

PDCA-lemniscaat

Henkjan de Jong

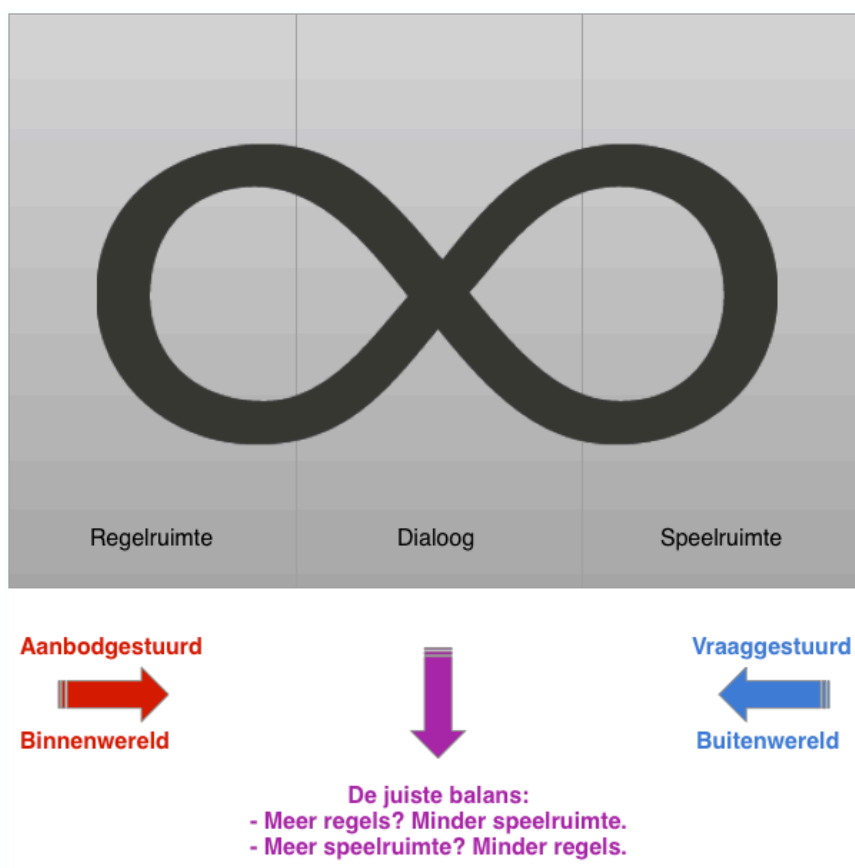
Betere kwaliteit met minder regels

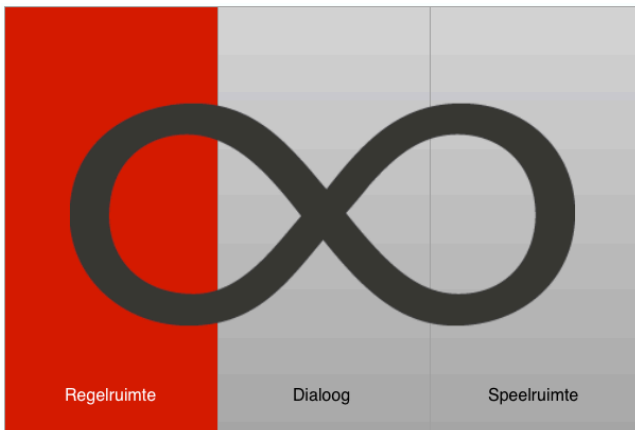
Interne beheersingsprocessen zijn erop gericht om toeval uit te sluiten en risico's op fouten en complicaties te reduceren. Kwaliteitssystemen wakkeren dit fenomeen (vaak onbewust) aan. Het gevolg: een eindeloze stroom regels, procedures en protocollen. Zowel de klant als de professional worden op deze manier langzaam maar zeker in een te krappe jas geperst. Na een korte opleving stukt de innovatie en de blik wordt steeds minder naar buiten en steeds meer naar binnen gekeerd.

Oorzaak: de kwaliteitscirkel (plan, do, check, act) blijft hangen aan de linkerkant. Dit traditionele model verdient daarom een verbeterde versie: de PDCA-lemniscaat. In dit model breng ik tot uitdrukking, dat regelruimte en speelruimte communicerende vaten zijn. Een te sterke gerichtheid naar binnen of naar buiten leidt tot onbalans in mensen, in teams en in organisaties. Met alle gevolgen voor de klant en de medewerker van dien.

Elk van de posities in het model (regelruimte, dialoog en speelruimte) kent zijn eigen specifieke focus en gedragingen. Wie zich hiervan bewust is en hiermee om leert gaan brengt zichzelf, het team of de organisatie in balans.

De PDCA-lemniscaat combineert verschillende inzichten van invloedrijke denkers, zoals Timothy Leary, Barry Schwarz, Fred Lee en Steven Covey en biedt praktische handvatten bij individuele coaching, teamontwikkeling en organisatie-inrichting.





Focus	Kracht	Uitingsvorm	Norm	Gewenst gedrag	Not done
wij, aanbodgestuurd	kennis, ervaring, vaardigheid	efficiënt je taken uitvoeren	voldoen aan alg. verwachtingen	plichtsgetroouw, volgend	slordigheid, nalatigheid

Persoonlijke uitdagingen (Covey)

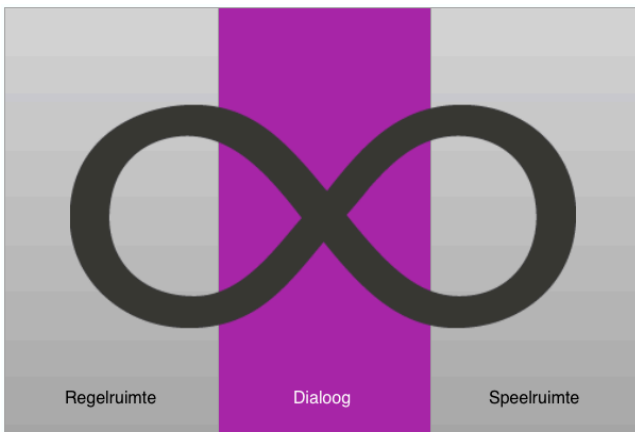
- werk aan dingen die je zelf kunt beïnvloeden
- formuleer heldere einddoelen
- stel prioriteiten



Focus	Kracht	Uitingsvorm	Norm	Gewenst gedrag	Not done
de ander, vraaggestuurd	lef, inlevingsvermogen	spontaan iets uitzonderlijks doen	verwachtingen overtreffen	leidend, concurrerend	oordelen

Persoonlijke uitdagingen (Covey)

- de zaag scherp houden
- inspiratie blijven zoeken elders
- anderen inspireren



Plaats en moment waar opvattingen en ervaringen uit de regelruimte en de speelruimte elkaar ontmoeten, worden gewogen en vervaardigd in geschreven of ongeschreven afspraken.

Persoonlijke uitdagingen (Covey)

- niet concurreren, maar zoeken naar win-win
- begrip opbrengen voor andere werkelijkheidsdefinities en betekenissen
- zoeken naar synergie (ideeën samenvoegen tot iets nieuws)