продолжить поиск взрослых, которые помогут. Просить помощи и поддержки можно и нужно не раз, не два, а столько - сколько потребуется, чтобы тебя услышали. Искать помощь и поддержку можно у разных взрослых: у учителей, школьных специалистов, родителей, старших братьев/сестер, у тех, кому доверяешь.



Если в классе буллинг... Что делать детям?

Самое главное: если ты заметил, что в классе травля, в какой бы роли ты не находился и если тебе не нравится происходящее, то нужно начинать об этом говорить. Говорить с одноклассниками, другими ребятами в школе, с учителями и другими школьными работниками, с родителями, дедушками, бабушками и другими родственниками. И звонить на Детский телефон доверия. Чем больше об этом говорить, тем быстрее можно остановить травлю.

В школе можно обратиться: к классному руководителю, к психологу и социальному педагогу, к любому учителю-предметнику, которому доверяешь. Кроме того, у каждого ученика есть право обратиться к завучу, директору школы и описать проблему, с которой столкнулся ты или кто-то, кого ты знаешь.

Ещё лучше, **объединиться с товарищами** из класса, кто тоже против травли и действовать вместе. Важно называть происходящее своими именами: называть травлю - травлей/буллингом/издевательством, а не конфликтом или чем-то другим.

Можно и нужно обсудить и принять **правила класса**, чтобы всем было комфортно и безопасно.

Мы приводим только некоторые примеры. Здорово будет, если вы с классом придумаете и добавите в этот список свои, подходящие вам, правила. Когда правила принимают, их обсуждают и принимают сообща. Бывает так, что правила кем-то нарушаются и тогда важно продумать, что мы делаем в таких ситуациях (например, обращаемся к "арбитру" - классному руководителю или другому взрослому, старшему товарищу), как мы напоминаем друг другу о правилах, не нарушая их при этом. Например, важно договориться, что нельзя нарушать чужие права, даже если причина кажется веской.

- помогать, когда другому плохо/ нужна помощь и т.п.
- не смеяться вместе со всеми, если кому-то от шутки больно, обидно
- говорить, если замечаешь травлю/ не участвовать в травле никогда
- решать конфликты словами

Важно рассказать родителям о том, что происходит, и о том, к кому вы уже обращались. Можно показать эту книжку и взрослым, обсудить вместе с ними происходящее в классе, спланировать шаги помощи.

Травля боится, что о ней узнают. Травля не живет там, где все готовы замечать ее и останавливать.

Помни, ты имеешь право не страдать и право на то, чтобы тебе и всем одноклассникам помогли взрослые.



Травля бывает не только в классе!

Сегодня травля “живет” в сети Интернет.

Если тебя преследуют в сети интернет, угрожают, оскорбляют, вымогают деньги или личную информацию, говорят, что расскажут о тебе что-то плохое и постыдное твоим друзьям, знакомым и родственникам, если угрожают, что причинят вред тебе и твоим близким, и это делают какие-то незнакомые или плохо знакомые люди, то:

Важно и нужно рассказать об этом родителям!

Мы знаем, что большинство детей не говорят о таких ситуациях родителям, потому что боятся, что родители заберут телефон, планшет или компьютер. Да родители часто так поступают, потому что боятся и переживают за твою безопасность и могут не понимать насколько для тебя важно быть на связи с друзьями, подругами, одноклассниками или просто знакомыми в сети.

Тебе может быть стыдно или страшно, что родители об этом узнают и будут ругаться. Только помни, что как бы они не ругались, они тебя любят и будут тебя защищать. А ты можешь не знать как поступить. И это нормально, испытывать затруднения или быть в растерянности. Важно в таких ситуациях просить помощи.

Те люди, которые тебе угрожают, обижают или запугивают в сети, всегда боятся, что об этом кто-то узнает из взрослых. Такие их действия, почти всегда останавливаются сразу, когда вмешиваются родители или кто то из взрослых.

Если по каким-то причинам сейчас не можешь рассказать родителям, проси помощи и поддержки у других взрослых, кому доверяешь. Или у друзей!

Звони на детский телефон доверия (8-800-2000-122 – звонок бесплатный!) или обращайся в чаты психологической помощи для детей – «твоятерритория.онлайн» и «мырядом.онлайн» и на линию помощи «Дети онлайн»: 8-800-25-000-15.

Все эти службы будут готовы тебе помочь. Помни: в любой сложной ситуации важно не оставаться в одиночестве, а поделиться с кем-то своей бедой, опасениями, страхами и сомнениями. Тогда вместе всегда можно найти выход.

Где искать помощи?

Ты уже знаешь, что о травле молчать нельзя. Но бывает так, что среди близкого круга взрослых ты не нашел понимания. Бывает, что ты не можешь обратиться к взрослым (для этого есть много разных причин). А может просто не знаешь, что и как сказать. Ну, нет готовности к кому-то обращаться, а ситуация тревожит, пугает и не прекращается. Или ты не уверен, что происходящее - травля? Для всех случаев, когда ты сомневаешься, есть один правильный ответ - Детский телефон доверия!

Тебя всегда выслушают. О тебе и твоём звонке никому не расскажут.

Звонок бесплатный. Звонить можно в любое время: хоть утром, хоть глубокой ночью, хоть среди бела дня. Там всегда снимут трубку, выслушают и помогут!

Звони на Детский телефон доверия! 8-800-2000-122. Там помогут разобраться в проблеме. Можно звонить даже с родителями, с учителем, с одноклассниками. Самое главное - не опускать руки и не сдаваться, настойчиво искать помощи и объединяться против травли.



Дорогой наш друг-читатель! Наша книжка завершается. Мы понимаем, что буллинг (травля) - явление сложное и неприятное. Но лучше знать и понимать, что это такое, чем терпеть и страдать.

Благодарим тебя за то, что ты дочитал до конца! Это не простая книга. Травля - явление, существующее в любой школе. Может показаться, что это всё сложно и страшно. Конечно, никому и не хочется сталкиваться с этим или как-то прикасаться к подобным проблемам.

Может возникнуть вопрос: “А что я один могу сделать?”

Мы точно знаем, что ты можешь многое!

Ты можешь не проходить мимо, когда кого-то обижают.

Ты можешь не смеяться, когда смеются над тем когда другому плохо.

Ты можешь просить помощи там, где никто не решается.

Ты всегда можешь задуматься: “А правильно ли я поступаю?” И сделать иначе, чем обычно. Ты можешь принимать самостоятельное решение.

И когда ты начнешь это делать, то скоро заметишь рядом с собой, таких же равнодушных ребят, мальчиков и девочек, учителей, родителей и других взрослых. Все вместе вы сможете справиться не только с травлей, но и с любой другой бедой.

Ты встретился с этой книгой, и книга встретила с тобой. Сейчас многое знаешь и можешь помочь не только себе, но и другим.

Покажи эту книгу друзьям, одноклассникам, родителям, учителям и тогда уже не ты будешь бояться травлю, а травля будет бояться вас всех.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ -



ПОМОЩЬ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ

Вы можете обратиться за защитой прав детей

к Уполномоченному по правам
ребенка в Пермском крае
Светлане Анатольевне Денисовой

 г. Пермь, 614006, ул. Ленина, д. 51, каб. 110

 (342) 235-15-19, 235-15-95

через форму

«Обратиться к Уполномоченному»

 www.perm-deti.ru

 ombudsman@uprc.permkrai.ru



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Институт социальных услуг и инноваций «ВЕКТОР»

614010, г. Пермь, ул. Героев Хасана, 7а, офис 244

8 (342) 299 99 82

vectornko.ru





Практикум по достижению взаимопонимания



Взаимопонимание

Часто иронично говорят: «Если у Вас нет конфликтов – проверьте пульс!». Действительно, в жизни отношения связаны не только с приятными моментами, но и с разногласиями, недопониманием, конфликтами. Мы – разные, и это – прекрасно! Наше многообразие дает миру палитру красок, чувств, вкусов, взглядов, идей в искусстве, практике, науке и др. Каждый по-своему смотрит на жизнь и происходящие в ней события. Сверять это многообразие, принимать людей в их общем и особенном, ценить и уважать каждого человека вне зависимости от разных условностей – и есть фундамент развития общества, его мирного и благополучного будущего. С взаимопонимания начинаются многие проекты, перспективные планы, добрые дела. Путь к солидарности, сотрудничеству и сотворчеству лежит через высказывание разных точек зрения разными людьми с разным жизненным опытом, находящихся в разных обстоятельствах жизни. Как согласовать эти различия и из барьера превратить их в ресурс развития? – об этом данный практикум.

Разногласия VS Конфликты

- Что же такое конфликт?
- Разногласие, спор, противоречие, столкновение, противоборство... или...

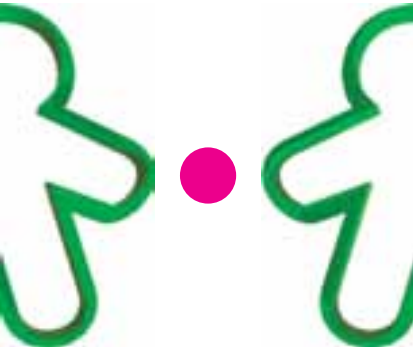
Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Л. Г. Здравомыслов



Какие бывают конфликты?

Согласно одной из классификаций А.И.Шипилова, конфликт бывает:

ВНУТРИ-ЛИЧНОСТНЫЙ	МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ	МЕЖГРУППОВОЙ
		
Различия в «хочу», «должен», «могу», протекающее внутри человека	Различия в ценностях, интересах и потребностях людей	Различия в ценностях, интересах и потребностях малых и больших социальных групп.

Наряду с указанными, иногда выделяют *внутригрупповой конфликт*, который протекает в группе людей, где участниками являются один человек и остальные представители группы.

! Как Вы считаете, какой вид конфликта встречается чаще других? *

*** Аргументируйте, пожалуйста, свою точку зрения и порассуждайте над причинами.**



Причины (факторы) межличностных конфликтов *

* По В. Линкольну

I. Информационный фактор:

Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факты; неадекватные акценты; барьеры коммуникации.

II. Поведенческий фактор:

Стремление к превосходству; проявление агрессивности; эгоизма; нарушение обещаний; произвольное нарушение комфортных отношений.

III. Фактор отношений:

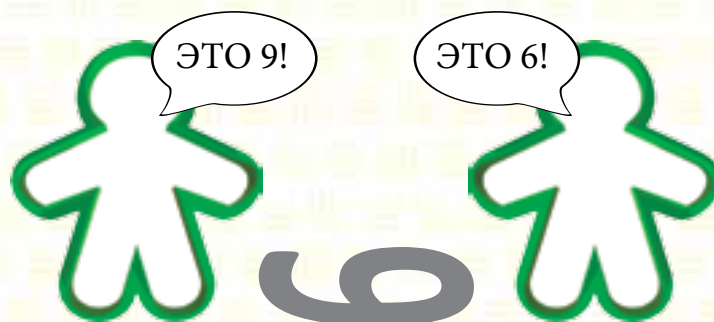
Различие в образовательном уровне; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитетности и др.

IV. Ценностный фактор:

Нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.), верования, религиозные, культурные, политические и другие ценности.

V. Структурный фактор:

Нормы поведения, правила игры; социальная принадлежность; власть, система управления и др.



! Отметьте на диаграмме фактор(ы), который соответствует описанию ситуации:

«В общем чате учитель разместил ссылку на классный час. Игорь следующим сообщением скинул другую ссылку, уверив нескольких одноклассников, что она верная. Анна 10 минут пыталась зайти по этой ссылке, но – безуспешно. Девочка написала учителю и все прояснилось. Анна пропустила половину классного часа, ей было обидно и стыдно перед учителем за опоздание. После урока она удалила Игоря из группы класса в Вконтакте, обладая правами администратора».

- Информационный фактор
- Поведенческий фактор
- Фактор отношений
- Ценностный фактор
- Структурный фактор



Подумайте, как можно предупредить такие ситуации?



«Жизнь» или динамика конфликта



ТОЧКА 2 – «пик» конфликта: противоборство, достигнув своего максимума начнет спадать, у участников закончатся ресурсы и силы для противостояния. Эта стадия – переломная в конфликте. Конфликт на стадии от

точки 2 до точки 3 характеризуется снижением активности и интенсивности противоборства участников. Когда участники устали от конфликта – самое время, обговорить проблему и поискать варианты ее решения.

! Как Вы считаете, когда (на какой стадии) целесообразней всего завершить конфликт, чтобы минимизировать ущерб участников (временной, материальный, репутационный и др.)?

ТОЧКА 1 – инцидент: случай, после которого Ваши и отношения переросли в открытое противоборство (слово, действие, бездействие). Конфликт, развиваясь от точки 1 к точке 2 самый опасный – эскалация конфликта. Участники конфликта не говорят на «языке разума» – используют преимущественно «язык эмоций».

ТОЧКА 3 – завершение конфликта, выход, в наилучшем случае – разрешение конфликта. После прохождения этой стадии участники достигают соглашения и конфликт завершается. Наряду с данным вариантом, исходом конфликта может быть и его затухание (уже нет смысла «бороться», не за что «бороться», некому «бороться»). Во втором случае, конфликт может вспыхнуть с новой силой, если условия вновь изменятся.



ТЕСТ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТНОСТИ *

* Адаптация Г. Н. Маркова

В тесте использованы диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в течение всей жизни человека. Вам необходимо выполнить несколько заданий и после выполнения каждого – отмечать результат своих наблюдений, в таблице ответов, где Л (левый), П (правый).

1	2	3	4

Тестовые задания:

1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.
2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий.
3. Переплетите на груди руки («наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху.
4. Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.

Анализ полученных данных

ПППП Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.

ПППЛ Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро принимать решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.

ППЛП Не любят конфликтовать, но не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандартные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.



пплл Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.

плпл Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стусевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, не находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных доверенных друзей или родственников.

плпп Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.

ллп Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соизмеряют со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ллл Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам. Действуют в конфликте обдуманно, последовательно. Конфликт прекращают только при условии выполнения своих требований. Не всегда средства соизмеряют с целями. Излюбленный прием – «психологическая атака». Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться, прислушиваться к чужим советам.

лппп Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов. Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.



ЛППЛ Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держать твердо, не очень склонны к компромиссам, К помощи посредников могут обращаться, но решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения – на втором плане. На первом плане – интересы дела.

ЛППГ Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда большое значение придают несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.

ЛЛПП Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона – стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.

ЛЛПЛ Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне веря в её отсутствие. Недостаточно принципиальны.

ЛЛПГ Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают линию поведения в решении конфликтов, больше руководствуются эмоциями. В конфликтах действуют смело, решительно, но допускают опрометчивые решения. Склонны к компромиссам. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Нередко выступают инициаторами компромисса. Глубоко переживают нежелательные последствия конфликтов.

ЛЛЛЛ. Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако, принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Умеют использовать слабости противной стороны. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта и умеют вовремя скорректировать свое поведение. Упрямы, скрытны.



Какая у Вас стратегия поведения в конфликте?

Тест «Стратегии поведения в конфликте»
(К. Томас, Р. Килманн (адапт. Н. В. Гришиной))

1	<p>А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.</p> <p>В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.</p>
2	<p>А. Я стараюсь найти компромиссное решение.</p> <p>В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.</p>
3	<p>А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.</p> <p>В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.</p>
4	<p>А. Я стараюсь найти компромиссное решение.</p> <p>В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.</p>
5	<p>А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.</p> <p>В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.</p>
6	<p>А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.</p> <p>В. Я стараюсь добиться своего.</p>
7	<p>А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.</p> <p>В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.</p>
8	<p>А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.</p> <p>В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.</p>
9	<p>А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.</p> <p>В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.</p>
10	<p>А. Я твердо стремлюсь достичь своего.</p> <p>В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.</p>
11	<p>А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.</p> <p>В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.</p>



12	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14	А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15	А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы. В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20	А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21	А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
22	А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого. В. Я отстаиваю свои желания.
23	А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.



26	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29	А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли добиться успеха.

Ответы

1		7		13		19		25	
2		8		14		20		26	
3		9		15		21		27	
4		10		16		22		28	
5		11		17		23		29	
6		12		18		24		30	

Ключ

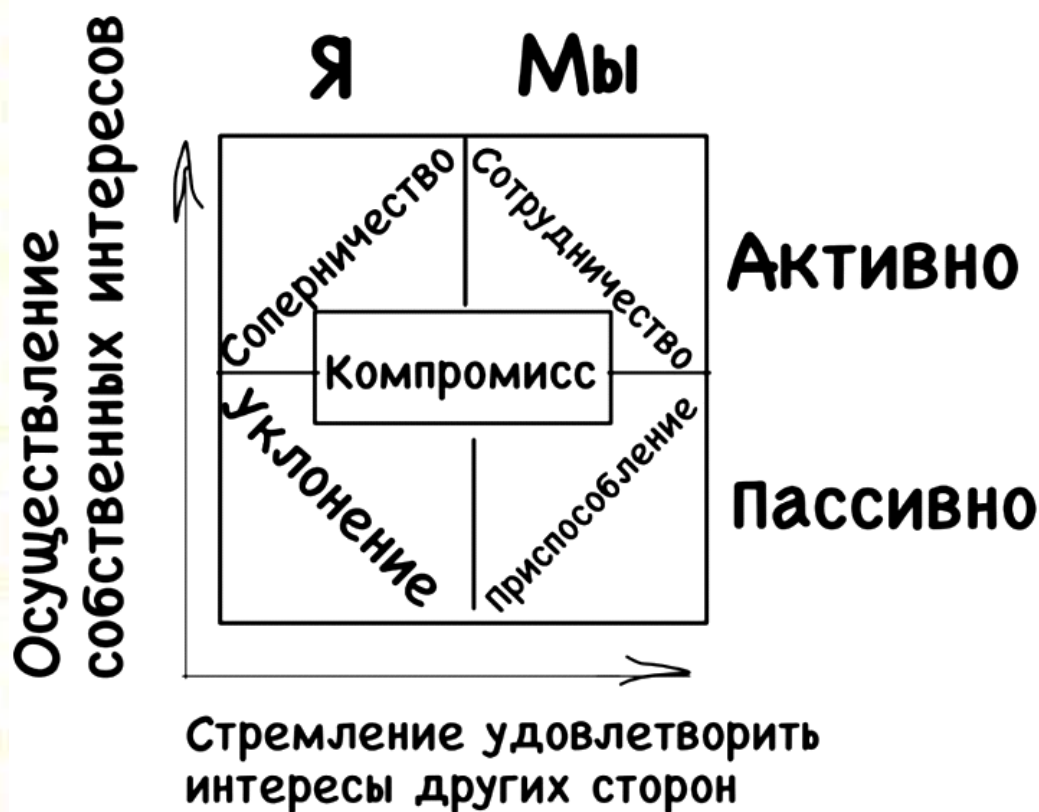
1	Соперничество	3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А
2	Сотрудничество	2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В
3	Компромисс	2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А
4	Уклонение	1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В
5	Приспособление	1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А

! Посчитайте сумму баллов по ключу и впишите результат в таблицу:

1	Соперничество	
2	Сотрудничество	
3	Компромисс	
4	Уклонение	
5	Приспособление	



! Обведите свою ведущую стратегию на рисунке ниже и познакомьтесь далее с особенностями разных стратегий поведения в конфликте.



Характеристика стратегий поведения в конфликте

СОПЕРНИЧЕСТВО

Человек, использующий стиль соперничества, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Согласно описанию динамики процесса Томасом и Килманном, вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других. Если ваша воля достаточно сильна, то вам это удается.



Это не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, вы можете обжечься.

Чтобы я
победил, ты
должен
проиграть

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- решение нужно принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой;
- вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

УКЛОНЕНИЕ

Никто не
выиграет, я
ухожу

Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете попытаться изменить тему, выйти из комнаты или



сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы.

Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чей-либо поддержкой;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта требует слишком многого от вас;
- у вас мало власти для решения проблемы или ее решения желательным для вас способом;
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
- пытаться решить проблему немедленно – опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ



Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент.

Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той



ситуации, когда почувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы теряете мало.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особенно волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить;
- вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конкретную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя, или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время и позднее добиться окончательного желательного для вас решения.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с этим человеком. Вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас

Чтобы выиграл я,
ты тоже должен
выиграть



значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов);
- и вы, и другой человек осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны;
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;
- вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотя бы игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задач. Обе стороны должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

КОМПРОМИСС

Чтобы каждый из нас хоть что-то выиграл, каждый должен пожертвовать

Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения.



Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению. Проблемы оказались неэффективными;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все терять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

Эффективность в конфликте

В зависимости от того, что и как мы будем делать в конфликте, во многом зависит его результат – конструктивный, развивающий или разрушающий для участников и среды конфликта. Эффективность в конфликте называется конфликтологической компетентностью, чтобы ей обладать необходимо знать природу конфликта, уметь анализировать конфликты, владеть способами их предупреждения и разрешения и др. Предлагаем Вам начать данный путь с выполнения нескольких практических заданий.



Анализ ситуации

Если возникла конфликтная ситуация, то прежде чем входить в конфликт необходимо оценить все «за» и «против» и ответить для себя на несколько вопросов:

- ➔ Действительно ли существуют противоречия, из-за которых стоит вступить в конфликт?
- ➔ Возможно ли, решить возникшие проблемы другими способами, не прибегая к конфликту?
- ➔ Существуют ли гарантии, что вы достигнете желаемых результатов в предстоящем конфликте?
- ➔ Какова будет цена победы или поражения для Вас и Вашего оппонента?
- ➔ Каковы возможные последствия конфликта?
- ➔ Как будут реагировать на конфликт окружающие Вас люди? Сохранится ли Ваша репутация?

Умение отказывать

Тактично сказать «нет» – это, потенциально, предупредить конфликт.

Как
сказать
— НЕТ —

1. Возьмите время, чтобы подумать.

Таким образом, Вы не говорите нет сразу и даете собеседнику время подготовиться к отказу. Он может обдумать и найти другие варианты. Особенно важно взять паузу, если просьба застала вас врасплох и вам необходимо взвесить все «за» и «против» в спокойной обстановке.



2. Тренируйтесь на мелочах.

Учитесь говорить нет, начиная с мелких просьб. Начинайте тренироваться на людях, отказывать которым Вам несложно.

3. Проявляйте настойчивость.

Вы научились отказывать, но человек Вас не слышит и приводит свои аргументы, почему Ваше «нет» должно превратиться в согласие. Не поддавайтесь на провокацию, хотя она может таковой и не являться, а человек может быть просто Вашему отказу. При необходимости повторите несколько раз и аргументируйте свой отказ.

4. Предложите альтернативные варианты.

Возникновение после слова «нет» чувства вины можно избежать, если предложить собеседнику альтернативные варианты. В этом случае – Вы не оставили человека в сложной ситуации, а помогли «чем смогли».

5. Не оправдывайтесь!

Избавьте себя и просящего от развёрнутых объяснений и рассказов, почему вы говорите «нет». Собеседника интересует результат, а не Ваши оправдания (только не путайте оправдания с аргументами!).

Примеры:

- Я вижу, что тебе совсем непросто, но к сожалению, не могу решить твою проблему.
- Мне очень жаль, что так вышло, но к сожалению, я не могу помочь.
- Я очень хочу помочь тебе, но не смогу, так как на завтра запланировано ...
- К сожалению, я сейчас не в силах ответить согласием, потому как на выходных буду занят.
- Мне нужно подумать, я смогу сказать позже.
- Я готов согласиться, если это дело можно отложить до и оно займет не более ...
- Уверен, с этим Вы можете справиться и без моей помощи.
- Сейчас мне крайне неудобно будет с этим помочь.
- Нет. Для выполнения этой работы лучше обратитесь к ... (специалисту, другому человеку) и т.д.



Условия разрешения конфликтов*

* По А.Я. Анцупову, С. В. Баклановской

1 Прекращение конфликтного взаимодействия – первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта. До тех пор, пока предпринимаются какие-то меры с одной или с обеих сторон по усилению своей позиции или ослаблению позиции оппонента с помощью насилия, речь о разрешении конфликта идти не может.

2 Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения оппонентов является двусторонним процессом и предполагает анализ как своих целей и интересов, так и целей и интересов другой стороны. Оно выражается в отрицательном мнении об оппоненте и в негативных эмоциях по отношению к нему. Если стороны хотят разрешить конфликт, они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента.

3 Снизить интенсивность негативных эмоций переживаемых по отношению к оппоненту. При разрешении конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Чтобы приступить к разрешению конфликта, необходимо смягчить это негативное отношение.

4 Перестать видеть в оппоненте врага, противника, понять, что проблему лучше решать сообща, объединив усилия. Этому способствует: критический анализ собственной позиции и действий, понимание интересов другого, выделение конструктивного начала в поведении или даже в намерениях оппонента. Раскрывая содержание этих позиций, можно заметить, что признание собственных ошибок снижает негативное восприятие оппонента; понимание не означает принятия или оправдания, скорее это расширяет представление об оппоненте, делает его более объективным и, наконец, не бывает абсолютно плохих или абсолютно хороших людей или социальных групп, в каждом есть что-то положительное, на это и необходимо опереться при разрешении конфликта.

5 Важно уменьшить негативные эмоции противоположной стороны. Среди приемов выделяют такие, как положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для оппонента, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение и др.

6 Объективное обсуждение проблемы, выяснение сути конфликта, умение сторон видеть главное способствуют успешному поиску решения противоречия. Акцентирование внимания на второстепенных вопросах, забота только о своих интересах снижают шансы конструктивного решения проблемы.



7 Когда стороны объединяют усилия по завершению конфликта, **необходим учет статусов** (должностного положения) друг друга. Сторона, занимающая подчиненное положение или имеющая статус младшего, должна осознавать пределы уступок, которые может себе позволить ее оппонент. Слишком радикальные требования могут спровоцировать сильную сторону на возврат к конфликтному противоборству.

8 Еще одно немаловажное условие — **выбор оптимальной стратегии разрешения**, соответствующей конкретной ситуации.

! Прочитайте ситуацию, проанализируйте ее и отметьте ответы на вопросы, приведенные в таблице.

Ситуация: Два населенных пункта – деревню Светлую и Рощино, соединяет один пешеходный мост через реку Ижгу. Мост веревочный навесной и выдерживает не более двух человек, разойтись на нем со встречным пешеходом невозможно (очень узкий). Осенью по утрам над рекой стоят такие туманы, что противоположный берег не видно. Два пешехода встретились на середине моста. Пешеход А очень спешит. Пешеход В не готов «отступить» и идти назад. Уже 10 минут они стоят и спорят, никто не сдвинулся с места.

Вопрос	Ответ
1. Кто является участником (ами) конфликта?	1. Пешеход А. 2. Пешеход В. 3. Мост. 4. Пешеход А и В.
2. Кто является инициатором конфликта?	1. Пешеход А. 2. Пешеход В. 3. Оба пешехода . 4. Не установить из условий ситуации.
3. Какую стратегию поведения в конфликте демонстрируют участники?	1. Приспособление. 2. Соперничество. 3. Уклонение. 4. Компромисс.
4. На каком этапе находится конфликт?	1. Эскалация (развитие конфликта). 2. Затухание. 3. Пик. 4. Разрешение.

Какой способ разрешения ситуации Вы бы предложили?



Управление «гневом»

Гнев и злость крайне редко позволяют получить то, что мы хотим. Если мы умеем управлять ими – это большой ресурс для понимания себя и взаимопонимание.

Основные причины:

- ★ Несправедливость. Чувствуем несправедливость – «отдаем больше, чем получаем».
- ★ Потеря (дефицит). Ощущаем, что потеряли нечто значимое, то, с чем себя ассоциировали (чувства, гордость и др.).
- ★ Вина. Виним других людей или внешние факторы за то, что они привели к несправедливости или потере.
- ★ Боль. Переживаем боль, беспокойство и стресс, вызывающие физическое отреагирование организма.
- ★ Фокусировка. Концентрируемся на негативных мыслях, представляет ситуации неуспеха, наступления которых не хотим, боимся.

При возникновении негативных чувств можно:

- Следовать «привычному шаблону», «как всегда».
- Поменять стратегию:
 - изменить свои мысли;
 - изменить свою речь;
 - изменить свое физическое состояние.

Возможные шаги, в случае возникновения ситуации «гнева»:

1. Физические изменения:
 - посмотрите вверх;
 - измените выражение лица;
 - глубоко ритмично подышите в течение 10 секунд и др.
2. Выясните, чего хотите. Найдите спокойное место и задайте себе вопрос: «Чего я сейчас хочу?».
3. Определите, к чему приведет такой «эмоциональный взрыв». Помогало ли Вам такое состояние в решении задач, достижении целей? Гнев и злость создают неудобства преимущественно самому человеку, который их испытывает.
4. Ищите решение проблемы. Переключитесь с эмоций на задачи.
5. Измените взгляд на данные ситуации. Думайте о хорошем, создайте себе уютную среду и др.

Уделяете достаточное время сну и отдыху, правильно питаетесь, занимаетесь спортом, делаете чаще то, что Вам по-настоящему нравится!!!



Правила взаимопонимания

- ➔ *Цените людей в их многообразии, уважайте «разность» – именно она создает богатство жизни.*
- ➔ *Умейте ставить себя на место других.*
- ➔ *Откажитесь от «ярлыков», не осуждайте.*
- ➔ *Смотрите на мир шире: у каждого есть право на ошибку.*
- ➔ *Ставьте созидающие, экологичные к себе, людям, окружающей среде цели.*
- ➔ *Будьте активны в своем развитии, стремитесь к лучшему.*
- ➔ *Открывайте для себя новые культуры, традиции, взгляды – это обогащает.*
- ➔ *Направляйте свои мысли в настоящее и будущее, оставьте светлую память о прошлом.*
- ➔ *Стремитесь прийти к консенсусу, реализовать свои интересы и интересы других людей.*
- ➔ *Решайте все спорные ситуации в конструктивном диалоге.*
- ➔ *Живите в духе доброго и открытого отношения друг к другу.*
- ➔ _____
- ➔ _____

! Дополните список своими правилами и, помните – добро начинается с каждого из нас!!!



Практикум создали:



*Денисова Светлана
Анатольевна,*

Уполномоченный по правам ребенка
в Пермском крае



*Леденцова Валерия
Андреевна,*

заведующий лабораторией
изучения конфликтов ПГНИУ



Лепихина Влада,

участник Школы юных
конфликтологов ПГНИУ,
ученица Лицея № 2 г. Перми

Библиографический список:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: Юнити, 2000. – 551 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Учебное пособие для студентов ВУЗов, 3-изд. доп и пер. – М.: Аспект-Пресс, 1996. – 317 с.
4. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. – Минск: Харвест, 2010. – 912 с.

Отпечатано в типографии «Форвард-С»

614064, г. Пермь, ул. Героев Хасана, 55б

Тел. (342) 205-54-41, e-mail: forward-s2011@yandex.ru

Тираж 1440 экз. Заказ № 5282.

