

**POLISH
YOUR**

**HR
ENGLISH 2**

ANGIELSKI (nie tylko) DLA HR-OWCA



personel & zarządzanie

Skorzystaj z biblioteki PERSONELU i ZARZĄDZANIA



sklep.infor.pl

POLISH YOUR HR ENGLISH 2

ANGIELSKI (nie tylko) DLA HR-OWCA



Zał. P, Pielikowski w 1987 c.

personel&zarządzanie

WARSZAWA 2017

Autorki:

Dominika Uzar, George Sandford, Katarzyna Ścibor

Redakcja:

Ewa Walenda

Projekt okładki:

Sebastian Bieganik

Łamanie:

Jarosław Miller

Druk:

EDRUK

© Copyright by Wydawnictwo INFOR PL SA, Warszawa 2017

ISBN 978-83-65887-48-1

Żadna część tej pracy nie może być powielana i rozpowszechniana, w jakiegokolwiek formie i w jakiegokolwiek sposób, włącznie z fotokopiowaniem, nagrywaniem na taśmy lub przy użyciu innych systemów, bez pisemnej zgody wydawcy (art. 116, 117 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dn. 04.02.1994 r.)

Wydawca

INFOR PL SA

ul. Okopowa 58/72

01-042 Warszawa

www.infor.pl

SPIS TREŚCI

CZĘŚĆ 1

A YEAR IN THE LIFE OF AN HR MANAGER

ROK W ŻYCIU MENEDŻERA HR	7
Interview with the Ice Queen	
Rozmowa kwalifikacyjna z Królową Śniegu	8
Training gets a haircut	
Strzyżenie budżetu	14
The tyrant and the sage: coaching, mentoring and superior – employee relations	
Tyran i mędrzec: coaching, mentoring i relacje przełożonych z pracownikami.....	22
All singing, all dancing appraisal schemes	
Wszechstronne systemy oceny pracowników	29
„More! – Cuts or rewards?”	
„Poproszę o więcej! – Cięcia czy nagrody?”	36
Highfliers – cleared for takeoff or grounded	
Młodzi gniewni: jak skutecznie zarządzać talentem	43
The new semester	
Nowy semestr – o organizacji szkoleń językowych dla pracowników firmy	50
All things being equal	
Na takich samych warunkach	57
The golden handshake	
Hojna odprawa.....	65
Corporate culture	
Kultura organizacyjna	73
The Return of the headhunters	
Powrót łowców głów	80
Sitting next to Nelly	
Uczmy się od bardziej doświadczonych kolegów.....	87

CZĘŚĆ 2

MR. HYPOCHONDRIAC AT AN HROLOGIST'S

HIPOCHONDRIK U HROLOGA	95
The bliss of farsightedness	
Błogosławieństwa dalekowzroczności	96
Vacuuming the personal bubble	
Opróżniając przestrzeń prywatną	103
Closing the ranks (1)	
Zwierając szyki (1)	109
Closing the ranks (2)	
Zwierając szyki (2)	115

Terminal HR	
Terminal HR.....	122
A squabble over feedback	
Ostra wymiana zdań.....	129
A hidden agenda	
Tajne zamiary.....	135
Post summer blues	
Tęskniąc za latem	141
Keeping flu at bay	
Nie dając się grypie.....	146
In the act	
Na gorącym uczynku	152
Lost in the net/on the web	
Zagubiony w sieci.....	157
Information overload	
Gdy palą się bezpieczniki	162
CZĘŚĆ 3	
HR EMERGENCY	
POGOTOWIE HR	167
Business booster	
Wspomagacz biznesowy	168
Workplace violence	
Przemoc w miejscu pracy	174
My desk is my castle	
Moje biurko moim królestwem	181
Feeling at home amongst strangers	
Wśród nieznajomych jak w domu.....	189
Boardroom sleeping beauties	
Konferencyjne śpiące królowny.....	196
A fancy dress meeting	
Narada kostiumowa.....	204
Thinking outside the box	
Myślenie kreatywne	210
Negative Neds and Nellies	
Zawsze na nie	216
It takes all sorts to make a world	
Różni są ludzie.....	222
Wires crossed	
Nie móc się dogadać.....	229
Sticky fingers	
Lepkie ręce	235
The plight of working fathers	
Dola pracujących ojców	242

WSTĘP

Po sukcesie pierwszej części książki *Polish Your HR English. Angielski (nie tylko) dla HR-owca* prezentujemy Państwu część drugą, która zawiera nowe tematy związane z zarządzaniem pracownikami w firmie. Nie koncentruje się ona tylko na perspektywie HR-owca, lecz także specjalisty (obcokrajowca) poszukującego zatrudnienia i obserwującego nasz rynek pracy.

Książka została podzielona na trzy części:

A Year in the Life of an HR Manager – Rok w życiu menedżera HR,
Mr. HypochondRiac at an HRologist's – HypohondRyk u HRologa,
HR Emergency – Pogotowie HR.

W pierwszej części George Sandford, na podstawie wieloletniego doświadczenia nabytego podczas pracy w dziale HR w międzynarodowych firmach w Wielkiej Brytanii, Francji i Portugalii, opisuje swoje przemyślenia na temat praktyk stosowanych w Polsce. Wspomina, w jaki sposób był wprowadzany na nowe stanowisko pracy i wymienia kilka ciekawych metod na wdrażanie nowych pracowników. George porusza także temat kultury organizacyjnej w firmie – co możemy przez nią rozumieć, jak ją tworzyć, a czego starać się unikać. Dotyka także bardzo ważnego w obecnych czasach równouprawnienia w miejscu pracy.

Bohaterem części drugiej jest Mr. HypochondRiac, który cierpi na rozmaite dolegliwości związane z wykonywaną pracą. Radą i pomocą służy mu doświadczony i cierpliwy doktor. Dzięki jego radom poznajemy skuteczne rozwiązania HRM w zakresie: zarządzania zasobami ludzkimi, polityki płacowej, rekrutacji, szkoleń, motywowania i wspomagania rozwoju pracowników, a także wykorzystywania nowoczesnych narzędzi HR. Pomimo poruszania tematów poważnych, cały cykl jest utrzymany w tonie humorystycznym.

Trzecia część książki stanowi zbiór porad dotyczących HRM, gdzie Pogotowie HR czeka, by pomóc. Próbuje ono rozwiązać dylematy związane z tym, co może zrobić pracownik działu personalnego, którego życie stawia w obliczu pytań bez jednoznacznej odpowiedzi, a także gdzie może szukać wsparcia i rady. Pogotowie HR zmierzy się m.in.: z nieuczciwą konkurencją w zespole, przemocą w pracy czy bezproduktywnymi spotkaniami w sali konferencyjnej. Ponadto „pomocze” pracownikowi uporządkować jego biurko i spróbuje wpłynąć na jego kreatywność.

Każda z trzech części zawiera 12 lekcji, które pomogą w nauce zwrotów z dziedziny HR w języku angielskim. Książkę *Polish Your HR English 2* wyróżniają mind mapy zawierające specjalistyczne słownictwo, rozbudowany słowniczek przy każdej lekcji, liczne ćwiczenia i krzyżówki, ciekawe komiksy i grafiki ilustrujące poszczególne lekcje.

Miłośnicy innych języków także znajdą coś dla siebie – ciekawe idiomy w czterech językach obcych.

Ewa Walenda

CZĘŚĆ



A YEAR IN THE LIFE OF AN HR MANAGER

ROK W ŻYCIU MENEDŻERA HR

Pierwsza część książki stanowi serię 12 lekcji, które pomogą w nauce zwrotów z dziedziny HR w języku angielskim. George Sandford, na podstawie wieloletniego doświadczenia nabytego podczas pracy w dziale HR w międzynarodowych firmach w Wielkiej Brytanii, Francji i Portugalii, opisuje swoje przemyślenia i refleksje wynikające z prób odnalezienia się w realiach polskiego rynku pracy.

W każdej lekcji w formie tzw. mind mapy znajdą Państwo przydatne słownictwo związane z konkretną historią. W celu sprawdzenia znajomości słownictwa i gramatyki na końcu każdego odcinka znajduje się krótkie ćwiczenie z kluczem.

LEKCJA 1

INTERVIEW WITH THE ICE QUEEN ROZMOWA KWALIFIKACYJNA Z KRÓLOWĄ ŚNIEGU

W pierwszej lekcji przeczytają Państwo o tym, jak George ubiegał się o pracę w dziale szkoleń. Wspomina swoją poprzednią pracę, kiedy pracował w Anglii jako menedżer HR i sam zatrudniał pracowników. Teraz znalazł się po przeciwnej stronie, a do tego w obcym kraju. Przeżył niemały szok, zderzając się z inną kulturą, a także z nie zawsze dobrymi praktykami.

I arrived in Warsaw on a Sunday night. Monday morning I bought the newspaper and emailed CV's to about twenty companies. Remarkably, within minutes, invitations to interview started coming in and in total I attended about ten interviews during the first week.

As a former HR manager who had not been on the employee's side of the table for some years, I was **intrigued** to see how the **interviews** would be **conducted**. When I worked in England, I was a Personnel Manager for a project employing approximately 150 new people each year; recruitment therefore occupied a fair proportion of my time. Although **the jobs varied from** manual to managerial and occasionally the more exotic, „audio historian”. I **adopted the same approach** to

every interview. Having identified candidates by reference to the **job and person specifications**, I generated a set of questions common to all but with some **scope** for improvisation.

I always collected the candidate from reception and engaged in **idle small talk** about the weather and traffic. The first task was to relax the candidate. This would be achieved through informality, humour, body language and by using open, non-threatening questions. This did not mean that it was a „soft” interview, merely that I felt it necessary to create a relaxed atmosphere before the benefit of more **probing questions** could be realised. Whilst I would later **assess their answers** against a **set of evaluation criteria** and fill in the Candidate Evaluation Form, I would try to take a holistic view of the whole person and consider how they would fit into the organisation.

HOW THEN WOULD MY WARSAW EXPERIENCE COMPARE?

All of the positions that I applied for were in **HRD**. Perhaps I was just unlucky but about half of my interviewers were late – anywhere from five to forty five minutes. When I was met, I felt very English and aware of how important ice-breaking was to me. I could see that I wasn't going to get it as it was straight down to business. **I'd better shape up and knuckle down**, I thought. The interview styles that I experienced were generally the same but were perhaps best characterised by the „Ice Queen.” She had her **clipboard** and set of



questions at the ready. Without warning, she fired over the first question, „What makes a good trainer?“ „Hm, a fair question“ I thought. I **rambled** a little but overall, I think my answer was good. I looked to see how it had been received. The Ice Queen gave nothing away and lobbed the next one over. „Why do you want to work for us?“ Well, I was beginning to wonder if I did. I talked about opportunities to develop and hoped that there might be a thaw but clearly, winter was here to stay as her face remained frozen from emotion. The **steely gaze** continued as the interrogation gathered speed. „What are your salary expectations?“ Now I was in real trouble. Having only been in the city for two days, I had no idea of **market rates** and barely knew the value of the zloty! I really have no idea. „I replied. „What do you suggest?“ Well, it got a reaction at least. She was **exasperated**.

To cut a long story short, we chose not to „co-operate“ and whilst other interviews weren't quite as **frosty**, I soon learnt not to expect the approach that I'd adopted in the UK. I think a major contrast between the UK and Poland is about directness and it is important to **differentiate between** those factors that are about cultural norms and those that are about good or bad practice.

Well, **by hook or by crook, I landed a job** at a bank and I'm already casting my gaze over the training budget. Find out how it goes next lesson!



GLOSSARY:

Intrigued (fascinated) – zaintrygowany

To conduct an interview (to run an interview) – przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną

The jobs varied from X to Y (there were different types of jobs) – dostępny był szeroki wybór stanowisk – od X do Y

To adopt the approach (to decide to behave in a specific way about something) – przyjąć postawę

Job and person specifications – (details regarding the candidate and the job) – szczegółowy opis stanowiska i kandydata

Scope (range) – zakres

Idle small talk (unimportant chat) – rozmowa o niczym, gadka szmatka

Probing questions (investigating questions) – badawcze pytania

To assess the answers (to judge/mark the answers) – ocenić odpowiedzi

A set of evaluation criteria (a number of important points used to measure/judge something) – zestaw kryteriów oceny

HRD (Human Resource Development) – rozwój zasobów ludzkich

Shape up and knuckle down (be serious and concentrate)

– skupić się i przygotować do walki

A clip-board (board for notes)

– podkładka do robienia notatek

To ramble (talk unclearly) – mówić bez ładu i składu

(To) thaw (melt) – topnieć jak śnieg; odwilż

Steely gaze (direct, cold look)

– chłodne spojrzenie

Market rates (how much people are now paid for doing certain jobs)

– stawki rynkowe

Exasperated (really irritated)

– rozdrażniony

To cut a long story short (anyway...)

– krótko mówiąc

Frosty (cold, unfriendly) – chłodny, nieprzyjemny

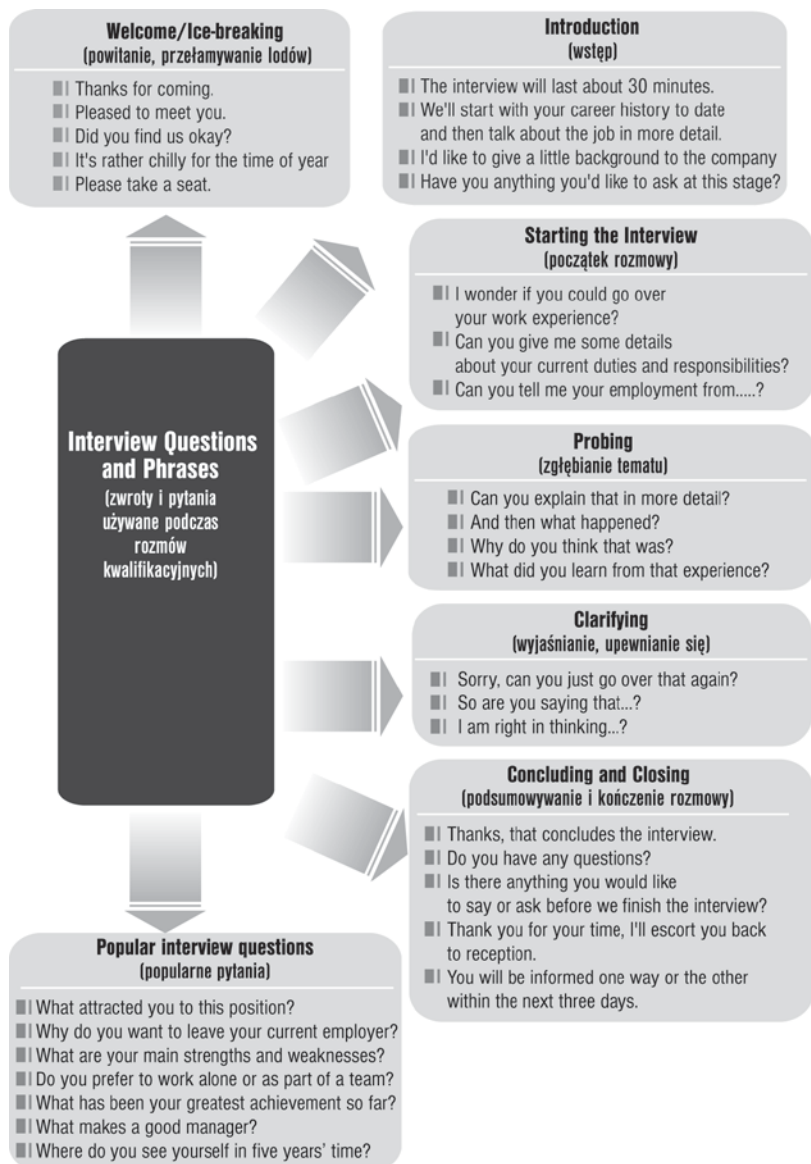
To differentiate (make or see a difference) – rozróżniać, różnicować

By hook or by crook (using any method possible) – po trupach do celu, nie przebierając w środkach

To land a job (get a job) – dostać pracę

To find out (learn about)

– dowiedzieć się o czymś





EXERCISE

Below are some interviewee responses to questions. What did the interviewer ask?

- 1) Fine, thanks, the map was very clear.
- 2) I am responsible for four admin. workers.
- 3) I think a manager should be decisive and fair.
- 4) Certainly. Well, specifically, my budget was 250 000 PLN.
- 5) Yes. Can you tell me when I'll know if I've been successful or not?

Answers
1) Did you find us alright/okay?, 2) How many people do you supervise?, 3) What qualities do you think are important in a manager?, 4) Can you tell me exactly how much your budget was?, 5) Do you have any questions?



LEKCJA 2

TRAINING GETS A HAIRCUT STRYZENIE BUDŻETU

W tej lekcji przeczytają Państwo o tym, jak George z entuzjazmem zabrał się za pracę nad budżetem szkoleniowym. Okazało się, że jego pierwsze zadanie w tym obszarze polegać będzie na cięciu kosztów i dostosowywaniu planu szkoleń do celów korporacyjnych w obliczu wszechobecnego spowolnienia gospodarczego. Poznajemy również kolegę z działu George'a – Tomka, który sprowadza go na ziemię w temacie kontraktów lojalnościowych przy okazji konfrontacji z ambitną przedstawicielką kadry zarządzającej – Stellą.

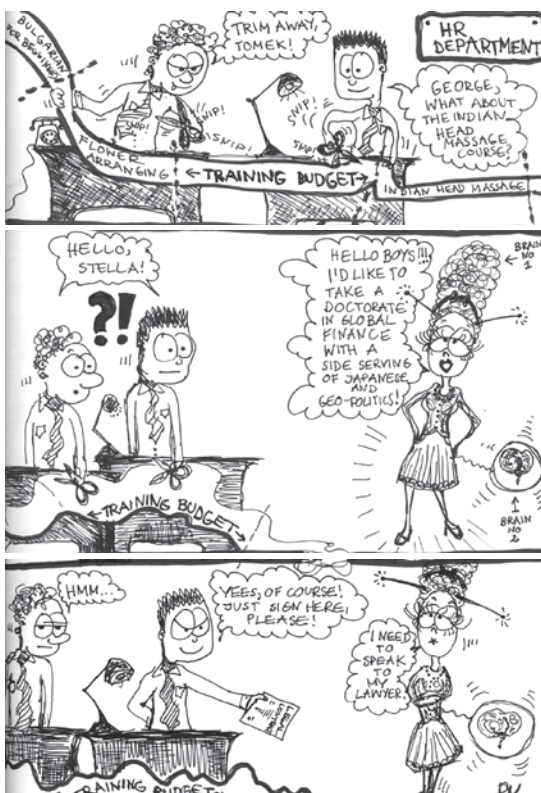
Here at the bank, we've had to **review the training budget**. To **be frank**, it's been **trimmed**; to be brutally honest, it's had quite a severe haircut. Bulgarian for beginners, flower arranging and Indian head massage have all had to go. Now, only those activities that can be proved **to contribute to corporate goals** survive **the chop**. Back in the UK, in the **yuppie**, **Thatcherite** eighties, it was the same. Training **budgets overflowed with excess cash** waiting to be consumed by hungry providers who could prove their originality. I personally saw

training programmes featuring managing emotional bank accounts, mime and laughter therapy. When the **property bubble burst** and training managers woke up, they suddenly realised that the only people having a laugh were the consultants.

Things haven't become quite so silly in Poland but the financial crisis has given a good opportunity **to have a hard look at** where the training budget goes. There is a natural **knee-jerk reaction** of freezing all activity but unless „your toes are poking out of your shoes”, that's probably a bit of an overreaction.

We **divide our budget into** four pots; corporate, academic, department and individual. I think that the **mixed approach is best as this responds to corporate and local needs**. We've started **putting** some of the more extravagant initiatives **on hold** rather than **pushing ahead with** new projects. We're getting stricter on **authorising expenditure** and encouraging managers to think carefully about how training requests **meet corporate needs**. Now, to the academic/professional training budget. I have discovered that here in Poland, and particularly in banking, this is untouchable but with an interesting variation. Let me explain.

We have a Director, Stella. She is the youngest, cleve-



rest person that ever trod the thick carpets of the Directors' floor. In fact, I think she's an alien and possesses at least two brains. She has a **Degree in** biochemistry, **Masters in** organisational psychology, is a qualified lawyer and naturally speaks English, German and Russian fluently. Now she wants **to take a Doctorate in** Global Finance with a side serving of geo-politics and Japanese. „It's **pricey**, Can we do it?" I asked my colleague Tomek. „Of course," he replied „but she'll have to **sign a contract**. „A learning contract?" **I enquired** naively. „No, you fool, a legal contract **binding** her to stay with us or pay the money back. We're just protecting our investment. After all, we are a bank!"

Tomek **drafted the contract**. „So the course costs 50,000 PLN. That means, Mrs. Two Brains, that you have to stay with the bank for a minimum of 15 years, train 200 managers, clean the toilets and re-decorate the building every year (inside and out). If you **fail to honour the contract**, you pay us back the total plus **compound interest at current bank rates** and we **repossess** your apartment, your ambient light TV, dog, cat and hamster. Hm. That should do it".

„Sorry to be British about this Tom," I said, „but don't you think you're overdoing it a little?"

Well, that's job done at the training budget hairdresser's. We've cancelled all crazy hairstyles, it's a short back and sides for everyone else and if you want something professional, you can have it, just sign here please!



GLOSSARY:

To review the training budget (to reassess spending on training) – zrewidować, przejrzeć budżet szkoleniowy

To be frank (speaking honestly and directly) – szczerze mówiąc

To be trimmed (to be slightly reduced (hair or budgets)) – być zredukowanym, skróconym, okrojonym

To contribute to corporate goals (to help achieve company aims) – przyczynić się do celów korporacyjnych

To get the chop (to be removed, fired or sacked from work) – zostać zredukowanym lub zwolnionym

Yuppie – skrót od: Young, Upwardly Mobile Professional Individual, lub: Young Urban Professional

Thatcherite (relating to Margaret Thatcher's government and policies) – odnoszący się do polityki czasów Margaret Thatcher

Budget overflowed with excess cash (there was much more money than needed in the budget) – budżet przelewał się nadmiarem gotówki

Property bubble burst (an unsustainable financially good time coming to an end) – koniec dobrych czasów na rynku nieruchomości

To have a hard look at (to review critically) – dobrze się czemuś przyjrzeć, przeanalizować

Knee-jerk reaction (a sudden, ill-considered response (often to a crisis)) – gwałtowna, nieprzemyślana reakcja, zachowanie

To pidge the budget into pots (to break the budget into sections) – podzielić budżet na konkretne pule wydatków

Mixed approach (an approach using more than one method) – podejście mieszane, eklektyczne

To respond to corporate and local needs (to meet company and departmental needs) – odnieść się do potrzeb korporacyjnych i lokalnych

To put on hold (to temporarily halt or suspend an action) – tymczasowo zawiesić

To push ahead with (to continue with vigour) – z uporem, z zapałem coś kontynuować

To authorise expenditure (to permit/allow spending) – autoryzować wydatki

To meet corporate needs (to achieve company objectives) – osiągnąć cele korporacyjne

To have a Degree in (to have a Standard University qualification in a specified subject) – mieć tytuł naukowy w...

To have Masters in (to have a graduate qualification) – mieć tytuł magistra z...

To take a Doctorate in (to be in the process of obtaining a qualification at the Doctorate/ Phd level) – robić doktorat z...

Pricey (expensive) – drogi

To sign a contract (to enter into a legal written agreement) – podpisać kontrakt

To enquire (to ask) – zapytać

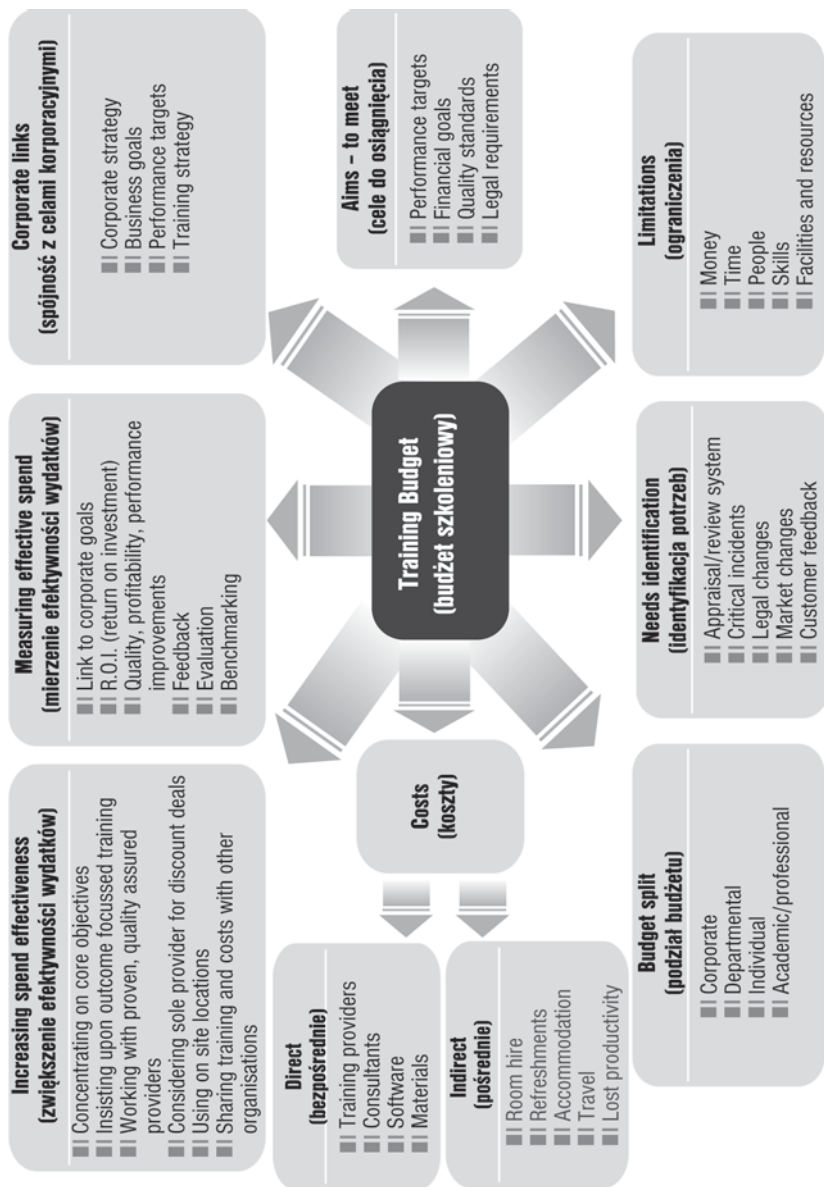
Binding (legally limiting and enforceable) – prawnie zobowiązujący

To draft the contract (to write/prepare the contract) – przygotować kontrakt

Compound interest (a form of repayment where charges are made on the accumulated debt including interest) – składany procent odsetek

Current bank rates (accepted bank charges of the present moment) – opłaty bankowe po aktualnym kursie

To repossess (to take back (usually property) – przejąć (np. nieruchomość)





EXERCISE

1. Can you complete the dialogue between Tomek and Stella using words or phrases from the text in the dialogue box below?

repossessing bubble burst binding trimmed untouchable drafted

Tomek: OK, Stella. I've (a) _____ the contract.

Stella: Good. How do you like my new hair style? Not too extreme I think, just slightly (b) _____.

Tomek: Very nice. Now, since the financial (c) _____, we've had to be very careful with the training budget.

Stella: No doubt, but of course academic training is still (d) _____?

Tomek: Not totally. There is one tiny little line in the contract (e) _____ you to stay with us for 15 years.

Stella: In your dreams! You can forget about (f) _____ my house and I hope there aren't any silly clauses about television and pets?!

Tomek: Hmm. Perhaps I'll ask George to redraft it. After all, it was his idea...

Answers
a) drafted, b) trimmed, c) bubble burst, d) untouchable, e) binding, f) repossessing

2. In your organisation, how would you categorise each of the development activities listed below? Match them to each of the four categories:

a) Corporate b) Departmental c) Individual d) Academic

Activities:

- 1) Language teaching
- 2) Sales negotiation
- 3) Appraisal interviewing
- 4) New auditing regulations update
- 5) MBA
- 6) Team building
- 7) Customer care for cashiers
- 8) Disciplinary code briefings
- 9) Institute of Accountancy examinations
- 10) Self-awareness

*There are no universally correct answers as some could be put in more than one category but the possible answers could be as follows:
Corporate – 1, 3, 8; Departmental – 2, 4, 6, 7; Individual – 2, 5, 9, 10; Academic – 5, 9



LEKCJA 3

THE TYRANT AND THE SAGE: COACHING, MENTORING AND SUPERIOR – EMPLOYEE RELATIONS

TYRAN I MĘDRZEC: COACHING, MENTORING I RELACJE PRZEŁOŻONYCH Z PRACOWNIKAMI

W lekcji 3 przeczytają Państwo o doświadczeniach Georg’a w obszarze budowania relacji z przełożonymi. Dowiemy się, w jaki sposób przełożeni motywowali go do rozwoju oraz realizowania kolejnych celów. Innymi słowy, jak wywiązywali się z roli coacha oraz mentora i jak George z tych doświadczeń korzystał.

Back in a UK consultancy, I had had a hard time working firstly in New Business Start ups for an ex-colonial type who still thought he was hunting rhino, then for a dishonest HR Consultancy Manager who tried to steal the company’s clients. Upon his departure I was transferred to Head Office, reporting directly to the tyrannical Managing Director.

As I **doodled** dreamily over my desk pad, he shouted, „Sandford!” What are your objectives for today?” „Well, I er, I, um, hm.” This routine continued daily until I was

ready with an immediate response but he was straight on to the next strategy. At 20'clock each day, often even when in his own office, he'd call through the wall.

„Sandford! How many of your objectives have you achieved?” I learnt to **respond appropriately** each day until I finally **ran out of patience**.

„Today, I'm writing protest songs.” I replied. He **looked** at me **sharply** wondering whether to **sack me on the spot** but then instead, starting smiling. The point had been made on both sides. In fact, he turned out not to be such a tyrant and I learnt a lot from him about knowing what you want and delivering the goods. It was very **loose-tight organisation** and you could do your own thing as long as you were successful. The Chairman's favourite saying was, „The reward is, you get to stay. „There was a strong macho coaching style based on **role-modelling** with the model being Bruce Willis. Sadly, the only thing we have in common is hair loss.

Now in Warsaw, I've been adopted by Pani Retoryka. Her style is quite different. I don't even **report to her directly** but she seems to enjoy our little chats. I think I once asked her advice but somehow she turns every question **upside down** and returns it with in-

