Training
Actíva Lohnwert Methodik

Das kriteriumgerichtete (kompetenzgerichtete) Interview

und die

STARR Methodik

1. Das Kriteriumgerichtete Interview

1.1. Was bedeutet CGI?

Das Kriteriumgerichtete Interview ist ein (halb)strukturiertes Gespräch aufgrund vorab festgestellter Kriterien. Diese Kriterien sind die wichtigen Kompetenzen und Verhaltensindikatoren.
Der Kunde/Arbeitgeber beschreibt jene Situationen, in denen die Kompetenzen klar hervorgehen.
Die Umrahmung des Interviews stimmt wesentlich mit dem klassischen Interview überein. Der Untersucher soll sich selbst vorstellen, er soll das Eis brechen, Informationen anbieten, Gesprächsziele angeben. Eine geeignete Methode um die restlichen Fragen zu strukturieren ist die STARR-Methode.

1.2. Kompetenzen stehen zentral

Ziel der Lohnwertmessung ist, den Abstand zur regulären Arbeit oder zum Arbeitsmarkt sichtbar zu machen. In anderen Worten: welche Kompetenzen hat der Befragte sich erworben und in welchem Mass? Das Ergebnis der Messung ist wichtig für alle involvierte Teilnehmer. Der Lohnwert impliziert notwendig eine direkte finanzielle Konsequenz und bietet Aussicht auf und Möglichkeiten für eine persönliche Entwicklung des Interviewten.

1.3. Erfordernisse für den Untersucher

Alle involvierte Personen sind an eine richtige Messung interessiert. Es ist also sehr wichtig, richtig beurteilen zu können, ob ein Kunde eine Kompetenz beherrscht. Für den casemanager sind folgende Eigenschaften erforderlich:
Er muss effektiv und kreativ interviewen können, Verständnis haben vom Begriff Kompetenz und im besonderen von den Kompetenzen aus dem Handbuch Aktiva Lohnwert Methodik. Er muss zuhören können, Fragen stellen, weiterfragen, nonverbale Signale erkennen, zusammenfassen, eine offene, kundenfreundliche Haltung haben.

2. Gesprächsphasen im Kriteriumgerichteten Interview

2.1. Phase 1 Eintuning

Es ist wichtig, dass man miteinander in einem Interview auf gleiche Stufe kommt oder sozusagen 'on speaking terms' . Der Untersucher hat in dieser Phase einige Aufgaben zu erledigen:

- Willkommen heißen
- Eine funktionelle Atmosphäre schaffen
- Das Gesprächsziel erläutern
- Auseinandersetzen des Gesprächsverfahrens.
- Gewährleistung des Persönlichkeitsrechts vereinbaren
- Betonen von Respekt vor und Vertrauen in einander.
- Erwartungen des Teilnehmers prüfen und wenn nötig korrigieren.

2.2. Phase 2 Bestimmung der zu beurteilenden Kompetenzen

In einer früheren Phase wurde bestimmt, welche Kompetenzen beurteilt werden.
Der Untersucher wird klarmachen, um welche Kompetenzen es geht und warum dafür entschieden wurde.
Wenn klargemacht worden ist, welche Kompetenzen beurteilt werden, erklärt der Untersucher, auf welche Art und Weise die Kompetenzen besprochen werden.

2.3 Phase 3 die STARR-Methode

Bei der Kompetenzenbeurteilung spielen subjektive Wahrnehmungen eine Rolle. Damit die Beurteilung möglichst objektiv passiert, ist es durchaus wichtig, das Interview zu strukturieren. Dazu eignet sich die STARR-Methode. STARR bedeutet Situation (**S**ituatie), Aufgabe (**T**aak), Aktion (**A**ctie), Ergebnis (**R**esultaat), Reflexion (**R**eflectie).
Die STARR-Methode wird bei jener Kompetenz angewandt, wo eine unklare Antwort gegeben wurde oder wo Unklarheit entsteht oder besteht in Bezug auf die Ergebnisse. In unten stehender Tabelle wird schematisch die STARR-Methode aufgeführt. Der Untersucher fragt nach, damit er Sicht bekommt auf jene konkrete Situationen, in denen der Kunde die diesbezügliche Kompetenz hat gezeigt. Im Handbuch sind für jede Kompetenz eine Anzahl von Verhaltensindikatoren/Fragen vorgesehen. Diese dürfen nicht mit neuen Fragen ergänzt werden, denn damit wird die Validität verunreinigt. Wenn aber immer noch nicht klar geworden ist, was das für das Ergebnis bedeutet, dann kann die STARR-Methode angewandt werden, um Klarheit zu schaffen.

C O M P E T E N T I E			
STARR	**Ziel**	**Aktion**	**Beispiele fordern**
Situation	Erkenntnis erwerben von der Kontext/Situation, wodurch die Kompetenz erworben wurde. Diese Kontext kann für mehrere Kompetenzen die gleiche sein. Achtung: die diesbezügliche Situation kann sowohl eine Arbeitssituation wie eine Privatsituation sein.	Kunde die Situation beschreiben lassen. Befragen.	Sie behaupten, sich flexibel aufstellen zu können. Bitte, beschreiben Sie eine Situation, aus der das klar hervorgeht. Haben Sie mit Kollegen zusammengearbeitet? Mit wieviel Personen arbeiteten Sie zusammen? Wurden Sie von einem Kollegen oder von einem Vor-gesetzten begleitet? Können Sie die Arbeitslage beschreiben? Kónnen Sie Ihren Arbeitsplatz näher beschreiben?
Aufgabe	Erkenntnis bekommen von: - Den erledigten Aufgaben in der beschriebenen Kontext - Der Rolle des Kunden bei diesen Aufgaben - Dem Maß, mit dem er selbständig die Aufgaben erledigt hat	Kunde erledigte Aufgaben beschreiben lassen. Befragen	Erzählen Sie bitte mal, welche Aufgaben Sie in ihrer vorigen Arbeitsumständen erledigt haben? Was wurde von Ihnen erwartet? Welche Rolle spielten Sie in dieser Situation? Haben Sie die Aufgaben alleine erledigt oder haben Sie mit jemand zusammengearbeitet?
Aktionen	Eicht auf das wirkliche Verhalten bei der Erledigung der Aufgaben bekommen.	Kunde unternommene Aktionen beschreiben lassen. Befragen.	Was haben Sie in diesem Falle gemacht? Wie haben Sie reagiert? Warum haben Sie es so und so erledigt? Was haben Sie erstens getan, was nachher?
Ergebnis	Sicht bekommen auf das Effekt der Aktion, nicht nur für den Kunden selbst sondern auch für Involvierte in der betreffenden Lage, z.B. Kollegen?	Kunde Effekt be-schreiben lassen. Befragen.	Was war das Ergebnis Ihrer Aktion? Wie haben die anderen darauf reagiert? Was war das Ergebnis? Gibt es noch weitere Aktionen, wenn ja, welche?
Reflexion	Sicht bekommen auf den Rückblick des Kunden im Bezug auf das eigene Handeln. Sicht bekommen auf die Reflexion des Studenten auf	Kunde reflektieren lassen. Befragen.	Würden Sie ein ähnliches Problem das nächste Mal auf dieselbe Weise anfassen? Was würden Sie das nächste Mal anders tun?

	die früheren Phasen?		Haben Sie nachher noch eine vergleichbare Situation erlebt? Wenn ja, was haben Sie damals anders gemacht?

Tabel Overzicht STARR-methodiek

Die STARR-Methodik muß nicht unbedingt immer in gleicher Reihenfolge angewandt werden. Ein Kunde muß nicht erst notwendigeerweise die Lage zu beschreiben. Vielleicht beschreibt ein Kunde zuerst konkret unternommene Aktionen. Es ist dann die Aufgabe des Untersuchers, wichtige Fragen zu stellen mit bezug auf die Arbeitssituation und die zu erledigenden oder erledigte Aufgaben. Während des Interviews soll der Untersucher strukturiert Notizen machen.

2.4 Phase 4 Ergebnisse bestimmen

Anlässlich der Antworten bestimmt der Untersucher zusammen mit den beiden Gesprächspartnern das Niveau der Kompetenz und bestimmt das Ergebnis im 5-Punkte Maßstab. Der Untersucher hat hier die Leitung und soll aufgrund der erhaltenen Information Entscheidungen treffen. Wenn nötig, bespricht er die mit den Involvierten und unterbaut seine Entscheidungen mit richtigen Argumenten. Bei der Ergebnisbestimmung ist es notwendig, möglichst objektiv zu sein.

<u>Aufmerksamkeit bei objektiven Ergebnissen</u>

Wenn die Kompetenz "Ausdauer" zur Sprache gekommen ist, dann kann ein Kunde z.B. zeigen, daß er oder sie sich in unterschiedlichen Situationen durchbeißen will und kann. Meistens ergibt sich aber, daß dieses „sich durchbeißen" nicht richtig auswirkt und daß viele Fehler gemacht werden, was aber nicht heißt, daß Kunde sich nicht durchbeißen kann. Das Ergebnis für Ausdauer kann hier hoch sein. Bei der Kompetenz "Qualitativ gutes Werk liefern" aber ist das Ergebnis dann niedriger.

Das Kompetenzeregebnis zeigt gleichzeitig, wie ein Kunde sich weiter entwickeln könnte. So kann ein Kunde beabsichtigen, ein höheres Kompetenzniveau zu erreichen.

2.5. Phase 5 Abschluß und Fortsetzung der Prozedur und Vereinbarungen

Das Gespräch wir abgeschlossen mit einem Rückblick auf das Interview und das erzielte Ergebnis. Folgende Punkte sind dabei wichtig:

- Ist das Niveau der Kompetenzen genügend klar geworden
- Wie hat der Teilnehmer das Interview erlebt?
- Ist dem Kunden alles klar geworden?
- Der Untersucher macht klar, was mit den Messungsergebnissen passiert. Es ist möglich, daß später noch ein Gespräch zusammen mit Kunde und

Vorgesetztem stattfindet, um das Ergebnis zu besprechen und die nächste Messung zu vereinbaren.

- Bedanken Sie sich bei dem Teilnehmer für das Gespräch.

3. Tipps und Punkte für den Untersucher, denen er seine Aufmerksamkeit schenken soll.

Hierunten finden Sie bitte eine Anzahl von Tipps für den Interviewer, die unmittelbar von den bekannten Fallgruben abgeleitet sind:

- **Stell keine Suggestivfragen wie:.**
  "Du hast gewiß doch was dagegen unternommen?" oder "Eigentlich ist es damals schief gegangen?"
- **Sei dir bewußt von Observationen und Interpretationen**
- **Vermeide sozial erwünschtes Antwortverhalten**
- **Verliere dich nicht in Einzelheiten**
- **Frage weiter**
- **Sei flexibel, gib dem Interview einen natürlichen Verlauf**
- **Sei dir deines eigenen Verhaltens bewußt und dessen Effektes auf den Kunden**
- **Berücksichtige die eventuellen Merkmale der Zielgruppe: manche Kunden haben kein richtiges Selbstbild, manche haben eine negative Einstellung, und diese Merkmale beeinflüssen die Antworten des Kunden.**