

## Диалог подростка с виртуальным собеседником как опосредствование в развитии коммуникативной компетентности

**Маслова А.А.,**

*аспирант кафедры возрастной психологии факультета психологии образования, ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» (МГППУ); педагог-психолог ЧУ СОШ «Кладезь», Москва, Россия, annetta888@yandex.ru*

В статье описан новый методический подход к формированию коммуникативной компетентности подростка средствами диалога с виртуальным собеседником. 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. На основании исследования коммуникативных трудностей подростков составлены предоставляемые виртуальным собеседником подростку коммуникативные задачи, которые выступают как опосредствование в развитии его коммуникативной компетентности. Результатом общения с виртуальным собеседником является формирование у подростка рефлексивной позиции по отношению к ситуациям общения. Конструктивные ответы и комментарии виртуального собеседника в данном случае представляют развитую культурную форму общения и могут рассматриваться как идеальная форма в терминах культурно-исторической психологии.

**Ключевые слова:** развитие, подростки, опосредствование, идеальная форма, коммуникативная компетентность, коммуникативные задачи, виртуальные собеседники.

### Для цитаты:

*Маслова А.А.* Диалог подростка с виртуальным собеседником как опосредствование в развитии коммуникативной компетентности [Электронный ресурс] // Психолого-педагогические исследования. 2018. Том 10. № 2. С. 88–102 doi: 10.17759/psyedu.2018100208

### For citation:

Maslova A.A. Dialogue of Teenager with a Virtual Interlocutor as Mediation in the Development of Communicative Competence [Elektronnyi resurs]. *Psikhologo-pedagogicheskie issledovaniya [Psychological-Educational Studies]*, 2018. Vol. 10, no. 2, pp. 88–102 doi: 10.17759/psyedu.2018100208. (In Russ., abstr. in Engl.)

### Введение

Социальная ситуация развития подростка в современном обществе во многом отличается от тех условий, в которых человек развивался в недавнем прошлом. За последнее десятилетие значительно расширились возможности информационной среды, Интернет стал неотъемлемой частью социальной ситуации развития подростка, одним из средств «врастания человека в культуру» с точки зрения культурно-исторической психологии.

Это имеет как позитивные, так и негативные аспекты. С одной стороны, виртуальное информационное пространство аккумулирует огромные ресурсы для приобретения знаний, усвоения новой информации интерактивными способами, общения, обучения и воспитания ребенка. С другой стороны, 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, решать коммуникативные задачи, которые ставит перед ними жизнь.

Данные исследований [4; 6] говорят о том, что современным подросткам крайне необходима помощь в развитии коммуникативной компетентности. В силу этого разработка средств для развития компетентности в общении становится особенно актуальной.

В числе существующих в настоящее время подходов к развитию коммуникативной компетентности подростков одним из наиболее востребованных и эффективных является социально-психологический тренинг, включающий в себя различные методики и техники. По мнению Л.А. Петровской, тренинг можно интерпретировать как средство развития компетентности в общении [10]. Но данный подход, так же как и ряд других подобных подходов, подразумевает непосредственное взаимодействие с человеком. В нашем исследовании мы рассматриваем возможности опосредствования в развитии коммуникативной компетентности подростков.

Одним из перспективных направлений работы по развитию коммуникативной компетентности является применение информационных систем моделирования диалога, в которых реализуются технологии так называемых «виртуальных собеседников». Виртуальные собеседники, используемые в нашем исследовании как средства развития коммуникативной компетентности подростков, представляют собой компьютерные программы, оснащенные возможностями распознавания естественного языка [1; 3].

В нашем исследовании виртуальный собеседник выступает посредником между субъектом (подростком) и психологом как тем человеком, который предоставляет необходимую подростку информацию о коммуникативной компетентности. Диалог подростка с виртуальным собеседником является опосредствованием как актом построения одним человеком ориентировочной основы действия другого [15]. Рассмотрим данный тезис более подробно.

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, виртуальный собеседник опосредствует приобщение подростка к тому, что в терминах культурно-исторической теории может быть названо идеальной формой, «если идеальную форму понимать как образ совершенного (и в этом смысле образцового) действия» [15], каким в данном случае являются ответы и комментарии виртуального собеседника. Подобное «идеальное действие» может становиться контекстом реального поведения и задавать ту позицию, с которой это реальное поведение становится видимым предметом для самого подростка [14].

Также важным результатом общения с виртуальным собеседником является то, что подросток становится в рефлексивную позицию по отношению к ситуациям общения, и при помощи недирективной обратной связи виртуальный собеседник направляет и побуждает подростка к выбору наиболее компетентного варианта общения.

Приведем примеры того, как данная компьютерная программа фасилитирует вращение подростка в культуру.

Подростку предлагается зайти на сайт и выбрать одну из тем, которая ему наиболее интересна. Темы взяты из теста коммуникативных умений Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха), их актуальность подтверждена данными опроса 40 подростков, учащихся частной школы «Кладезь» г. Москвы.

Например, подросток выбрал 1-ю тему «Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника».

Виртуальный собеседник предлагает ему решить задачу: представить, что он оказался в ситуации, описанной ниже, и ему нужно выбрать один из вариантов ответа:

*«Ты резко поменял имидж, и все окружающие начали делать тебе комплименты. Что ты будешь чувствовать?»*

*– Круто! Мне очень приятно.*

*– Радость и неловкость – столько внимания мне одному...*

*– Будет немножко не по себе.*

*– Это их дело, мне все равно.*

*– Мне будет ужасно неприятно, что все на меня смотрят. Хочется сквозь землю провалиться».*

Предположим, что подросток выбрал последний вариант. В этом случае виртуальный собеседник, цель которого – помочь подростку встать в рефлексивную позицию и помочь освоить конструктивное общение, может сказать следующее:

*«Такое чувство, как на сцене, когда нужно выступить перед всеми, да? И хочется стать невидимкой, чтобы никто не смотрел на тебя. Но подумай, что бы тебе могло помочь чувствовать себя лучше, с радостью принимать внимание от окружающих?»*

Или он может ответить:

*«Тебе как будто бы и хотелось сменить стиль, но незаметно, чтоб вокруг не было столько разговоров, так? Но, с другой стороны, люди ведь не могут не обращать на тебя внимания. Они смотрят, им нравится твой вид. Может быть, стоит чуть лучше понять их?»*

В случае выбора подростком конструктивного варианта (подразумевается 1-й ответ «Круто! Мне очень приятно») задачей виртуального собеседника будет поддержка, одобрение:

*«Ну да, конечно! Здорово, когда окружающим нравится, как ты выглядишь, такое чувство, что все вокруг тепло и дружелюбно настроены!»*

Конструктивные ответы и комментарии виртуального собеседника в данном случае представляют развитую культурную форму или развитую форму деятельности. При составлении ответов, которые наиболее конструктивны, мы исходили из представлений об идеальной форме. Идеальная форма – то, что подросток осваивает в этом возрасте, с чем он реально взаимодействует, – это область моральных норм, на основе которых строятся социальные взаимоотношения [9].

Далее рассмотрим более подробно программу нашего исследования.

#### Описание программы исследования

Исследование включало определенные 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;

в) 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);

в) повторное измерение уровня коммуникативной компетентности подростков;

4) обобщение полученных данных.

Выборку исследования составили 60 учащихся частной школы «Кладезь» г. Москвы в возрасте 11–15 лет (35 девочек и 25 мальчиков) и 140 учащихся ГБОУ «Школа №1811 «Восточное Измайлово» в возрасте 12–14 лет (72 мальчика, 68 девочек).

Программа экспериментального исследования (далее – Исследование 1) развития коммуникативной компетентности с помощью количественного метода представлена в табл. 1.

Таблица 1

**Программа исследования развития коммуникативных компетенций**

Параметры экспериментального исследования	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Инструментарий первичного тестирования	Тест коммуникативных умений Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха)	Тест коммуникативных умений Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха)
Время проведения первичного тестирования	3.09.2017	3.09.2017
Время проведения повторного тестирования	17.11.2017	17.11.2017
Количество занятий	8	8
Цель занятий	Повышение уровня коммуникативной компетентности	Развитие памяти и внимания

Содержание занятий	Решение коммуникативных задач с помощью программы «Виртуальный собеседник»; темы данной программы составлялись на основе теста коммуникативных умений Михельсона, см. приложение 1.  На каждом занятии выбирались и прорабатывались две темы	Тренировка памяти и внимания с помощью компьютерной программы посредством решения специальных задач и упражнений, направленных на развитие быстроты и объема памяти, быстроты и точности мышления
Участники занятий	70 учащихся 7–8 классов	70 учащихся 7–8 классов
Инструментарий повторного тестирования	Тест коммуникативных умений Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха)	Тест коммуникативных умений Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха)

Данная программа проводилась с учащимися общеобразовательной школы в рамках занятий в группе, количество участников группы варьировалось от 10 до 15 человек. Более эффективно, на наш взгляд, применение индивидуальной работы и взаимодействие учащихся с программой и исследователем, так как благодаря этому происходит более глубокая беседа, «погружение» в тему, минимизируется влияние отвлекающих внимание испытуемого факторов (общение с соседом по парте, комментарии одноклассников и др.), которые неизбежны при проведении данной программы в подростковой группе.

Исходя из этого, мы решили провести дополнительное исследование (далее – Исследование 2) с применением качественного анализа полученных данных.

Программа Исследования 2 включала следующие этапы:

- 1) мотивирование участников, рассказ о программе;
- 2) первичное интервью;
- 3) индивидуальная работа учащихся с программой в течение 4 занятий;
- 4) повторное интервью;
- 5) экспертная оценка полученных данных.

Количество участников изначально составляло 18 человек, учащихся 8–9 классов ЧУ СОШ «Кладезь» г. Москвы, из них 9 мальчиков, 9 девочек. Затем в ходе эксперимента некоторые участники не проявили особенной заинтересованности; эксперимент был продолжен с теми подростками, которые проявили высокую мотивацию развития коммуникативной компетентности. В итоге количество участников составило 8 подростков, из них 4 девочки, 4 мальчика.

#### **Методики и методы исследования**

В исследовании использовались следующие психодиагностические методики и методы:

1. Тест коммуникативных умений Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха), который позволяет выявить варианты некомпетентности в общении.

2. Письменный опрос, посредством которого выявлялись проблемы подростков в их взаимоотношениях с окружающими людьми. На основе полученных данных мы составляли коммуникативные задачи для наполнения программы «Клуб виртуальных собеседников».

3. Метод полуструктурированного интервью. В рамках исследования 2 проводилось первичное и повторное интервью, позволяющее оценить уровень развития коммуникативной компетентности и динамику развития коммуникативной компетентности участников.

4. Метод экспертной оценки.

Протоколы интервью оценивались экспертами (аспирантами-психологами МГППУ). Количество экспертов – 7 человек. Мы разработали алгоритм экспертной оценки, с помощью которого эксперты могли выявить эффективность программы развития коммуникативной компетентности. Экспертная оценка позволила сформулировать точные критерии оценивания ответов, данных подростками в первичных и повторных интервью.

## Обсуждение результатов экспериментального исследования

### Результаты исследования 1

В исследовании, проведенном с сентября по ноябрь 2017 г. на базе общеобразовательной школы 1811 «Восточное Измайлово», для оценки развития коммуникативной компетентности подростков был применен тест Л. Михельсона «Коммуникативные умения» в модификации Ю.З. Гильбуха. Результаты исследования наглядно представлены на рис. 1 и 2.

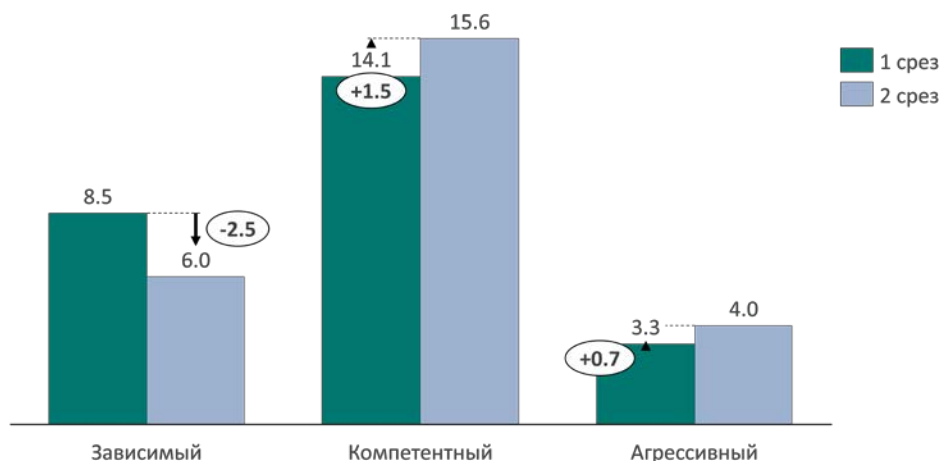


Рис. 1. Анализ изменения типов реагирования в экспериментальной группе

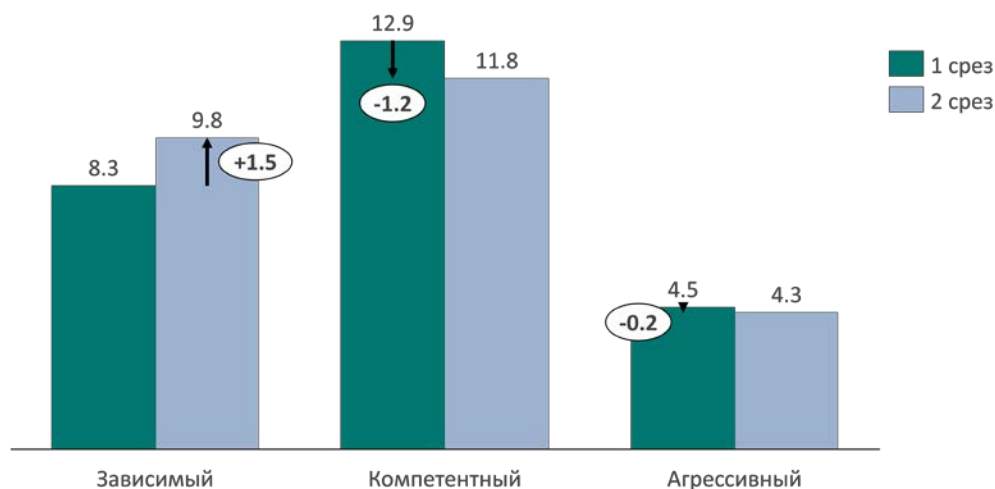


Рис.2. Анализ изменения типов реагирования в контрольной группе.

В экспериментальной группе после прохождения программы у подростков наблюдается значимое снижение зависимого типа реагирования в различных коммуникативных ситуациях, а также повышение уверенного, компетентного типа реагирования. По шкале «Агрессивный тип реагирования» значимых различий не выявлено. Мы полагаем, что это связано с распространенностью среди уверенных в себе и компетентных в общении подростков несколько вызывающего, агрессивного стиля взаимодействия, особенно среди мальчиков. Данное утверждение основано на наблюдениях за подростками, проходившими программу, в ситуациях неформального общения, а также за обучающимися ЧУ СОШ «Кладезь» в течение семи лет.

## Результаты исследования 2

В дополнительном исследовании на базе общеобразовательной частной школы «Кладезь», проведенном на основе качественного анализа данных, подтвердилась эффективность программы «Клуб виртуальных собеседников».

Экспертная оценка данных, полученных в ходе анализа интервью восьми учащихся в возрасте 13–15 лет, выявила у всех участников в первичном интервью среднюю или высокую мотивацию изменения своего общения и различные области низкой компетентности в общении.

В повторном интервью у всех учащихся выявились произошедшие изменения, но, как показал анализ интервью, применение в жизни опыта, полученного в развивающей программе, вызывает у подростков некоторые затруднения, показатели по данному критерию невысокие. Возможно, это связано с краткосрочностью проведения программы (три недели), в связи с чем подростки не успели опробовать полученный опыт в подходящих коммуникативных ситуациях.

Данные эксперимента, полученные в процессе анализа интервью экспертами, приведены в табл. 2.

Необходимо пояснить, что баллы, приведенные в табл. 2, являются средним арифметическим значением по каждому оцененному экспертами ответу. Подробный алгоритм экспертной оценки с объяснением значений по шкалам описан в приложении 2.

Таблица 2

**Количественные данные анализа интервью (в баллах)**

№ участника	Мотивация изменения	Области низкой компетентности в общении	Произошедшие изменения	Применение полученного опыта в жизни
1	7,29	5,29	4	3
2	6,57	7,29	4,71	3,29
3	6,86	7,86	3,71	0,86
4	2,29	4,57	3,57	1,29
5	2,43	7,57	3	1,71
6	4,14	7,71	2,14	1,57
7	5,71	7,86	3,86	0,86
8	3,57	6,43	2,86	0,71

Корреляционный анализ данных выявил значимую связь между исходной мотивацией изменения и субъективной оценкой произошедших изменений ( $r = 0,643$ ,  $p = 0,01$ ). Также эксперты составляли краткое заключение по уровню развития и динамике развития коммуникативной компетентности каждого подростка.

Приведем примеры нескольких характеристик (табл. 3).

Таблица 3

**Характеристики участников интервью**

№ участника	Характеристика уровня развития и динамики развития коммуникативной компетентности (далее – к.к.), данная экспертами
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программа значительно повлияла на развитие к.к.</li> <li>2. Уровень средний, динамика умеренная.</li> <li>3. После общения с инфами у испытуемой появились «ростки» осознанности и рефлексии в коммуникации.</li> <li>4. Уровень развития к.к. выше среднего. Динамика заметна, снизился уровень тревожности.</li> <li>5. Определила «мишень» изменений, что и как нужно менять, пробует это делать, есть динамика.</li> <li>6. Уровень развития к.к. немного выше среднего, динамика развития к.к. умеренно выражена.</li> </ol>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нашел в себе то, что мешает общению, работает над этим, изменения заметны.</li> <li>2. Уровень выше среднего, динамика выше среднего.</li> <li>3. Явно заметна положительная динамика. У респондента изначально была высокая мотивация к изменениям.</li> <li>4. Динамика в повышении рефлексии собственных действий/способов в</li> </ol>



	общении. 5. Уровень коммуникативного развития довольно высокий, хорошо вербализует, рефлексивует, положительная динамика очевидная.
--	--

Итак, мы видим, что у всех участников исследования наблюдается положительная динамика развития компетентности в общении. Характерно, что у подростков с изначально высокой мотивацией к изменениям и средним или высоким уровнем коммуникативной компетентности динамика более выражена. Это подтверждает известный в психотерапии тезис о том, что наилучшими условиями для работы с клиентом являются наличие актуального, значимого для него запроса и неустойчивого психологического состояния («Не могу так больше жить»). В случае с нашими испытуемыми это было желание меняться и ощущение недостаточной компетентности в общении, которую подросток хотел повысить. Коммуникативная компетентность должна быть изначально достаточной, ненулевой, т.е. важно, чтобы у подростка уже был предшествующий опыт успешного общения, укрепляющий его мотивацию к работе над собой и дальнейшим изменениям.

У некоторых испытуемых мы видим изменения в представлении о себе и своих способах общения с окружающими. Подросток смог стать в рефлексивную позицию, посмотреть на себя глазами другого (в данном случае – виртуального собеседника из нашей программы), более объективно оценить себя или просто пересмотреть сложившееся мнение о себе. Возможно, это изменение связано с тем, что прохождение развивающей программы вызвало изменения не только в сфере коммуникации, но и в самосознании и Я-концепции подростков.

### Заключение

Коммуникативное развитие современного подростка требует активного участия тех, кто станет образцом, транслирующим компетентный стиль общения, благодаря чему подростки смогут усваивать компетентное поведение как при взаимодействии со сверстниками, так и в общении со взрослыми людьми.

Проведенный нами анализ коммуникативных трудностей современных подростков показал значимость определенных областей в общении ребят, таких, как принятие внимания от других и проявление симпатии к другому человеку (данная тема тесно связана с принятием себя, с чем мы также неоднократно сталкиваемся в работе психотерапевта и психолога в школе), умение твердо отстаивать свою позицию, говорить «нет», способность без агрессии, но уверенно отреагировать на провокации со стороны сверстников, понимание собственных эмоций и знание приемлемых способов их выражения, конструктивная, а не негативная реакция на критику – умение принять к сведению «обратную связь» от другого спокойно, адекватная реакция на обращение другого, незнакомого человека и способность самому подойти и заговорить с другим. Все эти темы для многих подростков оказались «непроработанными», они изъявили желание учиться данным умениям и способностям. В ходе прохождения программы развития коммуникативной компетентности у них появилась возможность глубже задуматься над привычными способами реагирования в общении и активизировать процесс изменения своих коммуникативных навыков.

Предложенный нами авторский подход к развитию коммуникативной компетентности современных подростков прошел апробацию на базе двух московских школ и показал свою эффективность; разработанная программа представила подросткам нечто новое, непривычное, но в то же время созвучное их миру – общение в виртуальной среде на

актуальные темы с виртуальным собеседником («роботом»), который пытается их понять, дает рекомендации или предлагает подумать, как себя вести в трудных ситуациях общения.

Исследование показало значимость развития коммуникативной компетентности в современной школе, выявило запрос со стороны учеников и администрации на подобные исследования, практические занятия с подростками.

Одной из основ для разработки развивающей программы стали представления М.М. Бахтина и М. Бубера о диалоге, в котором человек становится личностью, меняя в отношении к другому человеку позицию с «Я – Оно» на «Я – Ты». Мы надеемся, что разработанная нами информационно-программная среда в некоторой степени поможет современным ребятам научиться взаимодействовать с Другим как с личностью, а не с объектом, и вырасти цельными, интересными, открытыми к общению, многогранными, способными выстраивать глубокие и гармоничные отношения с другими людьми и с самими собой.

## Приложение 1

### Темы теста коммуникативных умений Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха)

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника.
2. Реагирование на справедливую критику.
3. Реагирование на несправедливую критику.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет».
7. Умение оказать сочувствие, поддержку другому человеку.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность, общительность.
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт (пообщаться).

## Приложение 2

### Алгоритм экспертной оценки интервью

#### Критерии оценки интервью №1.

*Критерий 1.* Мотивация изменения.

*Критерий 2.* Области низкой компетентности в общении.

#### Инструкция экспертам:

1). Оцениваются только вопросы, относящиеся к этим двум критериям. Данные вопросы отмечены звездочкой (\*) в 1-м столбце.

2). Оценка мотивации изменений (*Критерий 1*).

Необходимо оценить уровень выраженности в ответах на вопросы, направленных на выяснение мотивации изменения, или в ответах, где подросток сам говорит о желании научиться общаться, с помощью количественной оценки:

- 0 – не выражена;
- 1 – слабо выражена;
- 2 – средне выражена;
- 3 – ярко выражена,

а также кратко пояснить, на основании каких признаков сделан такой вывод (можно подчеркнуть слова подростка).

3). Оценка области низкой коммуникативной компетентности в общении (*Критерий 2*).

Насколько подросток чувствует себя компетентным в общении в данной области?

Указать в правом столбце оценку:

- 0 – абсолютно не чувствует себя компетентным;
- 1 – немного чувствует, но не уверен в своей компетентности;
- 2 – немного чувствует, но хочет развить более высокую компетентность.

Кратко укажите, почему сделан такой вывод.

Необходимо отметить, что Ваша оценка будет субъективной. Вы можете опираться на фразы подростка и Вашу интуицию.

В конце интервью № 1 с каждым из респондентов напишите, во скольких ответах (из всех заданных ему вопросов) подросток говорит о своей недостаточной коммуникативной компетентности?

## **Критерии оценки интервью №2.**

*Критерий 1.* Мотивация изменения.

*Критерий 2.* Области низкой компетентности в общении.

*Критерий 3.* Произошедшие изменения.

*Критерий 4.* Применение полученного в процессе прохождения программы опыта в жизни – в различных сферах коммуникации.

Вопросы, направленные на выявление данных критериев, отмечены звездочкой (\*).

*Критерий 3* оценивается по шкале «0 – 1»,

где 0 – изменения не произошли, 1 – изменения произошли.

*Критерий 4* оценивается аналогично: 0 – подросток не применяет полученный опыт в жизни, 1 – применяет данный опыт в различных сферах коммуникации.

В завершение оценки ответов (после каждого интервью № 2) просьба кратко охарактеризовать уровень развития и динамику развития коммуникативной компетентности каждого подростка.

## Литература

1. Болотова Л.С. Системы искусственного интеллекта: модели и технологии, основанные на знаниях. М.: Финансы и статистика, 2012. 664 с.
2. 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.
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.shtml> (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. 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. Т. 8. № 4. URL: [10.17759/psyedu.2016080415](http://10.17759/psyedu.2016080415) (дата обращения: 29.03.2017).
9. Обухова Л.Ф. Возрастная психология: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2013. 460 с.
10. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. 216 с.
11. 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. № 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).
12. Солдатова Г., Кропалева Е. Территория свободы. Особенности российских школьников как пользователей Интернета [Электронный ресурс] // Дети в информационном обществе. 2009. № 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).
13. Цукерман Г.А. Психология саморазвития: задача для подростков и их педагогов // Пособие для учителей. Рига: Эксперимент, 1995. 239 с.
14. Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1989. 560 с.
15. Эльконин Д.Б., Эльконинова Л.И. Знаковое опосредствование, волшебная сказка и субъектность действия // Вестник московского университета. 1993. № 2. С. 62–70.
16. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис: пер. с англ. / общ. ред. и предисл. А.В. Толстых. М.: Изд. группа «Прогресс», 1996. 344 с.
17. Amichai-Hamburger Y., Furnham A. The Positive Net // Computers in Human Behavior. 2007. № 23. P. 1033–1045.
18. Moreno-Manso M. et 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.

19. *Voiskounsky A.E.* Internet addiction in the context of positive psychology // Psychology in Russia: State of the Art. 2010. № 3. P. 541–549.

## Dialogue of Teenager with a Virtual Interlocutor as Mediation in the Development of Communicative Competence

**Maslova A.A.,**

*post-graduate student of educational psychology faculty, the chair of age-related psychology; Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, annetta888@yandex.ru*

---

The article describes a new methodological approach to formation of communicative competence of a teenager by means of dialogue with a virtual interlocutor. The possibilities of the development of communicative competence of a modern teenager using a software simulation of the dialogue, such as virtual interlocutors, and expert systems. Shows the principles of organization of information resources, applicable to the formation of communicative competence of adolescents. Based on the study of the communicative difficulties of adolescents is composed of the communicative tasks provided by a virtual companion to a teenager, which is the mediation of development of communicative competence of a teenager. The result of communication with the virtual interlocutor is the formation of the adolescent reflexive attitude towards social situations. Constructive responses and comments virtual interlocutor in this case is a developed cultural form of communication and can be considered as the ideal form in terms of cultural-historical psychology.

**Key words:** development, adolescents, mediation, ideal form, communicative competence, communicative tasks,

---

### 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.).
7. Koval' T.V. Osobennosti mezhlichnostnykh vzaimodeistvii u podrostkov, sklonnykh i ne sklonnykh k razvitiyu komp'yuternoï 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.).
8. Lubovskii D.V., Maksimov A.I., Maslova A.A. Razvitie kommunikativnoi kompetentnosti podrostka sredstvami dialoga s virtual'nym sobesednikom [Elektronnyi resurs] [The Development of Communicative Competence in Adolescents by Means of Dialogue with a Virtual Interlocutor]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie PSYEDU.ru* [Psychological Science and Education PSYEDU.ru], 2016, no. 4. Available at: [http://psyjournals.ru/psyedu\\_ru/2016/n4/maslova.shtml](http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2016/n4/maslova.shtml) (Accessed 29.03.2017). (In Russ., Abstr. in Engl.).
9. Obukhova L.F. Vozrastnaya psikhologiya Vozrastnaya psikhologiya: uchebnik dlya bakalavrov [Developmental psychology: the textbook for bachelors]. Moscow: Yurait Publ., 2013. 460 p.
10. Petrovskaya L.A. Kompetentnost' v obshchenii [Competence in communication]. Moscow: MGU Publ., 1989. 216 p.
11. 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).
12. 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).
13. 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.
14. El'konin D.B. Izbrannye psikhologicheskie trudy [Selected psychological works]. Moscow: Pedagogika Publ., 1989. 560 p.
15. El'konin D.B., El'koninova L.I. Znakovoe oposredstvovanie, volshebnyaya skazka i sub"ektnost' deistviya. [Symbolic mediation, fairy tale and subjectivity of action]. *Vestnik moskovskogo universiteta*. [The Moscow University Bulletin]. 1993, no 2, pp. 62-70.
16. Erikson E. Identichnost': yunost' i krizis: per. s angl. [Identity: youth and crisis]; Tolstykh A.V. (eds.). Moscow: Group Progress Publ., 1996. 344 p.
17. Amichai-Hamburger Y., Furnham A. The Positive Net. *Computers in Human Behavior*, 2007, no. 23, pp. 1033–1045.
18. Juan Manuel Moreno-Manso, MaJosé Godoy-Merino, Ángel Suárez-Muñoz, M.Elena GarcíaBaamonde. Communicative competence and the facilitating and perturbing factors in the

Маслова А.А. Диалог подростка с виртуальным собеседником как опосредствование в развитии коммуникативной компетентности  
Психолого-педагогические исследования  
2018. Том 10. № 2. С. 88–102.

Maslova A.A. Dialogue of Teenager with a Virtual Interlocutor as Mediation in the Development of Communicative Competence  
Psychological-Educational Studies  
2018. Vol. 10, no. 2, pp. 88–102.

socialisation of immigrant students. *Children and Youth Services Review*, 2013, no. 5, pp. 865–870.

19. Voiskounsky A.E. Internet Addiction in the Context of Positive Psychology. *Psychology in Russia: State of the Art*, 2010, no. 3, pp. 541-549.