**Полтавський обласний інститут післядипломної освіти**

**ім. М. В. Остроградського**

**кафедра філософії і економіки освіти,**

**навчально-методичний кабінет психологічної служби**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**за результатами**

**дослідження проблеми булінгу та рівня психологічної безпеки**

**у ЗЗСО області**

**Полтава 2021**

**Актуальність.** «Б’є – значить, любить», «Не розказуй нікому, бо будуть дражнити ябедою», «Не треба виносити «сор из избы», «…коли вдарить тебе хто у праву щоку твою, – підстав йому й другу. А хто хоче тебе позивати й забрати сорочку твою, – віддай і плаща йому. А хто силувати тебе буде відбути з ним подорожнє на милю одну, – іди з ним навіть дві…». Мільйони українців, цілі покоління чули з самого малечку ці приклади народної та релігійної «мудрості» та, як наслідок, виховувались у парадигмі замовчування, толерування, ігнорування насильства як побутового, так і у школі, роботі тощо. І саме через нерозуміння, не усвідомлення феномену насильства та його звичність для нашого суспільства, через неналежну увагу до людського психічного (внутрішнього, суб’єктивного, імпліцитного) серед українців сформувалось та далі формується апатичне, толерантне ставлення до насильства, ігнорування його як проблеми, переважання співчуття над адекватним реагуванням.

Ефективність подолання цієї проблеми в українському соціумі залежить від зміни настанов у суспільній свідомості щодо нетерпимості насильства, у тому числі систематичного (булінг/цькування) та вирішення першочергових завдань, таких як:

* роз’яснення широкому загалу, що насильство – це не тільки стусани і образи;
* формування негативного ставлення до цькування людини людиною, готовності відкрито говорити про насильство, як суспільну проблему, замість захисту репутації сім'ї, закладу, громади, країни;
* дестигматизації тих, хто повідомляє про випадки насильства;
* створення у закладах освіти можливостей ефективно розв’язувати конфлікти на етапі їх виникнення (зменшення/подолання руйнівної загрози протиріч);
* визнання системою освіти конструктивного потенціалу конфлікту (наявності протиріч);
* створення безпечного середовища існування для кожного, починаючи з найперших днів та протягом життя, вдома, у школі чи на роботі;

Найпершим етапом у соціальних відносинах, коли насилля проявляється вже більш серйозно, ніж, наприклад, у дитячому садку, є школа (ЗЗСО), де у відносинах суб’єктів (учасників) освітнього процесу починають зустрічатися ознаки таких явищ як булінг («цькування», «систематичне насильство»). Значна кількість учнів, потерпаючи від булінгу у школі, переносить цей негативний досвід у доросле життя і через нього, позбавляючи повноцінного, здорового життя як себе, так і близьких чи оточуючих. Тому явище булінгу зокрема та насилля в цілому потрібно відстежувати та боротися з ним для забезпечення комфортного та безпечного перебування учасників освітнього процесу у закладі освіти.

Все вищесказане визначає актуальність дослідження проблеми булінгу та рівня психологічної безпеки у ЗЗСО області як відправної точки на шляху до створення дієвої системи безпечних взаємовідносин між учасниками освітнього процесу, а у подальшому – подолання насильства в українському суспільстві.

**Об’єкт дослідження:** булінг (цькування) та рівень психологічної безпеки у ЗЗСО Полтавської області

**Предмет дослідження:** соціально-психологічні умови розвитку булінгу (цькування) та стану/рівня психологічної безпеки у ЗЗСО

**Завдання дослідження:**

* здійснити теоретичний аналіз проблеми булінгу та психологічної безпеки у ЗЗСО області;
* розробити інструментарій – опитувальник-анкету для дослідження процесу розвитку булінгу (цькування) та рівня психологічної безпеки у ЗЗСО області;
* емпірично дослідити особливості розвитку булінгу (цькування) та стану/рівня психологічної безпеки у ЗЗСО;
* здійснити аналіз отриманих даних та підготувати висновки дослідження.

**Гіпотеза дослідження.**

Ми виходимо з того, що:

1. усвідомлення феномену насильства, розуміння його як явища в українському суспільстві є недостатнім (неповним). Насильством вважають лише явні загрози здоров’ю або життю, агресивні, прямі фізичні дії (удари, штовхання), при цьому залишаючи поза увагою менш очевидні, але так само небезпечні психологічні загрози (ігнорування, образи чи приниження);
2. обізнаність учасників освітнього процесу щодо можливих дій у випадку насильства є доволі низькою через їх впевненість у тому, що багажу знань про те, що і як робити у такому випадку, є достатнім для більшості таких випадків;
3. рівень довіри до представників поліції або інших суб’єктів реагування на булінг як третьої сторони, яка може захистити від насилля або допомогти владнати конфлікт, доволі низький, а сторони конфлікту намагаються не залучати сторонніх для арбітражу або допомоги у його вирішенні;
4. учасники освітнього процесу не відчувають себе у безпеці, коли знаходяться поза домом, позаяк періодично стикаються з випадками насильства, у тому числі систематичного (булінгу).

**Загальна інформація про дослідження:**

Опитування-анкетування проводилось у період 7 червня – 30 серпня 2020 року.

Методи:

* теоретичні (теоретичний аналіз, узагальнення, систематизація, моделювання авторського опитувальника-анкети);
* емпіричні (використання авторського опитувальника-анкети за допомогою інструментарію Гугл Форми).

Загальна кількість респондентів — 8700 осіб (учасники освітнього процесу, діти віком 6-18 років, дорослі віком 18-65+ років).

**Характеристики вибірки.**

Розподіл за роллю учасника освітнього процесу:

* учень/учениця (здобувач освіти) – 31,6% (далі – **Учні**),
* батько/мати – 42% (далі – **Батьки**),
* педагогічний працівник або представник адміністрації – 26,4% (далі – **Педагоги**).

Регіональний розподіл:

* Полтавський район – 51,6%,
* Кременчуцький – 27,3%,
* Миргородський – 12,7%,
* Лубенський – 8,3%.

Розподіл за статтю:

* жіноча – 82,3%,
* чоловіча – 17,7%.

Розподіл за віком:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учні** | | **Батьки** | | **Педагоги** | |
| **Вік** | **%** | **Вік** | **%** | **Вік** | **%** |
| 6-9 р. | 3,4 | 18-34 р. | 32 | 18-34 р. | 23,7 |
| 10-13 р. | 37,4 | 35-64 р. | 67,8 | 35-64 р. | 74,2 |
| 14-18 р. | 59,2 | 65+ р. | 0,2 | 65+ р. | 2,1 |

Розподіл за кількістю дітей у сім'ї:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учні** | | **Батьки** | |
| **Дітей в сім'ї\*** | **%** | **Дітей в сім'ї** | **%** |
| 1 | 32,5 | 1 | 34,2 |
| 2 | 47,9 | 2 | 51,3 |
| 3 | 12,3 | 3 | 10,5 |
| 4 | 4,1 | 4 | 2,6 |
| 5 | 1,8 | 5 | 1 |
| 6+ | 1,4 | 6+ | 0,5 |

\* разом з респондентом.

Розподіл педагогічних працівників по тривалості педагогічного стажу:

|  |  |
| --- | --- |
| **Педагоги** | |
| **Тривалість педагогічного стажу** | **%** |
| 0 – 5 років | 11,9 |
| 5 - 10 років | 12,7 |
| 10 - 15 років | 11,8 |
| 15 - 20 років | 11,4 |
| 20 - 30 років | 24,3 |
| 30 - 40 років | 22,3 |
| 40+ років | 5,6 |

Розподіл дорослих за сімейним станом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стан** | **%** | |
| **Батьки** | **Педагоги** |
| Одружений(-а) | 71,5 | 68,8 |
| Розлучений(-а) чи проживаємо окремо | 12 | 10,6 |
| Цивільний шлюб | 9,8 | 5,4 |
| Неодружений(-а) | 5,6 | 13,2 |
| Вдова, вдівець | 1,1 | 2 |

Математична похибка даних не перевищує 2,1%.

**Статистика розподілу відповідей респондентів на запитання анкети.**

1. **Розуміння учасниками освітнього процесу насильства як явища, усвідомлення його феномену.**

На питання, яке мало прояснити, як учасники освітнього процесу розуміють насильство, базуючись на даних діаграм 1-3, ми отримали наступні результати:

**Таблиця 1. Розуміння насильства учасниками освітнього процесу (у %)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид впливу/дії** | **Питання у анкеті** | **Учні** | **Батьки** | **Педагоги** |
| Пряма фізична агресія | Коли мене б'ють | **43,0** | **33,4** | **26,6** |
| Надмірна увага | Коли на мене прискіпливо дивляться | 3,8 | 3,3 | 4,7 |
| Примус до небажаної дії | Коли мене примушують щось робити | 4,3 | 17,2 | 18,5 |
| Пасивна агресія | Коли мене ігнорують | 4,4 | 5,8 | 7,7 |
| Пряма вербальна агресія | Коли мене ображають | **29,6** | **25,7** | **26,6** |
| Провокативна поведінка | Коли мене дражнять | 14,9 | 14,6 | 15,9 |

За відповідями респондентів можемо бачити, що спільними ознаками насильства в учасників освітнього процесу є очевидність, адресність, прямота, агресивність дії, незалежно від її характеру (вербального чи невербального), що проявляється у його розумінні як ударів, образ, трохи рідше як провокацій або примусу до якоїсь небажаної дії. При цьому останнє характерно тільки для дорослих, що, можливо, свідчить про те, що учні, знаходячись під тиском і контролем як вдома, так і особливо у школі, вважають за краще не протистояти примусу, що потенційно може мати негативні наслідки для них, а зробити як кажуть. Поза розумінням як насильства залишаються непрямі, пасивні, неочевидні дії, що може проявлятися у, наприклад, спробах булерів «дружити проти когось у класі» або обмовляннях чи наклепах.

1. **Обізнаність учасників освітнього процесу щодо можливих дій у випадку насильства.**

Наступні питання анкети стосувалися знань учасників освітнього процесу щодо того, що і яким чином робити у випадку насильства щодо респондента, його близьких або інших людей, куди звертатися у такому випадку та з’ясовувалось, чи потрібен в цій ситуації алгоритм, порадник, пам’ятка з порадами, як діяти у ситуації булінгу/насильства. З даних діаграм 4-12, ми отримали наступні результати:

**Таблиця 2. Усвідомлення учасниками освітнього процесу алгоритму дій**

**у випадку насильства (у %)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Питання** | **Учні** | | **Батьки** | | **Педагоги** | |
| Що і яким чином робити? | Знаю | **83,9** | Знаю | **83,9** | Знаю | **91,3** |
| Не знаю | 16,1(0) | Не знаю | 16,1(3) | Не знаю | 8,7 |
| Куди звертатися? | Поліція | **68,7** | Поліція | **84,1** | Поліція | **84,8** |
| Вчитель | 2,9 | Родичі | 1,7 | Родичі | 0,7 |
| Директор | 0,6 | Психолог | 4,4 | Психолог | 5,5 |
| Батьки | 20,4 | Друзі | 1,9 | Друзі | 1,8 |
| Шкільний психолог | 2,9 | Безпосередній  керівник | 1,9 | Безпосередній  керівник | 4,8 |
| Родичі | 1,7 |
| Не знаю | 2,8 | Не знаю | 6,0 | Не знаю | 2,4 |
| Чи потрібна пам'ятка з порадами | Так | 14,9 | Так | 20,3 | Так | 24,1 |
| Можливо | **43,4** | Можливо | **54,1** | Можливо | **50,3** |
| Ні | 41,7 | Ні | 25,6 | Ні | 25,6 |

Як видно з таблиці 2 та діаграм 4-12, самооцінка компетентності респондентів у ситуації насильства є високою, про що свідчить порівняно великий відсоток респондентів, які знають, що і яким чином робити у випадку насильства – мінімум 69,9% – та доволі малий відсоток респондентів, що відповіли, що пам'ятка з порадами їх потрібна – максимум 43,8%, але мінімум 9,1%, в середньому 19,8%. При цьому, якщо у відповідях на питання про необхідність пам'ятки з порадами брати до уваги тільки негативні, то в середньому така пам'ятка потрібна або може стати у нагоді 58,3% учнів, 74,4% батьків та 74,4% педагогів. Більшість (68,7% учнів, 84,1% батьків та 84,8% педагогів) учасників освітнього процесу сприймають представника поліції як кращий варіант для звернення та можливість отримати захист у випадку насильства щодо них, їх близьких або інших людей, а низький відсоток (45,2%) у категорії учнів 6-9 років пояснюється тим, що ця категорія в основному покладається у ситуації булінгу/насильства ще й на батьків (41,9%).

1. **Рівень довіри учасників освітнього процесу до представників поліції та інших суб’єктів реагування на булінг (систематичне насильство).**

Наступним блоком запитань ми оцінювали рівень довіри учасників освітнього процесу до представників поліції як суб’єктів реагування на булінг (систематичне насильство). Аналіз даних діаграм 13-21 дав такі результати:

**Таблиця 3. Рівень довіри учнів до представників поліції та інших суб’єктів реагування**

**на булінг або конфлікт з… (у %)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варіанти посередників** | **однокласником/ іншим учнем?** | **вчителем?** | **завучем/ директором?** |
| друг | 15,3 | 6,8 | 7,0 |
| вчитель/класний керівник | **33,0** | 13,0 | 12,0 |
| психолог | 7,8 | 7,2 | 7,8 |
| директор/завуч | 8,2 | 23,4 | 5,3 |
| батьки/родич | 20,0 | **33,2** | **37,9** |
| поліція | 4,8 | 8,3 | 20,2 |
| вирішу все самостійно | 10,9 | 8,1 | 9,9 |

**Таблиця 4. Рівень довіри батьків до представників поліції та інших суб’єктів реагування**

**на булінг або конфлікт з… (у %)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варіанти посередників** | **партнером?** | **родичем?** | **керівником?** |
| друг | 17,7 | 11,9 | 14,3 |
| психолог | 12,9 | 8,8 | 14,8 |
| батьки/родич | 17,1 | **37,6** | 12,4 |
| поліція | 15,6 | 8,6 | 23,8 |
| вирішу все самостійно | **36,7** | **33,1** | **34,6** |

**Таблиця 5. Рівень довіри педагогів до представників поліції та інших суб’єктів реагування**

**на булінг або конфлікт з… (у %)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варіанти посередників** | **партнером?** | **родичем?** | **керівником?** |
| друг | 22,3 | 17,2 | 15,9 |
| психолог | 24,4 | 15,6 | **27,5** |
| батьки/родич | 12,1 | **32,6** | 7,9 |
| поліція | 11,0 | 7,5 | 21,6 |
| вирішу все самостійно | **30,1** | 27,1 | **27,1** |

Не зважаючи на наведений у попередньому пункті «2.Обізнаність учасників освітнього процесу щодо можливих дій у випадку насильства» достатньо високий відсоток учасників освітнього процесу, що сприймають представника поліції як кращий варіант для звернення та можливість отримати захист у випадку насильства щодо них, їх близьких або інших людей, з таблиць 3-5 ми можемо зробити висновок, що представник поліції не є першим вибором у ситуації булінгу чи конфлікту, бо, не дивлячись на те, що:

* 68,7% учнів звернуться до представника поліції у випадку насильства, рівень довіри поліції у ситуації булінгу або конфлікту є **середнім**, наприклад, в такій ситуації з завучем/директором представник поліції є другим вибором (20,2%) після батьків (37,9%). Ці дані підтверджують проміжний висновок з попереднього пункту, що категорія «учні», особливо підкатегорія «6-9 років», в основному покладається у вирішенні ситуації булінгу або конфлікту на батьків. При цьому хоча б один з представників школи (вчитель, класний керівник, психолог, директор, завуч) розглядається учнями як посередник тільки у конфлікті/ситуації булінгу з рівним собі (учню) (33%), в подібній ситуації вже з представником школи його колеги по роботі або керівництво є максимум другим вибором;
* 84,1% батьків звернуться до представника поліції у випадку насильства, рівень довіри поліції у ситуації булінгу або конфлікту є **нижчим за середній**, наприклад, в такій ситуації з партнером або родичем представник поліції є передостаннім (15,6%) та останнім (8,6%) вибором у порівнянні з намаганням вирішити все самостійно (36,7%) та допомогою батьків (37,6%) відповідно, хоча у аналогічній ситуації з керівником є другим вибором (23,8%) після варіанта «вирішу все самостійно» (34,6%). Це свідчить про все ще сильну звичку серед представників батьківської спільноти не залучати сторонніх для арбітражу або допомоги у вирішенні конфлікту чи навіть ситуації насильства, коли мова йде про конфлікти «у сімейному колі», з рівними собі, тенденцію ситуацію вирішувати тихо, без свідків, щоб не отримати репутацію «скандаліста» чи «істерички», або не зашкодити репутації сім’ї, організації тощо, але у ситуації конфлікту з вищим по посаді за себе одним з пріоритетних варіантів є представник поліції чи суддя;
* 84,8% педагогів звернуться до представника поліції у випадку насильства, рівень довіри поліції у ситуації булінгу або конфлікту є **нижчим за середній**, наприклад, в такій ситуації з партнером або родичем представник поліції є останнім (11% та 7,5% відповідно) вибором у порівнянні з намаганням вирішити все самостійно (30,1%) та допомогою батьків (32,6%) відповідно, а у аналогічній ситуації з керівником є лише третім вибором (21,6%) після психолога (27,5%) та варіанта «вирішу все самостійно» (27,1%). Як і в попередньому пункті, ми спостерігаємо звичку не залучати сторонніх для арбітражу або допомоги у вирішенні конфлікту чи навіть ситуації насильства, тенденцію ситуацію вирішувати тихо, без свідків, але вирішення конфлікту з партнером, на відміну від представників батьківської спільноти, у яких психолог у цій ситуації – найменш пріоритетний варіант, педагоги довірять скоріше психологу, ніж другу.

1. **Соціально-психологічні умови, що забезпечують відчуття безпеки** **учасників освітнього процесу.**

Далі ми вивчали, наскільки учасники освітнього процесу відчувають себе у безпеці, знаходячись у школі/на роботі, на вулиці, вдома і в мережі Інтернет.

**Таблиця 6. Відчуття безпеки в залежності від середовища (учні, у %)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Відчуття безпеки** | **у школі?** | **на вулиці?** | **вдома?** | **в Інтернеті?** |
| Завжди | **39,8** | 17,6 | **78,9** | **36,0** |
| Майже завжди | **35,1** | **41,8** | 9,9 | **30,2** |
| Іноді | 12,0 | 23,5 | 3,0 | 16,6 |
| Рідко | 6,7 | 11,2 | 2,1 | 9,1 |
| Ніколи | 6,5 | 6,0 | 6,1 | 8,0 |

**Таблиця 7. Відчуття безпеки для дитини в залежності від середовища (батьки, у %)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Відчуття безпеки** | **у школі?** | **на вулиці?** | **вдома?** | **в Інтернеті?** |
| Завжди | 22,0 | 5,0 | **75,2** | 9,4 |
| Майже завжди | **49,5** | **35,8** | 13,0 | **28,7** |
| Іноді | 16,0 | **33,8** | 1,8 | **33,9** |
| Рідко | 8,4 | 17,3 | 2,7 | 15,2 |
| Ніколи | 4,1 | 8,0 | 7,2 | 12,9 |

**Таблиця 8. Відчуття безпеки в залежності від середовища (педагоги, у %)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Відчуття безпеки** | **на роботі?** | **на вулиці?** | **вдома?** | **в Інтернеті?** |
| Завжди | **50,2** | 10,7 | **78,5** | 18,1 |
| Майже завжди | 36,6 | **61,9** | 15,6 | **51,1** |
| Іноді | 7,0 | 19,0 | 1,5 | 19,9 |
| Рідко | 2,6 | 5,8 | 1,1 | 6,8 |
| Ніколи | 3,6 | 2,7 | 3,3 | 4,1 |

Результати аналізу таблиць 6-8 та діаграм 22-33 показують, що саме вдома учасники освітнього процесу завжди відчувають себе у безпеці – 78,9% учнів (мінімум 68,4%) та 78,5% педагогів (мінімум 74,9%), а 75,2% батьків (мінімум 71,8%) вважають, що вдома – найбезпечніше місце для їхньої дитини. В той же час на вулиці діти не знаходяться у безпеці ні на думку самих дітей (17,6%, максимум 24,4%), ні на думку їх батьків (5%, максимум 11,1%), як і педагоги, які оцінюють відчуття безпеки на вулиці «завжди» лише у 10,7% (максимум 20,3%). Варто виділити те, що на вулиці відчувають себе у безпеці більшою мірою чоловіки віком 14-34 роки, що, скоріше за все, пов’язано з їх впевненістю у власних силах, високою готовністю до ризику та більшим фізичним можливостям для самозахисту у разі небезпеки, хоча хвилюються за своїх дітей на вулиці батьки майже однаково, незалежно від статі: 4,4% – жінки та 5,6% – чоловіки.

Позитивним є те, що у школі «завжди» або «майже завжди» відчувають себе у безпеці у сумі майже 75% учнів, що суголосно думці батьків, 71,5% яких відмічають, що вони спокійні за безпеку їхньої дитини, коли вона у школі. 86,8% педагогів також відчувають себе у безпеці, коли знаходяться на роботі, що дозволяє зробити припущення про доволі високий рівень відчуття безпеки учасників освітнього процесу при перебуванні у навчальному закладі. В Інтернет-середовищі безпечно відчувають себе 69,2% педагогів (мінімум 58,3% – у педагогів віком 65+ років) та 66,2% учнів (мінімум 48,4% – у дітей 6-9 років), що можна пов’язати з активною просвітницькою роботою системи освіти у сфері медіа-грамотності у декілька останніх років, при цьому батьки учнів доволі насторожено відносяться до перебування їхньої дитини у мережі Інтернет – лише 38,1% відчувають, що їх дитина є у безпеці в цей період (максимум – батьки шести або більше дітей). Найвпевненіший у власних силах користувач мережі Інтернет серед респондентів, як і випадку з відчуттям безпеки при перебуванні на вулиці, є чоловік 14-34 років, по, на нашу думку, тим же причинам: впевненість у власних силах, висока готовність до ризику та більші фізичні можливості для самозахисту у разі небезпеки.

**Висновки.**

1. усвідомлення феномену насильства, розуміння його як явища серед учасників освітнього процесу залишається недостатнім через те, що насильством вважають очевидні, адресні, прямі, агресивні дії, незалежно від їх характеру (вербального чи невербального), такі як удари, образи, провокації або примус до якоїсь небажаної дії. Проте поза увагою та ідентифікацією як насильства залишаються непрямі, пасивні, неочевидні дії, що проявляються у ігноруванні групою одного (кількох), обмовляннях чи наклепах;
2. самооцінка компетентності респондентів щодо ефективності їх дій у ситуації насильства (булінгу) є високою. Значний відсоток респондентів знають, що і яким чином робити, куди звертатися у випадку насильства, при цьому, алгоритм, порадник, пам’ятка з порадами, як діяти у ситуації булінгу/насильства, є необхідним або може стати у нагоді більшості учасників освітнього процесу. На нашу думку, учасники освітнього процесу переоцінюють власну спроможність ефективно діяти у ситуації систематичного насильства (булінгу);
3. рівень довіри респондентів до представників поліції як третьої сторони, яка може захистити від насилля або допомогти владнати конфлікт, є нижчим за середній, а сторони конфлікту намагаються не залучати сторонніх для арбітражу або допомоги у його вирішенні та вирішувати ситуацію тихо, без свідків, але у випадку насильства велика частка респондентів звернеться по захист саме до представника поліції. З представників школи найбільшу довіру має шкільний психолог;
4. станом на час проведення дослідження, учасники освітнього процесу відчувають себе безпечно як вдома, так і у школі, те ж саме можна сказати і за перебування в мережі Інтернет, але постійно необхідні «стабілізуючі» заходи для того, щоб відсоток тих, хто відчуває себе у безпеці вдома чи у школі чи на вулиці чи Інтернеті, не знижувався, а навпаки, наближався до 100.

ДОДАТКИ