

Словник термінів

А

АВАНТЮРИЗМ - це діяльність, поведінка, що перебуває на межі розумного, позитивного і, як правило, пов'язана з невиправданим ризиком. Шлях до авантюричних дій, вчинків розпочинається з авантюричних розрахунків, необ'єктивних оцінок, явищ, подій, поведінки інших, необ'єктивних прогнозів.

АВТОРИТАРНИСТЬ - властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підпорядкування оточення власним впливу і владі. Тісно пов'язана з агресивністю, завищеними самооцінкою і рівнем домагань, схильністю до стереотипізації та оригінальності мислення і поведінки, слабкою рефлексією і тенденцією до породження і ескалації конфліктних ситуацій.

АВТОРИТЕТ - вплив особистості, заснований на становищі, статусі, посаді, що обіймається нею, визнанні за нею права на прийняття відповідальних рішень, у тому числі з розв'язання конфліктів.

АГРЕСІЯ - форма поведінки учасників конфлікту, що характеризується ворожістю, спрямована на заподіяння шкоди або навіть на фізичне усунення суперника.

АГРЕСИВНІСТЬ - стан особистості, що проявляється у гніві, злобі. В конфліктних ситуаціях може бути варіантом психологічного захисту. Що ж до особи, то це специфічна поведінка, яка може проявлятися демонстрацією переваг в силі чи використання сили.

АДАПТИВНІСТЬ - інтегрована властивість особистості пристосовуватися до певних умов.

АКТУАЛІЗАЦІЯ - процес реалізації особистістю своїх потенційних можливостей.

АМБІЦІЯ - пиха, чванливість, гонор, честолюбність.

АПОЛІТИЧНІСТЬ - негативне або байдуже ставлення до політики, політичного життя. Це також може бути активним (пасивним) невідкоренням владі, саботування її. З позицій комунікативного розуміння політики аполітичність проявляється в самоізоляції, негативному ставленні до особистісної участі у політичному житті, може бути наслідком внутрішньої установки людини та впливу з боку самої влади.

АПАРАТ УПРАВЛІННЯ - посадові особи, поділені на функціонально-службові групи і структурні підрозділи, які об'єднані спільною метою і виконують ті чи інші управлінські функції та операції згідно з їх управлінським статусом.

АНОМІЯ - відсутність поваги до закону; людина, яка є аномічною, не протестує, вона байдужа до закону. Ця байдужість до закону означає відсутність оцінки, але не через незнання закону, а навпаки, через знання і неприйняття його.

АНТАГОНІСТ - непримиренний, ворожий, конфліктний, що відстоює лише свої інтереси в конфлікті й дотримується протилежних поглядів.

АРБІТР - посередник, третейський суддя.

АРБІТРАЖ - спосіб розв'язання спорів, при якому сторони звертаються до арбітрів, що обираються самими сторонами чи призначаються за їх згодою, або в порядку, встановленому законом.

АРБІТРАЖ ЗОБОВ'ЯЗУЮЧИЙ - нейтральні особи, обрані конфліктуючими сторонами для розгляду їхньої суперечки і винесення остаточного рішення, обов'язкового для виконання обома сторонами.

АРБІТР ОБМЕЖЕНИЙ - різновид зобов'язуючого арбітражу, коли кожна зі сторін для обмеження свого ризику при поразці установлює межі поступок до початку арбітражного процесу.

АРБІТР ПОСЕРЕДНИЦЬКИЙ - змішана форма врегулювання конфлікту, коли сторони домовляються про те, які питання будуть вирішуватися шляхом посередництва, а які шляхом арбітражу.

АРБІТРАЖ "ОСТАТОЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ" - різновид зобов'язуючого арбітражу. Під час його проходження кожна зі сторін подає на розгляд свій варіант рішення спірних питань. Арбітр у свою чергу, не вносячи яких-небудь змін, вибирає одне з них.

АРБІТРАЖ РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ - процедура зобов'язуючого арбітражу, тільки рішення його за попередньою домовленістю носять рекомендаційний характер.

АСЕРТИВНІСТЬ - спосіб поведінки людини в конфліктній ситуації, при якому вона досягає бажаного для себе без нападів та збитків для протилежної сторони.

АТРИБУЦІЯ - приписування соціальним об'єктам характеристик, не представлених у поле сприйняття. Звичайно це виникає при недостатності інформації для адекватної взаємодії із соціальним оточенням.

АУТСАЙДЕРИ - соціальні прошарки, що займають найнижчі щаблі в суспільній системі, мають дуже низький рівень життя. У політичному плані - політичні сили, які перебувають на периферії політичного життя й неспроможні впливати істотно на політику.

АУТГРУПА - соціальна група, стосовно якої індивід не відчуває почуття ідентичності або належності, відчуваючи до неї недовіру або ворожість, представляючи членів цієї групи як "не наші", "чужі".

АФЕКТ - сильне і відносно короткочасне емоційне збудження (страх, гнів, жах, радість та ін.), пов'язане з різкою зміною важливих для суб'єкта життєвих обставин.

Б

БАГАТОПАРТІЙНІСТЬ - основний прояв політичного плюралізму в сучасному суспільстві, важливою характеристикою якого є наявність у країні поряд із правлячими партіями (партією) легальної опозиції.

БАЖАННЯ - виявлення інтенцій щодо прийняття чи неприйняття рішень.

БІХЕВІОРИЗМ - один із методів суспільних явищ з позиції психології поведінки людини; один із напрямків аналізу соціальних і політичних явищ на Заході.

БОРОТЬБА - одна з форм соціальної взаємодії, що включає в себе змагання, протистояння, конфлікт.

БОЙКОТ - відмовлення від роботи, від участі в чому-небудь як спосіб протесту проти дій протилежної сторони.

БУНТ - стихійний виступ, що характеризується різкою агресивністю і короткочасністю. Причинами бунтів може бути невдоволення, надзвичайна або ж тривала напруженість у суспільстві. Характерними рисами подібного явища можуть бути емоційність, імпульсивність і, як правило, його безадресність та бажання негайної зміни існуючої ситуації.

В

ВАЛЬВАЦІЯ - процес конфлікту, коли посиленню відіграє негативних моральних та ідеологічних оцінок супротивника у процесі прийняття рішення.

ВЕРТИКАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ - конфліктна взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування: керівник - підлеглий, підприємство - вища організація, мале підприємство - фундатор.

ВІДМІННА КОМПЕТЕНТНІСТЬ - завдання чи процес, що реалізуються організацією значно краще, ніж її конкурентами.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ - виконання дії відповідно до закону чи прийнятих рішень.

ВІРА - ставлення людини до певних суджень, уявлень, ідей, істин, для яких не потрібна перевірка пізнавальною діяльністю.

ВЛАДА - здатність і можливість впливати на інших людей з метою реалізації своєї волі, не тільки за їхньою згодою, але і всупереч.

ВПЛИВ - така поведінка певної людини, яка змінює ставлення і почуття до неї інших людей.

ВПЛИВ ЕКСПЕРТА - вплив на учасників конфлікту, який ґрунтується на їхній вірі у те, що експерт володіє особливими знаннями і вони дозволять поліпшити їхній стан у конфлікті.

ВОЛЯ- здатність особистості або суспільства здійснити регуляцію і саморегуляцію діяльності, що буде виявлятися в активному подоланні труднощів і протиріч, конфліктних проти-борств у процесі досягнення свідомо поставлених цілей.

ВЗАЄМОДІЯ КОНФЛІКТНА - комплекс взаємних негативних впливів суб'єктів конфлікту, що суперничають, у процесі якого відбувається зіткнення ціннісних орієнтацій, а не пошук його запобігань.

ВНУТРІШНЬОГРУПОВИЙ КОНФЛІКТ - зіткнення, розбіжність МІЖ особистістю і групою, яка була викликана різними індивідуальними і загальними інтересами, ослабленням згуртованості і спільних дій або недотриманням норм групового поведіння. **ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ** - внутрішнє протиставлення людини як наслідок функціонального дискомфорту в сфері раціонального, необхідності вибору між бажаним і належним, вигідним і небезпечним, цікавим і нудним, кризи мотивів або їх реалізація.

ВРЕГУЛЮВАННЯ - вибір такої альтернативи в конфліктному процесі, при якій основні зусилля конфлікуючих сторін зосереджуються на зниженні протиставлення, на послідовному переключенні прямої конфронтації в площину зм'якшення протиставлення й інтенсивного пошуку заміни його безконфліктними відносинами для вирішення самої проблеми, що і породила конфліктну ситуацію.

ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ-часткове розв'язання конфлікту, припинення відкритої боротьби сторін. При цьому можуть зберігатися як внутрішні, так і зовнішні причини, що спонукають до конфлікту.

Г

ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ - конфліктна взаємодія рівних суб'єктів: керівників одного рівня, підприємств і спеціалістів між собою.

ГНУЧКІСТЬ (керівника) - ситуативне маневрування, здатність пристосуватися до нових ситуацій.

ГРАНИЦІ КОНФЛІКТУ - зовнішні межі в просторі і в часі, а також щодо тієї соціальної системи, у масштабах якої виникає і розвивається конфліктне зіткнення.

ГРОМАДСЬКА ДУМКА - це стан масової свідомості, що містить у собі приховане або явне ставлення різних соціальних спільнот до проблем подій, фактів дійсності, що торкаються їхніх потреб та інтересів.

ГРУПА - обмежена в розмірах спільність людей, виділена із соціального цілого на основі певних ознак, соціальної належності, структури, рівня розвитку і т.ін.

ГРУПА КЕРІВНИКА - група, яка складається із керівника і підлеглих, що перебувають у зоні його контролю.

ГРУПА НЕФОРМАЛЬНА - реальна соціальна спільність, що не має юридично фіксованого статусу, добровільно об'єднана на основі інтересів, дружби і симпатій або на основі прагматичної користі. Неформальна група може виступати як ізольована спільність або утворюватися усередині офіційних груп.

ГРУПА РЕФЕРЕНТНА - реальна або умовна соціальна спільність, з якою індивід співвідносить себе як з еталоном і на норми, думки, цінності й оцінки якої він орієнтується у своєму поведженні й у самооцінці.

ГРУПОВЕ МИСЛЕННЯ - тенденція окремих особистостей придушувати свою власну точку зору на ту чи Іншу проблему, щоб не порушувати гармонії групи.

ГРУПИ ТИСКУ - різні організації, що прагнуть впливати на громадську думку, адміністрацію, управлінців для забезпечення своїх специфічних інтересів, не претендуючи на високу владу в країні.

Д

ДЕЕСКАЛАЦІЯ - зменшення гостроти конфлікту.

ДЕЗІНФОРМАЦІЯ - навмисне перекручування інформації за допомогою засобів масової інформації й інших соціально-політичних інститутів.

ДЕПРЕСІЯ - стан душевного розладу, що характеризується спадом сил і зниженням активності особистості; особистість у . стані внутрішньоособистісного конфлікту.

ДЕПРИВАЦІЯ - стан, коли є явна розбіжність між очікуваннями людей і можливостями їх задоволення.

ДЕСТРУКЦІЯ - діяльність, спрямована проти чийось інтересів.

ДЕТЕРМІНІЗМ - концепція, відповідно до якої дії людей визначаються й обмежуються спадковістю або попередніми подіями їхнього життя.

ДЕМОНСТРАТИВНІСТЬ - коли учасники виявляють себе у конфлікті, прагнучи до спілкування з метою переконати опонента, чи знищити його як ворога.

ДЖЕНТЛЬМЕНСЬКА УГОДА - усна угода між представниками сторін з конкретних питань на основі взаємної довіри.

ДИЛЕМА В'ЯЗНЯ - скрутна ситуація, коли вибір необхідно робити між двома рівнозначно неприємними можливостями.

ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ - процес розвитку конфлікту на його відкритій стадії.

ДИСЕНСУАЛІЗМ - це система ставлень індивідів один до одного, до природи і до себе, стан духовної організації суспільства і людини, що відповідає поведінковій стратегії - соціальної конфронтації та екологічної агресії.

ДЖЕРЕЛО КОНФЛІКТІВ - поєднання несприятливих життєвих обставин, що впливають на поведження людей, проблеми становлення мотивацій, обривання комунікативних зв'язків, розбіжності в темпераменті і характері, переконанні і в моральних цінностях.

ДІАЛОГ - поперемінний обмін репліками.

ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ - процес виявлення параметрів конфліктного зіткнення (складу учасників, об'єкта розбіжностей, характеру і ступеня гостроти протиріч, динаміки розвитку взаємодій) з метою пошуку можливості надання впливу на конфронтуючі сторони.

ДИСКРИМІНАЦІЯ - несправедливі дії, що принижують особистість або соціальну групу у їхніх правах на спілкування з боку пануючого соціального прошарку.

З

ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ - процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням основних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

ЗАПОБІГАННЯ - стратегія поведінки в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припиненні конфліктних ВІДНОСИН без вирішення причини конфлікту.

ЗАЧИНЩИК - суб'єкт, що ініціює конфлікт.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК - реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним Інформація.

ЗГОДА - стан взаємин протиборчих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

ЗІТКНЕННЯ - відкрите протиборство конфлікуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

Е

ЕЗОТЕРИЧНІ ЗНАКИ - знаки, незрозумілі для однієї підгрупи населення, але ефективні при використанні членами іншої підгрупи, об'єднаними спільністю цілей, не притаманних першій підгрупі.

ЕКСТРАВЕРСІЯ - характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі за рахунок своїх власних інтересів, через пониження особистої значущості.

ЕКСТРЕМАЛЬНА СИТУАЦІЯ - різкий, скачкоподібний перехід системи (соціальної, особистісної, цінностей) у результаті надзвичайних обставин зі стійкого стану в хиткий і нестабільний, супроводжуваний інтенсифікацією і зростанням масштабів конфліктних зіткнень.

ЕМПАТІЯ - стан взаємин сторін, коли досить наочно виявляється вплив на партнера, розуміння його труднощів, виражається співчуття і готовність допомагати.

ЕСКАЛАЦІЯ КОНФЛІКТУ - розвиток конфлікту "по вертикалі", наростання його гостроти і розмаху, яке пов'язане з загостренням конфліктних відносин, усі дії носять, як правило, вже винятково деструктивні методи, при чому, усі наступні дії є більш руйнівними ніж попередні.

ЕТНОС - це стійка сукупність людей, яка утворюється історично на конкретній території, має усталені зв'язки та загальні риси, специфічні особливості культури, стабільні звичаї, а також усвідомлення своєї єдності і відмінності від інших подібних груп.

ЕТНОЦЕНТРИЗМ - сукупність поглядів, ідей, цінностей, дій, що сприяють абсолютизації ціннісно - нормативної системи культури суб'єкта, що, у свою чергу, може привести до недооцінки, зневаги ціннісних систем інших груп.

ЕТНІЧНА РІЗНОСТАТУТНІСТЬ - нерівність прав у різних сферах життя не титульного населення країни.

ЕТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ - система моральних принципів, яка зобов'язує відрізнити правильну поведінку від неправильної.

ЕФЕКТИВНІСТЬ - співвідношення між досягненням цілей і витраченими ресурсами.

Є

ЄДИНОБОРСТВО - суперництво з дотриманням правил.

Ж

ЖИТТЄВА ПРОГРАМА - сукупність стратегічних і близьких цілей життя людини, а також способів їх досягнення.

ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ КОНФЛІКТУ - весь процес від зародження конфлікту до його закінчення.

З

ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ - етап у динаміці конфлікту, що полягає в припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в таких формах: розв'язання, врегулювання, загасання, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ - процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням головних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

ЗАЗДРИСТЬ - негативне сприйняття суб'єктом чиеїсь зверхності. Неприязнь та бажання причинити шкоду об'єкту заздрощів.

ЗАПАСНА ПОЗИЦІЯ - є модифікацією первісної позиції. Її не розкривають до того часу, поки опоненти не висловлять принципової згоди обговорити питання, які були запропоновані у первісній позиції.

ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ - стратегія поведінки в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припинення конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК - реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним інформація.

ЗГОДА - стан взаємин протиборчих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

ЗГУРТОВАНІСТЬ КОЛЕКТИВУ - ціннісна орієнтована єдність, яка визначається за рівнем збігу думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

ЗДІБНІСТЬ - специфічні властивості людини, її інтелекту, які проявляються в трудовій, науковій та інших видах діяльності і є необхідною умовою її успіху.

ЗІТКНЕННЯ - відкрите протиборство конфлікуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

І

ІДЕНТИФІКАЦІЯ - перенесення на себе почуття і якостей, властивих іншим, раніше не доступних, але бажаних для себе.

ІМІДЖ - сукупність уявлень, що склалися в громадській думці про те, як повинна вести себе людина у відповідності зі своїм статусом, як повинні співвідноситися між собою права та обов'язки в даному статусі.

ІНВЕКТИВА - різкий, багато в чому несподіваний, перехід до відкритої, образливої мови; випад. У конкретних ситуаціях інвектива має мету представити суперника в невігідному світлі, дискредитувати його в очах оточуючих.

ІНГРУПА - соціальна група, стосовно до якої індивід відчуває почуття ідентичності і належності, що виражається в термінах "ми*1 чи "наші".

ІНДИВІДУАЛЬНІСТЬ - сукупність неповторно своєрідних рис та особливостей, що відрізняє дану особистість від інших людей.

ІНДИВІДУАЛЬНА ТРУДОВА СУПЕРЕЧКА - неурегульована розбіжність, конфлікт між працівником і роботодавцем щодо дотримання умов трудового договору.

ІНТЕРЕС - реальна причина усвідомлених соціальних дій певних груп і індивідів. В основі інтересу лежать безпосередні спонукання, потреби, мотиви.

ІНТЕНЦІЯ - абстрактне бажання, елемент несвідомої структури, який справляє вплив на мотивацію.

ІНТЕЛЕКТ - сукупність розумових здібностей людини.

ІНТРОВЕРСІЯ - характеристика психологічних властивостей індивіда, що характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах, своєму внутрішньому світі.

ІНІЦІАТИВА - прояв людської активності, що стимулюється ззовні й не визначається незалежними від неї обставинами.

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ - процес формування стійких ціннісно - нормативних зразків діяльності, соціальних статусів і ролей, приведення їх у систему, здатну діяти в напрямку інтеграції і координації поведінки різних індивідів, груп та суспільства в цілому.

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ - процес включення конфліктних взаємодій в існуючу в суспільстві систему ціннісно - нормативних зразків дії.

ІНТУЇЦІЯ - здатність відчувати й швидко знаходити правильне розв'язання завдання, а також передбачати хід подій.

ІНЦИДЕНТ - подія, що служить приводом для переходу суб'єктів до відкритих конфліктних дій.

К

КАТАРСИС - стан внутрішнього очищення, що настало після перенесених потрясінь і переживань.

КВАЗІГРУПА - виникаюча ненавмисно і спонтанно соціальна група, в якій відсутні стійкі чекання й усвідомлене розуміння протилежності своїх інтересів і цілей інтересам і цілям іншої групи.

КЛІМАТ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОПЧНИЙ - загальна соціально-психологічна характеристика стану малої групи, особливостей сформованих у них людських відносин.

КОЛЕКТИВНИЙ ТРУДОВИЙ СПІР - неурегульовані розбіжності між робітниками і роботодавцями з приводу встановлення і зміни умов праці.

КОЛІЗІЯ - сутичка взаємовиключних позицій, принципів, правових або моральних норм.

КОМПРОМІС - 1) стратегія поведінки, що передбачає взаємні вчинки; 2) угода протиборчих сторін на основі взаємних вчинків.

КОНСЕНСУС - 1) загальна згода із спірних питань; 2) узгодженість поглядів і орієнтацій суб'єктів, метод прийняття рішень за допомогою співробітництва, досягнення принципової єдності думок.

КОНКУРЕНЦІЯ - прагнення до досягнення успіху, винагороди, влади і т.п. шляхом випередження, відсторонення або усунення суперників, що прагнуть до ідентичних цілей.

КОНФОРМІЗМ - пристосовництво, пасивне прийняття існуючого порядку речей, пануючих думок.

КОНФЛІКТОГЕНИ - вербальні і невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

КОНФЛІКТ - це найбільш гострий засіб розв'язання значних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, який полягає у протидії між суб'єктами конфлікту, що супроводжується негативними емоціями.

КОНФЛІКТ АНТАГОНІСТИЧНИЙ - специфічний вид конфліктної взаємодії, в якому зіштовхуються і ведуть боротьбу між собою соціальні групи, що відстоюють непримиренні інтереси, цілі та шляхи їх здійснення.

КОНФЛІКТ ВЕРТИКАЛЬНИЙ - взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування, при якому є присутнім різне співвідношення владних повноважень і можливостей взаємодії.

КОНФЛІКТ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ - зіткнення рівних по силі, але протилежно спрямованих особистісних мотивів, потреб, інтересів.

КОНФЛІКТ ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ - конфліктна взаємодія рівних (по ієрархічному рівню) суб'єктів.

КОНФЛІКТ ДЕСТРУКТИВНИЙ - різновид конфліктного протиборства, здатного привести до зниження ефективності системи, спільності чи організації, або до її руйнування.

КОНФЛІКТ ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИЙ - конфліктна взаємодія індивідів або співтовариств у межах однієї групи або організації, що може привести до ослаблення її стійкості і стабільності, до різкого зниження її функцій або до вгасання чи зникнення.

КОНФЛІКТ КОНСТРУКТИВНИЙ - конфлікт, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, розвитку взаємовідносин і служить джерелом самовдосконалення і саморозвитку особистості, підвищується ефективність виконання нею функцій, її адаптація до мінливих умов середовища, підсилюється згуртованість членів і їхня єдність.

КОНФЛІКТ НЕРЕАЛІСТИЧНИЙ (БЕЗПРЕДМЕТНИЙ) - конфлікт, який має своєю метою відкрите вираження негативних емоцій, що накопичилися, образ, ворожості, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

КОНФЛІКТ РЕАЛІСТИЧНИЙ (ПРЕДМЕТНИЙ) - конфлікт, викликаний незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим (на думку одного чи обох учасників) розподілом між ними яких-небудь переваг, спрямованих на досягнення конкретного результату.

КОНФЛІКТ ЛЕГІТИМНИЙ - конфліктне протиборство, яке ведеться в рамках процедур, що допускаються у суспільстві правовими нормами.

КОНФРОНТАЦІЯ - протиборство, протиставлення, сутичка сторін, інтересів, цілей.

КОНФЛІКТУЮЧІ СТОРОНИ - це головні суб'єкти конфлікту, тобто сукупність тих учасників, що здійснюють активні дії один проти одного.

КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА - це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента.

КОНФЛІКТНА СВІДОМІСТЬ - особливий стан суспільної чи особистісної свідомості, специфіка якого полягає в усвідомленні протидіючими суб'єктами несумісної протилежності своїх інтересів, цілей, ідеалів чи цінностей та перетворенні їх на мотивацію конфліктної боротьби.

КОНФЛІКТНИЙ МЕДІАТОРИНГ - це проведення переговорів за участю медіатора.

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ - події, об'єкт, якості об'єктів, їх відносин, які "цікаві" чи "небезпечні" під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

КОНФЛІКТНІ ІНТЕРЕСИ - вираз конкретного наміру особистості реалізувати свій інтерес.

КОНФЛІКТНА ПРОБЛЕМА - це перешкоди при реалізації цілей, які пов'язані як з інтересами, так і з побоюваннями. **КУЛЬМІНАЦІЯ** - верхня точка ескалації.

КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ - професійна вправність, що проявляється у специфічній діяльності, наділеній відповідними інтелектуальними та загальнокультурними знаннями.

Л

ЛАТЕНТНІСТЬ (ПРИХОВАНІСТЬ) - характеристика процесу, який відбувається, але зовнішньо не виявляє себе.

ЛІДЕР - член групи, якому вона надає право приймати відповідальні рішення у певних ситуаціях.

ЛЕПТИМНІСТЬ - характеристика відносин і діяльності, що узгоджуються з вимогою закону, а тому розглядаються й оцінюються суспільством як законні і узгоджені із соціальним порядком.

М

МАРГІНАЛЬНІСТЬ - стан групи людей або особистостей, які були поставлені суспільним розвитком на межу двох культур, але не належать цілком ні до однієї з них.

МЕДІАТОР - посередник.

МЕДІАЦІЯ - один зі способів розв'язання конфліктів, коли на відміну від суду та арбітражу сторони вибирають неюридичні засоби спілкування за участю посередника-медіатора.

МЕДІАТОРИНГ КОНФЛІКТНИЙ - це проведення переговорів за участю медіатора.

МЕНЕДЖМЕНТ - цілеспрямований вплив на діяльність усіх працівників організації для успішного досягнення визначених ними ринкових цілей у змінному середовищі шляхом продуктивного використання наявних ресурсів.

МЕТОД - спосіб пізнання і застосування системи прийомів для досягнення поставленої мети.

МЕЖА КОНФЛІКТУ - зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту, які розрізняють суб'єктні (кількість основних учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт) і часові (тривалість конфлікту) межі конфлікту.

МОТИВ У КОНФЛІКТІ - спонукання до вступу в конфлікт, пов'язане з задоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, що викликають конфліктну активність суб'єктів.

МОТИВАЦІЯ - процес спонукання себе та інших до певної життєвої ситуації, за певних обставин.

МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ - протиборство особистостей у процесі соціальної взаємодії, яке виникає на основі протилежно спрямованих мотивів, суджень або особистих антипатій.

МИСЛЕННЯ - процес руху думки від невідомого до відомого. Мислення починається там, де перед людиною виникає щось нове, невідоме, коли вона починає щось аналізувати, порівнювати, узагальнювати.

Н

НАМІРИ - свідоме бажання, готовність діяти.

НАПРУЖЕНІСТЬ - психічний стан, який виникає у процесі діяльності в складних умовах, коли людина оцінює ситуацію як таку, яка може закінчитися для неї несприятливо.

НАПРУЖЕНІСТЬ СОЦІАЛЬНА - особливий стан суспільної свідомості і поведінки, специфічна ситуація сприйняття та оцінки дійсності, що створює особливу соціально-психологічну атмосферу, яка супроводжує соціальні конфлікти.

НАСИЛЬСТВО- засіб впливу певної особистості (соціальної групи, держави) за допомогою різноманітних форм примусу на іншу особистість (соціальну групу, державу) в конфлікті з метою придбання чи збереження матеріального, політичного, психологічного або іншого панування, завоювання тих чи інших позицій; тип дії або поведінки соціальних суб'єктів у конфлікті, при яких їх опонент (особистість, група) піддається фізичному тиску або зазнає прямого фізичного збитку.

НЕДОВІРА - сумнів щодо когось через невиконання обіцянок. **НЕГАТИВІЗМ** - немотивоване поводження, що виявляється в діях, навмисно протилежних вимогам і чеканням.

НЕОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО - посередництво, в якому в ролі посередника виступають неурядові організації, академічні кола, приватні особи.

НОНКОНФОРМІЗМ - прагнення індивіда за будь-яких обставин повестися всупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протилежну точку зору.

О

ОБОВ'ЯЗКИ - необхідність виконання функціональних обов'язків, реалізації цілей й завдань, які пов'язані з посадовим становищем в організації.

ОБ'ЄКТ - фрагмент реальності, на яку спрямована активність суб'єкта.

ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ - конкретні матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінності, до володіння або користування якими прагнуть обидва учасники конфлікту.

ОПОНЕНТ - учасник спору, конфлікту, який вважає свої інтереси неузгодженими.

ОРГАНІЗАТОР- це особа чи група, яка планує конфлікт, його розвиток, ураховує ресурси і будує структуру протидіючої сторони, передбачає різні досягнення мети.

ОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО- посередництво, в якому в ролі посередника виступають державні або міжурядові організації.

П

"ПАКЕТУВАННЯ" - тактичний прийом на переговорах, коли усі вимоги, як привабливі, так і мало привабливі для партнерів, представлені в груповій угоді.

ПЕРВИННІ ПОТРЕБИ - психологічні, звичайно вроджені потреби.

ПЕРЕРОСТАННЯ КОНФЛІКТУ - це дії, коли у відносинах між сторонами виникає нова, більш гостра суперечність і відбувається зміна предмета і об'єкта протидіючої сторони.

ПОГРОЗА - це адресований іншій стороні вираз наміру вчинити в разі загрози власним інтересам щось таке, що може спричинити шкоду іншій стороні. Подібні дії мають на меті примусити суперника діяти згідно з пред'явленими вимогами. **ПОЛІТИЧНИЙ КОНФЛІКТ** - це зіткнення, протидіючі дії політичних суб'єктів, обумовлене протилежністю їх політичних інтересів, цінностей, цілей і поглядів стосовно державної влади.

ПОВНОВАЖЕННЯ - влада, яка надається організацією посадовій особі і виявляється у праві приймати рішення, віддавати накази і розпорядження, вживати певних заходів та розпоряджатися ресурсами для досягнення цілей організації. Повноваження делегуються посаді, а не індивіду, який обіймає посаду на даний момент.

ПЕРЕГОВОРИ - засіб розв'язання конфліктів, при якому кожна із сторін висуває власний набір вимог, але схильна до поступок. Як правило, передбачається рівноправність сторін, виключаються спроби силового вирішення конфлікту. Переговори ведуться на основі певних і схвалених їх учасниками правил і припускають, що сторони мають не тільки власні, а й загальні інтереси. Одним із основних елементів переговорів є одержання й обмін інформацією з метою досягнення згоди. **ПЕРВІСНА ПОЗИЦІЯ** - має на меті вплинути на опонента в бажаному напрямку й запропонувати шляхи вирішення спірних питань.

ПІДБУРЮВАЧ - особа, організація, установа чи держава, що підштовхує певних суб'єктів до конфлікту.

ПОГРОЗА - виражений намір зробити що-небудь,

Пороговий рубіж - містить в собі визначення того найменшого, що сторона згодна прийняти від опонента, і того найбільшого, що вона може запропонувати опонентові, не ставлячи під загрозу власні інтереси.

ПОЗИЦІЯ ВІДХОДУ - попереджає учасника, що він наближається до свого можливого рубежу. На цьому етапі учасники переговорів можуть заявити, що переговори зайшли в глухий кут, перервати переговори або вдатися до допомоги посередника.

ПОПЕРЕДНІЙ КОНТРОЛЬ - фаза процедури контролю, здійснювана до початку власне роботи. На цій фазі відбувається оцінка планів, розробка процедур і правил роботи, а також складання посадових інструкцій у письмовій формі.

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ - організація взаємодії і співіснування людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного із них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває.

ПОСІБНИК - особа, група чи інституція, що сприяє розвитку конфліктної ситуації, здійснюючи різноманітну підтримку на користь одного з конфліктантів.

ПОСЕРЕДНИЦТВО - допомога нейтральної людини конфліктуючим сторонам з метою врегулювання конфлікту шляхом переговорів. Передбачає регламентовану процедуру, що закінчується, як правило, підписанням угоди. Поліпшує комунікацію і підготовляє умови для висування пропозицій.

ПОСТУПЛИВІСТЬ (згладжування) - жертвування інтересами справи задля підтримання й поліпшення стосунків з іншою людиною.

ПОСТУПКА - стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмета як несуттєвого для себе і значимого для суперника.

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ - етап процедури контролю, здійснюваний безпосередньо під час проведення робіт.

ПОТРЕБА - це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії.

ПРЕВЕНЦІЯ - вид соціальної діяльності, яка має цільовий характер і справляє безпосередній або опосередкований вплив на чинники, що визначають перебіг конфлікту.

ПРЕВЕНЦІЯ СТРУКТУРНА - певна програма дій на рівні суспільства в цілому, а також його підсистем, окремих спільнот, організацій тощо.

ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ - матеріальні або духовні цінності чи обставини, які стали причиною незгоди між сторонами. Предметом можуть бути економічні, територіальні, політичні, релігійні, мовні та інші обставини. **ПРЕЛІМІНАРІЇ** - попередні переговори й угоди, що передують повномасштабним переговорам і угодам; тимчасові угоди. **ПРЕСІНГ**- тактичний прийом на переговорах, зв'язаний із застосуванням різних видів тиску на іншу сторону. **ПРИМУШЕННЯ** - стиль управління конфліктом, у рамках якого превалюють намагання окремого суб'єкта конфлікту примусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною. Особа, що використовує такий стиль, звичайно веде себе агресивно і для впливу на інших використовує владу, силу закону, авторитет. **ПРОБЛЕМА** - завдання, що потребує розв'язання, проте невідомі н/ конкретні способи цього розв'язання, ні його кінцевий результат.

ПРОВОКАЦІЯ КОНФЛІКТУ-використання приватної ситуації, яку можна інтерпритувати як прояв ворожості опонента для розв'язання повномасштабного конфлікту з ним.

ПРОТИРІЧЧЯ - різні точки зору на проблему, що викликають протистояння і бажання довести свою справу.

ПРИВІД ДЛЯ КОНФЛІКТУ - подія або обставина, що активно шукається або вигадується ким - небудь з потенційних кон-фліктерів для використання в якості поштовху до розв'язання конфліктної протидії.

ПРИМИРНІ ПРОЦЕДУРИ - розгляд колективного трудового спору з метою його розв'язання примирною комісією або за участю посередника.

ПРИНЦИПОВІСТЬ - морально-психологічна риса особистості, яка характеризує чіткість її соціальної позиції, вірність певних дій переконанню й принципам, послідовність їх обстоювання, втілення в життя.

ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТУ - обґрунтоване припущення можливості виникнення або розвитку конфлікту в майбутньому.

Р

РЕВЕРСІЯ - повернення до попередньої фази.

РЕФЛЕКСІЯ - процес самопізнання суб'єктом внутрішнього психологічного стану.

РЕЛІГІЙНІ КОНФЛІКТИ - це зіткнення і протиборство між носіями релігійних цінностей, що обумовлені відмінностями в їх світосприйнятті, уявленнях і ставленні до Бога, різним становищем та участю в релігійному житті.

РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ - це дії щодо обмеженню його негативного впливу на суспільні відносини та перетворення на суспільно припустимі форми розвитку і розв'язання.

РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ - одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйняттого вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, яке припиняє протиборство учасників конфлікту мирними або силовими засобами і приводить до гармонізації їх взаємовідносин.

РОЛЬ - визначений шаблон, стереотип, модель поведінки людини, об'єктивно задана соціальною позицією особистості в системі суспільних або особистих відносин.

С

"САЛЯМІ" - тактичний прийом на переговорах, суть якого в поетапному роз'ясненні своєї позиції. Застосування з метою затягування і одержання максимальної інформації про партнера.

СВАРКА - міжособистісне зіткнення, що характеризується станом недоброзичливості обох сторін, супроводжуване взаємними докорами, обвинуваченнями, сперечаннями.

СВІТОВІ РЕЛІГІЇ - це космополітичні релігії, які не пов'язуються з окремою нацією, їм притаманний прозелітизм, тобто прагнення завербувати якнайбільше прихильників, а також активна місіонерська діяльність.

СЕНСИТИВНІСТЬ - характерологічна особливість людини, що виявляється в підвищеній чутливості до того, що відбувається з нею.

СКАСУВАННЯ КОНФЛІКТУ - це дії, вжиття яких ліквідує головні структурні елементи і ознаки конфлікту. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ - певний рівень добровільного реагування організації на соціальні проблеми.

СОЦІАЛЬНА ДИСТАНЦІЯ - спосіб запобігання міжособистісних конфліктів, який виявляється в тому, що індивід прагне, щоб ніколи не була досягнута або перевершена раціональна межа психологічного зближення з партнером.

СОЦІАЛЬНА НАПРУЖЕНІСТЬ - емоційний стан соціальної групи або суспільства в цілому, викликаний тиском природи або соціальним середовищем, що відбувається протягом досить тривалого часу.

СОЦІАЛЬНА ДІЯ - дія, яка враховує соціальні норми, або її реалізація, результат якої оцінюється у термінах соціальних норм.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ - фіксований стан міжособистісних стосунків у колективі, який характеризується груповою згуртованістю, інтегруванням, відповідністю формальної структури неформальній, взаємною довірою, рівнем комфортності та іншими соціально-психологічними показниками. СПІВРОБІТНИЦТВО - стратегія поведінки в ситуації конфлікту, орієнтована на спільний пошук рішень, що задовольняють інтереси всіх сторін, яка несе у собі взаємну працю і тісне спілкування,

СПІЛКУВАННЯ - важлива духовна потреба людини як суспільної істоти. Потреби людини в спілкуванні зумовлені суспільним буттям та необхідністю взаємодії у процесі діяльності та життя.

СПОНУКАННЯ - це бажання задовольнити потреби, яке ґрунтується на відчутті браку чого-небудь.

СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ - загальна орієнтація і лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ - сукупність стійких елементів конфлікту, яка створює цілісну систему.

СТРУКТУРНІ МЕТОДИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ - уточнення перспектив, пов'язаних з посадовими обов'язками; використання механізмів координації і інтеграції; встановлення нових, складніших цілей; використання механізму заохочень

СУБ'ЄКТ - джерело пізнання і перетворення дійсності; носій активності.

СУБ'ЄКТИВНІ ПРОТИРІЧЧЯ - протиріччя між окремими індивідами, що знаходилися в умовах постійного спілкування.

СУБКУЛЬТУРА - система норм і цінностей, що відрізняє культуру визначеної соціальної групи від культури навколишньої більшості.

СУПЕРЕЧКА - обговорення проблеми, при якому кожна зі сторін обстоює свою думку.

СУПЕРЕЧНІСТЬ (СОЦІАЛЬНА) - розбіжність інтересів людей, соціальних груп. Крім поняття соціальних суперечностей, вживаються також поняття діалектичних, політичних, економічних, ідеологічних, антагоністичних і неантагоністичних, основних і неосновних, внутрішніх і зовнішніх суперечностей тощо. Виділяються три періоди існування суперечності: виникнення, розгортання і розв'язання.

СУПЕРНИЦТВО - стратегія поведінки учасника конфлікту, яка виявляється в прагненні на загальноприйнятих підставах випередити або перемогти суперника в русі до загальної з ним мети.

Т

ТАКТ - правила етики, почуття міри у відносинах підлеглого та керівника.

ТАКТИКА ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ - сукупність засобів і прийомів впливу на учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

ТЕРОР - сукупність дій насильницького характеру однієї з конфліктуючих сторін, метою яких є лякання або ж придушення бажання в іншій стороні продовжувати свою участь у конфліктному протистоянні.

ТЕМПЕРАМЕНТ - сукупність індивідуальних, природжених психологічних рис особистості, які залишаються порівняно постійними при різноманітних мотивах і цілях діяльності людини і проявляються її реакцією на життєві ситуації.

ТЕОРІЯ "СОЦІАЛЬНИХ РОЛЕЙ" - теорія соціальної взаємодії, згідно з якою визнається здатність особистості брати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери по спілкуванню і відповідно конструювати власні дії.

ТОЛЕРАНТНІСТЬ - терпимість до чужого способу життя, думок, поведінки, цінностей тощо.

ТРАНСАКЦІЙНИЙ АНАЛІЗ - аналіз конфліктних міжособистісних взаємодій за трансактивними категоріями ("Дитина", "Батько", "Дорослий").

У

УЗГОДЖЕННЯ ІНТЕРЕСІВ - досягнення згоди стосовно умов реалізації своїх інтересів.

УЛЬТИМАТУМ - вимога до іншої сторони, у разі невиконання якої її очікують санкції

УМІННЯ - використання об'єктом наявних знань і навичок для вибору та здійснення прийомів, дій відповідно до поставленої мети.

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ - цілеспрямований вплив на процеси конфліктної взаємодії, який прагне забезпечити конструктивне вирішення соціально важливих завдань, що актуалізувалися в конфлікті.

УПРАВЛІНСЬКІ ГРАТИ - розроблена американськими фахівцями в теорії менеджменту Р. Блейком і Дж.С. Мутом теоретична матриця типологічних методів і способів керування внутрішньогруповими взаємодіями, у тому числі і конфліктами, що допомагає знайти найбільш ефективні напрямки і прийоми управлінського впливу, розгортання і врегулювання внутрішньогрупових конфліктів.

УСУНЕННЯ КОНФЛІКТУ - це такий зовнішній вплив на боротьбу, в результаті якого ліквідуються головні структурні елементи конфлікту.

УЧАСНИКИ КОНФЛІКТУ - люди, які не задоволені спілкуванням у зв'язку з його порушенням. Учасники намагаються використати це спілкування для реалізації своїх інтересів. Вони згодні з іншими спільниками у тому, що вони учасники (внутрішня

оцінка). Інші можуть вважати когось учасником, хоч він сам може і заперечувати свою участь (зовнішня оцінка).

УЧАСНИК АКТУАЛЬНИЙ - той, хто справляє дійсний вплив на позицію, хто прагне змінити конфліктну ситуацію і робить усе, щоб її змінити.

УЧАСНИК ПОТЕНЦІАЛЬНИЙ - той, хто оцінює ситуацію як таку, яка може зачепити його інтереси, але не прагне справляти у даний час впливу на неї.

УХИЛЯННЯ (відгороджування) - пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що виявляється в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання.

Ф

ФАСИЛИТАЦІЯ - ефект посилення домінуючих реакцій у присутності інших.

ФІЛЬТРАЦІЯ ~ відбір повідомлень для передачі одержувачу з деякої сукупності повідомлень, які надійшли на його адресу.

ФРУСТРАЦІЯ - психологічний стан наростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктних ситуаціях, які заважають досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожують людині або її престижу, людській гідності.

Х

ХАРИЗМА - вплив, заснований на властивостях особи керівника або його здатності залучати прихильників.

Ц

ЦІНА КОНФЛІКТУ - стан завершення конфлікту, який можливо визначити через: 1) витрати енергії, часу, сил на боротьбу з супротивником; 2) шкоду, яка настала від ворожих дій; 3) втрати, пов'язані з погіршенням ситуації.

ЦІНА ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ - різниця між втратами і надбаннями, зумовленими виходом.

ЦІЛЬОВЕ УПРАВЛІННЯ - процес, що складається з чотирьох незалежних етапів: 1) вироблення чітких і лаконічно сформульованих цілей; 2) розробка реалістичних планів їх досягнення-3) систематичний контроль та вимір якості роботи і результатів; 4) прийняття заходів, які коригуються для досягнення запланованих результатів.

Ч

ЧУТКИ - інформація, яка передається через неформальні канали.