

## De STARR-methode en het IPIG model

In gesprekken met collega's of teamleden kan het lastig zijn van elkaar precies te begrijpen wat we bedoelen. De STARR methode en het IPIG model helpen hierbij.

De STARR methode, die veel voor werving- en selectie gesprekken wordt gebruikt, kan ook goed gebruikt worden om een helder en objectief beeld te schetsen van een situatie uit het verleden. Wat is er precies gebeurd?

STARR staat voor **S**ituatie, **T**aak, **A**ctie, **R**esultaat en **R**eflectie. Door zogenaamde STARR-vragen te stellen kun je duidelijk krijgen wat er in een bepaalde situatie in het verleden gebeurd is, hoe er gehandeld is, wat de consequenties waren en welke effecten het heeft gehad op de betrokkenen.

### Vragen die je kunt stellen zijn bijvoorbeeld:

**Situatie:** Schets de situatie. Waar speelde het zich af? Wanneer? Wie waren er bij betrokken?

**Taak:** Wat werd er in deze situatie van jou en van de ander verwacht? Welke rol hadden jullie?

**Actie:** Wat deed de persoon in kwestie? Wat heb jij gedaan?

**Resultaat:** Wat gebeurde er toen? Wat was het effect van het handelen van die persoon en van jou?

**Reflectie:** Wat deed het met je? Wat had je anders willen zien? Hoe kan ik je helpen?

Besteed niet alleen aandacht aan de feitelijke informatie, maar sta ook stil bij de **emoties en gevoelens**. Dit kun je doen door bewust alle vier de niveaus van communicatie mee te nemen. Je kunt hier het IPIG-model voor gebruiken. IPIG staat voor **I**nhoud, **P**rocedure, **I**nteractie en **G**evoel.

Doorgaans voelen mensen prettiger als ze over zichtbare, feitelijke, inhoudelijke (bovenstroom) dingen praten. Ze vinden het lastig en spannend om onzichtbare (onderstroom) dingen te bespreken, zoals gevoelens en emoties. Het is van belang om in de communicatie aandacht te besteden aan zowel de bovenstroom als de onderstroom, zodat je elkaar beter gaat begrijpen en op een opbouwende manier kunt samenwerken. Door het IPIG-model toe te passen, verbind je de onderstroom met de bovenstroom in je communicatie.

### Het IPIG-model kent twee lagen en vier niveaus (zie plaatje)

#### 1. Inhoud

Op dit niveau communiceer je over de **feitelijke punten die bij het onderwerp horen**. Dit is een vrij rationeel en praktisch niveau. Welke keuzes maken we in het beleid van de organisatie? Wat doen we met persoonsgegevens van onze klanten? Wat zijn de werkinstructies? Hoe ben je tot een bepaald besluit gekomen? Allemaal vragen die betrekking hebben op de eerste letter van het IPIG-model: de inhoud.

#### 2. Procedure

Op het tweede niveau van het IPIG-model communiceer je over **de afspraken die je met elkaar maakt**. Denk hierbij aan afspraken over wie iets doet, wat iemand doet en wanneer dit gebeurt. Op dit niveau kan het ook gaan om vergaderregels die je bespreekt en op elkaar afstemt. Bijvoorbeeld: de afspraak is om op tijd te komen, maar iemand is steeds te laat.

#### 3. Interactie

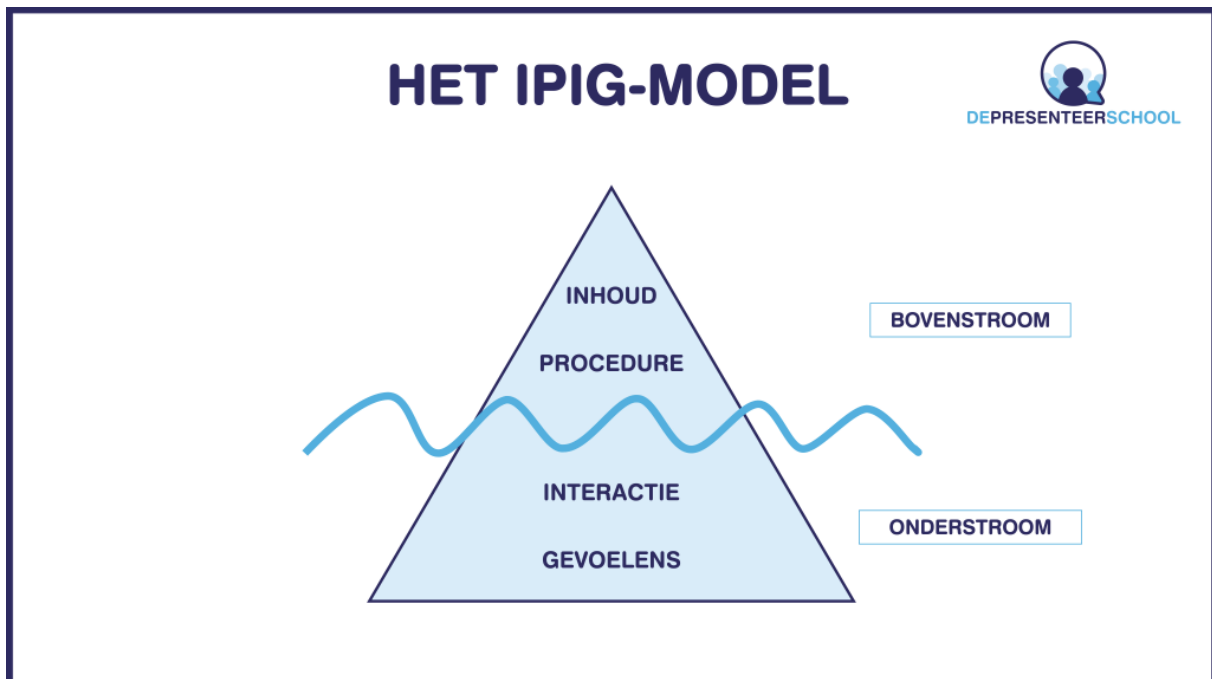
Op dit niveau communiceer je over **hoe je met elkaar omgaat**. De communicatie wordt dus al iets persoonlijker. Vinden we de communicatie onderling prettig verlopen? Wat verwachten we van

elkaar? Hoe willen we met elkaar omgaan? Het gaat nog niet over de persoonlijke emoties, maar wel over de ervaringen van de gesprekspartners. Bijvoorbeeld: je vindt het vervelend dat er niet echt naar elkaar wordt geluisterd. Mensen zitten vaak ondertussen op hun telefoon.

#### 4. Gevoel

Op dit niveau staan de gevoelens van mensen centraal. Een gesprekspartner kan boos, verdrietig of juist heel blij zijn. Deze gevoelens kunnen naar boven komen door de inhoud van het gesprek, de procedure of de wijze waarop gesprekspartners met elkaar omgaan. Uiteraard kunnen ze ook worden beïnvloed door dingen buiten het gesprek om. Deze gevoelens zijn niet altijd zichtbaar, maar bepalen wel in grote mate de effectiviteit van het gesprek. Het is belangrijk om ruimte geven in het gesprek aan deze gevoelens en emoties, ook al is dat misschien spannend of ongemakkelijk. Bijvoorbeeld: iemand wordt ineens heel stil. Dit kun je negeren, maar je kunt het ook benoemen. “Goh ik merk dat je wat stiller bent dan anders, is er iets wat je zou willen delen?”.

De gedachte achter het IPIG-model is dat je effectiever communiceert als je tijdens een gesprek bewust schakelt tussen de vier niveaus. Op die manier maak je op alle niveaus contact met anderen. Blijf je bijvoorbeeld op de inhoud communiceren terwijl de ander op gevoelsniveau blokkeert, dan loop je het risico dat diegene niet hoort wat je zegt of je hulp niet als hulp ervaart.



Copyright (c) 2023 De Presenteerschool. Alle rechten voorbehouden.

Originele bron: <https://depresenteerschool.nl/blog/het-ipig-model-op-welk-niveau-communiceer-jij-met-anderen/>