

## COMMUNICATIETOOLS STAR-methodiek

De STAR-methodiek is een geschikte vraagmethode om toe te passen in gesprekken met sollicitanten. Via deze methode krijg je een goed beeld van de handelwijze van de sollicitant in verschillende situaties.

**STAR** staat voor:

**S**ituatie **T**aak **A**ctie **R**esultaat

De STAR-methodiek gaat ervan uit dat gedrag uit het verleden de beste voorspeller is voor de toekomst. Met andere woorden: door te vragen naar voorbeelden uit het (recente) verleden van de kandidaat krijg je zicht op zijn functioneren als nieuwe medewerker in je team. Deze vraagmethode is ook prettig voor de sollicitant. Vertellen over eigen ervaringen biedt de kandidaat houvast.

In de voorbereiding heb je onderwerpen geselecteerd die je met de kandidaat wilt bespreken. Je kunt nu steeds deze volgorde en opbouw van vraagstelling hanteren:

*Situatie:*

- Beschrijf eens een situatie waarin je erg klantgericht handelde.
- Heb je wel eens een nieuwe collega ingewerkt? Kun je deze situatie beschrijven?
- Kun je een voorbeeld noemen van een situatie waar je niet aan je afspraken kon voldoen?

*Taak:*

- Welke taken had je in die situatie?
- Wat was je opdracht?

*Actie:*

- Wat heb je toen gedaan?
- Wat heb je toen gezegd?
- Hoe heb je dat toen opgelost?

*Resultaat:*

- Wat was het resultaat van die actie?
- Hoe is het afgelopen?
- Wat heb je uiteindelijk bereikt?

Soms wordt nog een vijfde vraag toegevoegd: *Reflectie*.

Door reflectievragen te stellen krijg je een indruk van het leervermogen en verantwoordelijkheidsgevoel van de kandidaat.

Reflectievragen zijn bijvoorbeeld:

- Hoe vind je dat je op die situatie gereageerd hebt ?
- Wat vind je van de rol die je toen had?



- Wat vind je zelf van het bereikte resultaat?

Communicatie toolbox • STAR-methodiek