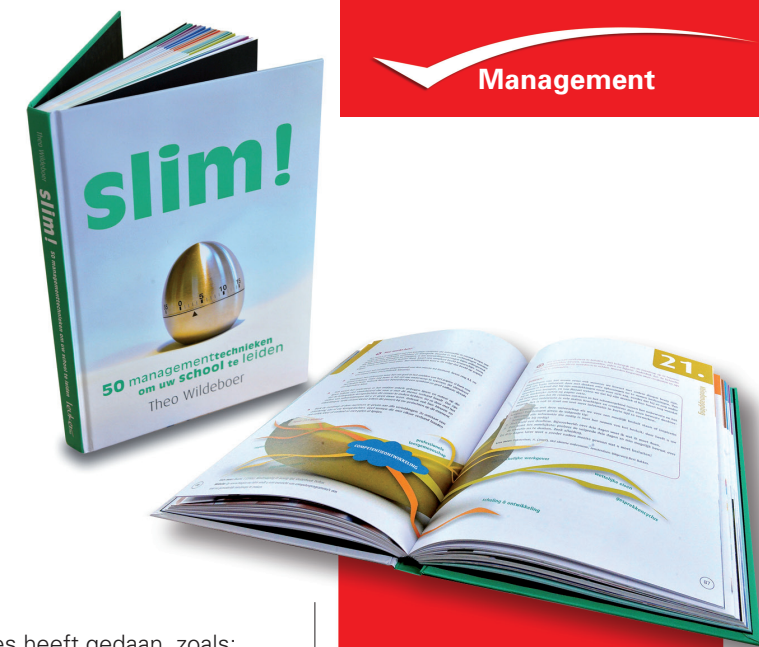


# Analyseer de situatie en leer ervan

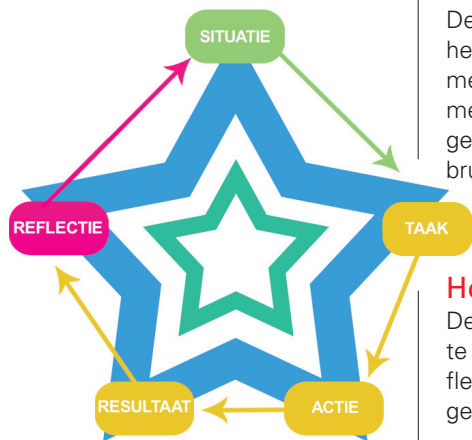


Ik kwam voor een coachingsgesprek met Herbert. Herbert is de kersverse schoolleider op een kleine school in Drenthe waar een hecht team werkt. Waar Herbert tegen aanloopt, is dat de teamleden de neiging hebben zich niet scherp uit te spreken en elkaar in bescherming te nemen als er iets fout gaat. Onlangs is er iets helemaal fout gegaan rondom een nare ruzie tussen leerlingen. De ouders hebben geklaagd en waren nogal emotioneel. Herbert is al in gesprek geweest met de leerkracht, maar zij heeft een vrij warrig verhaal en vertelt niet duidelijk wat er nu aan de hand was. Ze mompelt iets over 'We kunnen er niet aan beginnen op alle slakjes zout te leggen.'

Herbert zit ermee. Hij heeft geen duidelijke antwoorden voor de ouders, die nu hun eigen verhaal gaan maken van wat er gebeurde. Hij wil graag een gesprek aangaan dat helder is en constructief, waarbij duidelijk naar voren komt wat er is gebeurd. Ik adviseer hem de STARR-methode te gebruiken.

## Wat heeft u eraan?

De STARR-methode brengt uitstekend in beeld hoe uw medewerker zich precies heeft opgesteld of gedragen in een bepaalde situatie. Dat kan nodig zijn als u een medewerker heel gericht wilt coachen of als u zijn functioneren wilt beoordelen. De methode laat zich gemakkelijk grafisch weergeven, waardoor een handig overzicht gemaakt kan worden om aantekeningen in te maken of om als spiekbriefje te gebruiken.



## Hoe werkt het?

De STARR-methode is bedoeld om concreet gedrag in concrete situaties boven tafel te krijgen. Het acroniem STARR staat voor: Situatie, Taak, Actie, Resultaat en Reflectie. Soms wordt wel gesproken over STAR; dan wordt de reflectie er dus buiten gehouden. De STARR-methode is eigenlijk een interviewtechniek in vijf stappen:

### 1. Situatie

Begin met vragen die u helpen een concreet beeld te krijgen van de situatie en de context:

- Waar was je en wat gebeurde er?
- Wie waren erbij betrokken?
- Wat ging eraan vooraf?

### 2. Taak

Breng in beeld wat er moest gebeuren en welk doel er bereikt moest worden en vraag:

- Wat werd er precies van je verwacht?
- Wat was de formele opdracht?
- Wat wilde je bereiken en welke mogelijkheden had je daarbij?

Tekst:  
drs. Theo Wildeboer

### 3. Actie

Stel vragen om erachter te komen wat de collega precies heeft gedaan, zoals:

- Wat heb je uiteindelijk gedaan?
- Waarom heb je voor deze oplossing gekozen?

### 4. Resultaat

Vraag na wat de acties hebben opgeleverd en stel vragen als:

- Hoe is het afgelopen?
- Hoe reageerden anderen?

### 5. Reflectie

Stel de reflectievragen die u belangrijk vindt:

- Hoe vond je dat je het deed?
- Was je tevreden met de resultaten?
- Wat is de essentie van wat je geleerd hebt?
- Wat zou je de volgende keer eventueel anders doen?
- Wat heb je daar dan voor nodig?
- Kun je met wat je hiervan hebt geleerd ook iets in andere situaties?

Bij het gebruik van de techniek helpt het om een spiekbriefje te gebruiken. Deel een vel papier in vier blokken. Plaats linksboven een S, rechtsboven een T, links onder een A en rechtsonder een R. De achterzijde gebruikt u voor het reflectiedeel. Houd gedurende het gesprek bij waarover het gaat. Op deze manier kunt u eenvoudig nagaan of alle velden voldoende aan bod zijn geweest. Ook is het handig om regelmatig samen te vatten wat het teamlid naar voren heeft gebracht.

Let er tijdens het gesprek op dat uw gesprekspartner in de 'ik-vorm' spreekt. Vaak worden namelijk 'wij-antwoorden' gebruikt. Vraag net zolang door tot het u duidelijk is wat de collega zélf heeft gedaan.

## WEES AANDACHTIG BIJ ALLES WAT U DOET

In onze scholen is doorgaans weinig tijd voor reflectie. Mensen praten elkaar na en de ene hype volgt op de andere. Iedereen is 'druk, druk, druk' en zit vast in het verleden of de toekomst.

Kennelijk bestonden dit soort problemen zo'n 1500 jaar geleden ook al, want Benedictus (480-547) schreef zijn kloosterlingen toen al vaste routines voor in een afgewogen ritme van acht uur bidden, acht uur werken en acht uur rusten. Volgens hem kan alleen op deze manier rust ontstaan en kalmte, en kan er gewerkt worden vanuit aandacht en betrokkenheid. En daar waar rust en kalmte zijn, komt ruimte voor geestelijke groei en dienen zich kleine veranderingen aan die het leven beter maken.

De STARR-methode is een van de 50 technieken die beschreven worden in het boek *Slim! 50 managementtechnieken om uw school te leiden*.

Uitgever: Leuker.nu  
Prijs : € 34,95  
Omvang: 192 pagina's  
ISBN : 978-94-91769-00-9

Een voorbeeld van het boek kunt u bekijken op [www.leuker.nu](http://www.leuker.nu).

Op [www.magico.nu](http://www.magico.nu) vindt u uitgewerkte STARR-voorbeelden. Deze zijn gratis te downloaden als u een account aanmaakt.

Cadenza Onderwijsconsult verzorgt trainingen en coaching voor schoolleiders over de managementtechnieken uit het boek, zie [www.cadenza-oc.nl/leiderschapsontwikkeling](http://www.cadenza-oc.nl/leiderschapsontwikkeling).