

УДК [159.9:629.735]:616.89-008.441(045)

Власова-Чмерук Оксана Миколаївна, викладач кафедри авіаційної психології Національного авіаційного університету

e-mail: oksa_na@meta.ua

Романенко Вероніка Костянтинівна, студентка Національного авіаційного університету

e-mail: SalvadorDali@i.ua

АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ФАКТОРІВ ВИНИКНЕННЯ СТРАХУ ПОЛЬОТІВ

Анотація

У статті представлений психологічний аналіз страху польотів як техногенного страху сучасності. Здійснено огляд сучасних публікацій, присвячених страху польотів. Обґрунтовується використання терміну авіафобія для позначення цього специфічного виду страху. Аналізуються чинники об'єктивного та суб'єктивного характеру, що сприяють виникненню авіафобії. Представлені результати опитування пасажирів, що відчувають страх польотів. Висловлюються думки щодо способів запобігання проявів авіафобії та створення атмосфери безпеки у аеропортах.

Ключові слова: страх польотів, авіафобія.

Власова-Чмерук Оксана Николаевна, преподаватель кафедры авиационной психологии Национального авиационного университета

Романенко Вероника Константиновна, студентка Национального авиационного университета

АНАЛИЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СТРАХА ПОЛЁТОВ

Аннотация

В статье представлен психологический анализ страха полетов как техногенного страха современности. Обосновано использование термина

авиафобия для обозначения этого специфического вида страха. Анализируются причины возникновения авиафобии. Представлены результаты опроса пассажиров, которые имеют страх полетов. Высказываются предположения о способах упреждения проявлений авиафобии и создания атмосферы безопасности в аэропортах.

Ключевые слова: *страх полетов, авиафобия.*

O.M. Vlasova-Chmeruk

V.K. Romanenko

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF FEAR OF FLIGHTS

Summary

The article presents an analysis of the psychological fear of flying as anthropogenic fear of modernity. Using of the term aviophobia to refer this specific type of fear is substantiated. Causes of aviophobia are analyzed. The results of the survey of passengers who fear flights are presented. Opinions on the prevention of aviophobia and creation of the atmosphere of safety in the airports are expressed.

Key words: *fear of flying, aviophobia.*

Постановка проблеми. Перед сучасною людиною постає величезна можливість вибору місця навчання, роботи, відпочинку – настав час глобальної світової мобільності. За даними міжнародних компаній кількість пасажирських перевезень в світі збільшується. Вітчизняні дослідники Ю. Паламарчук та В. Ільєнко підтверджують цю тенденцію, аналізуючи динаміку перевезень по Україні з 2000 по 2011 роки [5]. За даними Державної авіаційної служби України обсяг пасажирських авіаперевезень за 9 місяців 2013 року склав 6250,5 тис. чол. (за матеріалами офіційного сайту www.avia.gov.ua). Таким чином авіація стає необхідною ланкою комунікації.

Користуючись перевагами технологічного прогресу, людина в той же час зазнає величезного інформаційного навантаження, внаслідок чого стає вразливою для тривоги і страхів при користуванні авіаційним транспортом.

Існування проблеми авіафобій визнано на рівні психологічної практики, що проявляється у відкритті спеціалізованих психологічних центрів (на кшталт центру «Літаємо без страху» на базі міжнародного аеропорту Шереметьєво).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні три десятиліття проблема страху польотів активно висвітлюється зарубіжними психологами. М. Laker аналізує поширення страху польотів та наводить основні методи лікування [6]. Мета-аналіз результатів лікування специфічних фобій методом занурення у віртуальну реальність (virtual reality exposure therapy, VRET) представлені в статті Т. Parsons та А. Rizzo [7]. Широкий спектр питань, пов'язаних з авіафобією, охоплює колективна монографія Psychological perspectives on fear of flying [8].

Зважаючи на відсутність висвітлення проблеми авіафобій у вітчизняних публікаціях, ми визначили **мету статті** – *проаналізувати чинники об'єктивного та суб'єктивного характеру, що сприяють виникненню страху польотів.*

Дане психологічне дослідження вимагає подолання деякої термінологічної невизначеності. В психологічній літературі розглядають два види страху: страх як природна емоція, що виникає в ситуації загрози біологічному чи соціальному існуванню і має захисний характер і патологічний, ірраціональний страх або фобія. Фобія – це тип страху, що має збуджувальний характер та належить до невротичних станів. Фобії майже не підлягають вольовому контролю, суб'єктивно важко переживаються, хоч людина і усвідомлює їх необґрунтованість. В. Блейхер розглядає фобію як нав'язливий страх, в якому переважає афект тривоги. Виникненню нав'язливих страхів та їх фіксації сприяють тривожно-опасливі риси характеру. За класифікацією Дж. Лангфельта страх польотів можна віднести до групи страхів особливих ситуацій та спілкування [1], згідно з критеріями діагностики і психотерапії розладів психіки та поведінки (МКХ-10) страх польотів відноситься до групи F40.2 – специфічні (ізольовані) фобії [3].

У публіцистичній літературі [2], в мережі Інтернет часто використовується термін «аерофобія» на позначення страху польотів, проте в

спеціалізованих психологічних та психіатричних довідкових виданнях аерофобія трактується як нав'язливий страх протягів і є симптомом психіатричного захворювання.

Натомість в англійських статтях вживається термін «авіафобія» (aviophobia). В історичній ретроспективі, ще в часи Першої світової війни військові лікарі почали використовувати термін «аероневроз» для опису ряду психологічних та соматичних симптомів у військових пілотів, що неохоче сідали за штурвал. М. Laker визначає авіафобію як іраціональний, постійний страх в ситуації польоту на літаку. При цьому авіафобія є клінічним діагнозом, якщо страх та тривога при антиципації зустрічі з загрозовою ситуацією заважає соціальному життю індивіда, його професійному функціонуванню. Страх проявляється у формі когнітивних реакцій на політ (страх збою авіаційних систем, страх смерті, страх соціального збентеження та втрати самоконтролю) та фізіологічних реакцій (підвищення артеріального тиску, збільшення частоти серцевих скорочень, тощо) [6].

Цей специфічний вид фобії часто поєднуються з іншими видами фобій, наприклад клаустрофобією. Дану «хитрість» відмічають науковці Van Gerwen, Spinhoven та ін., розглядаючи авіафобію не як окремий вид страху, а як прояв інших ситуаційних страхів – висоти, травматизації, втрати контролю та їх комбінації

Інтенсивність переживань, що супроводжують страх польотів варіюються від легкої тривоги до панічних реакцій, що унеможлиблює для людини користування послугами авіаційного транспорту.

А. Duregof з колегами за результатами опитування 1147 членів екіпажів Європейських комерційних авіаліній встановили, що 9,2% опитаних відчувають страх частіше, ніж раз на місяць, а 2,8% відчувають страх та напруження щотижня (такі відповіді переважали серед жіночої частини вибірки), (за М. Laker).

Важливим є те, що страх польотів є не лише індивідуальною проблемою окремого пасажера (зменшує можливості переміщень, спричиняє дискомфорт,

погіршує самопочуття), але і авіакомпанії в цілому, оскільки може спричинити паніку в салоні літака, що призводить до зростання ризику аварійної ситуації та ускладненню процедури евакуації пасажирів у разі неї. Авіафобія стає причиною відмови від далеких поїздок, незважаючи на рівень їх значущості, людина замикається на своєму страху – боязні авіапольотів, що звужує коло можливостей, закриваючи людину у безпечній на її думку зоні комфорту (це прив'язаність до знайомих маршрутів поїздок, відмова від прибуткових пропозицій, якщо вони пов'язані з ризиком авіаперельотів і т.п.).

На початку історії існування авіаційного транспорту користування літаками могло бути потенційно небезпечним для життя. Проте в наш час користування літаком вважається безпечнішим за інші види транспорту (автомобіль, поїзд). Так, за даними M. Laker, за статистикою, на один мільйон часів польоту трапляється 2,5 інциденти, до того ж лише один з десяти інцидентів є фатальним. Тому у світі, де швидкий рух перестає бути прерогативою перетворюючись у необхідність і літак є можливістю досягнення максимальної швидкості при збереженні оптимального рівня комфорту і мінімізації ризику, авіафобія стає проблемою, якій слід приділити увагу як специфічному страху «нового часу».

Авіафобія, як специфічний вид фобії, може бути спричинена багатьма факторами, такими як:

1) особистий травматичний досвід, отриманий під час польоту (це може бути як участь в льотному інциденті так і сильні емоційні переживання під час польоту, пов'язані з особистою історією пасажирів, але які асоціативно пов'язуються з польотом);

2) опосередкований травматичний досвід – індивід безпосередньо не переживав загрозові ситуації в польоті, але отримав шокуючі враження під час перегляду кінофільму, сновидіння;

3) накопичення індивідом інформації, «доказів» про небезпечність польотів, внаслідок чого незначна тривога під час польоту поступово переростає в ірраціональний страх.

Авіафобія, як правило, проявляється переважно в віці 20-25 років і характеризується рядом фізіологічних та психологічних симптомів. Фізіологічні: тремор, прискорене серцебиття, утруднене дихання, біль в животі, сухість у роті, пітливість, почервоніння або блідість обличчя. Психологічні: високий рівень тривожності до і під час польоту, нав'язливі думки негативного змісту, пов'язані з польотом, негативні очікування, звуження сприйняття, розгубленість і нездатність прийняття рішення, при високому рівні прогресування фобії можлива панічна реакція. Людина як психічно так і фізично втрачає здатність користуватися послугами авіатранспорту.

Таким чином, причини, що викликають авіафобію можна умовно поділити на *об'єктивні* та *суб'єктивні*. До *об'єктивних чинників* можна віднести різноманітну інформацію про авіакатастрофи та небезпечність літаків, участь у ситуації аварійного характеру чи зараження панічною реакцією інших пасажирів. За таких умов зовнішні сигнали про потенційну небезпеку асоціативно пов'язуються з перебуванням у рейсі. У даному випадку людину лякає не процес польоту в цілому, а вірогідність повтору певної ситуації і переживання негативних емоцій заново. Формується так званий «страх страху». Особлива роль у формуванні фобій відводиться засобам масової інформації. Авіакатастрофи є нечастим, але приголомшуючим за масштабами жертв на одну катастрофу явищем, тому, зазвичай, подібні теми довго та видовишно обговорюються в пресі та по телебаченню. Незважаючи на те, що автомобіль є небезпечнішим за літак і сцени автомобільних аварій щоденно показують у новинах, на амаксофобію – страх поїздок на машинах страждає менше людей ніж людей, що мають страх польотів. Поїздок на машині, як правило, починають уникати колишні учасники ДТП. Те, що людей, які бояться користуватися автомобілями, менше, можна пояснити з наступних позицій:

1) Вплив засобів масової інформації. Про автомобільні аварії ми чуємо повсякчас, це стає звичним видом новин, про більшість аварій люди дізнаються лише із загальної статистики. Наймасштабніші ж авіакатастрофи деякі можуть

перерахувати повністю, з зазначенням дати і місця падіння літака. Загострення світової уваги підвищує значущість події.

2) Як провідний фактор у цій ситуації можна виділити страх втрати контролю. Сучасна людина звикла активно впливати на зовнішнє середовище, прагне керувати ним та бути автономною від нього. Так у вирішенні більшості задач індивід покладається переважно на власні сили, зв'язки, вміння та здатність взаємодіяти з оточенням. Тому під час поїздки на автомобілі присутня впевненість у можливості впливу на перебіг ситуації, пасажири буквально відчують землю під своїми ногами, бачать водія та здатні контактувати з ним. Отже автопасажири відчують власну автономність, можливість перервати поїздку за необхідності.

При польоті на літаку ситуація розгортається за іншим сценарієм:

1) Пасажири повністю залежать від роботи пілотів, яких вони не бачать, транспортного засобу, сама робота якого часом вважається надприродною і незрозумілою та непередбачуваних погодних стихій.

2) Літак перебуває у повітрі, отже можливість покинути його достроково повністю виключається.

Таким чином, особа втрачає контроль над ситуацією на час польоту. У сумі з заниженою самооцінкою і невпевненістю у собі дана ситуація може стати передумовою формування страху польотів, як прояву внутрішнього напруження.

Часто в основі страху лежать різноманітні неусвідомлювані дезадаптивні думки, установки, однак поштовхом до їх зовнішнього прояву в формі страху польотів виступають певні події в житті людини, що зіграли роль пускового механізму фобії.

До чинників *суб'єктивного* характеру можна віднести симптоматичні прояви клаустрофобії, акрофобії – страху висоти, схильність до страху втрати самоконтролю та контролю над ситуацією, підвищена тривожність, та схильність до панічних реакцій.

Ці фактори виникнення страху польотів можуть не цілковито усвідомлюватись людиною. Сама ж людина у формуванні власної авіафобії провідними вважає зовнішні фактори і часто може вказати, що на її думку стало первинним поштовхом до розвитку аерофобії.

Поведінкові прояви авіафобії можуть бути різні. Найчастіше проявляється в реакції уникання людиною польоту. Якщо ж летіти вкрай необхідно, то індивід буде поводитись тривожно і метушливо, буде знервовано розпитувати бортпроводників про погоду, технічні проблеми, кваліфікацію пілотів. Агресивна поведінка пасажирів, що має страх польоту, може посилюватись, якщо він буде вживати алкоголь чи інші препарати, щоб впоратись з тривогою (зрештою, наївна порада вдаватися за допомогою до алкоголю, щоб впоратись зі страхом, найчастіше зустрічається на спеціалізованих форумах, де обговорюється авіафобія).

Наслідки авіафобії можуть проявлятися на особистісному рівні (емоційний стрес, почуття сорому, погіршення відносин з оточуючими), професійному рівні (труднощі з кар'єрою, зменшення ділових контактів). Хоча досліджень з цієї теми недостатньо, можна припустити, що існування авіафобії як фактору, що обмежує мобільність людини, погано відображається на розвитку туристичних галузей. Але з поміж інших, найбільш «постраждалою» є авіаційна галузь. Внаслідок існування цієї специфічної фобії авіакомпанії недоотримують значної частки доходів.

Результати дослідження. На сьогоднішній день в Україні не існує психологічного центру, який спеціалізувався на роботі з людьми, що мають страх польотів. Проте останнім часом психологи активно використовують інтернет-простір при проведенні дослідницької, консультативної роботи. Дане дослідження проводилось опосередковано, з використанням спеціалізованих форумів мережі Інтернет.

В основі даного дослідження є положення про те, що словесно-змістовні самозвіти можуть бути використані для оцінки «відносин суб'єкта з самим собою, з різними особливостями своєї поведінки, власного «Я» та власної

психіки» [4, с.23]. При організації дослідження ми орієнтувалися на практику зарубіжних колег, які працюють з категорією клієнтів, що самостійно звернулися за допомогою (self-refer), тобто не мають клінічних діагнозів. В ході дослідження інтерв'юер звертався до учасників форуму з проханням написати звіт про досвід переживання страху польотів. Всього в дослідженні прийняли участь 45 осіб (базою дослідження стали форуми forum.travel.ru та poletim.net/forum)

Завданням даного етапу дослідження стала систематизація актуалізованих причин страху польотів. Узагальнено результати опитування представлені в діаграмі 1.

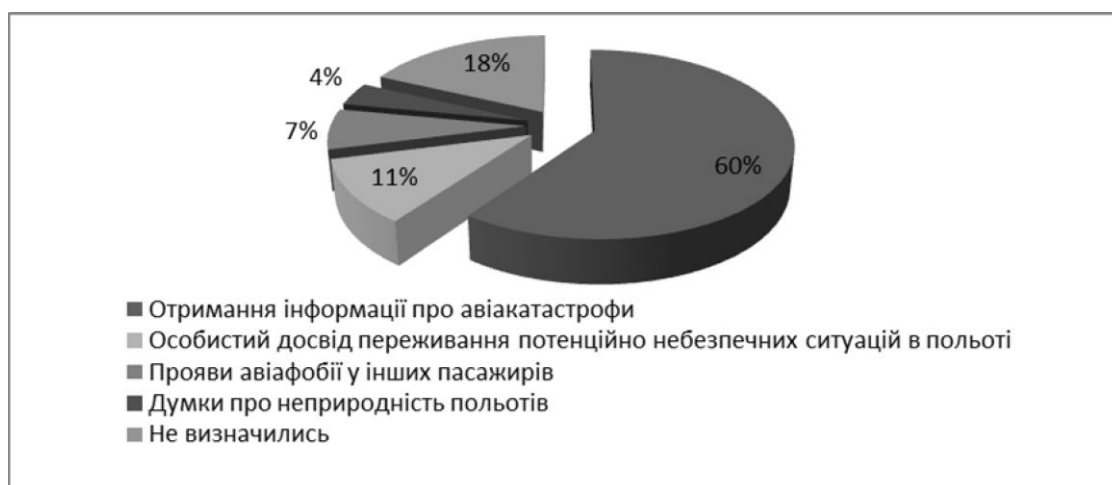


Рис. 1 Діаграма причин виникнення страху польотів

В 60% звітів основною причиною названо перегляд різноманітної, часто перебільшеної, інформації про авіакатастрофи та небезпечність літаків.

В 18% звітів респонденти не змогли назвати причину авіафобії – вона виникла раптово приблизно після 20 років.

В 11% звітів згадувалось, що фобія почалася після переживання потенційно небезпечних ситуацій у польоті,

В 7% звітів респонденти назвали причиною прояви паніку, прояви авіафобії у інших пасажирів

В 4% звітів причиною страху названі думки про неприродність авіаперельотів.

В ході аналізу також було з'ясовано, що особи з авіафобією по-різному ставляться до різних етапів польоту і страх може проявлятися інтенсивніше в залежності від етапу: 30% опитуваних зазначили, що найбільше бояться безпосередньо процесу польоту, 26% – лякає можливість аварії, 22% – панікують при зльоті літака, 17% – непокоїть навіть незначна тряска, повітряні ями та турбулентність, 4% – страх висоти. Переважаюча кількість респондентів зазначає, що у момент посадки страх поступово змінюється спокоєм та полегшенням.

Зарубіжними психологами розроблений діагностичний інструментарій для оцінки страху польотів – Flight anxiety situations questionnaire (FAS) та Flight anxiety modality questionnaire (FAM). Опитувальники дозволяють оцінити «почуття, атитуди та переконання пацієнтів щодо специфічних подій, пов'язаних з польотом» [6, с. 112]. При цьому FAS скоріше орієнтований на з'ясування ситуацій в польоті, що провокують тривогу, а FAM на оцінку симптомів тривоги.

Психологічна допомога клієнтам зі страхом польотів частіше всього базується на когнітивно-біхевіоральному підході (з використанням методу систематичної десенсибілізації). Цей підхід може бути реалізований як з використанням віртуальної реальності чи в умовах, наближених до реальності. Курс лікування триває від чотирьох до восьми сесій з використанням спеціальних тренажерів, що імітують звуки, вібрацію, турбулентність, що характерні для польоту. Клієнтам пропонується спеціальні дихальні вправи, проводиться спеціальна робота з реструктурування неадаптивних думок та оволодіння навичками релаксації.

Для зменшення паніки перед польотом, зважаючи на те, що у переважної кількості пасажирів страх провокує інформація по авіакатастрофи рекомендовано уникати перегляду новин та передач на дану тематику. Для зниження рівня стресу пасажирів у аеропортах корисно в залі очікування, перед зльотом і посадкою, під час польоту періодично повідомляти інформацію про безпечність літаків і сприятливі умови польоту та тренуваність і високу

кваліфікацію персоналу. Це підвищить рівень впевненості та відчуття контролю над ситуацією. Важливо створити доброзичливу атмосферу, що дозволить пасажиром почуватися захищеними.

Самостійно рівень тривожності можна знизити шляхом усунення внутрішніх першопричин акрофобії (невпевненість у своїх силах, тривожність і т.п.) та за допомогою різноманітних вправ, зокрема, різноманітних способів релаксації. Також необхідно звернутися до кваліфікованих фахівців у даній галузі. За наявності мотивації можна рекомендувати прийняти участь в спеціально створених психологічних програмах з подолання авіафобії. На даний момент в Україні відчувається брак подібних програм, це пов'язано з відносною новизною даної психологічної сфери на теренах України і відсутністю достатньої бази підготовки фахівців та складності експериментальних досліджень.

Висновки. Страх польотів – доволі розповсюджений техногенний страх сучасності, що формується внаслідок взаємодії нестабільного внутрішнього середовища індивіда із потенційно загрозливими умовами оточення. Страх може набувати різної інтенсивності (від легкої тривоги до панічної реакції) та обмежувати можливості людини користуватися авіаційним транспортом.

За результатами проведеного дослідження можна сказати, що страх зумовлюється дією об'єктивних та суб'єктивних чинників. Інтенсивність індивідуальних проявів страху залежить від етапу польоту.

На сучасному етапі розвитку авіаційної галузі в Україні важливо впровадити програму протидії страху з урахуванням чинників різного походження. Дана схема частково діє у Росії, в аеропорту Шереметьєво відкрито центр, який в індивідуальному порядку позбавляє від симптомів аерофобії методом десенсибілізації через практичну ілюстрацію безпечності польотів в процесі багаторазової їх симуляції.

Існують різноманітні ефективні моделі психологічної допомоги клієнтам зі страхом польотів, що можуть бути реалізовані в умовах сучасного аеропорту.

Перспективним, на нашу думку є наступний варіант, який може бути рекомендований до впровадження – загальна позитивна психологічна інтервенція щодо усіх пасажирів аеропорту шляхом створення комфортної атмосфери, елементи якої містили б інформацію про безпечність польотів та підвищували рівень відчуття захищеності та інтерес пасажирів до процесу польоту. Це слугувало б засобом попередження переростання страху перед польотами у авіафобію і підвищувало рівень довіри до авіаліній.

В якості подальших перспектив дослідження авіафобії можна визначити задачу оцінки проявів та ефектів авіафобії серед членів екіпажу літака.

Список використаних джерел

1. Блейхер В.М. Толковый словарь психиатрических терминов [Текст]: около 3000 терминов / В. М. Блейхер, И. В. Крук ; ред. С. Боков. – Воронеж: НПО "МОДЭК", 1995. – 640 с.
2. Ершов В. В. Аэрофобия. – М.: Эксмо, 2008. – 310 с.
3. Критерії діагностики і психотерапії розладів психіки та поведінки [Електронний ресурс] / Під ред. Б.В. Михайлова, С.І. Табачнікова, О.К. Напреевка, В. В. Домбровської//Новини української психіатрії. – Харків, 2003. – Режим доступу: <http://www.psychiatry.ua/books/criteria>.
4. Маланов С.В. Функциональная организация рефлексивных действий в контексте деятельностного и культурно-исторического подходов к анализу и объяснению психических явлений./ С.В. Маланов// Актуальные проблемы психологического знания. – 2010. –№ 1. – С. 16-28.
5. Паламарчук Ю.А. Економічні фактори впливу на пасажирські перевезення авіакомпаній /Ю.А. Паламарчук, В.О. Ільєнко// Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. Збірник наукових праць. Випуск 34. – Київ: НАУ, 2012. – С. 116-121.
6. Laker M. Specific phobia: flight. [Електронний ресурс] / *Activitas Nervosa Superior*.–2012.–№3-4,р.108-117. Режим доступу: <http://www.activitas.org/index.php/nervosa/article/viewFile/138/175>

7. Parsons T.D., Rizzo A.A. Affective outcomes of virtual reality exposure therapy or anxiety and specific phobias: a meta-analysis / Journal of behavior therapy and experimental psychiatry –2008.–№39(3),p.250-261

8. Psychological perspectives on fear of flying / Edited by Robert Bor, Lucas van Gerwen, 2003. – 263 p. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://books.google.com.ua/books?id=LkCpck5MH24C&pg>

References transliterated

1. Bleykher V.M. Толковыи slovar' psykhyatrycheskykh terminov [Tekst]: okolo 3000 terminov / V. M. Bleykher, Y. V. Kruk ; red. S. Bokov. – Voronezh: NPO "MODЭK", 1995. – 640 s.

2. Ershov V. V. Аэрофобууа. – М.: Эксмо, 2008. – 310 s.

3. Kryteriyi diahnostryky i psykhoterapiyi rozladiv psykhyky ta povedinky [Elektronnyy resurs] / Pid red. B.V. Mykhaylova, S.I. Tabachnikova, O.K. Napryeyenka, V. V. Dombrovskoyi//Novyny ukrayins'koyi psykhiatriyi. – Kharkiv, 2003. – Rezhym dostupu: <http://www.psychiatry.ua/books/criteria>.

4. Malanov S.V. Funktsyonal'naya orhanyzatsyya refleksyvnykh deystviy v kontekste deyatel'nostnoho y kul'turno-ystorycheskoho podkhodov k analyzu y ob'yasnenyyu psykhycheskykh yavlenyyu./ S.V. Malanov// Aktual'nyye problemy psykholohycheskoho znanyya. – 2010. – # 1. – S. 16-28.

5. Palamarchuk Yu.A. Ekonomichni faktory vplyvu na pasazhyrs'ki perevezennya aviakompaniy /Yu.A. Palamarchuk, V.O. Il'yenko// Problemy pidvyshchennya efektyvnosti infrastruktury. Zbirnyk naukovykh prats'. Vypusk 34. – Kyiv: NAU, 2012. – s. 116-121.

6. Laker M. Specific phobia: flight. [Elektronnyy resurs] / Activitas Nervosa Superior.–2012.–#3-4,p.108-117. Rezhym dostupu: <http://www.activitas.org/index.php/nervosa/article/viewFile/138/175>

7. Parsons T.D., Rizzo A.A. Affective outcomes of virtual reality exposure therapy or anxiety and specific phobias: a meta-analysis / Journal of behavior therapy and experimental psychiatry –2008.–#39(3),p.250-261

8. Psychological perspectives on fear of flying / Edited by Robert Bor, Lucas van Gerwen, 2003. – 263 p. [Elektronnyy resurs]. Rezhym dostupu: <http://books.google.com.ua/books?id=LkCpck5MH24C&pg>

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Авторське право (с) 2014 Vlasova-Chmeruk Oksana Mykolaivna Власова-Чмерук Оксана Миколаївна, Romanenko Veronika Kostiantynivna Романенко Вероніка Костянтинівна

Отримано: 29.05.2014

Відрецензовано: 12.06.2014

Опубліковано: 24.07.2014