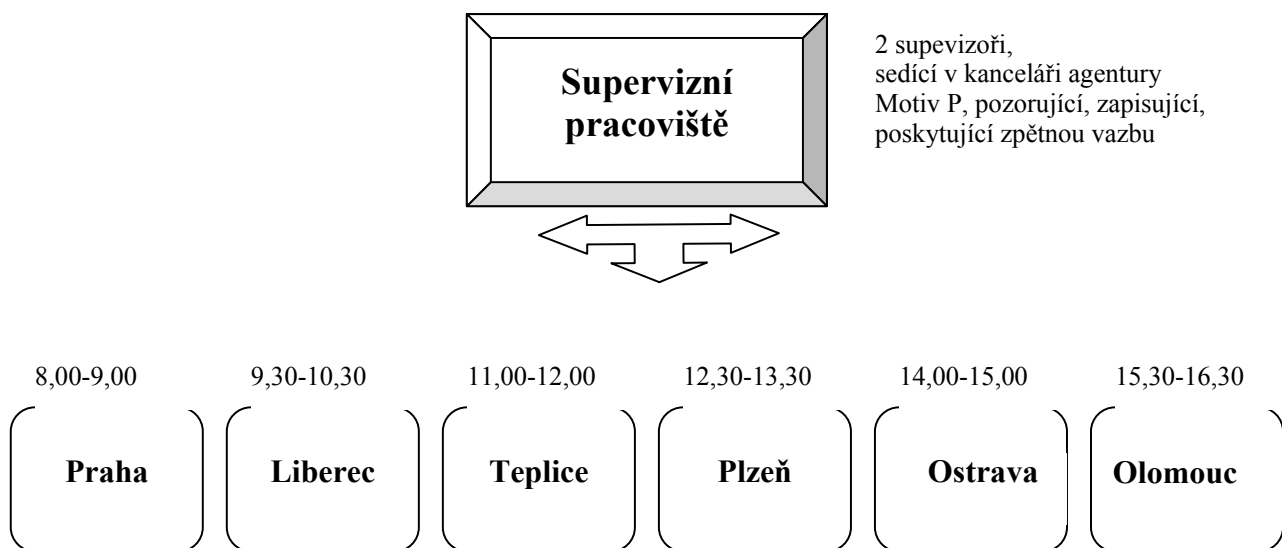


Vzdělávání v Učících se organizacích IV.

Supervize prostřednictvím *euroISDN* videokonferencí

Supervize v navrhovaném systému hraje klíčovou roli, protože vytvářejí atmosféru, ve které probíhá permanentní rozvoj.

Příklad jednoho dne supervize



Pracovníci, kteří jsou v místě svého pracoviště nebo nedaleko něj, ve skupině je jich 12-16, takže během dne supervizním setkáním projde 72 až 96 pracovníků.

Časový model jednoho supervizního setkání

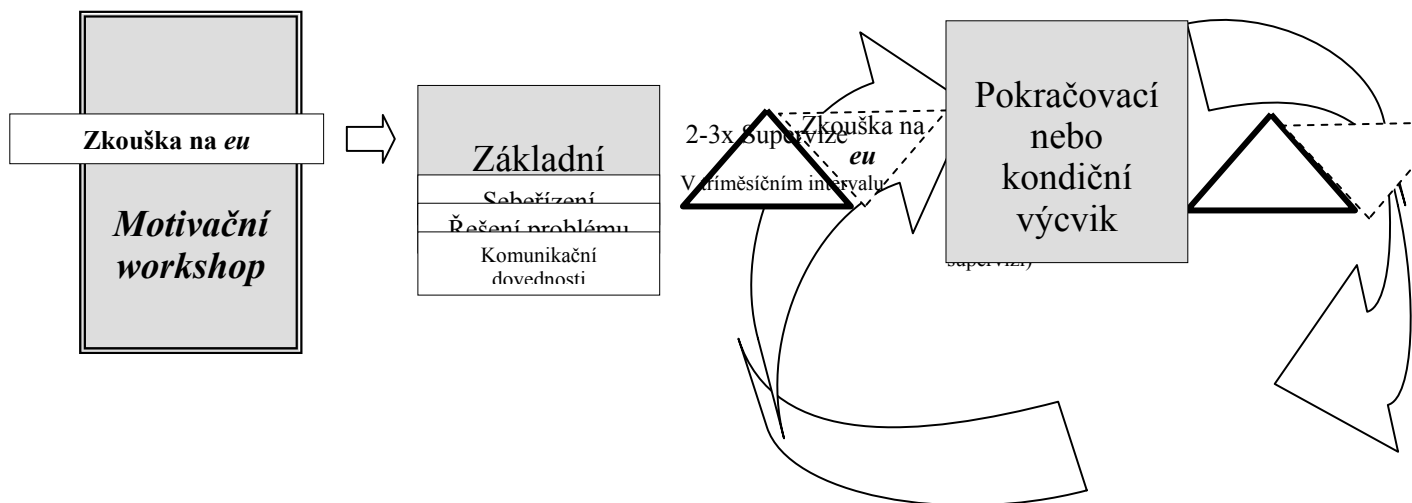
	Aktéři	Ostatní kolegové	Supervizoři
7 minut	Přehrání problémové situace z kontaktu se zákazníkem, kterou si předem dotyčný s jedním kolegou připravil.	Pozorují a připravují si své podněty k řešení.	Pozorují, zapisují a hodnotí do připravených archů.
5 minut	Naslouchají, pozorují.	Poskytují své podněty k řešení dané situace.	
8 minut	Naslouchají, pozorují a event. přehrávání.	Pozorují.	Poskytnutí supervize, přehrání supervizory a eventuální vybídnutí k přehrání určité části znovu.
Toto se opakuje ještě 2x. Je možné také přehrát situaci, kde dotyčný měl úspěch a potřebuje se jím nejen pochlubit, ale i zvědomit příčiny úspěchu pro sebe a pro druhé je zveřejnit.			
15 minut			Zpracování zápisu.

Komentář: Na jedno supervizní setkání se tedy předem připravuje 6 osob (3 v roli aktérů, 3 v roli sparringpartnerů). Zbývá jsou aktivní na samotném setkání.

Struktura modulů dlouhodobého vzdělávání

Struktura modulů dlouhodobého vzdělávání v oblasti přímého kontaktu se zákazníky je navržena jako univerzální, aby vyhovovala i pro jiné oblasti a aby byly splněny na první pohled obtížně sluchitelné podmínky: permanentní vzdělávání a nižší časové zatížení. To je dosaženo vložением supervizí (45-60 minut pro 16 lidí), event. zkouškou na *eu*.

Periodicita motivačního workshopu je vázána na střednědobé a dlouhodobé plány firmy. Základního výcviku by se mělo každému pracovníkovi v oblasti přímého styku se zákazníkem dostat 1x. Pokračovací nebo kondiční výcvik probíhá ve 12 až 16 měsíčním intervalu.



Klíčovou roli v systému hrají supervize, které probíhají v tří měsíčním intervalu a postupně je namísto jedné z nich vřazena „sebeorganizující se skupina“. Její zavedení je závislé na vyspělosti účastníků a změně firemní kultury.