

## Развитие коммуникативной компетентности подростка средствами диалога с виртуальным собеседником

**Маслова А.А.,**

*аспирант кафедры возрастной психологии факультета психологии образования, ФГБОУ ВО МГППУ, Москва, Россия; педагог-психолог ЧУ СОШ «Кладезь» г. Москвы, Москва, Россия, annetta888@yandex.ru*

**Лубовский Д.В.,**

*кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой школьной психологии факультета психологии образования, ФГБОУ ВО МГППУ, Москва, Россия, lubovsky@yandex.ru*

**Максимов А.И.,**

*кандидат технических наук, доцент кафедры источниковедения, ИАИ РГГУ, Москва, Россия, a.i.maks@mail.ru*

---

Рассмотрены возможности развития коммуникативной компетентности современного подростка с использованием программных средств моделирования диалога, таких как виртуальные собеседники и экспертные системы. Показаны принципы организации информационных ресурсов, применимых для формирования коммуникативной компетентности подростков. Проанализированы коммуникативные трудности подросткового возраста, выявленные при обследовании учащихся частной школы «Кладезь» г. Москвы, выделены определенные категории проблем, с которыми подростки сталкиваются в межличностных отношениях. На основании исследования коммуникативных трудностей подростков составлены коммуникативные задачи, которые предоставляются подростку виртуальным собеседником и выступают как опосредствование развития коммуникативной компетентности подростка. Выявленное содержание используется при наполнении информационного ресурса, создаваемого в качестве средства развития общения, успешность которого обусловлена уровнем развития коммуникативной компетентности подростка.

**Ключевые слова:** развитие, подростки, коммуникативная компетентность, коммуникативные задачи, виртуальные собеседники, экспертные системы.

---

**Для цитаты:**

*Лубовский Д.В., Максимов А.И., Маслова А.А. Развитие коммуникативной компетентности подростка средствами диалога с виртуальным собеседником [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2016. Том 8. № 4. С. 153–165 doi: 10.17759/psyedu.2016080415*

**For citation:**

Lubovsky D.V., Maksimov A.I., Maslova A.A. The development of communicative competence in adolescents by means of dialogue with a virtual interlocutor [Elektronnyi resurs]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie PSYEDU.ru [Psychological Science and Education PSYEDU.ru]*, 2016, vol. 8, no. 4, pp. 153–165 doi: 10.17759/psyedu.2016080415. (In Russ., abstr. in Engl.)

Социальная ситуация развития подростка в современном обществе во многом отличается от тех условий, в которых подросток развивался в недавнем прошлом. За последнее десятилетие значительно расширились возможности информационной среды, и, следовательно, изменились условия развития подростков. Неотъемлемой частью социальной ситуации развития подростка стал Интернет. Опрос Фонда развития Интернета, проведенный в Москве, показал, что не пользуются Интернетом лишь 1–2 % опрошенных школьников [16]. Аналогичный опрос был проведен в разных населенных пунктах России. По данным этого опроса, каждый восьмой российский подросток (в возрасте 14–17 лет) «живет» в Интернете [15].

Этот факт имеет как позитивные, так и негативные аспекты. Виртуальное информационное пространство аккумулирует огромные ресурсы для приобретения знаний, усвоения новой информации интерактивными способами, для общения, обучения и воспитания ребенка. Интернет-общение, являясь опосредованным, позволяет преодолеть социальную тревожность подростка [8]. Однако это порождает и определенные проблемы: современные дети становятся зависимыми от данной информационной среды, многие, по сути, «живут» в ней. Им становится трудно взаимодействовать в реальном мире с реальными собеседниками, строить адекватные межличностные отношения, выражать словами свои чувства и понимать чувства другого, решать коммуникативные задачи, которые перед ними ставит жизнь.

Проблема коммуникативной компетентности, или компетентности в общении, рассматривалась в работах многих авторов (М.И. Лисина, Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко, Л.А. Цветкова, О.И. Муравьева, И.В. Макаровская, В.Н. Куницина, В.А. Спивак, Ю.М. Жуков, Ю.Н. Емельянов и др.). Под коммуникативной компетентностью чаще всего понимается ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения [7], умение ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера, выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения [10].

Данные исследований говорят о том, что возросла актуальность развития коммуникативной компетентности современного подростка как задачи практической психологии, что, в свою очередь, обуславливает необходимость разработки средств для эффективного решения данной задачи. Одним из перспективных направлений формирования и развития коммуникативной компетентности является применение информационных систем моделирования диалога, в которых реализуются технологии виртуальных собеседников и экспертных систем.

Согласно нашей гипотезе, диалогическое общение подростка с виртуальным собеседником способствует развитию коммуникативной компетентности. Проведенное нами исследование носило поисковый характер и было выполнено преимущественно качественными методами. Цель исследования заключалась в диагностике и формировании коммуникативной компетентности у подростков посредством диалога с виртуальным собеседником.

Для достижения поставленной цели были определены следующие этапы:

1) изучение типичных для подростков трудностей в общении, а также вариантов коммуникативной некомпетентности;

2) разработка на основе полученных данных инструментария развивающей работы – виртуального собеседника. Здесь мы можем выделить следующие этапы:

а) составление коммуникативных задач, предлагаемых подросткам, а также разработка ответов виртуального собеседника для последующего предоставления обратной связи и дополнительной информации по выявленной проблеме в общении для содействия развитию коммуникативной компетентности подростка;

б) разработка интерфейса данной программы;

3) проведение эксперимента, в ходе которого реализуется общение подростков с виртуальным собеседником. Эксперимент включает в себя несколько этапов:

а) измерение уровня коммуникативной компетентности подростков;

б) работа с программой (общение с виртуальным собеседником);

с) вторичное измерение уровня коммуникативной компетентности подростков;

4) обобщение полученных данных.

Выборку исследования составили 28 учащихся общеобразовательной школы «Кладезь» г. Москвы в возрасте 11–15 лет.

На данном этапе работы проведено изучение типичных для подростков трудностей в общении и вариантов коммуникативной некомпетентности, а также разработка на основе полученных данных инструментария – виртуального собеседника. В планируемом нами эксперименте будут участвовать 60 подростков, учащихся ГБОУ СОШ 1282 в возрасте 12–14 лет.

В исследовании использовались следующие методы и психодиагностические методики:

- Тест коммуникативных умений Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха). Позволяет выявить варианты некомпетентности в общении;
- письменный опрос. Выявляет проблемы, с которыми подростки сталкиваются во взаимоотношениях с окружающими людьми. Участникам исследования задавались вопросы о том, какие проблемы актуальны для них во взаимоотношениях с людьми и что их больше всего волнует в общении с другими людьми («Ребята, напишите, пожалуйста, какие темы для вас актуальны во взаимоотношениях с людьми. Например, вы поссорились с мамой и не знаете, что делать. Или вам нравится кто-то, и вы думаете, как ему дать понять это»; «Напишите, что вас больше всего волнует в общении с другими людьми»);
- диалог подростка с компьютерной программой «Виртуальный собеседник». Применялся для уточнения данных опроса и для разработки содержательного наполнения программы.

На последнем методе необходимо остановиться более подробно. Виртуальные собеседники представляют собой компьютерные программы, оснащенные возможностями

распознавания естественного языка. Эти возможности базируются на разработках компьютерной лингвистики, использующих специализированные информационные ресурсы, такие как семантические словари, электронные тезаурусы и компьютерные онтологии, информационно-программные методы и средства аналитической и статистической обработки текстов.

Одним из наиболее известных примеров ресурсов подобного типа является ресурс компании «Наносемантика». Информационную основу данного проекта составляет обширная база данных, представляющая собой систематизированный набор тематических реплик-высказываний, которые образуют семантическое ядро диалогов общей тематики и располагают соответствующими инструментальными возможностями, позволяющими расширять базу диалогов в произвольных тематических направлениях. Ресурс «Наносемантика» был создан для внедрения виртуальных консультантов на различные интернет-сайты и предоставления посетителям сайтов консультаций об интересующих их товарах и услугах. Однако следует отметить, что данная информационная технология крайне трудоемка для обучения виртуальных консультантов, недостаточно семантически гибка и, что наиболее существенно, не направлена на развитие коммуникативных компетенций пользователей.

Для развития коммуникативной компетентности подростков в общении более гибкими представляются возможности комплексной информационной технологии, соединяющей возможности виртуальных собеседников и экспертных систем, базирующейся на использовании коммуникативных задач с предоставлением подростку обратной связи и дополнительной информации по выявленной проблеме. В этом случае виртуальный собеседник, координируя действия экспертной системы, выступает посредником между субъектом (подростком) и психологом (тем человеком, который предоставляет необходимую подростку информацию и коммуникативные задачи).

Приведем пример коммуникативной задачи для подростка, относящийся к первому блоку теста Л. Михельсона («Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника»):

«Представь, что человек, который тебе нравится, похвалил тебя или сделал комплимент. Как ты отреагируешь?»

Варианты ответа:

- a) покраснею и отвернусь;
- b) поблагодарю его;
- c) молча улыбнусь;
- d) отвечу что-нибудь приятное ему;
- e) проигнорирую его слова».

Подросток выбирает ответ, соответствующий или не соответствующий компетентному (по тесту Л. Михельсона). Экспертная система дает свои комментарии и необходимую информацию, затем предлагает еще ряд задач на данную тему. Таким образом, подросток тренируется находить выход из подобных коммуникативных ситуаций.

Новизна предлагаемого нами подхода к развитию коммуникативной компетентности подростка заключается в особенностях организации диалога подростка с информационной системой, т. е. в особенностях реализации управления диалогом, суть которых состоит в соединении возможностей семантических технологий и технологии экспертных систем (далее – ЭС), ориентированной на организацию баз знаний ЭС в виде коммуникативных задач. В составе системы управления диалогом может быть предусмотрено несколько тематически специализированных виртуальных собеседников, предоставляющих списки тем, касающихся типичных для подросткового возраста проблем в межличностном общении, среди которых подросток самостоятельно выбирает наиболее интересную для него тематику и соответствующего данной проблеме виртуального собеседника.

Виртуальный собеседник предлагает подростку решить ряд задач, направленных на формирование коммуникативной компетентности, что выступает для подростка своеобразным тренажером, опосредствующим развитие коммуникативной компетентности. По выбранному подростком варианту ответа виртуальный собеседник дает комментарий, в котором рассматриваются плюсы и минусы выбранного подростком способа общения.

Таким образом, диалог с виртуальным собеседником и решение предоставляемых им коммуникативных задач будет способствовать выявлению проблемных областей в коммуникативной компетентности подростка, а также содействовать подростку в преодолении нежелательных стереотипов общения, предоставлять знания, необходимые для повышения компетентности в общении, развития индивидуальной системы коммуникативных навыков.

Принципы организации ЭС позволяют достаточно эффективно реализовать решение данной задачи. Это осуществляется благодаря возможностям управления диалогом средствами ЭС, организация которой позволяет идентифицировать трудности подростка в общении и подобрать ряд задач, наиболее эффективных для развития его коммуникативной компетентности. В качестве исходных данных для построения экспертной системы мы воспользовались списком проблем подростков в общении, составленным на основе данных проведенного нами пилотного исследования.

Сконструированный нами информационный ресурс предполагается использовать, во-первых, как средство практической работы, направленной на развитие общения подростков, и, во-вторых, как средство исследования возможностей экспертных систем в развитии компетентности подростков в общении.

## Результаты исследования

На основании данных опроса мы выделили несколько категорий трудностей и задач подростков:

- ссоры и непонимание с родителями;
- ссоры с друзьями и одноклассниками;
- взаимодействие с противоположным полом, стеснительность в проявлении своих чувств к человеку противоположного пола;
- непонимание в отношениях с учителями;
- желание быть интересным собеседником;
- навыки эффективной самопрезентации;
- адаптация в коллективе;
- зависимость от «эффекта аудитории» («Как меня видят другие, какого мнения они обо мне?»);
- самопознание;
- чувство одиночества.

Анализ данных опроса дал материал для наполнения информационного ресурса содержанием, которое наиболее полно охватывает круг ситуаций, где подростки чувствуют себя некомпетентными в общении. Опрос позволил выявить соответствующие этим ситуациям типичные для подростков способы общения.

Типичные для подростков варианты некомпетентности в общении были выявлены при обследовании 28 подростков при помощи теста коммуникативных умений Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха). Результаты опроса, в ходе которого выявлены стратегии поведения подростков в подобных коммуникативных ситуациях, представлены в табл. 1 и 2.

Таблица 1

**Коммуникативные умения 11–12-летних подростков  
(по данным теста-опросника Л. Михельсона)**

<b>Название блока умений</b>	<b>Процент испытуемых, демонстрирующих агрессивный тип</b>	<b>Процент испытуемых, демонстрирующих</b>	<b>Процент испытуемых, демонстрирующих компетентный тип</b>
------------------------------	--	--	---

	<b>реакции</b>	<b>зависимый тип</b>	<b>реакции</b>
		<b>реакции</b>	
1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника	5 %	60 %	35 %
2. Реагирование на справедливую критику	10 %	35 %	55 %
3. Реагирование на несправедливую критику	40 %	45 %	15 %
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника	30 %	25 %	45 %
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой	12,5 %	12,5 %	75 %
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет»	20 %	30 %	50 %
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку	12,5 %	25 %	62,5 %
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников	12,5 %	62,5 %	25 %
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность	0 %	50 %	50 %
10. Реагирование	12,5 %	25%	62,5 %

на попытку вступить с тобой в контакт			
---------------------------------------	--	--	--

Таблица 2

**Коммуникативные умения 14-летних подростков  
 (по данным теста-опросника Л. Михельсона)**

Название блока умений	Процент испытуемых, демонстрирующих агрессивный тип реакции	Процент испытуемых, демонстрирующих зависимый тип реакции	Процент испытуемых, демонстрирующих компетентный тип реакции
1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника	0 %	60 %	40 %
2. Реагирование на справедливую критику	33 %	33 %	33 %
3. Реагирование на несправедливую критику	35 %	25 %	40 %
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника	30 %	35 %	35 %
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой	20 %	45 %	35 %
6. Умение ответить отказом на	25 %	12,5 %	62,5 %



чужую просьбу, сказать «нет»			
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку	0 %	50 %	50 %
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников	30 %	30 %	40 %
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность	0 %	40 %	60 %
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт	0 %	50 %	50 %

Итак, мы видим, что наибольшие трудности и у подростков в возрасте 11–12 лет, и у 14-летних возникают в ситуациях, когда нужно обратиться к сверстнику с просьбой, адекватно отреагировать на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника и на справедливую и несправедливую критику, а также оказать и принять знаки внимания (комплименты) от сверстника.

Полученные данные объяснимы в терминах возрастной психологии. У подростков формируется эго-идентичность, поэтому им трудно принимать обратную связь, как негативную (критику), так и позитивную (комплимент). Общение с другими, умение обратиться к человеку с просьбой также предполагают некоторую уверенность в себе и независимость от мнения других, но для подростков очень значимо, что о них подумают окружающие. Следовательно, именно эти ситуации для испытуемых наиболее трудны.

По данным опроса, 11–12-летним подросткам трудно также принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников, а 14-летним – самим оказать сочувствие, поддержку другому человеку. Правомерно предположить, что это связано с тем же феноменом неустойчивой самооценки и постоянной зависимости от мнения окружающих.

Эти данные используются при составлении коммуникативных задач для подростков, которые мы подробно рассматривали выше.

### Выводы

В статье рассмотрены возможности формирования коммуникативной компетентности подростков посредством специализированных информационных ресурсов, построенных на основе технологий виртуальных собеседников и экспертных систем. Предложена архитектура информационной среды, реализация которой позволяет организовать процесс развития коммуникативной компетентности в форме диалогового взаимодействия с комплексом специальным образом построенных программ – виртуальных собеседников и экспертных систем.

В условиях возрастающей роли интернет-ресурсов в жизни современных подростков данный подход представляется актуальным и перспективным. Есть основания предполагать, что этот ресурс будет способствовать решению задач, связанных с развитием ведущей деятельности подросткового возраста – общения, успешность которого обусловлена, прежде всего, уровнем развития коммуникативной компетентности.

### Литература

1. Божович Л.И. Проблемы формирования личности / Под ред. Д.И. Фельдштейна; вступ. статья Д.И. Фельдштейна: 2-е изд. М.: Институт практической психологии, Воронеж: НПО «МОДЭК», 1997. 352 с.
2. Болотова Л.С. Системы искусственного интеллекта: модели и технологии, основанные на знаниях. М.: Финансы и статистика, 2012. 664 с.
3. Джексон П. Введение в экспертные системы. М.: Вильямс, 2001. 624 с.
4. Емелин В.А., Тхостов А.Ш., Рассказова Е.И. Психологические факторы развития и хронификации технологических зависимостей [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование PSYEDU.ru. 2013. № 1. URL: [http://www.psyedu.ru/files/articles/psyedu\\_ru\\_2013\\_1\\_3262.pdf](http://www.psyedu.ru/files/articles/psyedu_ru_2013_1_3262.pdf) (дата обращения: 17.10.2013).
5. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 168 с.
6. Жилинская А.В. Интернет как ресурс для решения задач подросткового возраста: обзор психологических исследований [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование PSYEDU.ru. 2014. №1. URL: <http://psyedu.ru/journal/2014/1/Jilinskaya.phtml> дата обращения: 12.08.2015).
7. Коваль Т.В. Особенности межличностных взаимодействий у подростков, склонных и не склонных к развитию компьютерной зависимости [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование PSYEDU.ru. 2012. № 4. URL: [http://www.psyedu.ru/files/articles/psyedu\\_ru\\_2012\\_4\\_3120.pdf](http://www.psyedu.ru/files/articles/psyedu_ru_2012_4_3120.pdf) (дата обращения: 17.08.2015).
8. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. 216 с.
9. Солдатова Г., Чекалина А. Интернет глазами детей и подростков мегаполиса [Электронный ресурс] // Дети в информационном обществе. Моя безопасная Сеть: Интернет глазами детей и подростков. 2009. Вып. 1. URL: [http://detionline.com/assets/files/journal/1/city-children-in-internet\\_1.pdf](http://detionline.com/assets/files/journal/1/city-children-in-internet_1.pdf) (дата обращения: 17.08.2015).
10. Солдатова Г., Кропалева Е. Территория свободы. Особенности российских школьников как пользователей Интернета [Электронный ресурс] // Дети в информационном обществе. 2009. Вып. 2. URL: [http://detionline.com/assets/files/journal/2/research1\\_2.pdf](http://detionline.com/assets/files/journal/2/research1_2.pdf) (дата обращения: 17.08.2015).
11. Цукерман Г.А. Психология саморазвития: задача для подростков и их педагогов: Пособие для учителей. Рига: Эксперимент, 1995. 239с.
12. Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1989. 560 с.
13. Эрикссон Э. Идентичность: юность и кризис. / Пер. с англ.; общ. ред. и предисл. А.В. Толстых. М.: Изд. группа «Прогресс», 1996. 344 с.

Лубовский Д.В., Максимов А.И., Маслова А.А. Развитие коммуникативной компетентности подростка средствами диалога с виртуальным собеседником // Психологическая наука и образование psyedu.ru 2016. Том 8. № 4. С. 153–165.

Lubovsky D.V., Maksimov A.I., Maslova A.A. The development of communicative competence in adolescents by means of dialogue with a virtual interlocutor // Psychological Science and Education psyedu.ru 2016, vol. 8, no. 4, pp. 153–165.

14. Amichai-Hamburger Y., Furnham A. The Positive Net// Computers in Human Behavior. 2007. № 23. P. 1033–1045.
15. Moreno-Manso J.M. at al. Communicative competence and the facilitating and perturbing factors in the socialisation of immigrant students// Children and Youth Services Review. 2013. № 5. P. 865–870.
16. Voiskounsky A.E. Internet addiction in the context of positive psychology// Psychology in Russia: State of the Art. 2010. № 3. P. 541–549.

## The Development of Communicative Competence in Adolescents by Means of Dialogue with a Virtual Interlocutor

**Lubovsky D.V.,**

*PhD (Psychology), Associate Professor, Chair of Educational Psychology, Department of Psychology of Education, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, lubovsky@yandex.ru*

**Maslova A.A.,**

*post-graduate student of educational psychology faculty, the chair of age-related psychology; educator-psychologist of the private school “Kladez”, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, annetta888@yandex.ru*

**Maksimov A.I.,**

*PhD (Technical sciences), Assistant professor, Department of Source study, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia, a.i.maks@mail.ru*

---

The possibilities of the development of communicative competence of the modern teenager with software modeling dialogue, such as virtual interlocutors and expert systems were considered. The principles of organization of information resources useful for the formation of communicative competence of adolescents were shown. Analyzed communication difficulties of adolescence, identified in the survey of students of a private school "Depository" in Moscow, highlighted certain categories of problems that adolescents face in interpersonal relationships. Based on the research of communicative difficulties teens composed communicative tasks that include teen virtual interlocutor and act as a mediation of communicative competence of the teenager. Revealed content is used when filling an information resource, created as a means of communication, the success of which is due to the level of development of communicative competence of the teenager.

**Key words:** development, adolescents, communicative competence, communicative tasks, virtual interlocutors, expert systems.

---

## References

1. Bolotova L.S. *Sistemy iskusstvennogo intellekta: modeli i tekhnologii, osnovannye na znaniyakh* [Artificial intelligence Systems: models and technologies based on knowledge]. Moscow: Finansy i statistika Publ., 2012. 664 p.
2. Bozhovich L.I. *Problemy formirovaniya lichnosti* [Problems of identity formation]. In Fel'dshtein D.I. 2-e izd. Moscow: Institut prakticheskoi psikhologii Publ., 1997. 352 p.
3. Dzhekson P. *Vvedenie v ekspertnye sistemy* [Introduction to expert systems]. Moscow: Vil'yams Publ., 2001. 624 p.
4. Emelin V.A., Tkhostov A.Sh., Rasskazova E.I. *Psikhologicheskie faktory razvitiya i khronifikatsii tekhnologicheskikh zavisimostei* [Elektronnyi resurs] [Psychological factors in the development and chronification technological addictions]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie PSYEDU.ru* [Psychological Science and Education PSYEDU.ru], 2013, no. 1. Available at: <http://psyedu.ru/journal/2013/1/3262.phtml> (Accessed 17.08.2015). (In Russ., Abstr. in Engl.).
5. Emel'yanov Yu.N. *Aktivnoe sotsial'no-psikhologicheskoe obuchenie* [Active socio-psychological training]. Sankt-Petersburg: Leningrad Publ., 1985. 168 p.
6. Zhilinskaya A.V. *Internet kak resurs dlya resheniya zadach podrostkovogo vozrasta: obzor psikhologicheskikh issledovaniy* [Elektronnyi resurs] [The Internet as a resource for solving problems in adolescence: a review of psychological research]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie PSYEDU.ru* [Psychological Science and Education PSYEDU.ru], 2014, no. 1. Available at: <http://psyedu.ru/journal/2014/1/Jilinskaya.phtml> (Accessed 12.08.2015). (In Russ., Abstr. in Engl.).  
Koval' T.V. *Osobennosti mezhlichnostnykh vzaimodeistvii u podrostkov, sklonnykh i ne sklonnykh k razvitiyu komp'yuternoj zavisimosti* [Elektronnyi resurs] [The Peculiarities of interpersonal interactions in adolescents, inclined and not inclined to computer addiction]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie PSYEDU.ru* [Psychological Science and Education PSYEDU.ru], 2012, no. 4. Available at: <http://psyedu.ru/journal/2012/4/3120.phtml> (Accessed 17.08.2015). (In Russ., Abstr. in Engl.).
7. Petrovskaya L.A. *Kompetentnost' v obshchenii* [Competence in communication]. Moscow: MGU Publ., 1989. 216 p.
8. Soldatova G., Chekalina A. *Internet glazami detei i podrostkov megapolisa* [Elektronnyi resurs] [The Internet through the eyes of children and teenagers of the metropolis]. *Deti v informatsionnom obshchestve. Moya bezopasnaya Set': Internet glazami detei i podrostkov* [Children in the information society. My secure Network: the Internet through the eyes of children and adolescents], 2009, no 1. Available at: [http://detionline.com/assets/files/journal/1/city-children-in-internet\\_1.phtml](http://detionline.com/assets/files/journal/1/city-children-in-internet_1.phtml) (Accessed 17.08.2015).

9. Soldatova G., Kropaleva E. Territoriya svobody. Osobennosti rossiiskikh shkol'nikov kak pol'zovatelei Interneta [The Territory of freedom. Features of Russian schoolchildren as Internet users]. [Elektronnyi resurs]. *Deti v informatsionnom obshchestve [Children in the information society]*, 2009, no. 2. Available at: [http://detionline.com/assets/files/journal/2/research1\\_2.phtml](http://detionline.com/assets/files/journal/2/research1_2.phtml) (Accessed 17.08.2015).
10. Tsukerman G.A. Psikhologiya samorazvitiya: zadacha dlya podrostkov i ikh pedagogov: Posobie dlya uchitelei [Psychology of self-development: a challenge for adolescents and their teachers: a Handbook for teachers]. Riga: Eksperiment Publ., 1995. 239 p.
11. El'konin D.B. Izbrannye psikhologicheskie trudy [Selected psychological works]. Moscow: Pedagogika Publ., 1989. 560 p.
12. Erikson E. Identichnost': yunost' i krizis: per. s angl. [ Identity: youth and crisis]; Tolstykh A.V. (eds.). Moscow: Group Progress Publ., 1996. 344 p.
13. Amichai-Hamburger Y., Furnham A. The Positive Net. *Computers in Human Behavior*, 2007, no. 23, pp. 1033–1045.
14. Voiskounsky A.E. Internet Addiction in the Context of Positive Psychology. *Psychology in Russia: State of the Art*, 2010, no. 3, pp. 541-549.
15. Juan Manuel Moreno-Manso, MaJosé Godoy-Merino, Ángel Suárez-Muñoz, M.Elena García-Baamonde. Communicative competence and the facilitating and perturbing factors in the socialisation of immigrant students. *Children and Youth Services Review*, 2013, no. 5, pp. 865–870.