

## ГЛОССАРИЙ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ПОНЯТИЙ

**Агрессия** – целенаправленное деструктивное индивидуальное или коллективное поведение, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический или психологический вред, ущерб другому человеку или группе людей.

Виды агрессии: 1) физическая и вербальная; 2) прямая и косвенная; 3) враждебная инструментальная; 4) аутоагрессия; 5) реактивная. Социальные формы агрессии: террор, геноцид, расовые, религиозные, идеологические столкновения и др.

**Анализ конфликта** – процесс мысленного разложения целостного конфликта на подструктуры, элементы. Анализ конфликта включает: анализ конфликтной ситуации, собственной позиции, выявление причин, обстоятельств и условий конфликта; исследование вторичной рефлексии; вариантов, способов и критериев разрешения, последствий конфликта.

**Антагонизм** – предельно конфликтная форма развития противоречий, при которой каждая из противоборствующих сторон устремлена на устранение своей противоположности.

**Антагонистическое противоречие** – непримиримое противоречие, которое может быть разрешено только в результате борьбы, противоборства; компромиссы, уступки при этом исключаются.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности, отчужденности.

**Арбитр** – тип участия третьей стороны в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником или наблюдателем.

**Баланс ресурсов** – соотношение возможностей противоборствующих сторон, которые они могут и в состоянии привлечь на свою сторону для достижения поставленных целей в данном конфликте.

**Взаимодействие конфликтное** – один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу.

**Границы конфликта** – пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.

**Девиантное поведение** (отклоняющееся поведение) – система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения – преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

**Детерминанты конфликта** – системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта.

**Диагностика конфликта** – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, а также совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

**Динамика конфликта** – ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

**Забастовка** – разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием ряда требований экономического, социального или политического характера.

**Завершение конфликта** – заключительный этап в открытом периоде динамики конфликта, состоящий в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы или окончанию (прекращению) конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; затухание; его устранение или перерастание в другой конфликт.

**Защита психологическая** – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта.

**Зона конфликта** – субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта. В ходе развития конфликта зона конфликта может как сужаться, так и расширяться.

**Инициатор конфликта** – субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.

**Институционализация конфликта** – процесс включения конфликтных взаимодействий в существующую в обществе систему ценностно-нормативных образцов действия, приведение их в соответствие с требованиями и установлениями Конституции и других правовых актов.

**Интенсивность конфликта** – одна из основных характеристик конфликта, связанная с видом и масштабами ущерба, наносимого противоборствующими сторонами друг другу, а также объемом ущерба, причиняемым в единицу времени.

**Инцидент** – первый этап открытого периода в динамике конфликта, представляющий собой первое столкновение сторон, пробу их сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Выражается во внешнем противодействии, столкновении сторон.

**Карта конфликта** – визуализация процесса анализа конфликта посредством наглядного изображения его составляющих, позволяющая, во-первых, систематизировать процесс анализа и, во-вторых, облегчить этот процесс для участника конфликта, не обладающего достаточными знаниями конфликтологии.

**Компромисс** – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

**Конкуренция** – а) в широком смысле – один из основных видов социального взаимодействия; б) в узком смысле – соперничество, активное соревнование на каком-либо

поприще между отдельными лицами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.

**Консенсус** – социальное согласие и определенная степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечиваются социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находившихся до этого в конфликтных противостояниях.

**Конфликт** – наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности.

**Конфликт «личность – группа»** – вид социального конфликта, заключающийся в противодействии одного оппонента и малой социальной группы.

**Конфликт внутригрупповой** – конфликт между микрогруппами в коллективе, личностью и микрогруппой, личностью и всем коллективом.

**Конфликт внутриличностный** – а) один из основных типов конфликта, остро переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, интересов, влечений, отражающих противоречивые связи с социальной средой и задерживающих принятие решения; б) наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций.

**Конфликт инновационный** – разновидность производственного (делового) или организационного конфликта, объектом которого является предложение, разработка или внедрение инновации.

**Конфликт интересов** – а) противоречие между социальными субъектами; б) конфликт, основанный на столкновении коренных интересов различных социальных субъектов, конфликт в плане отношений.

**Конфликт латентный** (скрытый) – начальная, латентная фаза в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

**Конфликт ложный** – а) конфликт, не имеющий объективных оснований и возникший в результате ложных представлений или недоразумений; б) особый случай конфликтного взаимодействия, когда в действительности реальной причины для него не существует, она является только плодом воображения конфликтеров или мнения, навязанного третьей стороной, не участвующей в конфликте. Такого рода конфликт возникает чаще всего вследствие ошибки или заблуждения одной из сторон, втянутых в конфликтную коллизию, или их обеих, предполагающих, что другая сторона совершает или намерена совершить нежелательные или неправомерные действия.

**Конфликт локальный** – вид конфликта, который в ходе своего возникновения, развития и разрешения не вовлек в орбиту конфликтного взаимодействия других социальных субъектов, не привел к генерализации конфликта.

**Конфликт межгрупповой** – конфликт между микрогруппами в коллективе или между различными социальными группами, отстаивающими противоположные интересы и цели.

**Конфликт межличностный** – наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе межличностного взаимодействия.

**Конфликт организационный** (в условиях инновационных изменений) – разностороннее и многоуровневое противодействие, которое характеризуется столкновением между собой различных социальных групп и личностей (работодателей и наемного персонала, узкой группы руководителей предприятия и основного персонала, работников различных функциональных подразделений, формальных и неформальных лидеров) по поводу целей деятельности организации, уровня эксплуатации, условий труда, распределения власти, ресурсов, социального статуса и т. д.

**Конфликт позиционный** – конфликтное взаимодействие между индивидами и социальными группами, сотрудничающими в одной организации (например, между конструкторским отделом и отделом маркетинга одного предприятия или фирмы) и в угоду своим личным или групповым интересам занимающими различные позиции в решении одной и той же или смежных задач.

**Конфликт социальный** – один из основных типов конфликта, субъектами которого выступают элементы социальной общности (отдельные личности, социальные группы, государства); конфликты, возникающие в различных сферах и на разных уровнях общественных отношений.

**Конфликтная личность** – акцентуированная личность, стремящаяся к разрешению противоречий жизнедеятельности и взаимодействия с помощью конфликтных действий.

**Конфликтоген** – любой предмет, идея, взгляд, элемент поведения, выявляющий разность оценок конфликтующих субъектов.

**Конфликтогенное поведение** – вид поведения, характерной чертой которого является нанесение ущерба другим людям.

**Конфликтология** – междисциплинарная область научного исследования конфликта. Объектом ее являются конфликты различного уровня: зооконфликты, внутриличностные, социальные конфликты (межличностные, межгрупповые, межгосударственные), предметом – общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, т.е. управление конфликтом.

**Латентный период** – первый, скрытый период в динамике конфликта, в ходе которого презентуется противоречие между сторонами и их позиции, а также в значительной степени формируется конфликтный потенциал дальнейшего взаимодействия.

**Методы изучения конфликта** – совокупность способов и приемов изучения конфликтов, конфликтных ситуаций и конфликтного поведения личности (группы). Основными методами изучения конфликтов являются: ситуационный анализ; устные опросы и анкетирование; тестирование; ретроспективный анализ; наблюдение – эксперимент; моделирование и др.

**Моделирование конфликта** – метод прогнозирования конфликтов, заключающийся в разработке сценария развития конфликтной ситуации на основе количественных и качественных показателей.

**Мотив в конфликте** – побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

**Насилие** – в узком смысле насилие ассоциируется с нанесением человеку физических и моральных травм; в широком смысле под насилием понимаются любые формы принуждения в отношении других индивидов и социальных групп.

**Образ конфликтной ситуации** – текущее представление о конфликте, субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого из участников.

**Объект конфликта** – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**Объективные причины конфликта** – не зависящие от человека обстоятельства, существующие вне и безотносительно к нему, действие которых приводит к возникновению конфликта.

**Оппонент** – противоположная сторона, противопологающий, возражающий субъект в конфликте, споре.

**Оптимизация конфликта** – процесс управления конфликтом, имеющий целью обеспечение наиболее конструктивного варианта его развития и завершения в реально возможных условиях.

**Организатор конфликта** – субъект (личность, группа), планирующий конфликт, намечающий и обеспечивающий (организационно, материально, идеологически) его развитие.

**Переговоры** – механизм ненасильственного разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы, В переговорах возможно участие третьей стороны.

**Последствия конфликта** – результаты влияния конфликта на оппонентов, их отношения, отношения к ним со стороны окружающих, а также на состояние социальной и материальной среды, в которой развивался и завершился конфликт.

**Посредник** – третья сторона в конфликте, принимающая участие в его урегулировании. Роль посредника заключается в обеспечении конструктивного обсуждения проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

**Посредничество официальное** – вид медиаторства, которое предполагает наличие у посредника нормативного статуса или возможности воздействия на оппонентов.

**Предмет конфликта** – противоречие, лежащее в основе конфликта.

**Предупреждение конфликта** – деятельность субъектов взаимодействия (или одного из них), а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего конфликта, разрешению противоречий неконфликтными способами.

**Пресечение конфликта** – одна из форм управляющего воздействия на конфликт; характеризуется активными и энергичными действиями по прекращению конфликта путем ликвидации преимущественно внешних признаков конфликта (прекращение конфликтного противодействия путем разведения оппонентов, давления на них угрозами, возможными санкциями). Истинные причины, приведшие к конфликту, обычно не устраняются.

**Приспособление** – стратегия поведения оппонента в конфликте, реализующаяся в сглаживании противоречий отступлением от своих интересов. Наиболее вероятно в ситуациях: необходимости сохранения отношений; незначительности проблемы; явной неправоты позиции; дефицита власти или шансов на победу.

**Причины конфликта** – совокупность обстоятельств и факторов, действие которых приводит к возникновению конфликтов.

**Прогнозирование конфликтов** – разработка системы обоснованных предположений о возможном будущем возникновении и развитии конфликтов.

**Профилактика конфликта** – вид управленческой деятельности по отношению к конфликту, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта, завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме. Снятие противоречий, вызвавших конфликт, и установление нормальных отношений между противоборствующими сторонами.

**Ранг оппонента** – уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.

**Ситуация конфликтная** – наименьшая целостная неделимая часть конфликта, которая обладает всеми его основными свойствами.

**Ситуация предконфликтная** – разновидность трудной ситуации взаимодействия. От проблемной ситуации отличается более высокой степенью психической напряженности. Сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба. Характеризуется началом формирования негативного отношения к другим, готовностью противодействовать.

**Соперничество** – стратегия проведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

**Сотрудничество** – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**Среда конфликта** – совокупность условий и обстоятельств, в которых зарождается и развивается конфликт. Включает микро- и макросреду конфликта.

**Статус социальный** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким. Это общее положение не только личности, но и социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей.

**Стиль конфликтного поведения** – манера общения и образ действий участника конфликта, способ осуществления интересов.

**Стресс** – состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной её дезорганизации.

**Структура конфликта** – строение и внутренняя форма организации конфликта, выступающая как совокупность элементов, его составляющих, обеспечивающих целостность конфликта как системы, его отличие от других социальных явлений, сохранение его основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях.

**Толерантность** – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор. Внутренне проявляется в повышении порога эмоционального реагирования на конфликтную ситуацию, а внешне – в выдержке, самообладании.

**Третейский судья** – третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

**Угасание конфликта** – процесс постепенного прекращения конфликтного противодействия и снижения психического напряжения между оппонентами в результате истощения сил в борьбе, бесперспективности дальнейшей борьбы, потери значимости объекта конфликта для обеих сторон.

**Управление конфликтом** – сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта. Управление конфликтом включает два основных направления деятельности: профилактику конфликтов и их завершение. Профилактика конфликтов включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование, предотвращение. Выделяют такие управляющие воздействия на конфликт, как ослабление, разрешение, урегулирование, пресечение, гашение, преодоление и устранение конфликта.

**Урегулирование конфликта** – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтующих сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

**Установка конфликтная** – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом; она включает цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон.

**Устранение конфликта** – управляющее воздействие на конфликт, заключающееся в изъятии из конфликта одного из оппонентов, исключении возможности взаимодействия оппонентов, устранении объекта конфликта или дефицита объекта конфликта, что приводит к прекращению конфликта.

**Уступка** – один из основных способов завершения или разрешения социального конфликта, заключающийся в том, что одна из сторон частично или полностью жертвует своими интересами в пользу другой стороны.

**Фрустрация** – психическое состояние человека, выражающееся в характерных переживаниях и поведении и вызываемое объективно непреодолимыми или субъективно воспринимаемыми в качестве таковых трудностями и препятствиями на пути к достижению цели.

**Функции конфликта** – система внешних и внутренних проявлений свойств конфликта в той сфере отношений, в которой он возник. Проявляются в непосредственном и опосредованном воздействии конфликта или его результатов на оппонентов, их отношения и на социальную среду.

**Челночная дипломатия** – способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

**Эволюция конфликта** – одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.

**Элементы конфликта** – структурные составляющие конфликта как системы. Конфликт является сложным объективно-субъективным образованием. Поэтому среди элементов конфликта выделяют объективные и субъективные. К объективным элементам конфликта относятся оппоненты, объект и предмет конфликта, группы поддержки, другие участники, те составляющие микро- и макросреды, в пределах которых происходит конфликт. Основными субъективными, т.е. психологическими элементами конфликта являются устремления (цели, мотивы) сторон, стратегии и тактики их поведения.

**Эскалация конфликта** – один из основных этапов открытого развития конфликта, прогрессирующее во времени изменение интенсификации противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов на интересы друг друга (помехи, давление, насилие) выше по интенсивности, чем предыдущие.

**Этап конфликта** – отдельный момент, отрезок времени, часть периода в динамике конфликта, отличающийся от других структурными и динамическими характеристиками.