



Lijnreflectie

Lijnreflectie is een hulpmiddel om na te denken over de kwaliteit van bijvoorbeeld je beroep, gericht op de toekomst.

- De deelnemers bedenken ideale kwaliteitsnormen en brengen ze terug tot de essentie.
- De gekozen kwaliteitsnormen worden geoperationaliseerd.
- Het is expliciet de bedoeling ervan te leren en niet alleen om kwaliteit te beoordelen.

Doel

Lijnreflectie is bedoeld om op een oorspronkelijke en creatieve manier te leren nadenken over de kwaliteit van je beroep, product of (groeps)opdracht teneinde deze kwaliteit te kunnen consolideren (kwaliteitsborging) of verbeteren.

Deze reflectietool kun je gebruiken in de volgende situatie

- De reflectiegroep telt minimaal 2 tot maximaal 20 deelnemers.
- De reflectiesessie duurt 50 tot 60 minuten.

Effect

De reflectende deelnemer krijgt door Lijnreflectie een beter oog voor de kwaliteit van zijn beroep, product of (groeps)opdracht. Het zelf bedenken van kwaliteitsnormen vergroot bovendien de betrokkenheid bij kwaliteitsborging. Via operationalisering van de kwaliteitsnormen komt de deelnemer tot een plan van aanpak.

Stappenplan

INBRENG

Stap 1 Eén deelnemer (de inbrenger) brengt een actuele ervaring (uit zijn beroepspraktijk) in. Hij beschrijft zijn ervaring – zowel de feiten als de emoties die de situatie heeft opgeroepen. Hij geeft in één à twee zinnen de situatie weer, in één à twee zinnen wat de prikkel is en in één zin de vraag. De situatie wordt hier ingevuld als de opdracht om iets te doen of te ontwikkelen, of door een te maken product. De prikkel kan zowel een positieve ervaring als een probleem zijn.

Stap 2 De andere deelnemers stellen de inbrenger enkele open, niet-suggestieve vragen ter verheldering van de inbreng. Denk aan 'wie, wat, waar, wanneer en hoe'-vragen.

VARIANT De begeleider of opdrachtgever komt met een inbreng. Deelnemers stellen enkele open, niet-suggestieve vragen ter verheldering van het probleem. Deze inbreng is het thema voor de lijnreflectie die de projectgroep gaat doen.

UITVOERING

Stap 3 Een van de deelnemers herformuleert de vraag. De begeleider zet bovenaan een flap-over de vraag en maakt daaronder de categorieën. De deelnemers benoemen de actor, het proces en het resultaat. De begeleider noteert ze per categorie.



Actor	Proces	Resultaat
(persoon)	(handeling)	(eigenschappen)

Stap 4 De deelnemers bedenken ideale kwaliteitsnormen voor de categorieën. In een kleine groep kan dit met uitroepen, in een grotere groep worden deze normen via de brainstormmethode op post-its verzameld en daarna in de categorieën geplaatst. De begeleider bewaakt of de normen werkelijk kwaliteitsnormen zijn.

Stap 5 De deelnemers brengen (eventueel in subgroepen) de kwaliteitsnormen terug tot één à twee essentiële punten per categorie.

Stap 6 De deelnemers operationaliseren (eventueel in subgroepen) de essentiële kwaliteitsnormen. Hoe moeten de kwaliteitsnormen behaald worden in de praktijk? Wat is hiervoor nodig? In een kleine groep kan dit met uitroepen, in een grotere groep wordt dit via de brainstormmethode op post-its verzameld en daarna in de categorieën geplaatst.

AFRONDING

Stap 7 De deelnemers beschrijven acties die voortvloeien uit de kwaliteitsnormen in vergelijking met de actuele situatie. Hoe moet dit worden aangepakt? Wat kan er verbeterd worden? Wat moet er precies gedaan worden? Wie gaat nu wat doen? Wanneer is de evaluatie en hoe?