ЕЛЕНИЦА
СОФИЈАНОВА

Управување на
ОРГАНИЗАЦИСКИ КОНФЛИКТИ

BIGOSS

Рецензенти:
Проф. д-р Тодор Кралев
Проф. м-р Борче Настески

Уредник:
Елизабета Симоска
Јазична редакција:
Анастас Ќурчиевски
Технички уредник:
Михајло Трендафилов
Дизјн на корица, и
компјутерска обработка:
студио СТЕМ

Издавач:
BIGOSS - Скопје
e-mail: bigoss@unet.com.mk.
02 / 31 17 398
Директор
Стево Темелковски

Печати: РИ-Графика

Скопје, 2005 год.

м-р Еленица
Софијанова

УПРАВУВАЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИСКИТЕ КОНФЛИКТИ

BIGOSS

© Еленица Софијанова 2005.

БИГОСС доoел - Скопје
"Ѓуро Стругар" 15, Скопје
Република Македонија
тел: 02/ 3117 398
e-mail: bigoss@unet.com.mk

CIP Каталогизација во публикација
Народна и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски",
Скопје

658.012.43

СОФИЈАНОВА, Еленица
Управување на организациските конфликти / Еленица Софијанова.
- Скопје: Bigoss, 2005. - 120 стр.; 21 см. - (Менаџмент на
човечки ресурси)

ISBN 9989-44-119-7

а) Организациски конфликт - Управување

на
Бобан и Сашко

© Еленица Софијанова 2005.

БИГОСС дооел - Скопје
"Ѓуро Стругар" 15, Скопје
Република Македонија
тел: 02/ 3117 398
e-mail: bigoss@unet.com.mk

CIP Каталогизација во публикација
Народна и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

658.012.43

СОФИЈАНОВА, Еленица
Управување на организациските конфликти / Еленица Софијанова. - Скопје: Bigoss, 2005. - 120 стр.; 21 см. - (Менаџмент на човечки ресурси)

ISBN 9989-44-119-7

а) Организациски конфликт - Управување

на
Бобан и Сашко

успешното управување на конфликтите може да му се препише на еден успешен менаџер.

Под управување на организациските конфликти се подразбира успешност во организациското комуницирање, во координирањето и во почитување на организациската формализација со што се избегнуваат расипничките конфликти, се разрешуваат постоечките конфликти и се стимулираат конструктивните конфликти, кои пак, значително ја зголемуваат организациската ефективност. Сето ова ја покажува зрелоста на организацијата во која има реални услови за прогрес и општествен напредок.

Во книгата „Управување со организациските конфликти" има четири теми. Тоа се содржини од мојот магистерски труд, но со неопходна адаптација за посободветно конзумирање од идните читатели.

- **Конфликтите се дел од животот** каде што истите се дефинираат, се објаснува нивната природа, се врши квалитативна анализа и класификација на функционални-конструктивни конфликти и дисфункционални-деструктивни конфликти, се опишуваат изворите на одредени конфликтни ситуации и начинот на нивното разрешување.
- **Конфликтите и организациската ефективност** поврзувајќи ја со координираната тимска работа на вработените во организацијата. Застапеноста на конфликтот треба да биде на оптимално ниво со што се создаваат услови за оптимална продуктивност и следење на континуираните организациски промени. Менаџерите учат да управуваат со организациските конфликти преку управување на целите, ресурсите, динамиката и меѓузависноста.
- **Релевантноста на внатрешните врски и конфликти** од кои се „произведува" организациска

енергија, насочувајќи ја кон интеракција, интеграција и информираност што се основни карактеристики на една стабилна организација.
- **Менаџерите - градители и управувачи на квалитетни организациски соодноси** каде што се обработуваат менаџерските активности кои се компактни, интегративни, креативни и одговорни структури на networking дејствување преку кое се создаваат системи од влијанија кон највиталниот ресурс на една организација - луѓето !

Искрена благодарност и почит му изразувам на мојот ментор, проф. д-р Тодор Кралев за несебичната поддршка и вложениот труд во создавање на ова дело, како и на професорите од Институтот на социолошки и политичко-правни истражувања: проф. д-р Весна Шопар и проф. д-р Панде Лазаревски.

Благодарност до членовите на моето семејство кои покажаа трпение и разбирање за мојата научна дејност која сепак има поставени високи научни цели.

Скопје, мај 2005 год

СОДРЖИНА

КОНФЛИКТИТЕ СЕ ДЕЛ ОД ЖИВОТОТ 13

Вовед 15

- **Конфликти, што се тоа?** 19
- **Дефинирање на поимот „конфликт“** 20
- **Разбирање на конфликтот** 21
- **Пирода на конфликтите** 24
- **Анализа на конфликтот** 24
- **Функции и дисфункции на конфликтите** 32
- **Конструктивни наспрема деструктивни конфликти** 33
- **Извори и причини за конфликт** 37
- **Фактори кои ги поттикнуваат конфликтите** 42
- **Разрешување на конфликти** 44
  - *Модел на конфликтниот процес* 44
  - *Специфични стратегии за решавање на конфликти* 47
- **Последици од реакциите на конфликтот** 51

Библиографија 54

КОНФЛИКТИТЕ И ОРГАНИЗАЦИСКАТА ЕФЕКТИВНОСТ 55

Вовед 57

- **Конфликтитте иницираат промена** 58
- **Динамика на организациските конфликти** 61
- **Рондиев модел за организациските конфликти** 65
- **Управување со конфликтите** 66
- **Модел за управување на конфликтот во организацијата** 68

Библиогарфија 74

МЕЃУГРУПНИ ВРСКИ И ОРГАНИЗАЦИСКИ КОНФЛИКТИ 75
Вовед 77
- Релевантноста на внатрешните врски и конфликти ... 78
- Модел на меѓугрупна реализација 79
- Конфликтот е сила од обединети разлики 84

Библиогарфија 88

МЕНАЏЕРИТЕ - ГРДИТЕЛИ И УПРАВУВАЧИ НА КВАЛИТЕТНИ ОРГАНИЗАЦИСКИ СООДНОСИ 89
Вовед 91
- Менаџмент - процес за решавање на организациските проблеми 92
- Квалитетно организациско однесување 94
- Создавање систем за квалитетни организациски односи 97
- Организациска комуникација 100
- Организациска координација 103
- Организациска формализација 107

Библиогарфија 109

Користена литература 110

Online извори 114

Завршни размислувања 115

КОНФЛИКТИТЕ СЕ ДЕЛ ОД ЖИВОТОТ