

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Zarządzanie konfliktami w przedsiębiorstwie	11
1.1. Pojęcie i rodzaje konfliktów	11
1.2. Źródła konfliktów społecznych w strukturach organizacyjnych.	21
1.3. Zarządzanie konfliktami	30
1.4. Krótka historia prawa pracy i stosunków pracy	46
1.5. Spory pracownicze.	49
Rozwiązywanie indywidualnych sporów pracowniczych.	55
2.1. Charakter indywidualnych sporów pracowniczych	55
2.2. Procedura sądowa	58
2.3. Postępowanie przed sądem polubownym (arbitrażowym)	63
2.4. Postępowanie przed komisją pojednawczą	69
2.5. Postępowanie mediacyjne	75
2.6. Porównanie wybranych metod rozwiązywania sporów	78
Rozwiązywanie zbiorowych sporów pracowniczych	83
3.1. Istota sporu zbiorowego	83
3.2. Proces postępowania w sporze zbiorowym	87
3.3. Wszczęcie sporu	90
3.4. Rokowania.	92
3.5. Mediacje	94
3.6. Arbitraż	100
3.7. Strajk.	102
3.8. Zakończenie, zawieszenie sporu.	110
3.9. Mediacja w sporach zbiorowych – ujęcie syntetyczne	111
3.10. Spory zbiorowe w praktyce	116

Menedżer w roli mediatora w sporach pracowniczych	119
4.1. Mediacje pracownicze w organizacji	119
4.2. Menedżer HR w roli mediatora	125
4.3. Techniki negocjacyjne przydatne w procesie prowadzenia media- cji pracowniczych	135
Studia przypadków rozwiązywania sporów pracowniczych	143
5.1. Studia przypadków rozwiązywania indywidualnych sporów pra- cowniczych	143
5.2. Studia przypadków rozwiązywania zbiorowych sporów pracowni- czych	153
5.3. Analiza i ocena efektywności działania komisji pojednawczej w du- żej firmie produkcyjnej w latach 2009-2012	165
Zakończenie	173
Bibliografia	175
Spis stron internetowych	181
Spis rysunków	183
Spis tabel	185
Wzory pism w przypadku mediacji w sporach zbiorowych z zakresu prawa pracy	187
O autorach	203
Podziękowania	207