**ГЛОССАРИЙ**

1. **Конфликт** - это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон [Буртовая, Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. [Текст] // Е.В. Буртовая. - М. Изд-во: ЮНИТИ, 2002.-56 с.].
2. **Конфликт** - это процесс, в котором два (или более) индивида или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и социальные позиции [Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология. [Текст] // И.Е.Ворожейкин. - М.:ИНФРА-М, 2004. – 240с.].
3. **Конфликт** - это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000 - 551 с.].
4. **Конфликтогены** - это вербальные и невербальные элементы коммуникации, создающие напряженную атмосферу в общении и задевающие собеседника. Конфликтогенами являются слова и обороты речи, определенная интонация, жесты, действия (бездействие ) и поступки, уход от продолжения общения. Неаккуратность (пролитый кофе на ковер), необязательность (опоздание, невыполнение обещания), нарушение этикета (не поздоровались, не уступили место в транспорте, забыли поздравить) являются источником разнообразных бытовых конфликтов.
5. **Коммуникация** (как связь и общение) - от лат. «communicatio» - сообщение, передача и от «communicare» - делать общим, беседовать, связывать, сообщать, передавать [Бориснёв С. В. *Социология коммуникации*: Учеб. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА,. - С. 6].
6. **Компетенция** - совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов, и необходимых для качественной продуктивной деятельности по отношению к ним; к**омпетентность** – владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей его личностное отношение к ней и предмету деятельности. Следовательно, обладать компетентностью значит иметь определённые знания, определённую характеристику, быть осведомлённым в чём-либо, обладать компетенцией – значит обладать определёнными возможностями в какоё-либо сфере [Хуторский А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты // Интернет-журнал «Эйдос». [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://eidos.ru/journal/2002/0423.htm>, Хуторский А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования // Народное образование. — 2003. — № 2. — С.58–64].
7. **Коммуникативная компетенция** - это знания, умения и навыки, необходимые для понимания чужих и порождения собственных программ речевого поведения, адекватных целям, сферам, ситуациям общения. Она включает в себя: знание основных понятий лингвистики речи (речеведческие знания) - стили, типы, способы связи предложений в тексте и т. д.; умения и навыки анализа текста, и, наконец, собственно коммуникативные умения - умения и навыки речевого общения применительно к различным сферам и ситуациям общения, с учетом адресата, цели» [Казарцева О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: Учеб.пособие — М., 1998. — С.10].
8. **Коммуникативная компетенция** - как «определенной цели-результата обучения языку», как «способность субъекта осуществлять речевую деятельность, реализуя речевое поведение, адекватное по различным задачам и ситуациям общения» [Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании: авторская версия [Электронный ресурс] / И. А. Зимняя. - Режим доступа: <http://www.edu.ru>, Зимняя И. А. Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования [Электронный ресурс] И. А. Зимняя. — Режим доступа: <http://www.rsuh.ru/article.html?id=50758>].
9. **Коммуникативная компетентность** - это «психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека» [Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.].
10. **Конфликтная компетентность** - это уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации [Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. — М. : Академия, 2004 — 192 с.]; умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению [Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. — Красноярск : Красноярский госуниверситет, 1996 — 157 с.].
11. **Конфликтологическая компетентность** – это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т. д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [Цой Л. Н. Практическая конфликтология / Л. Н. Цой. Москва: Глобус, 2001. 233 с.].
12. Столяренко, М.А. Холодной и др.) рассматривается структура **психолого-педагогической компетентности:**
* *компетентность в общении* как способность общаться, обмениваться информацией и на этой основе устанавливать и поддерживать педагогически целесообразные отношения с участниками педагогического процесса;
* *интеллектуальная компетентность как* особый тип организации знаний, обеспечивающий возможность принятия эффективных решений в определенной предметной области деятельности, знания о психологическом развитии учащихся, их возрастных особенностях и умение это реализовать в педагогической практике;
* *социально-психологическая компетентность,* проявляющаяся в умении строить перспективные и организаторские планы самостоятельной и совместной деятельности (учебной, образовательной, воспитательной, исследовательской, экспериментальной и т.д.); разрабатывать технологию; выбирать оптимальные методы и средства их реализации. Организовывать эффективную систему контроля, самоконтроля, обратной связи субъектами образования.
1. **Медиативный** **подход** – **это** осознанно применяемый комплексный метод коммуникации, основанный на гуманистическом **подходе** к личности и принципах медиации, с использованием **медиативных** техник, позволяющий в доверительной атмосфере, в рамках сотрудничества прояснить мотивы, определяющие истинные значимые интересы и потребности участников взаимодействия, в целях возможности понять друг друга и найти обоюдное решение.
2. **Медиативные технологии** – способ разрешения разногласий и предупреждения конфликтов в повседневной, в том числе профессиональной сфере, с целью сохранения/восстановления отношений с другой стороной и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения [Азбука медиации / Науч.- метод. центр медиации и права; [С. Ташевский]. М. : Межрегион. центр управлен. и полит. консультирования, 2011. С. 23.].

**Центр развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов СПбГУ Санкт-Петербургский Центр разрешения конфликтов**

Ви́ктор Миха́йлович **Аллахве́рдов** (25 декабря 1946, Таллин) — российский психолог, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой общей психологии факультета психологии СПбГУ. Член Президентского совета Российского психологического общества (РПО), руководитель Санкт-Петербургского отделения РПО, член Экспертного совета РПО, член Координационного совета РПО.

**Ольга** **Викторовна** **Аллахвердова** - кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и практики социальной работы СПбГУ.