

ГЛОСАРІЙ

Авторитаризм (лат. *autoritas* – повна влада) – режим правління, за якого всю чи більшу частину влади зосереджено в руках однієї особи чи групи осіб.

Алгоритм розв'язання конфлікту – реалізація основних етапів розв'язання конфлікту; з'ясування інтересів учасників конфлікту; обґрунтування вимог, які відображають певні інтереси; внесення конкретних пропозицій для задоволення вимог і відповідних інтересів, що стоять за ними.

Альтруїзм (франц. *altruisme*, лат. *alter* – інший) – безкорисливе прагнення до діяльності на благо інших; проти- лежність егоїзму.

Бекграундер (від англ. *backgrounder*) – це інформаційний PR матеріал для ЗМІ, який подає інформацію про організацію, її профілі, продукти та послуги, історію створення, розвитку тощо.

Бенчмаркінг (англ. *benchmarking*) – це процес пошуку стандартного чи еталонного економічно ефективнішого підприємства-конкурента для порівняння з власним та переймання його найкращих методів роботи.

Бізнес-план – це документ, що описує основні аспекти майбутнього підприємства, аналізує поточні проблеми бізнес- діяльності, а також визначає способи розв'язання цих проблем. **Благородність** – здатність скоювати безкорисливі вчинки, не допускати приниження заради матеріальної або іншої вигоди. **Боротьба** – тип поведінки в конфлікті, коли якнайповніше враховують, задовольняються власні інтереси і якнайменше – інтереси опонента.

В управлінні **мотивація** – це процес стимулювання працівників до здійснення ефективної діяльності, спрямованої на досягнення цілей підприємства.

Ввічливість – вираз поважного ставлення до людини.

Вертикальний конфлікт – між людьми, які займають різне становище в системі управлінських стосунків.

Вибір моральний – акт моральної діяльності, який полягає в тому, що людина завдяки своїй автономії визначається щодо системи цінностей (ідеалів, принципів) та способів їх реалізації у конкретних вчинках і поведінці.

Вимога моральна – загальна назва для регулятивів моральних відносин: норм, ідеалів, принципів, цінностей.

Витискування – форма обходу конфлікту, за якої конфлікти нехтують, заперечують або замовчують авторитетні люди, які формують громадську думку в колективі, чи самі учасники конфлікту в надії, що напружена ситуація з часом зникне сама собою.

Вищі цінності – це граничні за своєю значущістю цінності, що відображають фундаментальні стосунки і потреби людей.

Відповідальність – позитивна моральна якість, яка полягає у свідомому ставленні особи до певних моральних норм, принципів та цінностей і готовності їх обстоювати та втілювати.

Відхід від конфлікту – такий тип поведінки в конфлікті, коли якнайменше враховують як свої інтереси, так і інтереси протилежної сторони.

Візіонер – аналітик і стратег, здатний передбачати майбутнє розвитку ринку або вплинути на нього.

Віра – релігійна чеснота, безсумнівна впевненість, переконаність у чомусь.

Влада – це можливість впливати на поведінку інших.

Внутрішнє середовище організації – сукупність факторів, які формують її довгострокову прибутковість і перебувають під безпосереднім контролем організації.

Внутрішньо-груповий конфлікт – конфлікт всередині групи, зокрема між конфліктною стороною та групою.

Внутрішньо-особистісний конфлікт – конфлікт, який виникає між людьми, що перебувають на одному рівні в системі управлінських стосунків.

Воля – це здатність людини діяти відповідно до своїх інтересів і мети, ґрунтуючись на пізнанні об'єктивної потреби.

Вплив – це будь-яка поведінка однієї людини, яка вносить зміни в поведінку,

ставлення, відчуття іншої людини.

Вплив на свідомість – це вплив на розум і почуття людини для формування позитивних якостей і подолання негативних.

Гендер (англ. gender – стать, від лат. genus – рід) – соціально-біологічна характеристика, через яку визначаються поняття

«чоловік» і «жінка», психосоціальні, соціокультурні ролі чоловіка і жінки як особистостей, на відміну від статі, яка позначає біологічні відмінності, цілісна психічна репрезентація статі, сповнена неповторним динамічним глибинним, когнітивним та поведінковим поняттям жіночого та чоловічого, яку індивід здобув унаслідок набуття індивідуального гендерного досвіду.

Гендерна рівність – це рівні права та можливості жінок і чоловіків у суспільстві. Це основа справедливого ставлення до жінок та чоловіків і їхній однаковий статус. Ще одне визначення гендерної рівності – це рівність у різниці. Інколи потрібне різне ставлення до жінок та чоловіків для досягнення тотожності результатів з погляду на умови життя чи для компенсації дискримінації в минулому. Саме такий справедливий підхід веде до рівності і рівноправності.

Гендерна рівноправність означає, що жінки і чоловіки користуються однаковим статусом, мають однакові умови для реалізації всіх прав людини і можливість робити свій внесок у національний, політичний, економічний, соціальний та культурний розвиток, а також отримувати користь від результатів. Тобто, це рівне оцінювання суспільством подібностей і відмінностей між жінкою і чоловіком та розрізнення ролей, які вони відіграють.

Гендерна чутливість – один із критеріїв оцінки планування дослідження та аналізу. Заплановані зміни, методи, чутливі в гендерному розумінні, якщо вони враховують дійсне становище жінок та чоловіків і не погіршують його, сприяють встановленню гендерного балансу.

Гідність – позитивна моральна якість, поняття моральної свідомості, в кому відображається уявлення про самоцінність людської особистості, її моральну рівність з усіма іншими.

Гіпотеза – наукове припущення, яке висувають для пояснення явищ дійсності. Вона має бути чітко сформульована, позбавлена логічної суперечності, не змінюватися в процесі доведення.

Глобалізація – процес всесвітньої економічної, політичної, культурної і релігійної інтеграції і уніфікації.

Групові цінності – це ціннісна значущість предметів, явищ, ідей для будь-якої спільноти людей (класу, нації, трудового колективу і т. п.).

Демонстрація – логічне розміркування, під час якого із доказів (аргументів) доводять істинність чи хибність гіпотези.

Дискримінація – дії або практика систематичного приниження групи або однієї людини.

Дисципліна (лат. disciplina – навчання, виховання) певний порядок поведінки людей, що відповідає нормам права і моралі, які склалися в суспільстві, або вимогам якої-небудь організації. Дисципліна є обов'язковою умовою нормального існування суспільства; завдяки дисципліні поведінка людей набуває впорядкованого характеру, що забезпечує колективну діяльність і функціонування соціальних організацій.

Дисципліна праці (від лат. disciplina – вчення, виховання, розпорядок) – дотримання кожним працівником вимог і обов'язків, що впливають з його місця у виробничому процесі, узгодження його діяльності з діями інших учасників виробництва у процесі спільної праці.

Добро та зло – найзагальніші поняття моральної свідомості, категорії етики, які характеризують позитивні й негативні моральні та моральнісні цінності.

Доказ (аргумент) – думка, істинність якої перевірено і доведено. Він має бути чітко сформульований, відповідати обговорюваній проблемі.

Духовні цінності – це нормативно-оцінна сторона явищ суспільної свідомості, виражена у відповідних формах.

Екстраверт – це людина, схильна більше цікавитися тим, що відбувається навколо неї, ніж всередині неї.

Емпатія – уміння відчувати емоції інших людей, розуміти їхній погляд та активно цікавитися їхніми турботами.

Естетичні цінності – предмети і явища природи, доступні людському пізнанню; сама людина (її вигляд, дії, вчинки, поведінка); речі, як створюють люди, й створена друга природа, продукти духовної діяльності; твори мистецтва.

Етика – система моральних принципів, яка зобов'язує відрізнити правильну поведінку від неправильної.

Етика – філософська наука, яка досліджує природу, сутність, виникнення, розвиток, структуру, функції моралі, її прояви в різноманітних сферах діяльності.

Етика бізнесу – складник етики ділових відносин, який досліджує особливості функціонування і розвитку моралі у сфері підприємницької, комерційної діяльності і формулює для цієї сфери відповідні рекомендації.

Етична освіта – процес інтеріоризації людиною етичної теорії в особистісні знання і переконання.

Етичний клімат в організації – це встановлений порядок поведінки у сфері бізнесу й ділових контактів.

Загальнолюдські цінності – це ціннісна значущість предметів, явищ, ідей для світового співтовариства.

Здоров'я – це природна, абсолютна і неминуща життєва цінність, що займає один із верхніх щаблів в ієрархічній градації цінностей.

Зміна напрямку енергії – форма обходу конфлікту, за якої енергія учасників конфлікту спрямовується в інший бік або для виконання спільних завдань, або для подолання зовнішніх «ворогів».

Ієрархія (грец. *ιєραρχία*, від *ιєρος* – священний та *αρχη* – влада) – це поділ на вищі й нижчі посади, чини; суворий порядок підлеглості нижчих щодо посади або чину осіб вищим.

Ізоляція, «розведення» сторін – форма обходу конфлікту, коли одного чи кількох учасників конфлікту ізолюють, внаслідок чого в них зникає потреба в контактуванні.

Індивідуальна, або особистісна, цінність – це ціннісна значущість предмета, явища, ідеї для конкретної людини.

Інтроверт – тип особистості, орієнтований «всередину» або «на» себе.

Імідж – позитивний («золотий») запас будь-якої компанії; основна конкурентна перевага; загальний образ, репутація, думка громадськості, споживачів і партнерів про престиж підприємства, його товари та послуги.

Іміджологія – наука, яка вивчає проблеми формування та створення в громадській свідомості образів суспільних інститутів і окремих політичних та інших лідерів, розробляє сукупність прийомів, технологій і засобів формування в громадській свідомості відповідних образів реальних суб'єктів політики.

Керівництво – це право особи давати офіційні доручення підлеглим і вимагати їх виконання.

Ключові фактори успіху (або конкурентні переваги) – характерний для певної галузі перелік чинників, що приносять їй переваги перед іншими галузями (наприклад, у боротьбі за інвестиції завдяки більшій прибутковості або швидкості обороту капіталу), а також одним підприємствам галузі над іншими.

Колаборативний процес – це система взаємодій і переговорів, головною метою яких є досягнення колаборативної перемоги, коли якнайповніше задовольняються інтереси всіх сторін, які беруть (прямо або опосередковано) участь у конфлікті, та досягнення процедурного задоволення (задоволення не тільки результатом, а і самим ходом переговорного процесу), а отже і психологічного задоволення всіх учасників конфлікту.

Компетентність – поінформованість, авторитетність, обізнаність.

Компетентність менеджера – це результативність та ефективність дій

менеджера згідно з цілями та стратегіями фірми.

Компроміс – тип поведінки в конфлікті, що забезпечує часткове задоволення як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.

Комунікація – це процес, за допомогою якого інформацію передають і засвоюють двоє (кілька) людей.

Конклюдзія (лат. conclusio – кінець, закінчення) – те саме, що й висновки, або ефект дій.

Конкуренція – суперництво, зіштовхування, боротьба за досягнення найкращих результатів у якійсь справі.

Контекст лідерства – це ті параметри, в яких здійснюють керівництво.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих, але різних за своєю значущістю потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних настановлень, планів як окремих працівників організації, так і формальних чи неформальних груп, що функціонують в організації.

Конфлікт бажань – зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення свідомостей кількох людей (груп) з приводу того самого бажання.

Конфлікт норм поведінки – зіткнення цінностей, норм поведінки життєвого досвіду в процесі соціальної взаємодії та спілкування людей (або груп людей).

Конфлікт ролей – зіткнення різних соціальних ролей, які виконує одна людина, або уявлень різних людей про зміст виконання тієї самої соціальної ролі.

Коопераційне розв'язання конфлікту – це таке розв'язання конфлікту, коли його учасники працюють спільно для розв'язання проблеми.

Корпоративна культура (англ. corporate culture) – це система цінностей та переконань, які поділяє кожен працівник фірми які передбачають його поведінку, обумовлюють характер життєдіяльності організації.

Корупціогенний фактор – здатність нормативно-правової конструкції самостійно чи у взаємодії з іншими нормами сприяти вчиненню корупційних правопорушень.

Коучинг – інструктування, наставництво, тренування для досягнення якнайбільшого розкриття потенціалу людини.

Крос-культурний (з англо-американського cross-cultural) – який виникає на перехресті культур і створює якусь самостійну культуру.

Культурний бар'єр – деякі умовні знаки можуть мати різні підтексти залежно від культури.

Лідер (англ. leader – провідник, той, що веде, керівник, вождь, командир) – особистість, яка користується беззастережним авторитетом і повагою з огляду на свої видатні індивідуальні людські, інтелектуальні або фахові якості.

Матеріальні цінності – це цінніснозначущі природні об'єкти і предмети, тобто засоби праці і речі безпосереднього споживання.

Менеджер – це керівник, який спрямовує роботу інших і несе персональну відповідальність за її результати.

Мета – означає стан у майбутньому, який можна змінити стосовно теперішнього та якого варто, бажано або потрібно досягти. Тож мета є бажаною кінцевою точкою процесу, як правило, дії людини.

Мистецтво переконання – це справжня історія дипломатичних маніпуляцій, щоб переконати інших людей перейти на ваш бік без застосування сили.

Міжгруповий (ітергруповий) конфлікт – конфлікт між соціальними групами, причому як усередині певної організації, так і за її взаємодії з оточенням.

Міжособистісний (інтерперсональний) конфлікт – конфлікт між двома індивідами.

Місія – сукупність цілей, переконань і напрямів діяльності організації.

Мовний бар'єр – погане знання мови може спричинити рішення не спілкуватися взагалі, що призводить до почуття відчуженості.

Мораль – система поглядів, уявлень, норм, оцінок, що регулюють поведінку людей; одна з форм суспільної свідомості.

Моральна вимога – найпростіший елемент моральних взаємовідносин індивідів, які підпорядковуються різним формам повинності.

Моральна відповідальність – характеристика особистості з того погляду, як вона

виконує моральні вимоги.

Моральна діяльність – особлива сфера діяльності, що має предметно-змістову визначеність і специфіку, подібно до виробничої, наукової, художньої.

Моральна норма – однаковою мірою адресоване всім людям повеління, яке слід неухильно виконувати за будь-якої ситуації; вияв моралі як форми суспільної свідомості.

Моральна практика – сфера індивідуально-масових виявів поведінки, стосунків, діяльності, орієнтованих на найвищі, універсальні вселюдські цінності.

Моральна самооцінка – результат того, як людина морально оцінює свої вчинки, їхні мотиви і моральні якості.

Моральна свідомість – вираження ідеального належного, на яке слід орієнтуватись.

Моральна справедливість – співвідношення кількох явищ з погляду розподілу блага і зла між людьми.

Моральна якість – відносно стійкі ознаки поведінки людини, які виявляються в однотипних вчинках, що відповідають критеріям добра (чесноти, доброчесності) чи суперечать їм (моральні вади, пороки).

Моральне правило – імперативне положення, яким керуються у співжитті, праці, поведінці.

Моральний вибір – акт моральної діяльності, який полягає в тому, що людина, виявляючи свою суверенність, самовизначається стосовно системи цінностей і способів їх реалізації в лінії поведінки чи окремих вчинків.

Моральний вчинок – добровільна дія, що об'єктивно відповідає моральній вимозі.

Моральний ідеал – найдосконаліший, безумовний, універсальний зразок високоморальної особистості, яка володіє всіма відомими доброчесностями, кожна з яких найдосконаліша.

Моральний кодекс – звід моральних норм і правил, які слід виконувати.

Моральний кодекс – систематизована сукупність моральних норм і правил поведінки певної спільноти людей.

Моральний мотив – внутрішня, суб'єктивно-особистісна спонука до дії, зацікавленість в її реалізації і орієнтація на моральні чинники.

Моральний намір – рішення людини зробити відповідну моральну дію і досягти очікуваного результату.

Моральний самоконтроль – сутність і механізм самостійного регулювання особистістю своєї поведінки, її мотивів і спонук.

Моральний сором – збентеження, ніяковіння за недостойну поведінку.

Моральні відносини – ціннісні смислові аспекти всіх суспільних відносин, орієнтовані на найвищі вселюдські цінності.

Моральні цінності – явища моральної культури, за допомогою яких задовольняються суспільні й індивідуальні потреби в подоланні суперечностей між поведінкою особи й інтересами суспільства.

Мотивація (з лат. movere) – спонукання до дії; динамічний процес фізіологічного та психологічного плану, що керує поведінкою людини, який визначає її організованість, активність і стійкість; здатність людини діяльно задовольняти свої потреби.

Навчання поведінки – досить усталений у часі процес зміни поведінки людини на основі досвіду, що відображає дії людини та реакцію оточення на ці дії.

Норма моральна (від лат. – правило, взрець) – форма моральної вимоги, яка виступає як елемент моральних взаємовідносин (норма поведінки, звичай) і як елемент моральної свідомості (заповіді, правила).

Нормативна етика – галузь етики, в якій обґрунтовуються певні моральні принципи та норми і формулюються приписи моральної поведінки.

Ноу-хау (з англ. know how, нім. Know-how (знаю як) –

1) передача на договірній основі різних знань та досвіду наукового, технічного, виробничого, адміністративного чи іншого характеру, які практично застосовують в діяльності підприємства чи у професійній діяльності, але ще не стали загальним

надбанням;

2) конфіденційні знання, досвід, навички, що включають відомості технічного, економічного, адміністративного, фінансового й іншого характеру, використання яких забезпечує визначені переваги і комерційну вигоду особі, що їх здобула.

Ньюс-реліз (від англ. news release) – інформація про товар, виробника, продавця, яку надають при укладенні угоди.

Обмеження можливостей – форма обходу конфлікту, за якої одного чи кількох учасників конфлікту позбавляють влади, яка потрібна для реалізації своїх інтересів.

Обов'язок – моральне завдання, яке індивід внутрішньо сприймає як потребу втілення певних етичних норм, принципів та ідеалів.

Образи конфліктної ситуації – уявлення про конфліктну ситуацію, притаманні учасникам конфлікту.

Оперативні цілі – завдання, що передбачають розв'язання поточних проблем, питань і які визначають менеджери нижнього рівня для досягнення тактичних і стратегічних цілей.

Опонент (лат. *opponens* – той, що заперечує) – суперник, противник.

Організаційна етика є моральною категорією, що охоплює різноманітні форми діяльності фірми, і її не можна викладати за допомогою певного переліку правил поведінки і спілкування.

Організаційний розвиток – процес удосконалення формальних (ОСУ, процесів управління, розподілу та координації прав, обов'язків, відповідальності, організації праці управлінських працівників та ін.) і неформальних сторін організаційної діяльності (підвищення знань, навичок та досвіду в міжособистісному і міжгруповому спілкуванні; організації підвищення кваліфікації, перекваліфікації та раціонального переміщення, тобто кар'єри, для досягнення найефективнішого балансу між ними на основі застосування ефективних методів мотивації та формування організаційної культури).

Організованість колективу – це передусім єдність дій усіх його членів, різних за вдачею, темпераментом, фізичними і психічними даними, їхня загальна спрямованість на розв'язання завдань підвищення ефективності праці і якості надання послуг.

Особистісний сенс цінності – це її ставлення до потреб людини. **Паблік рилейшнз**, або зв'язки з громадськістю – (англ. public relations, PR) – мистецтво досягнення взаємопорозуміння та згоди між людьми, соціальними групами, класами, націями, державами на основі цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею.

Пабліситі – популяризація, створення популярності установі / організації або її діяльності; дії, спрямовані на привернення уваги – одне зі знарядь паблік рилейшнз.

Партисипативне управління – це один із видів управління, який засновано на участі найманих працівників в управлінні виробництвом; один із сучасних методів управління в менеджменті.

Переконання – вплив на особистість з використанням логічних доводів і психологічних прийомів для формування в неї одних якостей і позбавлення інших, а з іншого боку – спонукання до певної дії.

Підтримувальна комунікація – це спосіб міжособистісної комунікації, спрямованої на те, щоб допомогти керівникові знайти чіткий підхід до розв'язання питання взаємодовіри.

Пізнавальні гносеологічні цінності – це ціннісне значення процесу і результатів пізнавальної діяльності людини, насамперед знань, в усьому їх різноманітті.

Повага до особистих прав – це визнання права особи діяти на власний розсуд.

Посада керівника – це результат свідомої дії формальної організації.

Поступливість – тип поведінки в конфлікті, орієнтований на мінімальне врахування власних інтересів і на максимальне задоволення інтересів протилежної сторони.

Прагматик – людина, що оцінює будь-яку річ з погляду практичної значущості та

корисності.

Прогрес моралі – процес становлення людського в людині, формування гуманістичних стосунків між людьми.

Протидія владі – це вплив, що його підлеглий справляє на лідера.

Професійна етика – вчення про професійну мораль.

Расизм – світогляд, а також політичні теорії і практичні дії, що ґрунтуються на расовій дискримінації, на поділі людей на біологічно різні групи на основі видимих особливостей зовнішнього вигляду (колір шкіри, структура та колір волосся, риси обличчя, будова тіла тощо), тобто на раси, і різному ставленні до людей та їхніх спільнот залежно від належності до цих груп (рас).

Репутація – це певна загальна думка про моральне обличчя людини на основі її поведінки.

Риторика – це наука про способи переконання та впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей. Ця наука вивчає методику творення тексту, визначає його структуру, найпридатнішу для зрозумілого й аргументованого викладення думки.

Різноманітність – невід’ємна частина культури організації різних культур, традиції, особливості і погляди людей, комунікація.

Розвиток лідерства – це цілеспрямоване формування і поглиблення відповідних якостей і навичок.

Сектизм – зверхнє, зневажливе ставлення представників / представниць однієї статі до іншої. Ґрунтується на уявленні про гадану перевагу моральних, інтелектуальних, культурних, фізичних та інших властивостей в одній статі стосовно іншої.

Силове розв’язання конфлікту – це таке розв’язання конфлікту, коли обидві сторони конфлікту спрямовують свої зусилля на досягнення перемоги і пригнічення протилежної сторони.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, потрібних для здійснення управління якістю.

Система якості за формою – це система документації, в якій встановлено загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності та відповідальності кожного співробітника у сфері якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об’єкта; методики контролю, опрацювання та аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу у сфері якості та ін.

Скромність – стриманість в оцінці своїх чеснот, знань і становища в суспільстві.

Соціально-політичні цінності – це ціннісне значення соціальних і політичних явищ, подій, політичних актів і дій.

Соціально-психологічна стійкість – стійкість до різноманіття світу, до етнічних, культурних, соціальних і світоглядних відмінностей.

Співіснування – форма обходу конфлікту, за якої учасники конфлікту мовчазно відмовляються від постійного розпалювання ворожнечі, усвідомлюють пріоритет загальних цілей та інтересів або толерантно ставляться один до одного.

Співробітництво – тип поведінки в конфлікті, що забезпечує максимальне задоволення в конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.

Спілкування – визначається як передача інформації в будь-якій формі від однієї особи до іншої безпосередньо або за допомогою засобів зв’язку будь-якого типу.

Способи поведінки в конфлікті – конкретні дії учасників конфлікту.

Становище людини – найвища цінність, як правило, застосовують гуманісти як аксіому.

Стиль лідерства (керівництва) (грец. *stylos* – паличка для письма) означає спосіб, прийом, метод роботи, характерну манеру поведінки; сукупність засобів впливу керівника на підлеглих, яка обумовлена специфікою завдань, поставлених перед підприємством, взаємовідносинами керівника з підлеглими, обсягом його посадових повноважень, особовими якостями всіх членів колективу.

Сторони конфлікту – учасники конфліктної ситуації.

Стратегічні цілі – цілі, що пов’язані з розв’язанням довгострокових масштабних проблем.

Сугестивний метод – психологічний вплив на особу або групу осіб, розрахований на беззаперечне сприйняття незалежно від їхніх думок і волі.

Тактичні цілі – завдання, що передбачають розв'язання часткових проблем менеджерами середнього рівня і описують кроки в досягненні стратегічних цілей.

Тактовність – відчуття міри, перевищивши яке, можна образити людину або не дати їй «зберегти особу» в скрутній ситуації.

Толерантність – у перекладі з латинської мови – терпіння (tolerantia – терпіння). З французької означає терпимість, терпимість особистості щодо ідей, вчинків, яких ця особистість внутрішньо не сприймає, не схвалює.

Толерантність на психологічному рівні – внутрішня установка та ставлення особистості до зовнішнього подразника. **Толерантність на соціальному рівні** – дія або суспільна норма.

Точність – відповідність слова справі, пунктуальність і відповідальність при виконанні взятих зобов'язань в діловому і світському спілкуванні.

Уведення штрафних санкцій – форма обходу конфлікту, за якої внаслідок застосування адміністративних санкцій, реальних чи можливих, сторони змушені припинити конфлікт.

Умови перебігу конфлікту – зовнішній контекст, в якому виникає та розвивається конфлікт.

Управління латентними (прихованими) конфліктами – це розпізнавання та усвідомлення конфліктів.

Управління якістю – аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості.

Управлінська етика – це система етичних знань і практичних рекомендацій, які орієнтовані на управлінську діяльність.

Фактичне розв'язання конфлікту – це ліквідація відкритого конфлікту внаслідок врахування або реалізації інтересів однієї чи обох сторін конфлікту.

Фасилітатор – фахівець, який не зацікавлений у підсумках обговорення, не представляє інтереси жодної з груп-учасників і не бере участі в обговоренні, але несе відповідальність за якісне виконання завдань.

Фасилітація (від англ. facilitate – допомагати, полегшувати, сприяти) – це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, яким керує фасилітатор (ведучий, голова).

Фрустрація (від лат. frustratio – омана, марне очікування) – психічний стан людини, що виражається в характерних переживаннях і поведінці, те, що викликають об'єктивно непереборні (або суб'єктивно сприймані як непереборні) труднощі на шляху до досягнення мети і розбіжності реальності з очікуваннями суб'єкта.

Функціональне значення цінності – це сукупність суспільно значущих властивостей, функцій предмета чи ідей, які роблять їх цінними в цьому суспільстві.

Харизма – це особлива властивість особистості, завдяки якій людину оцінюють як обдаровану особливими якостями і здатну впливати на інших.

Цілі – загальні довгострокові орієнтири.

Цінність – це позитивна значущість; це те, що явно чи неявно бажане для окремої людини чи групи і що впливає на вибір з доступних способів, засобів і результатів дії; будь-яке матеріальне або ідеальне явище, яке має значення для людини чи суспільства, заради якого вона діє, витрачає сили, заради якого вона живе.

Цінності – джерело мотивації діяльності; це також соціально схвалювані уявлення більшості людей про те, що таке добро, справедливість, патріотизм, любов, дружба тощо.

Честь – добре ім'я, позитивна моральна репутація, особливий механізм морального регулювання.