

STARR verslag - Communicatievaardigheid

Tijdens de komende weken krijg je les over vier communicatievaardigheden:

1. Waardenvrij communiceren en empatisch luisteren
2. Enthousiasmeren en activeren
3. Omgaan met weerstand
4. Regie houden in een discussie

Met deze vaardigheden ga je oefenen gedurende de periode, bijvoorbeeld in een rollenspel met klasgenoten, tijdens het gesprek met je opdrachtgever, als je op bezoek bent bij de community, tijdens een bijeenkomst en/of tijdens de trainingsdag. Aan het eind van de periode reflecteer je met een STARR verslag op je vorderingen binnen één van deze vaardigheden.

Proces voor STARR verslag:

1. Kies een vaardigheid op het gebied van communicatie en formuleer een SMART doel
2. Oefen deze focus-vaardigheid met klasgenoten en/of acteurs
3. Toepassen van je vaardigheid tijdens de bijeenkomst
4. Maak een STARR verslag waarin je reflecteert op jouw vorderingen op jouw SMART doel.

Deadline: week 9 (maandag)

Stap 1: Kies vaardigheid & formuleer SMART doel

Communicatievaardigheden:

5. Waardenvrij communiceren en empatisch luisteren
6. Enthousiasmeren en activeren
7. Omgaan met weerstand
8. Regie houden in een discussie

SMART doel - voorbeeld:

Specifiek: Ik wil voor aanvang van de presentatie de aandacht van het publiek trekken en vasthouden tijdens de presentatie

Meetbaar: Er is rust in het publiek en ze luisteren aandachtig

Acceptabel: De presentatie gaat over een onderwerp dat het publiek interesseert

Realistisch: De presentatie duurt 5 minuten en niet langer

Tijdgebonden: De presentatie vindt binnen 1 maand plaats

SMART doel: Ik ga binnen één maand een presentatie van 5 minuten geven over een onderwerp waarin het publiek is geïnteresseerd, waarbij ik voor aanvang de aandacht van het publiek trek en deze ook vasthoud tijdens de presentatie.

Stap 2: Oefen je gekozen vaardigheid

1. Waardenvrij communiceren en empathisch luisteren

Je krijgt meer informatie over het eerste doel tijdens de eerste en tweede week. Dit eerste doel kun je ook het vaakst oefenen. Bijvoorbeeld tijdens de IBS-lessen op donderdag in de eerste en tweede week, in gesprekken met de opdrachtgever en/of communityleden en tijdens de bijeenkomsten.

2. Enthousiasmeren en activeren

In week 3 leer je meer over het motiveren van mensen in de theorie van Rozenblatt en de 6 B's van Arcon. In de IBS-les van donderdag van week 3 kun je hiermee ook oefenen met je medestudenten. In week 4 leer je meer over beïnvloeden van mensen. Daarnaast kun je deze vaardigheid oefenen in gesprekken met één of meerdere (potentiële) communityleden.

3. Omgaan met weerstand

In week 4 leer je over omgaan met weerstand tijdens de IBS-les over Belangen, conflicten en conflictantering en tijdens de trainingsbijeenkomst op donderdag. Je oefent deze vaardigheid ook met klasgenoten en een trainingsacteur tijdens de trainingsbijeenkomst.

4. Regie houden in een discussie

In week 4 leer je over regie houden in een discussie en oefen je dit ook met klasgenoten en een trainingsacteur, ook tijdens de trainingsbijeenkomst.

Stap 3: Toepassen van je vaardigheid

Pas het geleerde toe tijdens een officiële gelegenheid. Hieronder vallen:

- Gesprek met de opdrachtgever
- Gesprek met één of meerdere communityleden
- Bijeenkomst met meerdere communityleden (en opdrachtgever)
- Toepassen van geleerde bij een trainingsacteur

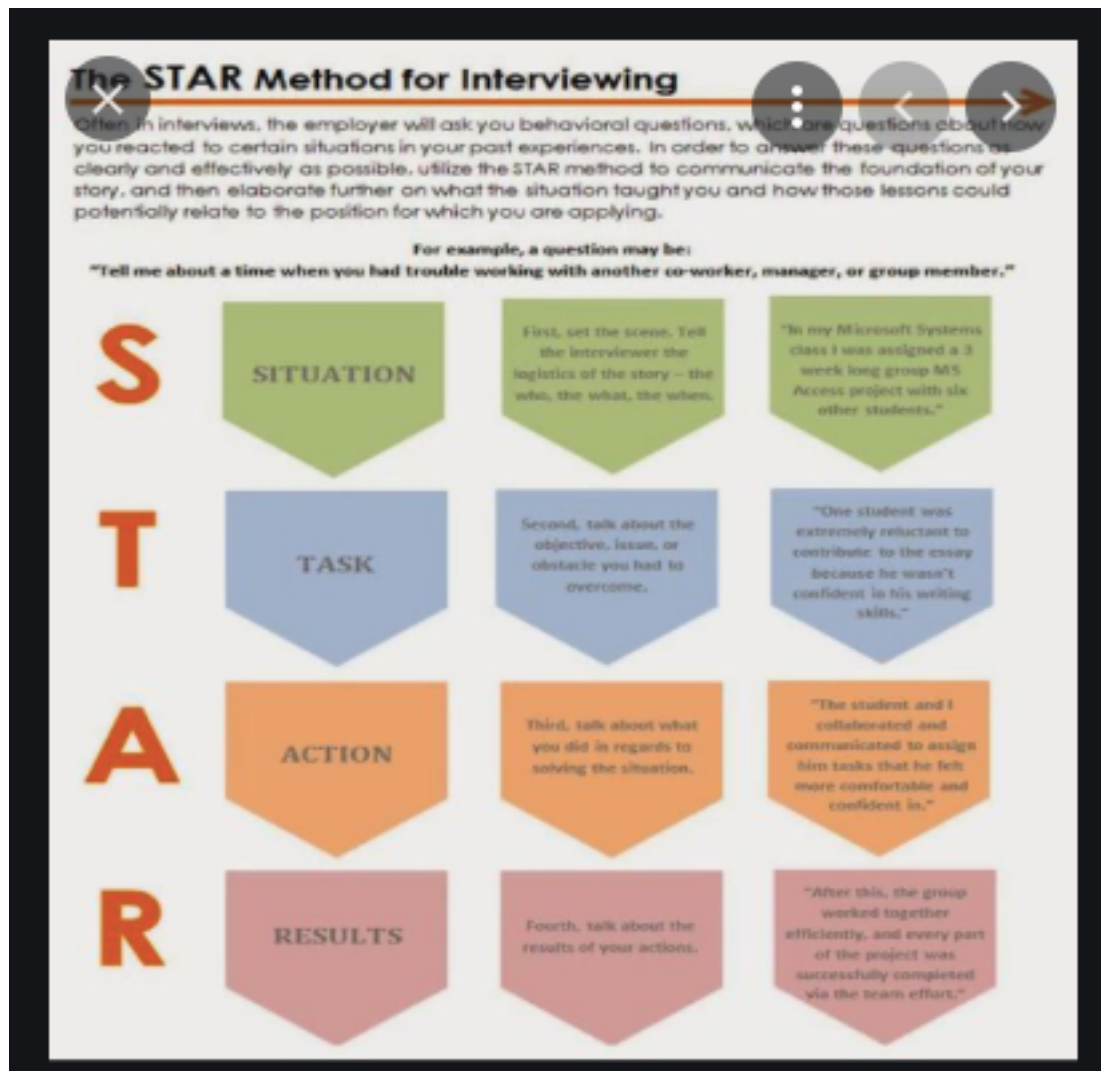
Stap 4: Maak een STARR verslag over jouw vorderingen

Hoe ging het toepassen van je vaardigheid? In het STARR verslag verwerk je onderstaande vragen uit de eerste kolom (indien van toepassing). In de tweede kolom vind je een voorbeeld van een geschreven STARR verslag over een ander onderwerp; presenteren. Maar het verslag mag ook de vorm van een video of visueel hebben.

Vaardigheid	Presenteren
<p>Situatie</p> <p><i>Onderdelen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat ging eraan vooraf? ○ Waar en wanneer speelde dit voorval? ○ Wie waren erbij betrokken? ○ Met wie werkte je samen? ○ Wat was jouw rol? 	<p>Als ik een presentatie moet doen dan ga ik vaak snel praten en vergeet ik dingen te vertellen. Dit is al een aantal keer gebeurd op school. Maar ik kan niet zeggen dat ik altijd zenuwachtig ben voordat ik een presentatie moet doen. Maar als ik eenmaal moet beginnen gaat het altijd minder goed dan ik wil. Dit wilde ik veranderen in mijn eindpresentatie voor de IBS 'Mijn onderneming'. Voor deze IBS moest ik een presentatie houden van 10 minuten over mijn eigen verzonden onderneming. Ik werkte samen aan dit IBS met een klasgenoot en in de presentatie namen we elk 5 minuten voor onze rekening.</p>
<p>Taak:</p> <p><i>Onderdelen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Waarvoor ben jij verantwoordelijk? ○ Wat gebeurde er dat je op moest lossen? ○ Voor wie was dat nog meer belangrijk? ○ Wat wilde je bereiken in deze situatie? ○ Wat verwachtte je en wat verwachtten anderen van jou? 	<p>Ik moest vertellen over de achtergrond, het doel en de doelgroep van onze onderneming. Omdat we één cijfer krijgen voor de presentatie heeft mijn deel van de presentatie ook invloed op het cijfer van mijn klasgenoot. Ik voelde daarom niet alleen de druk van mezelf, maar ook van mijn klasgenoot die verwachtte dat ik een goede presentatie zou geven en die zelf wel goed is in presenteren. Ik begon de presentatie en moest dus de <i>aandacht van het publiek trekken en vasthouden</i>. Ik moest onze onderneming op een aantrekkelijke en begrijpelijke wijze presenteren voor een publiek dat niets over het onderwerp weet, maar die ik natuurlijk warm wil maken voor onze onderneming.</p>
<p>Actie:</p> <p><i>Onderdelen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat deed je stap-voor-stap om je doel te bereiken? ○ Waarom heb je voor deze aanpak gekozen? ○ Welke theorie m.b.t. gesprekstechnieken heb je toegepast? (<i>denk aan theorie op het gebied van je communicatiedoel</i>) <p><i>Overige optioneel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat waren de reacties? Waarom? ○ Hoe reageerde jij toen? ○ Wat weerhield je ervan? ○ Hoe voelde jij je toen? ○ Wat deden de anderen en waarom? 	<p>Om te voorkomen dat ik stukken zou vergeten heb ik de presentatie goed voorbereid en in duidelijke hoofdstukken verdeeld. Per hoofdstuk heb ik 3 steekwoorden opgeschreven. Vervolgens heb ik elk hoofdstuk apart goed geoefend met de 3 steekwoorden zodat ik zeker wist dat ik niets zou vergeten. Tijdens het oefenen heb ik ook gelet op het langzaam praten en heb ik mijn ouders gevraagd me feedback hierop te geven. Als back up had ik het eerste deel van de presentatie volledig uitgeschreven zodat ik het kon voorlezen bij een black out. Als ik iets goed heb geoefend, heb ik meer zelfvertrouwen en ben ik minder zenuwachtig. Een back up geeft extra rust.</p> <p>Ik heb gebruik gemaakt van de theorie die we tijdens de IBS-lessen hadden geleerd over presenteren. Daarbij had ik in de theorie van Jansen geleerd dat je aandacht trekt door je presentatie te starten met een vraag en om klassieke muziek te gebruiken voor aanvang. Daarmee creëer je ook rust. Dus voor ik met</p>

	<p>de presentatie begon heb ik een klassiek nummer opgezet zodat het publiek tot rust kwam. Ik heb het steekwoordenpapier goed zichtbaar voor me neergelegd zodat ik er zo nodig op kon kijken.</p>
<p>Resultaat: <i>Onderdelen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat heeft de actie opgeleverd? ○ In hoeverre heb je bereikt wat je wilde? Waarom is dat gelukt, denk je? ○ Wat heb je niet bereikt? Waarom is dat niet gelukt, denk je? ○ Hoe heb je gebruik gemaakt van Luisteren, Samenvatten, Doorvragen? ○ Hoe heb je gebruik gemaakt van Motiveren en Enthousiasmeren? 	<p>Ik ben mijn presentatie begonnen met een vraag aan het publiek en heb ik enkele mensen uit het publiek gevraagd naar hun antwoord. Iedereen was direct stil en luisterde naar elkaar. Zo kon ik vol vertrouwen beginnen met mijn presentatie voor een stille zaal. De back up was gelukkig niet nodig. Tijdens mijn presentatie voelde ik spanning maar ook rust omdat ik wist dat ik alles goed onder controle had. Ik kreeg een 8,4 voor mijn deel van de presentatie. Dat is het hoogste cijfer dat ik voor presenteren heb gehaald. Het publiek was aandachtig aan het luisteren. Ze hebben nog een aantal vragen over onze onderneming gesteld en die heb ik ook helder kunnen beantwoorden. Ik heb mijn doel om de aandacht te trekken en vast te houden en helder te presenteren bereikt. Tijdens het vragen stellen heb ik sommige vragenstellers niet laten uitpraten en begon ik al direct te antwoorden. Dat kwam door de zenuwen en omdat ik bang was iets te vergeten in het antwoord waar ik op dat moment aan dacht.</p>
<p>Reflectie: <i>Onderdelen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat heb je geleerd uit deze situatie? ○ Wat zou je volgende keer hetzelfde doen en waarom? ○ Wat zou je een volgende keer wellicht anders doen en waarom? 	<p>Ik heb ervaren dat ik een goede presentatie kan geven als ik het voldoende voorbereid. Het kostte wel meer werk maar leverde ook minder stress op en een beter cijfer. Volgende keer zou ik het weer zo doen. Echter, bij de volgende vraagronde zou ik de vragenstellers uit laten praten. Als ik bang ben mijn antwoord te vergeten schrijf ik snel een steekwoord op. Tenslotte zou ik andere schoenen aantrekken, presenteren op hoge hakken is niet echt comfortabel.</p>

Grafische voorbeelden:





The STAR Method

STAR is formula for creating your best response to behavioral-based questions. Interviewers expect you to present your thoughts and experience in this manner. Don't worry, however. You'll see that the STAR method is no different than the basics of any good story composition.

Question: Tell me about a time when you had to provide difficult feedback to a team member?

S

Situation

Set the scenario for your example.

"Last semester I took a psychology course that required a group project to examine motivation. The professor assigned each student to a 4-person group. My group decided to look at what motivates college students to participate in community service activities."

T

Task

Describe the specific challenge or task that relates to the question.

"As a group, we developed a plan to distribute the work between us. However, after the first few weeks, it became apparent that one of our team members was not completing her part of the project and she missed one of our group meetings. The rest of the team decided that we needed to reengage her."

A

Action

Talk about the actions that you took to accomplish the task.

"I took the initiative to set up a meeting with her where we discussed her interest in the project as well as the other academic responsibilities. After talking with her, it was clear that if we changed her contributions to tasks that better fit her skills and interests, she would most likely contribute at a higher level."

R

Result

Present the results that followed because of the chosen action.

"It turned out that the team could redistribute tasks without compromising so every member got to work on the pieces of the project that were of most interest to them. In the end, we completed the project and received positive feedback from our professor."

A few important tips:

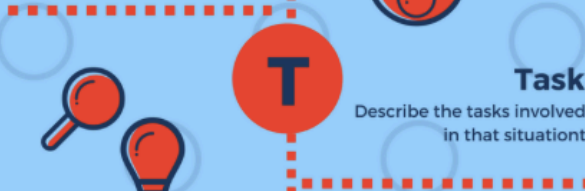
- A strong STAR response will last one to two minutes.
- Be brief in your set-up. Give just enough background or contextual information for your story to make sense.
- The result is critical. Everything in your example builds towards this component.
- Use the structure of the acronym for direction if you forget what you were saying. If all else fails, skip to the R, result.

S.T.A.R. (Behavioral) Interview Questions

Situation

Give an example of a situation you were involved in that resulted in a positive outcome

S



T



Task

Describe the tasks involved in that situation

A

Action

Talk about the various actions involved in the situation's task



R

Result

What positive results directly follow because of your actions.

S.T.A.R. is a logical approach to answering any behavioral based questions. Remember to keep it positive and plan a list of your success that deal with leadership, team activities, communication skills, work experience, etc.

Shine in Your Next Interview

with useful tips from Team Red Dog

These days, hiring managers are putting much more stock in behavioral interview questions. Make sure you're prepared for your next interview by learning, practicing, and executing the S.T.A.R. method for answering those tricky situational questions.

Here's how it works:

Situation

Set the scene — Where were you & what were you doing there?



Task

Clearly explain the goal you were trying to accomplish — and why.



Action

Walk them through what you did to accomplish your goal — emphasize your contribution.



Result

Discuss the outcome, what you accomplished, and what you learned — be specific!



Follow this formula and you'll be crushing interviews and landing your dream job in no time! Check out <http://www.teamreddog.com/> to find your next gig.

