

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР и КО

Ю.Е. Леденева

« 01 » _____ 07 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА КУРСА

Тренинг «Умение общаться – ключ к успеху»

Дополнительная общеобразовательная программа (дополнительная
общеразвивающая программа для детей 15-17 лет)

Тренинг «Умение общаться – ключ к успеху»

Форма обучения

очная

Разработана

Профессор кафедры СГД

_____ Т.В. Поштарева

Согласована

Начальник УМУ

_____ Д.В. Гришин

Рекомендована

на заседании кафедры СГД

от « 28 » июня 2022 г.

протокол № _____

зав. кафедрой

_____ Е.В. Смирнова

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от « 09 » июня 2022 г.

протокол № 10

председатель УМК

_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

Содержание

1. Цели обучения по курсу	3
2. Требования к результатам обучения по курсу	3
3. Объем курса и виды учебной работы	3
4. Содержание и структура курса	3
4.1. Содержание курса	3
4.2. Структура курса	5
4.3. Практические занятия и семинары	5
4.4. Внеаудиторная (самостоятельная) работа	5
5. Образовательные технологии	5
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	5
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение курса	9
7.1. Литература	9
7.2. Электронные ресурсы	10
7.3. Методические указания по видам занятий	11
7.4. Содержание комплекта учебно-методических материалов	14
8. Материально-техническое обеспечение курса	14

1. ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ ПО КУРСУ

Целями обучения по курсу являются:

- развитие коммуникативных навыков обучающихся
- формирование и совершенствование способностей в области самопрезентации.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО КУРСУ

В результате обучения по курсу слушатель должен:

Знать:

- особенности социального взаимодействия;
- технологии развития лидерских качеств;
- особенности построения имиджа;
- технологии самопрезентации.

Уметь:

- организовывать коммуникацию;
- преодолевать трудности и барьеры в общении;
- проявлять лидерские качества;
- презентовать себя в разных ситуациях взаимодействия.

Владеть:

- коммуникативными навыками;
- навыками работы в команде;
- навыками самопрезентации.

3. ОБЪЕМ КУРСА И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость курса составляет 36 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	30
Практические занятия (тренинг)	30
Внеаудиторные занятия (самостоятельная работа) (СР)	6
Самоподготовка (подготовка самопрезентации)	6
Общая трудоемкость, час	36

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА КУРСА

4.1. Содержание курса

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение как взаимодействие с	Виды общения и их особенности. Каналы коммуникации. Барьеры в общении.

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
	членами общества	Средства общения. Умение задавать вопросы. Активное слушание. Законы привлекательности. Compliments.
2.	Азбука эмоционального интеллекта	Эмоции и чувства, их виды. Способы развития эмоций. Круг эмоций. Умение распознавать эмоции и владеть ими.
3.	Конфликты и стратегии выхода из них	Конфликты и их виды. Стратегии выхода из конфликта. «Кодекс поведения в конфликтной ситуации». Спор: аргументация, умение убеждать.
4.	Тимбилдинг (работа в команде)	Группа, коллектив, команда: сходство и различия. Распределение ролей в команде. Умение работать в команде.
5.	Лидерство	Лидерство как процесс социального влияния. Личностные качества лидера. Стили лидерства.
6.	Основы самопрезентации	Имидж. Виды самопрезентации. Публичная речь: особенности, подготовка, приемы работы с аудиторией.
7.	Самопрезентация	Подготовка и реализация самопрезентации

4.2. Структура курса

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов		
		Всего	ПЗ	СР
1	Общение как взаимодействие с членами общества	4	4	-
2	Азбука эмоционального интеллекта	6	4	2
3	Конфликты и стратегии выхода из них	4	4	-
4	Тимбилдинг (работа в команде)	4	4	-
5	Лидерство	4	4	-
6	Основы самопрезентации	12	8	4
7	Самопрезентация	2	2	-
Общая трудоемкость		36	30	6

4.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Темы практических занятий	Количество часов
1.	1	Общение как взаимодействие с членами общества	4
2.	2	Азбука эмоционального интеллекта	4
3.	3	Конфликты и стратегии выхода из них	4
4.	4	Тимбилдинг (работа в команде)	4
5.	5	Лидерство	4
6.	6	Основы самопрезентации	8
7.	7	Самопрезентация	2

4.4. Внеаудиторная (самостоятельная) работа

Виды самостоятельной работы	Количество часов
Изучение литературы	2
Подготовка самопрезентации	4

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы используются следующие образовательные технологии:

– в рамках практических занятий используются технологии интерактивного обучения – тренинг;

– в рамках самостоятельной работы – компьютерные технологии поиска, обработки, анализа и представления информации.

Форма аудиторных занятий – практические занятия в виде тренинга.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Формами текущего контроля успеваемости по программе является решение практических задач.

Примерные практические задания для текущего контроля успеваемости:

Задание 1.

Отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 2) эффективные формы проведения занятий в школе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый участник. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/снижения

активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

Задание 2.

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

Задание 3.

Построение публичного выступления продолжительностью до 10 минут по любой теме.

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур. А также демонстрируя умение устанавливать и поддерживать контакты с аудиторией /или обеспечивающие успешную работу в коллективе.

Задание 4.

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? Предложите современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.

Задание 5.

Рисование предмета по словесному описанию.

Участникам выдаются некоторые абстрактные фигуры, которые должны быть зарисованы со слов одного из участника.

Задание 6.

Упражнение «Испорченный телефон». Задание: руководитель уезжает в командировку, задача каждого последующего подчиненного (из шести) передать поручение руководителя, так чтобы последний человек выполнил его как можно точнее.

После выполнения задания происходит анализ причин, искаживших первоначальную информацию. Выводятся правила устной передачи информации.

Задание 7.

Деловая игра «Интерпретация». Группе зачитываются слова (афоризм) известного человека и просят проинтерпретировать их содержание. После выполнения задания сверяются интерпретации разных участников, делаются выводы о причинах схожести и различий.

Задание 8.

Для освоения способа активного слушания используется прием работы в тройках. Процедура: участники делятся на группы по три человека в каждой. Один из участников тройки рассказывает. Задача другого участника – слушать говорящего, сознательно используя технологии активного слушания. Третий –

эксперт, он фиксирует используемые слушающим 10 принципов активного слушания. Упражнение повторяется каждой тройкой трижды: каждый участник должен побывать в каждой из трех позиций - говорящего, слушающего и эксперта. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о своей работе: каждый из участников рассказывает остальным членам группы о тех трудностях и удачах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

Темы для работы:

Мой любимый вид отдыха.

Мое любимое время года.

Задание 9.

Составить терминологический словарь по теме: основные приемы и нормы социального взаимодействия.

Задание 10.

Разделитесь на пары и проведите один и тот же диалог на любую тему в форме беседы, спора и дискуссии. В ходе выполнения задания вам необходимо установить и поддержать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Какая из форм оказалась наиболее продуктивной? Почему?

Задание 11

Коммуникативное упражнение «Интонирование»

Даются различные фразы, и ставится задача *произнести их с различными оттенками* в зависимости от ситуации (фразы типа «Кто дежурный?», «Идите сюда», «Выполнили ли задание?», «Прошу внимания», «Да», «Будьте добры» и т.п.).

Список эмоций:

- радость
- удивление
- сожаление
- разочарование
- подозрительность
- грусть
- веселье
- холодное равнодушие
- спокойствие
- заинтересованность
- уверенность
- желание помочь
- усталость
- волнение
- энтузиазм

Задание 12.

Подготовьте свое возражение на любую тему.

Вам необходимо будет, опираясь на этапы работы с возражениями, ответить на возражение другого участника.

Задание 13. Критика

Подготовьте небольшое выступление (2 мин.) письменно и устно. Тема «Деловое предложение».

Вам необходимо будет ответить на критику в адрес вашего выступления.

В свою очередь дать конструктивную критику выступлению другого участника.

Юмор, ирония, селективная правда

Иногда отвечать на вопросы лучше с юмором, иронией или двусмысленностью, представляя положение дел так, как выгодно. При этом вы не врете, но и не говорите правду.

Задание 14. «Плагиат»

Возьмите лист бумаги и составьте список знакомых вам людей, привлекающих ваше внимание чем-то особенным.

Это могут быть особенности внешности, речи, манера поведения, походка. Это могут быть какие-то личностные качества, умения и навыки, которыми вы хотели бы обладать.

Напротив имени каждого человека выпишите 3-4 таких качества и подумайте, что из этого набора вы могли бы позаимствовать и что пошло бы на пользу вашему собственному имиджу.

Создайте список таких качеств, для начала не больше 5, и начните развивать их, внося изменения либо в свой внешний имидж, либо трансформируя его внутреннюю, психологическую составляющую.

Задание 15. Антиплагиат

Задание похоже на предыдущее. Только теперь вам нужно представить тех людей из вашего окружения, которые вам чем-то неприятны или тех, на кого вы не хотели бы походить (если таковых нет, то можно использовать образы героев из книг или кинофильмов).

Внимательно проанализируйте внутренний и внешний имидж этих людей и выпишите те личностные качества и особенности поведения, которыми вы бы не хотели обладать.

Теперь задайте себе вопрос: «Есть ли у меня одно или несколько качеств из этого списка или хотя бы еле заметные их проявления? Как и в каких ситуациях они обнаруживаются? Что я могу сделать, чтобы избавиться от этих качеств?».

Если вы нашли у себя такие качества и отрицательные проявления, то начинайте работу по их устранению, в противном случае они будут очень мешать вашему имиджу, а то и незаметно формировать негативный.

Задание 16. Создание своего образа

Данное задание направлено на создание целостного имиджевого образа. Для этого нужно воспользоваться нижеследующей таблицей. В ней в качестве примера показана работа с уверенностью в себе.

<i>1. Основные характеристики личного имиджа</i>	<i>2. Для кого создается?</i>	<i>3. Как это должно выглядеть?</i>	<i>4. Как это сделать?</i>
1. Уверенность в себе.	Клиенты, подчиненные	Уверенный внешний вид, прямой, доброжелательный взгляд, уверенная походка и сильный голос.	а) чаще применять Упражнение 1. б) руководствоваться рекомендациями, данными в статье «Как побороть страх и неуверенность в себе» в) принять участие в тренинге уверенности в себе.
...			
И т.д.			

Задание 17. «Пословицы и поговорки».

Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие.

Ответы поясните. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.

Задание 18.

В парах обсудите каждый из компонентов имиджа и определить его содержание. При работе опирайтесь на жизненный опыт и самостоятельное изучение материала. Озвучивание.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

7.1. Литература

7.1.1. Основная литература:

1. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 136 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07294-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490470>

2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491009>

3. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494962>

7.1.2. Дополнительная литература

1. Ясинская М.Б. Интенсивный тренинг по дисциплине «Речевая коммуникация» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Б. Ясинская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2015.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50666.html>

2. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07706-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491447>

7.2. Электронные ресурсы

1С: Библиотека - <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru/>

Поисковая система Rambler - <https://www.rambler.ru/>

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

7.3. Методические указания по видам занятий

Система знаний по курсу ДООП формируется в ходе аудиторных занятий.

Основным видом аудиторной работы обучающихся ДООП являются практические занятия в виде *тренинга*. Тренинг как форма учебного процесса предоставляет широкие возможности для решения познавательных, развивающих и воспитательных задач.

Тренинг – в самом общем значении рассматривается как способ, точнее, совокупность различных приемов и способов, направленных на развитие у человека тех или иных навыков, умений, личностных качеств.

Тренинг является многофункциональным методом для психологических изменений отдельной личности или группы с целью ее развития и гармонизации. Тренинг представляет собой совокупность отобранных и систематизированных методов воздействия, которые используются для коррекции поведения, развития личности, формирования навыков самопознания, самосовершенствования.

Специфическими чертами тренинга являются:

- наличие постоянной группы и ее пространственная организация;
- обязательное соблюдение ряда принципов и правил групповой работы;
- ориентация на психологическую поддержку участников;
- атмосфера доброжелательности, свободы общения.

Цели тренинга конкретизируются в частных задачах:

- создание благоприятных условий для развития личности (физического, социального, духовно-нравственного, интеллектуального), формирования учебной мотивации;
- развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей;
- диагностика и коррекция личностных качеств и умений, снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям;
- изучение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности;
- приобретение коммуникативных умений и навыков;
- овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах;
- коррекция поведения, формирование и развитие социальных установок, необходимых для успешного взаимодействия с людьми в разных сферах жизнедеятельности;
- формирование социально значимых качеств и умений;
- развитие эмпатии, рефлексии, толерантности и пр.

Стоит отметить, что тренинг предполагает не только активную интеллектуальную деятельность его участников, но также работу с эмоциями и чувствами. Он позволяет очень быстро (за считанные дни) сплотить коллектив.

Достоинством тренинга, как формы проведения практических занятий, является высокая эффективность использования времени для самораскрытия, самоанализа и саморазвития личности, а разнообразные методические приемы тренинга (ролевые игры, дискуссии, упражнения, анализ конкретных ситуаций и др.), игровые технологии (игры-знакомства, разминки, кооперативные игры и др.) выступают как современные составляющие учебного процесса.

В зависимости от того, на какую цель делается акцент в тренинге, их условно можно подразделить на два типа:

1. Инструментально-ориентированные тренинги, целью которых является овладение эффективными моделями поведения.

2. Личностно-ориентированные тренинги — тренинги, затрагивающие «Я» каждого члена группы и направленные на личностные изменения членов группы.

К первому типу, т. е. инструментально-ориентированным тренингам относится социально-психологический тренинг поведения.

Его цель — овладеть эффективными моделями поведения. К данной группе тренингов также относятся следующие виды:

- тренинг делового общения;
- тренинг уверенности в себе;
- тренинг социальных навыков и т. д.

Второй тип тренингов — это личностно-ориентированные тренинги.

К личностно-ориентированным тренингам относятся группы личностного роста или, так называемые психокоррекционные группы. Основные задачи этих групп — взаимное исследование, получение знаний о собственной личности, её развитие и раскрытие. Основным процессом в данных группах является личностный рост — активный процесс открытия и развития самого себя через соприкосновение с внешним миром. Необходимо отметить, что данный тип тренингов используется в основном профессиональными психологами.

Несмотря на разнообразие конкретных упражнений, приемов и техник, используемых в тренинговой работе, принято выделять несколько базовых методов тренинга. К таким базовым методам традиционно относят групповую дискуссию, игровые методы (ролевую и деловую игру) и психогимнастику.

Групповая дискуссия в тренинге - это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Игра эффективна в создании условий для самораскрытия, обнаружения творческих потенциалов человека, для проявления искренности и открытости, поскольку образует психологическую связь человека с его детством.

Приемы психогимнастики служат вспомогательным средством стимулирования активности и снятия усталости участников.

Правила и принципы проведения тренинга

Обучение с помощью тренингов существенно отличается от традиционных методов обучения (уроков, лекций, семинаров) не только по форме проведения, но и по основным принципам.

1. Принцип и правило максимальной активности.

В процессе тренинга дети должны вовлекаться в специально организованные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других, обсуждение своих и чужих действий. Принцип активности, в частности, опирается на известную из области экспериментальной психологии идею: человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проговаривает, и девяносто процентов того, что делает сам.

2. Общение по принципу «здесь и теперь».

На тренинге дети общаются «здесь и теперь», т. е. обсуждают только то, что делается и говорится во время занятий. Считается, что таким образом уменьшается влияние психологической защиты и поддерживается психологическая безопасность.

3. Принцип и правило персонификации высказываний.

Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...», «я считаю...». Это важно, так как напрямую связано с одной из задач тренинга – научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

4. Принцип творческой позиции. Правило отсутствия критики и безоценочности высказываний.

В целях создания условий для творческой активности любая критика на тренинге должна быть сведена к минимуму и касаться только конкретного высказывания или поведения, а не личности.

5. Принцип партнерского общения. Правило доброжелательности. Партнерским общением является такое, при котором учитываются особенности каждого участника, его чувства, эмоции, переживания, создавая в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости.

6. Принцип объективности. Правило обратной связи.

Важнейшие моменты тренинга – осознание детьми мотивов своего поведения, переход от импульсивных действий к сознательной саморегуляции. Именно это позволяет ребенку не только на тренинге, но и в дальнейшем управлять своим внешним поведением и собственным внутренним миром. Поэтому так важны обсуждения всего, что происходит в группе.

7. Необходимо отметить, что в тренинговых группах, которые добровольно посещают незнакомые между собой люди, существует обязательное правило строгой конфиденциальности и доверительности общения.

8. Искренность и открытость. Следует заметить, что на первых этапах работы группы введение указанной нормы во многом носит декларативный характер. В самом деле, с какой стати слушатели, пока еще практически незнакомые, станут настолько доверять друг другу и ведущему, чтобы рисковать быть искренними и открытыми? Однако уже через несколько часов занятий это правило, предложенное педагогом, начинает действовать, особенно если он сам выступает как образец эффективного участника группы.

9. Кроме того, всем слушателям предлагается выбрать себе на время тренинговой работы "игровое имя" – то имя, по которому все остальные обязаны обращаться к нему.

Уже эти процедуры, создающие особые условия начавшегося взаимодействия, их игровой характер позволяют отчасти снять естественное напряжение и тревогу детей. Нормы тренинговой группы создают особый психологический климат. Участники, осознавая это, начинают сами следить за соблюдением групповых норм.

Самостоятельная работа предусматривает изучение литературы и информационных источников, выполнение практического задания (подготовки самопрезентации) на основе материалов практических занятий, интернет-ресурсов, литературных источников.

7.4. Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному курсу предполагается использование разных типов материалов, сопровождающих образовательный процесс, включая информационные, обучающие и контролирующие. Для расширения и углубления знаний по выбранной теме предлагаются списки литературы и электронных ресурсов, типовые задания.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

Для проведения аудиторных занятий (практических занятий) используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска), а также мебелью – стулья с пюпитрами или планшетами.

Для внеаудиторной (самостоятельной) работы слушателей предоставляется:

- библиотечно-информационный центр;
- помещения, оборудованные компьютерами с доступом к сети Интернет.