

Bijlage e. STAR(R)-methode, gesprekstechniek

Als *selectiecommissie* wil je graag ontdekken of de persoon die tegenover je zit de juiste kandidaat is voor de vacante functie. Hiertoe is een mooie methode ontwikkeld, genaamd de STAR(R)-methode.

STAR(R) staat voor: **Situatie, Taak, Actie en Resultaat (Reflectie)**.

Gedrag uit het recente verleden is de beste voorspeller van toekomstig gedrag.

Dat is de kern van de STAR-methode. Het komt erop neer dat je de sollicitant voorbeelden laat geven van feitelijk (werk)gedrag dat te maken heeft met het functieprofiel.

Voorbeeld: als je solliciteert naar de functie van baliemedewerker, dan zou tijdens het sollicitatiegesprek de volgende vraag aan je gesteld kunnen worden:

"Wat was je meest lastige klant?"

Aan de hand van de STAR-methode kun je deze vraag concreet laten beantwoorden:

| | | |
|---------------------|---------------------------------------|---|
| Situatie | Wat speelde er? | In 2005 was ik als verkoper werkzaam in een doe-het-zelfwinkel. Ik stond die dag achter de servicebalie. Een klant kwam terug met een rolgordijn, dat voor hem op maat was gemaakt. Hij wilde het terug brengen want de afmetingen waren niet correct. |
| Taak | Wat waren je taken? | Mijn taak was om de klant duidelijk te maken dat maatwerk nooit wordt terug genomen. Dat was hem ook verteld toen hij het rolgordijn bestelde. Toen ik hem dit vertelde, werd hij heel kwaad en wilde mij met het rolgordijn slaan. |
| Activiteiten | Wat heb je concreet gezegd of gedaan? | Ik bleef kalm en heb de klant op een rustige en vriendelijke toon duidelijk gemaakt dat ik begrip had voor zijn probleem en het ook heel vervelend vond, maar dat ik er graag op een normale manier over wilde praten. Ik maakt duidelijk dat ik de politie zou bellen, als hij niet zou kalmeren. |
| Resultaat | Wat gebeurde er daarna? | De klant werd rustig en het gesprek kon op een redelijk normale toon worden voortgezet. |

STAR of STARR?

Aan de afkorting STAR wordt soms nog een **R** toegevoegd, die staat voor reflectie. Door te reflecteren verbind je conclusies aan je handelen. Eigenlijk kun je de STAR-methode nooit goed gebruiken zonder enige mate van reflectie te plegen (een paar uitzonderingen daargelaten). STAR en STARR staan dus feitelijk voor hetzelfde. Wel is het zo dat als je wilt **leren** van een situatie, je nooit zonder de R van reflectie kunt.

Kies uit het functieprofiel **drie of vier vaardigheden** of eigenschappen waarvan jij denkt dat ze het de belangrijkste zijn voor de functie. Hierover kun je dan vragen stellen volgens deze methodiek.