ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „Д-Р ПЕТЪР БЕРОН“, С. ОВОЩНИК, ОБЩ. КАЗАНЛЪК

УТВЪРДИЛ:.....

Директор на ОУ „Д-р Петър Берон“,

С. Овощник, общ. Казанлък:

Димитър Гайдаров

Комисия на училищния координационен съвет за противодействие на училищния тормоз

за учебната 2026/2027 година

Председател: Димитър Гайдаров

Членове: Десислава Стойчева и Алтънай Кемалова

Настоящата програма е приета на ПС ....1...../11.09.2026г.....
и утвърдена със Заповед...6./15.09.2026..... на Директора на
ОУ „Д-р Петър Берон“, с. Овощник, общ. Казанлък

Сканирано с CamScanner

МЕХАНИЗЪМ ЗА ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА УЧИЛИЩНИЯ ТОРМОЗ МЕЖДУ ДЕЦАТА И УЧЕНИЦИТЕ В УЧИЛИЩЕ

ВЪВЕДЕНИЕ И ЦЕЛ НА НАСТОЯЩИЯ ДОКУМЕНТ

Настоящият документ е изготвен от работна група в Министерството на образованието и науката с участието на представители на Министерството на труда и социалната политика, Агенцията за социално подпомагане, Държавната агенция за закрила на детето, Националната мрежа за децата, фондация „Асоциация Анимус" и УНИЦЕФ – България. Документът има за цел да очертае рамките на единен механизъм за противодействие на тормоза, който да подпомогне училищата в техните усилия за справяне с това явление.

Въвеждането на общ механизъм за противодействие на тормоза се налага от разбирането, че реален напредък в справянето с насилието може да бъде постигнат само в резултат на прилагането на последователна и целенасочена политика, която се споделя и следва от цялата училищна общност и се подкрепя от всички отговорни институции. Подобна политика е необходимо да включва мерки и дейности за превенция и намеса, както и разписани механизми и отговорности за действие в ситуации на насилие. Тези елементи са подробно разгледани в настоящия документ.

Документът се състои от две основни части – алгоритъм за прилагането му и приложения. В първата част се разясняват понятията „насилие" и „тормоз", видовете поведение, които те включват, както и белезите, по които да бъдат разпознати. Тази част е информативна и с нея трябва да бъдат запознати всички служители в училището.

Във втората част на документа се разглеждат задължителните елементи на училищната политика за противодействие на тормоза. В тази част се разясняват дейностите по превенция и интервенция (реакция), които се осъществяват на равнище училище и на равнище клас, включването на родителите като неизменен участник в процеса на превенция и на интервенция, както и се очертават основните ресурси, които училището и съответно Министерство на образованието и науката трябва да осигурят, за да може ефективно да се противодейства на насилието.

Приложенията към основния документ дават практически насоки за това как да се провежда оценката, как да се осъществяват дейностите на ниво клас, как да се подаде сигнал към други служби или услуги при възникване на по-сериозни ситуации с оглед на причинената вреда и последиците за живота и здравето на децата.

Сканирано с CamScanner

Сканирано с CamScanner

като сбор от *съзнателни негативни постъпки, които са дълготрайни, насочени към един и същ ученик от страна на един ученик или група.*

Ключови в разбирането за тормоза са следите характеристики на това поведение:

1. злонамерена проява, която има за цел да нарани или унижи дете;
2. извършва се от позиция на силата, като едната страна използва доминиращата си позиция, за да нарани другата физически или психически, да я унизи или изолира от социалния живот;
3. повтаря се многократно във времето, а не е еднократен и изолиран акт на агресия.

Тормозът обхваща много широк спектър от поведения: преки нападения (удряне, заплаха или принуда, дразнене, подигравка, наричане с обидни прякори, сексуални забележки, откраднване или повреждане на лични вещи) или непреки (например разпространяване на слухове или насърчаване на другите да отхвърлят или изключат някого от приятелската среда). Проявите на тормоз най-общо могат да бъдат разделени на следните основни групи:

Физически тормоз – например, блъскане, щипане, разрушаване, удряне, нанасяне на болка, спъване, затваряне в някое помещение;

Вербален тормоз – словесни изрази, които имат за цел унижат и оскърбят детето на база раса, пол, религия, сексуалност, увреждане или друго, с което се подчертава различие от останалите. Включва подмятания, подигравки, унижение, заплахи, обиди;

Психически тормоз – например, подмятане, подиграване, закачане, омаловажаване, заплахи, изнудване, повреждане на имущество, кражба и хвърляне на вещи, заплашителни погледи, неприятелско следене;

Социален тормоз – например. избягване, игнориране, изключване от дейността, одумване и разпространение на злобни слухове, натиск върху другите да не влизат в приятелски отношения с децата, обект на тормоз, изолиране;

Сексуален тормоз – представлява всяка форма на нежелано словесно, несловесно или физическо поведение със сексуален характер, имащо за цел или водещо до накърняване на достойнството на лицето, и по-специално създаване на смущаваща, враждебна, деградираща (принизяваща), унизителна или обидна обстановка. Включва измислянето на сексуализирани прякори или имена, коментари за външността на някой и подигравки със сексуално значение, неподходящо докосване, бележки и надписи със сексуално съдържание и т.н. до по-екстремни форми на нападане и насилие.

Сканирано с CamScanner

Тормозът може да се случва както във физическата среда, така и във виртуалната среда (кибертормоз). Бурното развитие на електронните комуникации през последните години доведе до нарастване на проявите на насилие, които се извършват чрез интернет или мобилен телефон. Тук спада разпространяването на:

- обидни, заплашителни и подигравателни текстови съобщения по мобилен телефон, електронните средства за комуникация или в социалните мрежи;

- разпространяване на материали, които уронват достойнството на детето или го унижават: снимането на детето с мобилен телефон и свободното разпространяване на снимки или видеозапис в интернет или по други канали без негово съгласие, кражба на самоличност, разпространение на слухове в социалните мрежи др.

Един от признаците, че дете може би е жертва на кибертормоз, е рязката смяна на настроението и поведението му при използване на интернет или при получаване на обаждане по мобилен телефон – например детето става мълчаливо и боязливо.

Конкретни примери, както и разграничаването на нивата на различните форми на тормоз с оглед причиняване на различна по степен вреда, са представени в Таблица 1. Класификация на формите на тормоз и предприемане на съответни действия.

Физическият тормоз е формата, която възрастните най-често забелязват и затова често мерките за справяне обикновено са насочени именно към нея. Психическият и социалният тормоз по-трудно могат да бъдат установени, тъй като те не са така видими, а и децата, от своя страна, нямат нагласата да споделят с възрастните за своите преживявания.

В много случаи социалният и психическият тормоз, като обидните думи и прякори, социалното изолиране и други се подценяват и считат за нормална част от процеса на социализация и израстване на децата.

Тормозът, независимо от това как се упражнява, е деструктивен и опасен вид насилие. Следователно усилията за справяне с насилието от деца над деца в училище трябва да бъдат насочени към всички проявления на това явление, а не само към неговите физически форми.

Разпознаването на физическото насилие включва следните физически и поведенчески показатели:

- различни по вид и цвят натъртвания, включително синини, постоянни или чести червени петна, включително от пръсти, насинени очи, следи от ухапване;

- неправдоподобни или объркани обяснения за травмите, включително едносрични отговори;

Сканирано с CamScanner

- безпокойство и крайности в поведението - от агресивност до пасивност;

- лоша представа за себе си - децата смятат, че са заслужили насилието;

- прекалена отстъпчивост на детето и оставяне без протест да се прави каквото и да било с него;

- влошаване на здравословното състояние, което включва прилошавания, главоболие, отпадналост;

- влошаване на успеха от обучението и чести отсъствия от училище;

- чести отсъствия от определени часове, например физическо възпитание и спорт;

Разпознаването на **психическото насилие** включва следните физически и поведенчески показатели:

- детето може да стане затворено и изолирано, да не желае да контактува с връстниците си;

- агресивно поведение и/или поведение, насочено към привличане на вниманието, упорито непослушание, самонараняване;

- внезапни избухвания, които са необичайни за възрастта или за нивото на развитие на детето;

- бягане и криене, включително зачестили бягства от училище;

- загуба на доверие, неучастие в общите занимания в училище, ниска самооценка;

- употреба на алкохол, медикаменти, самозанемаряване (постоянно обличане на едни същи дрехи или отказ да сресва косата си);

- психосоматични симптоми.

Разпознаването на **сексуалното насилие** включва както изброената по-горе симптоматика, така и различни прояви на сексуализирано поведение (имитация на сексуален акт, разголване, използване на език, свързан със сексуални действия и т.н., които са нехарактерни за съответната възрастова група деца).

II. УЧИЛИЩНА ПОЛИТИКА ЗА ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА ТОРМОЗА В УЧИЛИЩЕ

1. Принципи, ценности, философия

Основен принцип при изграждането на училищна политика за противодействие на тормоза в училище е прилагането на цялостен училищен подход, полагане на координирани и последователни усилия за предотвратяване на тормоза и създаване на по-сигурна училищна среда. За да се изгради защитната мрежа е необходимо да се поставят ясни

Сканирано с CamScanner

граници, да се формират ценности, да се създадат правила и процедури, които не допускат прояви на насилие и тормоз в училище.

Основните въпроси, които трябва да намерят отговори тук, са:

Има ли правила и решения във връзка с всяка една проява на тормоз, дефинирана в текста по-горе?

Има ли система за превенция? Създадени ли са условия за превантивна работа с класа? Включени ли са учениците в образователни дейности, семинари, работилници, които да ги запознават с различните форми на тормоз и насилие, да възпитават уважение и толерантност към различията, да развиват чувствителност към границите на другия, етика на взаимоотношенията, кое поведение е приемливо и кое – не, как да се реагира на неприемливо поведение и др.?

Има ли система за интервенция? Познават ли децата и родителите възможностите за реагиране, ако все пак има изградена някаква система за защита?

Използват ли децата, родителите и учителите тази система?

Получават ли децата помощ, когато я поискат и каква?

Имат ли капацитет учителите, учениците и родителите да реагират на различните форми на тормоз?

От какъв вид допълнителна подкрепа или обучение имат нужда, за да могат да участват ефективно и да се спре с безразличието?

От какъв вид сътрудничество и помощ с други, външни за училището служби, организации или институции, има нужда?

Кои са те и как могат да бъдат привлечени? Действа ли в училището ефективна система за дежурства и обхваща ли тя местата, на които най-често се случва насилието?

Отговорите на тези въпроси, от една страна, дават информация за това какво е субективното мнение на всички заинтересовани лица, а от друга страна, служат за създаването на реална картина на ситуацията в училище.

Причините за насилието са много и комплексни и училището трудно би могло да повлияе на всички. То може обаче успешно да намали тези фактори, които са свързани със средата в училище и които допринасят за проявата на агресия и за утвърждаване на агресивни модели на поведение, чрез:

- системни усилия за възпитаване у децата на социални умения и нагласи, които не допускат насилие във взаимоотношенията;

Сканирано с CamScanner

- подобряване на физическата среда в училище (с фокус върху класните стаи), която не съдържа предпоставка за изява на агресивното поведение и в същото време създава условия за формирането на класа като общност;
- работа с нагласите към ученето, които намаляват съревнователния елемент между учениците за сметка на екипната работа и споделяне на проблеми в общността на класа, както и проектно-базирано обучение, включително и изнесени дейности, които дават отлични резултати в тази посока;
- следване на последователни стъпки за подкрепа и разбиране на последиците от насилието и за справяне с неприемливото поведение на децата, които не наблягат на наказанието.

Училищната политика се реализира на равнище училище и на равнище клас, като на всяко едно от тези равнища се осъществяват дейности по превенция и интервенция (реакция).

Превенцията на тормоза включва комплекс от мерки, които имат за цел ограничаване и/или елиминиране на предпоставките и рисковите фактори, допринасящи за насилието. Превенцията поставя приоритет върху дейности на равнище клас, например създаване на правила на отношения в класа, морално възстановяване на щета, тематични дискусии, регулярно провеждани в часа на класа или по друго време. Дискусиите са възможност в класа да се поставят за обсъждане въпроси, които вълнуват или смущават децата, като по този начин се създава пространство за отработване на агресията чрез говорене, разиграване на ситуации, тяхното обсъждане и съответно осмисляне.

Интервенциите включват действия и мерки, които целят спиране и разрешаване на възникнала вече ситуация на тормоз, като се отчитат индивидуалните потребности на всяко дете, въвлечено пряко или косвено в ситуацията, и се прилага принципа на най-добрия интерес на детето. В по-голямата си част интервенциите включват отговора на училището при възникнали ситуации на тормоз.

2. Разработване и въвеждане на система за предотвратяване и противодействие на тормоза в училище

2.1. Дейности на равнище училище

2.1.1. Превенцията на равнище училище включва оценка на проблема, създаване на координационен съвет, изготвяне на план за противодействие на училищния тормоз и създаване на единни училищни правила.

Сканирано с CamScanner

- Оценка на проблема

Оценката и анализирането на проблема е първата стъпка към неговото решаване. Оценката на проблема трябва да се даде отговор на следните въпроси: Осъзнава ли се проблемът и какво се знае за него? Кои видове и какви форми на тормоз има в училището? Колко често те се проявяват? Къде са местата, на които най-често се случват? Кои са участниците? Как се е развило до момента? Какво следва да се предприеме, за да бъде реакцията ефективна?

Оценката следва да се извършва в началото и в края на учебната година. Тя се организира от училищното ръководство. За целта могат да се използват редица инструменти, като анонимни въпросници, дискусии с участие на цялата училищна общност, фокус групи с деца, учители и родители и др. В Приложение 3 е включен пакет от такива психологически инструменти.

Резултатите от оценката и наличието на проблем се обсъждат на педагогически съвет с участието и на непедагогическия персонал, а в подходящ формат – и с родителите и децата.

В края на учебната година може да се проведе училищна конференция с участието на цялата училищна общност или серия от фокус групи с деца от различни възрасти, родители, учители и др.

- **Създаване на координационен съвет**

Във всяко училище следва да се създаде координационен съвет с ясни функции и делегирани отговорности, който да отговаря за планиране, проследяване и координиране на усилията за справяне с тормоза. Съветът се ръководи задължително от помощник-директор и включва училищен психолог или педагогически съветник, учители, ученици и родители.

- **Изготвяне на плана за съответната учебна година за противодействие на** училищния тормоз

На базата на извършената оценка в началото на всяка учебна година координационният съвет изготвя план за съответната учебна година за противодействие на училищния тормоз. Този план съдържа описание на всички дейности по превенция и интервенция на равнище клас и училище и е индивидуален за всяко училище с оглед на потребностите, вследствие от оценката в началото и в края на годината. Той е със срок една учебна година и се ревизира и актуализира всяка учебна година.

- **Създаване на единни училищни правила**

Създаването на единни училищни правила е неизменна част от превантивните дейности, които се предприемат на равнище училище. Този процес се свързва със следните дейности:

Сканирано с CamScanner

1. формулиране на предложения от всеки клас за правила на поведение и ценности;

2. обобщаване на всички предложения за правила на поведение и ценности, направени от класовете и формулиране на общоучилищни ценности и правила, които да бъдат част от училищната политика;

3. договаряне на единен механизъм, включително разписани ясни отговорности, за реагиране при всяка проява на тормоз и насилие;

4. разработване на предложения за промени в Правилника за дейността на училището и обсъждането им с училищната общност;

5. приемане на съгласуваните промени;

6. прилагане на програми за развитие на личните и социалните умения на децата;

7. ясно разпределение на конкретни отговорности на всички възрастни в училището;

8. подобряване на системата от дежурства с оглед обхващане на местата, в които на етапа на оценка е установено, че се извършва тормоза;

9. подобряване на системата за съобщаване на случаи на тормоз (въвеждане на нови форми и канали, гарантиране на конфиденциалността);

10. включване на експерти, родителите и самите ученици в процеса на създаване и реализиране на всички интервенции;

11. използване на подхода за работа с връстници (peer education), които трябва да станат естествените помощници при реализирането на всички видове интервенции както по отношение на децата, които са обект на тормоз, така и по отношение на децата, които упражняват насилие;

12. повишаване квалификацията на учителите за работа с програмите, включително реализиране на специализирани обучения за определени категории от работещите в училище за справяне с критични ситуации и други;

13. разработване на мерки за привличане на родителите,

14. разработване на процедури и механизми за осигуряване на непрекъснато съгласуване на интересите и потребностите на отделните групи, съставляващи училищната общност;

15. информиране и актуализиране на информацията за наличните ресурси в общността – съществуващи услуги и програми за превенция и противодействие на насилието и тормоза в училище;

16. осигуряване на реални партньорства с външни на училището служби, организации и специалисти;

17. насочване към здравни и социални услуги за децата и техните семейства.

Сканирано с CamScanner

2.1.2. Интервенцията на равнище училище включва водене на училищен дневник и процедури за управление на информацията, иницииране на работа по случай и насочване на случай към други служби.

- **Водене на училищен дневник със случаи и управление на информацията**

Дневникът със случаи се създава единствено за целите на анализа и планирането на цялостна училищна политика за противодействие на насилието и тормоза в училище. В него се документират единствено ситуациите, съответстващи на нива две и три според приетата класификация (Таблица 1), при които е необходима и намесата на координационния съвет. Ситуацията, която следва да се впише в Дневника със случаи, съдържа следната информация: дата; какво се е случило – кратко описание на ситуацията, кога се е случило, кои са участниците; кой служител е регистрирал ситуацията – име и подпис; какво е предприето като действия (интервенция); кои отговорни участници са информирани (институции, органи, родители); как е приключила ситуацията или на какъв етап е и какво предстои.

На базата на вписаните ситуации, координационният екип извършва оценка на риска. Екипът е отговорен за анализа и разпознаването на ученици, които участват и се въвличат в ситуации на тормоз, без значение дали извършват проявите или са пострадали от насилието. Анализът е подчинен на цели за извеждане на необходимост от индивидуална работа по случай с ученик, който се намира в ситуация на риск. Екипът създава процедура за откриване и работа по случай в училище.

- **Процедура за откриване и работа по случай**

При предприемане на индивидуална работа по случай с ученик на базата на направения анализ, координирането на работата се осъществява от училищния психолог или от педагогическия съветник. Информацията за вписаните в Дневника със случаи на училищен тормоз се съхранява само при психолога или педагогическия съветник, или, по изключение, при друг член на координационния съвет, определен от директора на училището.

Сканирано с CamScanner

ТАБЛИЦА 1. КЛАСИФИКАЦИЯ НА ФОРМИТЕ НА ТОРМОЗ И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА СЪОТВЕТНИ ДЕЙСТВИЯ

Ниво на тормоз	Отговор на училището	Документиране	Последователност на процедурите за интервенция
ПЪРВО НИВО - ЧИСТО НАРУШАВАНЕ НА ПРАВИЛАТА: • **Форми на физически тормоз** са например: леко удряне, бутане, щипане, драскане, дърпане на коса, хапане, подритване, замърсяване или разрушаване на нечия собственост. • **Форми на вербален тормоз** са например: подмятания, подигравки, унижение, заплахи, обиди, нецензурни/неприлични коментари; • **Форми на психически тормоз** са например: омаловажаване, клюкарене, обиждане, осмиване, засрамване, подвикване, ругаене, клеветене, измисляне на прякори. • **Форми на социален тормоз** са например: подмятане на коментари, подиграване, изключване от групови или съвместни дейности, фаворитизация/предпочитания, базирани на различие, разпространяване на слухове.	На първо ниво, по правило, действията се предприемат автономно от класен ръководител или учител заедно с родител, като се предприема педагогическа работа – индивидуално, за група ученици или за целия клас. При наличие на щети от материален характер – те се възстановяват. По изключение, ако насилственото поведение се повтаря, педагогическата работа не дава резултат, последствията са по-сериозни, ако се касае за насилие от страна на група към индивид или ако едно и също дете или ученик бива тормозено	Ситуациите от първо ниво не се регистрират.	1) Верифициране на подозрение или откриване на ситуация на тормоз – подробно информиране за случилото се от всички участници. 2) Прекратяване на ситуацията и успокояване/интервенция към всички участници. 3) Уведомяване на родител 4) Консултации - предприемане на индивидуални разговори с участниците. 5) Мерки и действия от страна на класен ръководител -

Сканирано с CamScanner

▪ **Форми на сексуален тормоз** са например: показване на неприлични жестове и действия, вербален тормоз със сексуално съдържание, разпространение на истории и изображения със сексуален подтекст. ▪ **Форми на кибертормоз** са например: обидни обаждания и изпращане на обидни съобщения (SMS, MMS, съобщения в социалните мрежи, др.)	неедноkратно в ситуации, класифицирани като първо ниво, то тогава следва се да предприемат действия, предписани за ситуации от нива две или три.		намиране на решение, което удовлетворява страните и служи за пример на наблюдателите. 6) Мониторинг на предприетите мерки и действия.
Ниво на тормоз	**Отговор на училището**	**Документиране**	**Последователност на процедурите за интервенция**
ВТОРО НИВО – ПОВТАРЯНЕ НА ЕДНИ И СЪЩИ НАРУШЕНИЯ НА ПРАВИЛАТА ИЛИ С ПО-СЕРИОЗНИ ПОСЛЕДИЦИ: ▪ **Форми на физически тормоз** са например: намаросване, удряне, стъпкване или късане на дрехи, ритане, обграждане, плюене, отнемане и разрушаване на нечия собственост, дърпане на нечий стол изнод него, дърпане за уши или коса. ▪ **Форми на вербален тормоз** са например: подигравки, отправени пред целия клас или	На второ ниво, по правило, действията се предприемат от класен ръководител заедно с психолог или педагогически съветник, представител на координационния съвет и директор и задължително участие на родител. Ако присъствието на родител не е в най-добър интерес на детето,	Ситуацията на тормоз се описва в Дневника за ситуации на тормоз и се предприема работа по случай. Възстановяване на щети при наличие на такива.	1) Верифициране на подозрение или откриване на ситуация на тормоз. 2) Прекратяване на ситуацията и успокояване/интервенция към всички участници. 3) Уведомяване на ОЗД и/или органите на полицията при ситуации с по-сериозни последици по преценка на класния ръководител заедно с

Сканирано с CamScanner

група, публично унижение, обиди; • **Форми на психически тормоз** са например: изнудване, заплашване, несправедливо наказание, забрана за общуване, отхвърляне и манипулация. • **Форми на социален тормоз** са например: интригантстване, разпространяване на слухове, публично отхвърляне и игнориране, неприемане, манипулиране и използване. • **Форми на сексуален тормоз** са например: сексуално докосване, показване на порнографски материали, показване на интимни части на тялото и сваляне на дрехи, подтикване или принуждаване към сексуални действия, заснемане в сексуални пози. • **Форми на кибертормоз** са например: непоискано заснемане и разпространяване на снимки и видео, злоупотреба с блогове, форуми, социални мрежи, заснемане без разрешение.	например би го наранил, застрашил безопасността му или би нарушил училищната процедура, директорът следва да се обърне към отделите за закрила на детето. Координационният съвет прави оценка на риска и се инициира индивидуална работа по случай.		психолога/педагогическия съветник или директора; Уведомяването е задължително и незабавно, когато се отнася до случаи на сексуален тормоз, проявяващи се в подтикване или принуждаване към сексуални действия. 4) Уведомяване на родител. 5) Консултации 6) Мерки и действия – работа на координационния съвет: анализ на ситуациите от регистъра и предприемане на индивидуална работа по случай с ученик в риск от тормоз и разписване на индивидуална програма. 7) Мониторинг на предприетите мерки и действия.

Сканирано с CamScanner

Ниво на тормоз	Отговор на училището	Документиране	Последователност на процедурите за интервенция
ТРЕТО НИВО – ЗЛОУПОТРЕБА СЪС СИЛА, КАКТО И ПРИ ЕКСТРЕМНИ СИТУАЦИИ, В КОИТО СЪЩЕСТВУВА ОПАСНОСТ ЗА ЖИВОТА И ЗДРАВЕТО ИЛИ ЗА ТЕЛЕСНИЯ ИНТЕГРИТЕТ, ЗА КОЙТО И ДА Е ОТ УЧАСТНИЦИТЕ В СИТУАЦИЯТА. • **Форми на физическо тормоз** са например: обиждане, замерушаване, събаряне, причиняване на контузии и други наранявания, намушкване с остър предмет, провокиране от пренареждане или никакво място, лишаване от храна, излагане на ниски или високи температури и заплашване с оръжие. • **Форми на вербално тормоз** са например: заплахи, заплахи, обиди, клетви, които накърняват сериозно достойнството, публично унижение и др., • **Форми на психическо тормоз** са например: сплашване, контрадане със сериозни заплахи, насилствено отнемане на пари и вещи, ограничаване на движението, склоняване за	На трето ниво, по правило, уведомяването на ОЗД и/или органите на полицията става незабавно от служителя на училището, идентифицирал тормоза. Действията на ниво училище се предприемат от директор заедно с координационния съвет със задължителното участие на родителя и компетентни власти, организации и услуги (център за социална работа, здравен център, отдел закрила на детето, полиция и др.). Ако присъствието на родителя не е в най-добър интерес на детето, например би го нарушил, застрашил безопасността му или би нарушил училищната процедура, директорът следва да информира центъра за социална работа, отделите за закрила на детето и/или полицията.	Ситуациите на тормоз от трето ниво се описват в Дневника за случаи на тормоз, като по тях се предприема интензивна работа по случая, включващо всички участници, правят се оценки на потребностите и план за действие, както и се инициират процедури в съответствие със закона. Ако друга организация или	1) Верифициране на подозрение или откриване на ситуация на тормоз и незабавно уведомяване на ОЗД и/или органите на полицията. 2) Прекратяване на ситуацията и уведомяване институциите към всички участниците. 3) Уведомяване на родител. 4)Консултации- предприемане на индивидуални разговори с участниците. 5) Мерки и действия от страна на координационния съвет, интензивна работа по случай, информиране и насочване към

Сканирано с CamScanner

участници на паралелки и други психични въздействия, включване в деструктивни групи и организации. • **Форми на социален тормоз** са например: изолация, групово изключване на индивид или група и организиране на затворени групи (банди), последиците от които нараняват други. • **Форми на сексуален тормоз** са например: съблазняване от друго дете или възрастен, злоупотреба с власт при подстрекаване, изнудване, сплашване и/или принуждаване към сексуални действия, блудство, изнасилване, кръвосмешение. • **Форми на кибертормоз** са например: повторно действие на непожелано заснемане и разпространяване на снимки и видеозаписи, злоупотреба с блогове, форуми, социални мрежи, заснемане без разрешение, заснемане на сцени на насилие, разпространение на записи и снимки на детска порнография.	Отговорът на училището може да включва: включване към местната комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните и полицията, ОЗД и община по силата на координационния механизъм; съставяне на Протокол за тормоз и възстановяване на щета; включване на учениците в допълнителни програми, насочване към услуги в обществото.	услуга с въвличане в работата с ученика, училището установява връзка с нови организации или услуги и хармонизира дейностите.	други с нужни нови услуги от страна на директора. б) Мониторинг на предприетите мерки и действия.

Сканирано с CamScanner

- **Насочване на случаи към външни служби**

При идентифициране на ситуация на тормоз, следва незабавно да се уведомят органите за закрила на детето: ОЗД и/или полиция. Уведомяването е задължение на всеки гражданин по силата на Закона за закрила на детето (ЗЗД), следователно сигнал до отдел „Закрила на детето" и/или Районно управление „Полиция" трябва да подаде гражданинът или служителят на училището, идентифицирал тормоза. Това може да бъде учител, възпитател, педагогически съветник, директор, психолог, служител от непедагогическия персонал, както и Координационният съвет като колективен орган. Уведомените институции започват проверка на сигнала по реда на Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие, и за взаимодействие при кризисна интервенция.

Координационен механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие, и за взаимодействие при кризисна интервенция, който е приет и функционира от 2010 г., е публикуван на страницата на Държавната агенция за закрила на детето. Основната цел на Координационния механизъм е да бъдат обединени ресурсите и усилията на професионалистите и органите за закрила за осигуряване на ефективна система за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие.

Конкретните стъпки при подаване на сигнал за тормоз към външни служби са представени в *Приложение 2. Кой, кога и къде може да подава сигнал за дете в риск?*

2.2. Дейности на равнище клас

2.2.1. Превенцията на равнище клас включва приоритетно обучителни дейности и работа с класа.

- **Обучителни дейности, в които водеща роля има класния ръководител**

За работата на равнище клас следва да се прилагат всички форми на групова работа, дискусии, решаване на казуси, ролеви игри, споделяне на опит, като се използват възможностите на часа на класа, учебни предмети от задължителните учебни часове, различни извънкласни и извънучилищни дейности.

Необходимо е да се извеждат теми от учебното съдържание, които може да се използват за работа и анализ по проблема насилие, свързани с правата на децата, ценностите, социалните роли, функционирането на групите и институциите и т.н.

Сканирано с CamScanner

Целта е да се създаде пространство, в което се говори открито за тормоза и се работи за формирането у децата на нагласи и социални умения, недопускащи насилие, като например емпатия, толерантност и уважение към различията, решаване на конфликти и др. Децата трябва да се стимулират първо сами да дават отговори на поставените въпроси, а след това да се предлагат официални дефиниции. Всяка първа дискусия трябва да започне с договаряне на правилата за работа, като например – всеки има право да каже какво мисли, всеки има право да бъде изслушан, мненията не се омаловажават и т.н.

Основните теми могат да бъдат:

1. Какво представлява тормозът, разпознаваме ли го и как можем да докладваме за случаи на тормоз?

2. Какви са преживяванията на извършителя, последователите, потърпевшия и наблюдателите? (някои видове поведение като присмиването може да изглеждат като игра или шега, но обиждат и водят до негативни емоции у този, към когото са насочени и до това той да се чувства унизен или заплашен).

3. Как се чувстваме, когато видим прояви на тормоз и какво правим?

4. Какво можем и искаме да направим?

5. Кои са основните ценности, правила на поведение, които следва да приемем? Как можем да ги прилагаме?

Разглеждането на последната тема трябва да завърши с изработването на общи правила на поведение и договаряне на процедура, в случай на нарушаване на правилата. Правилата се пишат и се поставят на видно място в класната стая, за да могат децата да се придържат към тях в конкретни ситуации. Въпреки че това са дейности на равнище класна стая, те могат и е важно да се приложат и с родителите, както и с учителите.

2.2.2. Интервенцията на равнище клас се отнася до ситуациите от ниво едно и две според приетата класификация (Таблица 1).

- Съвместни действия между класен **ръководител или учител и училищен психолог/педагогически съветник**

В случай че са налице поредица от ситуации от първо ниво, в което са въвлечени различни участници, може да се предприемат допълнителни занятия с целия клас с подкрепата на психолога или педагогическия съветник. За целта би могъл да се покани и външен за училището специалист. Ако са налице други повтаряеми фактори – например ситуациите се случват по едно и също време или в един и същи час и т.н., тези фактори следва да се вземат предвид и по преценка на класен ръководител и/или учител, който ги констатира, да се информира координационния съвет. Ситуацията от второ ниво се вписва в

Сканирано с CamScanner

Дневника за случаи на тормоз, като за определени участниците, направен е анализ от координационния съвет и са предприети мерки, които могат да включват индивидуална работа по случай и/или работа с класа/класовете. Съвети към учителя за справяне с различни ситуации на тормоз са поместени в *Приложение 1 Насоки за интервенция.*

3. Включване на родители

Привличането на родителите е важна част от реализирането на училищната програма и важно условие за нейната ефективност. Родителите се привличат като партньори в дейностите по превенция, както и в случаите на интервенция.

Родителското съдействие може да има различни измерения, като:

- родители - специалисти от областта на помагащите професии (психолози, социални работници, медиатори, лекари, свещеници) или други професии, които могат да бъдат полезни, включително журналисти, спортисти, драматурзи, композитори, музиканти, художници, режисьори и други, с чиято помощ могат да се реализират ценни училищни инициативи и други;
- родители, които могат да се включат в групи за придружаване на определени групи деца по пътя от дома до училището и обратно;
- родители, които могат да станат посредници между училището и родителите или други организации и институции;
- родители, които могат да осигуряват ресурси – в натурални показатели, услуги или финансови средства , за изпълнение на училищните дейности.

При включване на родителите се има предвид следното:

- във всички случаи е необходимо родителите да бъдат уведомени за случилото се, както и за предприетите от училището действия за разрешаване на ситуацията;
- в разговора е важно да се акцентира върху необходимостта родителите да не критикуват другото дете или групата деца, а да се опитат да погледнат на ситуацията през погледа на другата страна;
- родителите трябва да бъдат запознати, че критиките, обидите и неглижирането на другото дете или деца от тяхна страна само ще задълбочат конфликта;
- разговорът трябва да бъде проведен на подходящо място, в партньорски взаимоотношения, като се предостави отворено пространство за споделяне на техните опасения и гледни точки;
- от разговора могат да бъдат изведени конкретни договорености кой какво може да предприеме и какво се очаква като резултат;

Сканирано с CamScanner

- учителят може да насочи родителите за консултация с педагогическия съветник или с училищния психолог, или с други специалисти при необходимост

4. Ресурсна обезпеченост

4.1. Училищното ръководство е необходимо да осигурява:

4.1.1. обучение за служителите си всяка година;

4.1.2. изградени механизми за взаимодействие с различни институции;

4.1.3. обучени специалисти за интервенция в ситуации на тормоз в училището, а при липса на такива да се обърне към външни за училището специалисти, които са обучени за интервенция в ситуации на тормоз;

4.1.4. информация, материали по темата за насилието и тормоза в училище, информация за наличните ресурси в общността и други.

4.2. Министерството на образованието и науката е необходимо да осигурява:

4.2.1. проучване на необходимостта от повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти в областта на справяне с училищния тормоз;

4.2.2. обучения чрез включване на тематични области, свързани с насилието и тормоза, в Националната програма за квалификация, посредством оперативни програми и други.

Настоящият документ има характер на задължителен при разработване на училищни политики и програми, свързани с насилието, и при справяне в случаи на насилие.

Сканирано с CamScanner

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. НАСОКИ ЗА ИНТЕРВЕНЦИЯ

1. Разпознаване на тормоза от страна на учителя.
2. Прекратяване на ситуация на тормоз.
3. Подход за възстановяване на щетата.
4. Действия при тежък инцидент или при повторна ситуация на насилие или тормоз.
5. Насочване на детето и неговите родители към програми и услуги в общността.

Намесата и справянето с конкретни ситуации на тормоз и насилие е част от цялостната политика на училището срещу насилието. Намесата на възрастните следва внимателно да се обмисли и планира. Тя трябва да бъде последователно прилагана от цялата училищна общност, за да бъде максимално ефективна.

Важно е да не бъдат омаловажавани и първите прояви на влошаване на отношенията между децата, както и поведението, което е неприемливо. Тези ситуации представляват първо ниво от приетата класификация (Таблица 1 от основния документ). Необходимо е още при най-малките сигнали и съмнения за тормоз да се предприемат стъпки, за да се предотврати ескалация на насилието и да се изпрати ясно послание, че такова поведение няма да бъде толерирано. Вниманието трябва да бъде насочено както към проявите на физически тормоз, така и към неговите социални и психологически измерения.

1. Разпознаване на тормоза от страна на учителя

По-голямата част от ситуациите на тормоз могат да бъдат овладени от учителите, а някои – от самите деца. Всяка намеса изисква внимателна преценка на ситуацията и нейната тежест. На първо място важно е да се разграничат случаите, в които не се касае за тормоз, а само за игра или приятелско премерване на силите между децата. За целта е необходимо да се наблюдава поведението на децата, включително и на тези, които само присъстват без активно да участват. Следното би могло да помогне за правилна оценка на ситуацията:

- ако децата се закачат, бутат или блъскат или си разменят шеги, като при това се смеят, разменят си ролите и позициите и никое от тях няма видимо доминиращо положение, а околните не им обръщат особено внимание, то най-вероятно става дума за игра;
- ако едно от децата е видимо напрегнато, не се усмихва, опитва се да се махне, ако ролите не се сменят, а другото дете е в постоянно доминираща позиция и това поведение привлича вниманието на околните, то най-вероятно става дума за тормоз;
- когато се касае просто за приятелска игра, учителят може да се намеси, за да предупреди децата да внимават да не се наранят. Ако обаче наблюдаваното поведение

Сканирано с CamScanner

може да бъде определено като тормоз е необходимо да се предприемат съответните стъпки, описани в механизма.

2. Прекратяване на ситуация на тормоз:

Задължение на всеки учител е да се намеси, за да прекрати ситуация на тормоз, на която е станал свидетел или за която е получил сигнал (от дете, родител или друг служител от училището):

- в случай на физически тормоз децата трябва да бъдат разделени и да се прекрати физическият контакт между тях незабавно;
- не трябва веднага да се разпитва за случилото се, да се обсъждат причините за насилието или да се изяснява ситуацията. Това може да се случи на по-късен етап. Важното е учителят ясно да обяви пред всички, че това е насилие и то е недопустимо поведение. В този момент не е добре да се разпитва за подробности и детето, което е потърпевшо, особено в присъствието на детето, което е нанесло тормоза и на други деца, защото това може да урони неговото достойнство. Фокусът на интервенцията трябва да бъде насочен към децата-свидетели на тормоза, към средата, а не към участниците в ситуацията на насилие;
- когато става въпрос за първа проява, която не е тежка по отношение на нанесената вреда, може да се приложи подходът за възстановяване на щетата или да се наложи друга предварително съгласувана мярка.

3. Подход за възстановяване на щетата

Подходът за възстановяване на щетата се основава на принципа, че „всяка щета, нанесена на друг, трябва да бъде възстановена" и включва съответните действия в тази посока. Важно е преди да се прилага подходът да бъде предварително съгласуван с цялата училищна общност, включително и с децата, и да бъде част от политиката на училището. Възстановяване на щетата е принцип, който предполага, че хората правят грешки. Грешките следва да бъдат поправени, като същевременно не се налагат наказания. Този принцип подчертава поемането на отговорност за неприемливо поведение и за позитивно решаване на проблема. Възстановяването на щетите успешно може да се прилага за материални и за нематериални щети.

Подходът за възстановяване на щетите изисква време и по-задълбочен разговор с детето, което е извършило насилие, за да му се помогне да разбере какви са последствията от неговата постъпка. Поради тази причина е най-добре този подход да се приложи от класния ръководител, педагогическия съветник/училищния психолог на детето. Важно е учителят със спокоен и умерен тон, както и с държанието си, да покаже ясно, че проблемът е в начина на

Сканирано с CamScanner

поведение, а не в личността на самия ученик, и че се действа с оглед отново да се възстановят ценностите, към които цялото училище се придържа, а не за да бъде наказан:

- като първа стъпка класният ръководител изслушва детето. Не е желателно детето да се изслушва съвместно с потърпевшото дете;
- ключов момент във възстановяването на щетата е, че класният ръководител разговаря с ученика, а ученикът сам предлага как ще поправи грешката си, с което отново ще се възстанови нарушената ценност. С това негово предложение трябва да се съгласи и ученикът, който е бил потърпевш от тормоза. Този процес се медиира от ангажирания в случая класен ръководител, педагогическия съветник или училищния психолог;
- след изясняване на ситуацията и постигане на договореност, класният ръководител за определен период от време проследява поведението на децата и дава обратна връзка. Класният ръководител може да потърси съдействие и от другите учители, които също да наблюдават поведението на децата и да реагират своевременно. Педагогическият съветник или училищният психолог също може да подпомогне работата на учителя като наблюдава детето във взаимоотношенията му с другите деца и даде насоки за действията и мерките, които учителят да предприема при необходимост;
- при преценка, може да бъде насочено към услуги в общността (виж точка 5. Насочване на детето и неговите родители към програми и услуги в общността).

4. Действия при тежък инцидент или при повторна ситуация на насилие или тормоз

При повторна ситуация на насилие или когато има случай на тежък инцидент се следват предписанията от механизма, описани в Таблица 1. Класификация на формите на тормоз и предприемане на съответни действия:

- при тежки инциденти се препоръчва работа в групов формат (например работа с целия клас), като кризисна интервенция е от минимум 45 минути до 1 час и 30 мин. в определени рамки – затворено пространство, в което участниците не допускат нови лица, и др. Предлага се пространство да се вентилират емоциите от преживяното и да се даде възможност за преработка. Най-подходящо е тази интервенция да бъде извършвана от училищния психолог или педагогическия съветник, а при липсата на специалист да се обърнат веднага към мобилната група или специалист от услуга в общността. Често спонтанна реакция на възрастните е заставането на страната на „жертвата" и наказване на „насилника". Ключово при интервенцията на възрастните е приемането на разбирането, че детето, обект на тормоз, не се нуждае от състрадание, а

Сканирано с CamScanner

детето, извършителят на тормоз, не се нуждае от наказание, особено което го унижава, а от разбиране и емпатия (съпреживяване), за да може то да развие това чувство към другите. Липсата на емпатия е една от основните причини, поради която се упражнява тормоз;

- работата с деца, които са обект на тормоз, трябва да бъде насочена към формиране на умения за справяне с подобно поведение. Важно е класният ръководител да поговори с детето, по възможност още същия ден (или веднага след като е разбрал за случая, ако се касае за ситуация, за която е научил случайно) и да разбере какво точно се е случило. Ако е необходимо отделни факти могат допълнително и дискретно да бъдат проучени;
- погрешно е открито и публично пред другите деца да се оказва подкрепа на пострадалото дете, защото това допълнително ще урони достойнството на детето пред неговите връстниците. При този първи разговор е важно да се предложи на детето подкрепа, като се разговаря с него какво точно ще му помогне да се почувства сигурно;
- необходимо е да се подчертае поверителността на разговора, като се спомене кои ще бъдат уведомени за случилото се;
- детето трябва да почувства доверие и сигурност за споделяне, което е особено важно ако насилието се повтори. Може да му се предложи да поговори с училищния психолог;
- не е препоръчително да се прави среща между детето, върху което е упражнено насилието, и детето, което е извършило насилието, с цел да се помирят и да се разберат. Такива срещи могат да доведат до неблагоприятни последствия;
- наблюдавайте детето в следващите дни, за да се уверите как се чувства и при необходимост отново разговаряйте с него;
- необходимо е да се работи с наблюдателите не само на нивото на превенцията, но и след ситуация на тормоз;
- не се отстраняват наблюдателите, когато се прекратява или управлява ситуация на тормоз, като всички, които са били там, следва да видят какво се прави съгласно правилата на училището;
- валидизират се правилата и етиката на поведението и се подкрепят тези, които са се намесили в защита ценностите на училището. На останалите се споделя очакването да направят същото, ако се случи в бъдеще;

Сканирано с CamScanner

- насърчава се убеждение за отговори на насилието с думи, търсене на помощ и съобщаване за случая. Насърчаване за грижа спрямо тормозеното дете. При преценка детето може да бъде насочено към услуги в общността.

5. Насочване на детето и неговите родители към програми и услуги в общността

Насочването на детето и неговите родители към консултация и психологическа работа следва да се осъществява от психолога, педагогическия съветник или ако няма такъв – от класния ръководител. Насочващият трябва да е запознат с услугите в общността и да даде пълна и конкретна информация на родителите за възможните услуги и програми – къде може да се консултират, колко струват консултациите, какво представляват консултациите, какъв е метода на работа и т.н. Всяко училище следва да има актуална информация за наличните услуги в общността, като центрове за превенция и консултативни кабинети към местните комисии за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, центрове за обществена подкрепа, комплекси за социални услуги, общински съвети по наркотичните вещества, програми, предлагани от неправителствени организации и др. Важно е насочването да се направи конкретно и с грижа, за да могат родителите и детето да се възползват, а не да го приемат като мярка за наказание.

Сканирано с CamScanner

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. КОГА, КОЙ И КЪДЕ МОЖЕ ДА ПОДАВА СИГНАЛ ЗА ДЕТЕ В РИСК?

1. Кога се подава сигнал за дете в риск?
2. Кой може да подава сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?
3. Къде може да се подава сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?

1. Кога се подава сигнал за дете в риск?

Съгласно Закона за закрила на детето, чл. 7 (1) „Лице, на което стане известно, че дете се нуждае от закрила, е длъжно незабавно да уведоми дирекция „Социално подпомагане", Държавната агенция за закрила на детето или Министерството на вътрешните работи.

(2) Същото задължение има и всяко лице, на което това е станало известно във връзка с упражняваната от него професия или дейност, дори и ако то е обвързано с професионална тайна".

2. Кой може да подава сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?

От страна на училището всеки един професионалист, работещ в системата на образованието, може да подаде сигнал към отдел „Закрила на детето" по местоживеене на детето. Това може да бъде директор, учител, педагогически съветник, училищен психолог, възпитател, хигиенист и т.н. Сигналът може да бъде подаден от името на училището, на Координационния съвет, като се описва цялата събрана информация по случая. По този начин се действа институционално и се подкрепя учителят, който е установил тормоза и риска за детето.

Когато сигналът се отнася за дете в риск, сигналът ще бъде проучен от социалния работник, дори да е подаден анонимно.

В случай на подозрение за ситуация на тормоз, всеки служител в училище може да проведе консултация като се свърже с Националната телефонна линия за деца и разговаря с експерт на телефон 116 111.

3. Къде може да се подава сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?

Към Държавната агенция за закрила на детето функционира Национална телефонна линия за деца 116 111. Националната телефонна линия за деца предоставя консултиране, информиране и помощ по всякакви въпроси и проблеми, свързани с деца. Към нея при необходимост могат да се обръщат за съдействие и професионалисти. Националната

Сканирано с CamScanner

телефонна линия за деца с номер 116 111 е с национално покритие, достъпна от територията на цялата страна, напълно безплатна за обаждащите се, независимо дали звънят от стационарен или мобилен телефон. Тя функционира 24 часа в денонощието.

Според Координационния механизъм, в случай че сигналът за насилие бъде приет от някой от визираните органи за закрила – получен от дирекция „Социално подпомагане"/отдел за закрила на детето, Държавната агенция за закрила на детето или Министерството на вътрешните работи, съгласно чл. 7 от Закона за закрила на детето той е длъжен да уведоми за това останалите незабавно до 1 час от регистриране на сигнала, включително по телефон и факс. Сигналът се изпраща в дирекция „Социално подпомагане" по настоящия адрес на детето.

Съгласно Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (чл. 10, ал. 5) в случаите, отнасящи се до насилие над дете, се разглеждат и анонимни сигнали.

Съгласно Координационния механизъм във всеки един отдел „Закрила на детето" при дирекция „Социално подпомагане" началникът на отдела е на разположение, като той определя отговорен социален работник. В отдел „Закрила на детето" определеният отговорен социален работник извършва проверката на сигнала до 24 часа от постъпване на сигнала.

При проучването на сигнала социалният работник може да потърси съдействие от страна на училището – информация за детето, за взаимоотношенията му с учениците, впечатленията на учителите, т.е. информация, с която да бъде направена оценка на случая.

При проучването на сигнала и предприемането на действия се изисква работа в екип от страна на различни специалисти. От една страна, за да се направи точна оценка, а от друга, за да бъдат съгласувани действията на различните специалисти.

В случай че бъде установен риск за детето, то ще бъде отворен случай, т.е. ще бъдат предприети мерки за закрила. Ще бъде изготвен план, в който ще бъдат описани планираните мерки, като социалният работник ще следи за изпълнението на плана.

В работата с децата и техните семейства всеки професионалист има своята роля.

Ролята на социалния работник е свързана с проучване на семейната среда и предприемане на мерки за закрила. В същото време той има правомощията и ангажимента да консултира родителите, да подпомогне тяхната ангажираност в работата с детето на равнище училище. Социалният работник може да консултира семейството, да насочи родителите и детето към подходящи социални услуги и консултации.

Мултидисциплинарният екип на местно равнище следва да си постави единна стратегическа цел, за постигането на която следва да изготви съвместен план за действие с разписани конкретни задачи със срок за изпълнение. Всеки един от посочените по-горе

Сканирано с CamScanner

участниците в мултидисциплинарния екип наблюдава и предлага на останалите от екипа конкретни задачи по случая, които да изпълни, съобразно собствените си правомощия и в съответствие с нормативните уредби. Конкретните задачи за изпълнение следва да бъдат зададени така, че за всеки всеки участник да действа съобразно оперативната си самостоятелност, като изпълнението на конкретните дейности и задачи бъде подкрепено със съдействието на останалите участници и в същото време това да спомогне за крайния резултат – дългосрочна цел, която трябва да гарантира в най-голяма степен интереса на засегнатото дете.

Работата в екип ще даде възможност и за обратна връзка между различните специалисти, работещи с детето и неговото семейство, за успехите или трудностите при изпълнението на планираните цели.

Сканирано с CamScanner