

Het competentieprofiel is ook voor het selectiegesprek of sollicitatie-interview een goede leidraad. Je hebt de competenties omschreven die van essentieel belang zijn voor je organisatie, of voor bijvoorbeeld een nieuwe rondleiding of project. Tijdens het selectiegesprek probeer je na te gaan of de kandidaat die competenties ook werkelijk beheerst.

## 1. Spreken en observeren.

In het gesprek hoef je niet alle competenties uit het profiel te overlopen. Je kiest één of twee competenties waarover je wil doorvragen. Welke levert het meeste informatie op? Welke is voor de rondleiding of de organisatie het belangrijkste?

Sommige competenties kan je ook peilen door de kandidaat tijdens het gesprek te observeren.

Competenties zoals professioneel voorkomen, contactvaardigheid en non-verbale communicatie komen daarvoor bijvoorbeeld in aanmerking.

- Wees alert voor de eerste indrukken.
- Let op oogcontact, houding en lichaamstaal.
- Observeer of deze indrukken veranderen.

## 2. Doorvragen met behulp van de STARR-methode.

Met STARR kan je een beter zicht krijgen op de mate waarin een kandidaat een competentie beheerst, omdat deze opbouw helpt om door te vragen naar het gedrag van de kandidaat in een bepaalde situatie.

**STARR** staat voor **S**ituatie, **T**aak, **A**ctie, **R**esultaat, **R**eflectie.

- A. Situatie:** de kandidaat wordt gevraagd een situatie te beschrijven waarin een bepaalde competentie werd verlangd.
- B. Taak:** de kandidaat wordt gevraagd welke taak of rol hij hierin had.
- C. Actie:** de kandidaat wordt gevraagd welke actie hij ondernam en in welke concrete gedragingen zich dat vertaalde.
- D. Resultaat:** de kandidaat wordt gevraagd wat het resultaat was.
- E. Reflectie:** de kandidaat wordt gevraagd hoe hij daarop terugkijkt.

**Een voorbeeld:**

We gidsen in een grote stad met veel culturen en zetten met onze rondleidingen sterk in op het leren kennen van die 'diverse' stad. Onze gidsen moeten daarom over een goed ontwikkelde interculturele competentie beschikken, of anders gezegd: goed kunnen omgaan met diversiteit op het vlak van culturele gebruiken, waarden, overtuigingen enzovoort.

**SITUATIE**

Kan je een situatie beschrijven, bij voorkeur een gidssituatie, die toont dat je deze competentie beheerst?

**Hulpvragen:**

- Wat gebeurde er?
- Wie waren erbij betrokken?
- Waar speelde de situatie zich af?
- Wanneer speelde de situatie zich af?

**TAAK**

Wat was je taak of rol in deze situatie?

**Hulpvragen:**

- Wat werd er van je verwacht?
- Wat verwachtte je van jezelf in die situatie?
- Wat wilde je bereiken?
- Wat vond je dat je moest doen?

**ACTIE**

Kan je verduidelijken wat je concreet hebt gedaan om met die diverse culturele achtergronden in de groep om te gaan?

**Hulpvragen:**

- Wat was je aanpak?
- Hoe reageerde(n) de ander(en) op jou?
- Wat heb je precies gezegd en/of gedaan? En wat gebeurde er toen?
- Wat heb je vervolgens gezegd en/of gedaan? En wat gebeurde er toen?

## RESULTAAT

Wat was het resultaat van je handelen?

### Hulpvragen:

- Hoe is het afgelopen?
- Sloeg je aanpak aan?
- Wat waren de reacties?
- Wat vonden de verschillende deelnemers ervan?

## REFLECTIE

Was je tevreden met het resultaat?

### Hulpvragen:

- Wat heb je goed gedaan?
- Welke elementen in je aanpak zou je behouden?
- Wat zou je een volgende keer anders doen?
- Wat heb je nog te leren?

Soms is het interessant om naast een positieve situatie ook een minder geslaagd voorbeeld te bespreken: een situatie waarin de kandidaat de competentie nog niet zo goed beheerste, maar waarbij hij wel kan beschrijven wat hij eruit heeft geleerd.