

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

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

**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 протистояння 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 протистояння, на послідовному перекладенні прямої конфронтації в площину зм'якшення протиріччя 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.

**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.

**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.

**ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ** - процес розвитку конфлікту на його відкритій стадії.

**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.

**ЄДИНОБОРСТВО** - суперництво з дотриманням правил.

**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.

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

**ЗАПОБІГАННЯ** - стратегія поведження 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.

**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.

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

**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.

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

**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.

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

**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.

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

**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.

**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.

**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.

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

**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.

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

**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.

**РЕВЕРСІЯ** - повернення до попередньої фази.

**РЕФЛЕКСІЯ** - процес самопізнання суб'єктом внутрішнього психологічного стану.

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

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

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

**СКАСУВАННЯ КОНФЛІКТУ** - це дії, вжиття яких ліквідує головні структурні елементи і ознаки конфлікту.

**СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** - певний рівень добровільного

реагування організації на соціальні проблеми.

**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 іншої сторони 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.

**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.

**ФАСИЛІТАЦІЯ** - 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.

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



**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.

**Список використаних джерел:**

1.Словник-довідник термінів з конфліктології / Під ред. проф. М. І. Пірен, проф. Г. В. Ложкіна. — Київ-Чернівці, 1995.

2.*Здесенко А. П.* Конфліктологія: навчальний посібник — Д.: ДДУ, 1996 р.

3.*Запрудский Ю. Г.* Соціальний конфлікт (политологічний аналіз).

## Список використаних джерел:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999.
  2. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков : Университет внутренних дел, 1997.
  3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. - СПб. : М. : “Университетская книга” АСТ, 1998.
  4. Захарченко М.В. Історія соціології (від античності до початку ХХ ст.) / М. В. Захарченко, О. І. Погорілий. – К. : Либідь, 1993. – 336 с.
  5. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Здравомыслов А. Г. – М. : Аспект Пресс, 1996.
  6. Емельянов С. Практикум по конфликтологии / Емельянов С. – СПб. : Питер, 2003.
  7. Конфліктологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / Герасіна Л. М., Панов М. І., Осипова Н. П. та ін. – Харків : Право, 2002.
  8. Марков Г. Н. Справочник по конфликтологии, общению, менедж-менту / Марков Г. Н. – СПб. : Альфа, 2000.
  9. Соціологія : короткий енциклопедичний словник [ уклад. Волович В. І., Тарасенко В. І., Захарченко М. В. та ін.; за заг. ред. Воловича В. І.] – К. : Укр. центр духовної культури, 1998.
  10. Соціологія: терміни, поняття, персоналії. Навчальний словник-довідник / [за заг. ред. В. М. Пічі]. – К. : Каравела, 2002.
- Додаткова:
1. Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты : пути разрешения / Александрова Е. В. – М. : ПМБ РАУ, 1993.
  2. Белкин А. С. Конфликтология: наука о гармонии / Белкин А. С., Жаворонков А. Д., Зимина И. С. – Екатеринбург : «Глаголь», 1995.

3. Бородкин Ф. М. Внимание, конфликт! / Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. – Новосибирск : Наука, 1989.
4. Гришина Н. Психология конфликта / Гришина Н. – СПб. : Питер, 2000.
5. Громова О. Н. Конфликтология. Курс лекций / Громова О. Н. – М. : Ассоциация авторов и издателей «Тандем», ЭКМОС, 2000.
6. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены и механизмы защиты / Доценко Е. Л. – М. : Че Ро, 1997.
7. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекций / Зеркин Д. П. – Ростов н/Д. : Феникс, 1998.
8. Каппони В. Сам себе психолог / В. Каппони, Т. Новак. – СПб. : Питер, 1994.
9. Карапетян Л. М. Государственно-национальные конфликты и политико-правовые основы их разрешения / Л. М. Карапетян // Социально-политический журнал. – 1996. – № 6.
10. Козер Л. Функции социального конфликта / Козер Л. – М. : Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
11. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию / Козырев Г. И. – М. : Владос, 1999.
12. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992.
13. Ладанов И. Д. Психология управления рыночными структурами: Преобразующее лидерство / Ладанов И. Д. – М. : Перспектива, 1997.
14. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру / Ликсон Ч. – СПб. : Питер, 1997.
15. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Линчевский Э. Э. – М. : Экономика, 2000.
16. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / Мастенбрук У. – М. : Инфра-М, 1996.

17. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / Панфилова А. П. - СПб. : Об-во «Знание», 1999.

18.Словник-довідник термінів з конфліктології / Під ред. проф. М. І. Пірен, проф. Г. В. Ложкіна. — Київ-Чернівці, 1995.

19.Здесенко А. П. Конфліктологія: навчальний посібник — Д.: ДДУ, 1996 р.

20.Запрудский Ю. Г. Социальный конфликт (политологический анализ).