


Tema numărul 5



GESTIONAREA SITUAȚIILOR LA BIROU

1. În perechi, răspundeți la următoarele întrebări:

- Sunt conflicte la locul dumneavoastră de muncă? De ce?
- Cine pornește conflictul?
- Cum rezolvați situația?

 2. Ascultați dialogul următor și spuneți dacă afirmațiile de mai jos sunt adevărate sau false:

Exemplu: a) = A

- Mihai a depus o plângere la departamentul de resurse umane. A / F
- Maria nu a fost promovată. A / F
- David este directorul companiei. A / F
- Bogdan a fost în audiență la șeful companiei. A / F
- Ioana și Bogdan vor să încerce o mediere. A / F

3. Alegeți un personaj și citiți cu voce tare dialogul de mai jos:

Un conflict la birou

Ioana: Bună ziua, Bogdan! Sunt Ioana, de la resurse umane.

Bogdan: Bună ziua, Ioana! Cu ce te pot ajuta?

Ioana: Cu **plângerea** colegului tău, Mihai.

Bogdan: Ce s-a întâmplat?

Ioana: Scrie că Maria a primit **promovarea** pentru poziția de șef de echipă, deși nu merită. Susține că el a respectat toate **termenele de predare**, a stat peste program, a ajutat colegii și a adus noi clienți. Cum **soluționăm** acest **conflict**?

Bogdan: Nu înțeleg cum Mihai poate susține așa ceva. Maria este în companie de cinci ani și a avut rezultate excelente în acest timp. În plus, comportamentul Mariei a fost exemplar.

Ioana: Povestea nu se termină aici. Bogdan a fost în **audiență** la David, care m-a sunat.

Bogdan: A avut el timp de așa ceva? Știu că este foarte ocupat cu proiectul acela complex, din Spania. Mi-a spus colega mea.

Ioana: Haide să revenim la ceea ce discutăm.

Bogdan: În regulă. Ce anume a spus șeful?

Ioana: A spus că trebuie să îi **detensionăm**. Opinia lui David este corectă, din punctul meu de vedere. Tu ești **coordonatorul** direct al lui Mihai. Ar fi bine să încercăm o mediere. Avantajele medierii sunt multiple. Negocierea contractului cu Mihai este o soluție posibilă. Îi mărim salariul.

Bogdan: Trebuie să-mi limpezesc gândurile. Te sun mâine să îți spun ce am hotărât.

Ioana: Da, și eu vreau să mă **detășez**. Nu reușesc să privesc obiectiv.

Bogdan: Da, trebuie să **juducăm la rece**.

Ioana: Ai dreptate.

Bogdan: În regulă. Pe mâine, atunci!

Ioana: Pe mâine!

4. Potrivești termenii / expresiile din partea stângă (1–10) cu definițiile acestora din partea dreaptă (a–j).

Exemplu: 1. plângere = f) reclamație

- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 1. plângere | a) dată limită pentru transmitere |
| 2. promovare | b) ceartă, discuție violentă |
| 3. termen de predare | c) întâlnire acordată de un șef |
| 4. a soluționa | d) a elimina încordarea |
| 5. conflict | e) a analiza logic, fără sentimente |
| 6. audiență | f) reclamație |
| 7. a detensiona | g) avansare în funcție |
| 8. a judeca la rece | h) a rezolva |
| 9. coordonator | i) a fi calm, rațional și fără emoții |
| 10. a se detașa | j) persoană care coordonează |

5. Lucrați în perechi. Colegul dumneavoastră spune definiția unui cuvânt, iar dumneavoastră îl ghiciți. Schimbați rolurile.

6. Completați spațiile goale cu termenii de la punctul 4. Faceți transformările necesare:

Exemplu: Un c o o r d o n a t o r bun ține echipa unită.

- a) Departamentul de resurse umane primește multe p _____ i de la coordonatorii de echipă.
- b) Dacă au rezultate bune, angajații pot obține o p _____ e.
- c) Clienții cer respectarea t _____ i de p _____ e.
- d) C _____ l echipei rezolvă c _____ care afectează eficiența acesteia.
- e) Managerul se d _____ ă pentru a s _____ a problemele dificile.
- f) Colegii merg în a _____ ă la director când sunt nemulțumiți de șefii lor.
- g) Directorul j _____ ă l _____ e toate plângerile, adică rațional și calm.
- h) Întâlnirile dintre colegi și coordonatori au rolul de a d _____ situația.

7. În perechi, încercuiți varianta corectă:

Exemplu: ...(c)... la locul de muncă sunt frecvente.

- a) șef b) petreceri c) **conflictele**

1. Alina merge în la director pentru mărirea de salariu.

- a) audiență b) conflict c) coordonator

2. Ioana evită la locul de muncă.

Tema numărul 5 / Gestionarea situațiilor la birou

- a) promovare b) conflictele c) plângere
3. nu poate fi mai târziu de 15 martie.
a) coordonator b) a se detașa c) termenul de predare
4. Când ești calm și rațional, poți
a) judeca la rece b) plângere c) audiență
5. Alina dorește o, de aceea muncește mult.
a) a se detașa b) promovare c) conflict
6. Managerul situațiile conflictuale .
a) promovare b) se detașează c) soluționează
7. Angajații primesc de la șefi.
a) plângeri b) coordonator c) a judeca la rece
8. îmbunătățește mediul de lucru, dar și relația cu clienții.
a) a detensiona b) coordonatorul c) conflict
9. Ioana se pentru a analiza situația.
a) detașează b) plângere c) audiență
10. Pentru a atmosfera din echipă, coordonatorul vrea să vorbească separat cu fiecare membru.
a) soluționa b) conflict c) a detensiona.

8. Identificați zece termeni / expresii în chenarul de mai jos:

P	G	X	I	C	O	N	F	L	I	C	T	J	H	N	T
L	B	C	K	K	Y	H	J	R	K	D	L	S	A	M	E
Â	N	A	U	D	I	E	N	Ț	Ă	F	K	X	J	G	R
N	M	V	N	L	B	J	V	B	T	G	C	V	U	Y	M
G	A	S	E	D	E	T	A	Ș	A	H	O	B	D	U	E
E	R	B	C	V	M	N	B	N	B	J	O	N	E	H	N
R	T	N	V	N	B	M	Z	M	N	K	R	M	C	J	D
E	G	M	B	M	C	A	X	S	S	N	D	K	A	K	E
C	B	W	N	T	V	Z	V	F	D	M	O	L	L	L	P
A	S	O	L	U	Ț	I	O	N	A	D	N	O	A	O	R
V	M	D	G	Y	N	X	R	G	C	F	A	P	R	P	E
B	N	F	T	K	M	C	H	H	V	C	T	D	E	X	D
A	W	D	C	V	C	B	N	J	B	V	O	C	C	C	A
A	D	E	T	E	N	S	I	O	N	A	R	V	E	V	R
P	R	O	M	O	V	A	R	E	O	C	G	B	N	B	E

9. Formați propoziții cu termenii de la exercițiul 4.

Exemplu: Coordonatorul mediază conflictele.

10. Discuții libere:

- a) Ce faceți dacă intrați în conflict cu șeful dumneavoastră?
- b) Evitați discuțiile în contradictoriu la birou?
- c) Care sunt principalele cauze de conflict în compania dumneavoastră?



11. Citiți întrebările și răspundeți oral:

- a) În text, este justificată plângerea lui Mihai?
- b) Primiți des asemenea plângeri? De ce?
- c) Cum le rezolvați?



12. Ascultați întrebările și răspundeți în scris:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)



Gramatica, la treabă!

Cazul genitiv

13. Citiți următoarele propoziții:

- a) Comportamentul Mariei a fost exemplar.
- b) Opinia lui David este corectă.
- c) Managerul Alinei a sunat la birou.
- d) Reclamația colegului tău este nefondată.
- e) Rezultatul disputei este dramatic.
- f) Titularul contractului individual de muncă este Ionuț Popescu.
- g) Deciziile responsabililor sunt implementate.
- h) Colaboratorii societăților sunt mulțumiți.
- i) Documentele departamentelor sunt la arhivă.

14. În perechi, alegeți răspunsul corect.

Exemplu: Promovarea **Ioanei** / Ioana este necesară.

- a) Gândirea lui Radu / Radului este greșită.
- b) Prezentarea Mariane / Mariana este bună.
- c) Cerințele patronului / patron sunt exagerate.
- d) Nevoile pieței / piață sunt mari.
- e) Rezultatul acord / acordului este favorabil.
- f) Dosarele colegi / colegilor sunt pe birou.
- g) Minutele ședințelor / ședințe sunt la secretară.
- h) Numărul birouri / birourilor este în creștere.

Explicație gramaticală

1. Folosim genitivul pentru a indica posesia. Avem un posesor și un obiect deținut. Cine are un anumit lucru este posesorul. Lucrul care aparține posesorului este obiectul deținut. Obiectul deținut poate fi fizic sau abstract.
2. Forme:

A) Substantive comune:

Posesorul: terminația este adăugată la sfârșitul substantivului.

Singular	Plural
M: forma de singular a substantivului + -ULUI	M: forma de plural a substantivului + -LOR
F: forma de plural a substantivului + -(E)I	F: forma de plural a substantivului + -LOR
N: forma de singular a substantivului + -(U)LUI	N: forma de plural a substantivului + -LOR

Obiectul deținut: este articulat hotărât.

Singular	Plural
M: -ul	-i
F: -a	-le
N: -(u)l	-le

Exemple:

1. hotărârea **șefului** (M, sg.)
 - 1.1. documentele **șefilor** (M, pl.)
 2. stabilirea **conferinței** (F, sg.)
 - 2.1. indicatorii **analizelor** (F, pl.)
 3. înființarea **biroului** (N, sg.)
 - 3.1 explicațiile **departamentelor** (N, pl.)
- B) Substantive proprii:

Singular
M: lui + substantiv
F: vocala finală eliminată + -ei

1. Echipa **lui Bogdan** Bogdan = LUI + Bogdan = lui Bogdan
2. Compania **lui Cristian** Cristian = LUI + Cristian = lui Cristian
3. Raportul **Mariei** Maria = Mari + -EI = Mariei
4. Rezultatul **Ioanei** Ioana = Ioan + -EI = Ioanei

Tema numărul 5 / Gestionarea situațiilor la birou

15. Identificați posesorul și obiectul deținut. Scrieți în spațiile alăturate.

Exemplu: răspunsul departamentului (departamentului – posesor,
răspunsul – obiectul deținut)

- a) accesul personalului
- b) resursele companiei
- c) conflictele angajaților
- d) provocările disputelor
- e) împărțirea priorităților
- f) indicațiile șefului
- g) intimidarea colegilor
- h) randamentul echipei
- i) aprecierea talentelor
- j) relațiile subalternilor

16. Potrivii cele două coloane:

Exemplu: 1. stăpânirea + d) problemelor

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. stăpânirea | a) superiorilor |
| 2. succesul | b) situațiilor |
| 3. împărțirea | c) personalului |
| 4. consultarea | d) problemelor |
| 5. rezolvarea | e) sarcinilor |
| 6. detașarea | f) măsurilor |
| 7. implementarea | g) inițiativelor |
| 8. premiarea | h) coechipierilor |
| 9. susținerea | i) rezultatului |
| 10. raportarea | j) echipei |

17. Formați genitivul:

Exemplu: atitudine șef = atitudinea șefului

- a) realizare scop
- b) împlinire nevoi
- c) aplanare conflict
- d) reducere agresivitate
- e) unire efort
- f) reproș șef

18. Formați genitivul:

Exemplu: birou Alexandru = biroul lui Alexandru

- a) calculator Gina
- b) fișier Dan
- c) document Alexandra
- d) e-mail Cristian
- e) factură Alina

19. Discuții libere:

- a) Ce faceți pentru integrarea persoanelor în departamentul dumneavoastră?
- b) Este echipa dumneavoastră unită? Cum reușiți să mențineți echipa unită?
- c) Cum aplanati un conflict între membrii echipei?
- d) Au angajații din departamentul dumneavoastră un scop comun? Care?
- e) Încurajați munca în echipă sau lucrul individual? De ce?

