

Het STARR-gesprek met Coachkaarten

Inleiding

'*Gedrag uit het recente verleden is de beste voorspeller van toekomstig gedrag*'. Dat is de kern van de STARR-methode. De STARR-methode is één van de meest gebruikte gespreksmethodieken om het functioneren van mensen te bespreken. De stappen van de STARR methodiek wordt zowel in ontwikkelgesprekken (bijvoorbeeld pop-gesprekken) als in gesprekken waarbij het beoordelen van gedrag centraal staat (beoordelings- en sollicitatiegesprekken) toegepast en is voor beide waardevol.

De STARR

De STARR- methode is van origine een interviewtechniek en leent zich goed voor het concreet maken van ervaringen. De letters STARR staan voor de verschillende invalshoeken om een ervaring te bespreken. Het gesprek volgt altijd de volgorde van de methodiek.

- **Situatie:** in welke (kritische) (beroeps)situatie zijn de ervaringen opgedaan?
- **Taak:** wat was in die situatie je taak, rol of opdracht?
- **Actie:** welke actie ondernam je, wat deed je?
- **Resultaat:** wat was het resultaat of effect van je actie?
- **Reflectie:** wat heb je er van geleerd?

Het doel van de STARR-methodiek bij beoordeling en ontwikkeling

Coachkaarten maakt onderscheid tussen een beoordelingsgesprek en een ontwikkelgesprek.

- In een beoordelingsgesprek wordt de STARR-methode als interviewmethode gebruikt, met als doel te beoordelen of een iemand in staat is adequaat te anticiperen op (beroeps)situaties en of hij hierop kan reflecteren. Dit gesprek is een éénrichtingsgesprek, waarbij er met name vragen worden gesteld aan de kandidaat, de medewerker of student m.b.t. zijn of haar functioneren.
- In een ontwikkelgesprek wordt de STARR-methode als hulpmiddel gebruikt om, samen, een situatie te ontleden. Door de situatie in stappen uit elkaar te trekken ontstaat er inzicht in de dynamiek van een situatie en de relatie tussen oorzaak en gevolg. Zo is het makkelijker om concrete feedback te geven. Dit gesprek is een tweerichtingsgesprek de vragen kunnen over en weer gesteld worden. De nadruk in dit gesprek ligt met name op de laatste R, de R van reflectie.

Vorbereiding

Voor beide gesprekstypen is een voorbereiding van de gespreksdeelnemers belangrijk. Door als gespreksleider van te voren na te denken over de focus van het gesprek is de kans op afdwaling kleiner. Je kunt het gesprek ook tot op de vraag nauwkeurig voorbereiden. Houd er dan wel rekening mee dat een strak vragenschema de natuurlijke dynamiek uit een gesprek haalt en je daarmee het risico loopt waardevolle informatie te missen.

1. Bepaal je focus.

Welke competentie(s) wil je bespreken? Maak een selectie van maximaal drie competenties en bepaal per competentie welk aspect van deze competentie het belangrijkste is. In een ontwikkelgesprek kan één aspect van een competentie al genoeg gespreksstof geven.

2. Kies de Coachkaarten die je wilt / kunt gebruiken.

Welke vragen helpen jou om de kwaliteiten van de gekozen competenties zo helder mogelijk boven water te krijgen. Je kunt hiervoor als leidraad het Coachkaarten STARR-model gebruiken en deze eventueel aanvullen met vragen die specifiek gericht zijn op de gekozen competenties.

3. Bepaal je houding

Zowel in een beoordeling- als een ontwikkelgesprek valt of staat de STARR-methode door een goede en open sfeer.

Tijdens een gesprek waarbij het beoordelen van gedrag centraal staat is het belangrijk dat je, je positief, open en belangstellend opstelt en je niet laat leiden door het idee dat de ander zich moet bewijzen. Het gaat om het boven tafel krijgen van kwaliteiten en deze te beoordelen ten opzichte van een standaard, bijv. een competentieprofiel. De kandidaat, medewerker of student moet de gelegenheid krijgen zijn beste ervaringen te verwoorden. Hiervoor is het van belang om een sfeer van vertrouwen te creëren waarbinnen de kandidaat optimaal tot zijn of haar recht kan komen.

In een ontwikkelgesprek staat de ontwikkeling van de medewerker of student centraal. De uitdaging voor de gespreksleider is om hem of haar te verleiden tot zelfreflectie en nieuwe conclusies. Om te kunnen leren, in het gesprek, moet iemand zich kwetsbaar durven opstellen. De sfeer van een ontwikkelgesprek voldoet dus aan dezelfde voorwaarden als hierboven beschreven voor een beoordelingsgesprek. Met als aanvulling dat het coachen op ontwikkeling vraagt om oprechte nieuwsgierigheid en het besef dat je gespreksleider de waarheid (en de juiste antwoorden) niet in pacht hebt op dat moment. *Leren is het vinden van je eigen oplossingen.*

Coach ©
Kaarten.nl

Het Coachkaarten STARR-model

STARR	Centrale vraag:	Hulpvragen	Coachkaarten
Situatie	Wat gebeurde er precies?	<p>Waar was het? Kun je de plek voor mij beschrijven? Waar bevond jij je in de ruimte? Hoeveel mensen waren er aanwezig? Wie waren hierbij aanwezig? Op welk moment precies? Wat was het doel van de bijeenkomst? Hoe laat was het? Hoelang duurde het?</p>	
Taak	Wat waren je taken?	<p>Wat was jouw rol? Wat werd er van jou verwacht? Door jezelf? Door anderen? Van wie heb je deze taak gekregen? Kon / kan je deze taak aan? Leek het je een leuke of moeilijke taak? Past deze taak bij jou? Op dat moment? Met wie werkte je samen? Waar eindigt jouw verantwoordelijkheid op? Wie was er eindverantwoordelijk?</p>	<p><i>Hoe houd je controle? Waarin wil je de beste zijn? Waar ben je goed in? Hoe geef je je grenzen aan? Wanneer durf je te gokken? Waar voel je je als een vis in het water? Met wie wil je werken? Hoe ga je met afspraken om? Welke drie eigenschappen typeren jou? Wie vraag je om hulp? Wanneer vraag je om hulp?</i></p>
Actie	Wat heb je gedaan / gezegd?	<p>Hoe ben je begonnen? Wat heb je achtereenvolgens gedaan? Waarom op deze manier? Waar bevond jij je op dat moment in de ruimte? Hoe ben je omgegaan met de ... boosheid, teleurstelling etc. van de ander? Wat voelde jij op dat moment? Hoe heb je het gesprek afgesloten? Wat zei je precies?</p>	<p><i>Hoe leg je contact Welke eerste indruk wil je maken? Hoe breng je de boodschap over? Waar wil je mee beginnen? Wat was een belangrijk keerpunt? Wat is je volgende stap? Waar ga je van glimlachen? Wat maakt je boos? Waar erger je je aan? Hoe maak je een keuze? Wanneer heb je je doel bereikt? Hoe geef je leiding? Hoe weet je wat iemand nodig heeft? Hoe maak je gebruik van je lichaamstaal? Met welk middel bereik je je doel?</i></p>
Resultaat	Wat gebeurde er daarna?	Hoe liep het af?	
Reflectie	Wat vind je achteraf van je gekozen actie?	<p>Wat was jouw aandeel in het resultaat? Zijn er dingen die je anders zou doen? Welk gevoel heb je nu?</p>	<p><i>Waar wil je op terug blikken? Wanneer deed je iets dat eigenlijk niet mag? Wat is grootste blunder? Waar ben je goed in? Waar ben je niet goed in? Wat geeft jou energie? Waar ben je trots op? Hoe belangrijk is duidelijkheid voor jou? Wat betekent integriteit voor jou? Hoe leer je? Voor welk probleem ben jij de oplossing? Wat heb je nodig om te kunnen presteren? Waar kijk je naar uit?</i></p>