



Situational Judgment Tests (SJT's)

Barend Koch

barend@vdmk.nl

www.vandermaesenkoch.nl



Inhoud:

- Wat is een SJT?
- Eigenschappen
- Hoe ontwikkel je een SJT?
- Ontwikkelingen

Situatie (itemstam)

Een adviseur heeft een klant op kantoor uitgenodigd voor een afspraak. De adviseur heeft in een file gezeten en komt te laat voor de afspraak.

Klant:

“Hè hè, ben je daar eindelijk! Ik heb hier een half uur voor niks zitten wachten. Denk je dat ik niks beters te doen heb?”

Alternatieven

- Heel vervelend dat je moest wachten, maar dacht je dat ik het leuk vind om in de file te zitten?
- Het spijt me, ik heb in de file gezeten. Het was echt een chaos in het verkeer. Wil je een kop koffie, dan gaan we meteen aan de slag!
- Je kunt er nu wel over klagen, maar het kan gewoon gebeuren dat er iemand te laat komt met al die drukte in het verkeer.
- Het spijt me verschrikkelijk. Ik ben te laat en dat had me niet mogen gebeuren. Je wilt hier toch hopelijk geen klacht over indienen?

Indelingen

1. Schriftelijk vs Multimedia



Situatie ▶

Reactie 1 ▶

Reactie 2 ▶


Reactie 3 ▶



Reactie 4 ▶







Wat is uw oordeel over deze reactie?



Niet effectief      Effectief

Situatie 

 Reactie 1 

 Reactie 2 

 Reactie 3 

 Reactie 4 



e-cartoon

situatie

1 van 3

reactie
A -- - + + ++

reactie
B -- - + + ++

reactie
C -- - + + ++


reactie
D -- - + + ++


Demo e-cartoon SJT

Situatie 1 van 3




Situatie 1 

Reactie A 

Reactie B 

Reactie C 

Reactie D 

Volgende situatie 

Indelingen

1. Schriftelijk vs Multimedia
2. Instructie aan kandidaat



erg druk

Deloitte.

Situatie 1 van 10

Je volgt een meerdaagse training die wordt verzorgd door één van de partners. Omdat je een drukke week achter de rug hebt, heb je je voorgenomen om vroeg naar bed te gaan. 's Avonds in de bar wordt het erg gezellig, vooral door de enthousiaste inbreng van de partner. Hij lijkt van plan om tot sluitingstijd te blijven. Wat doe je?

Naar beantwoording ▶

Wat doe je?

venster sluiten

◀ Herhaal situatie

Volgende situatie ▶

Je blijft en zorgt ervoor dat de partner van drankjes voorzien blijft. Als je je netwerk wilt uitbreiden dan is dit niet het moment om naar bed te gaan.

1

Je doet de hele avond mee want je houdt wel van gezelligheid.

2

Je blijft bij je voornemen om naar bed te gaan. Je hebt heel wat slaap in te halen en bovendien is het morgen weer vroeg dag.

3

Je blijft net zolang meedoen als je prettig vindt. Je voelt je niet verplicht te blijven.

4

venster sluiten

Situatie 1 van 10

Je volgt een meerdaagse training die wordt verzorgd door één van de partners. Omdat je een drukke week achter de rug hebt, heb je je voorgenomen om vroeg naar bed te gaan. 's Avonds in de bar wordt het erg gezellig, vooral door de enthousiaste inbreng van de partner. Hij lijkt van plan om tot sluitingstijd te blijven. Wat doe je?

Naar beantwoording ▶

Wat doe je?

venster sluiten

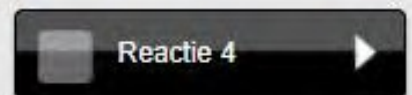
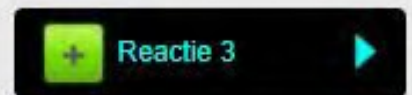
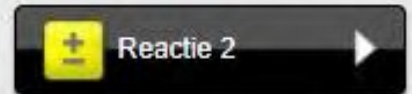
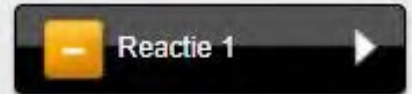


Wat is uw oordeel over deze reactie?

Niet effectief



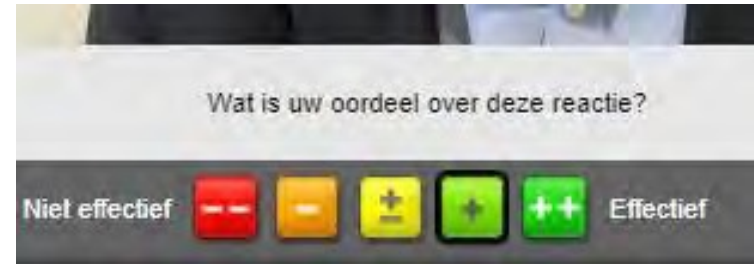
Effectief





Behavioral instructions

- “Would do”
- Typical behavior
- Persoonlijkheid, attitudes etc
- Sociale wenselijkheid:
 - Zelfbeoordeling: ‘faking’ speelt een rol



Knowlegde instructions

- “Should do”
- Maximal performance
- Kennis, competenties, vaardigheden
- Sociale wenselijkheid:
 - Faking is geen issue.
 - Weten wat wenselijk is, daar gaat het juist om.

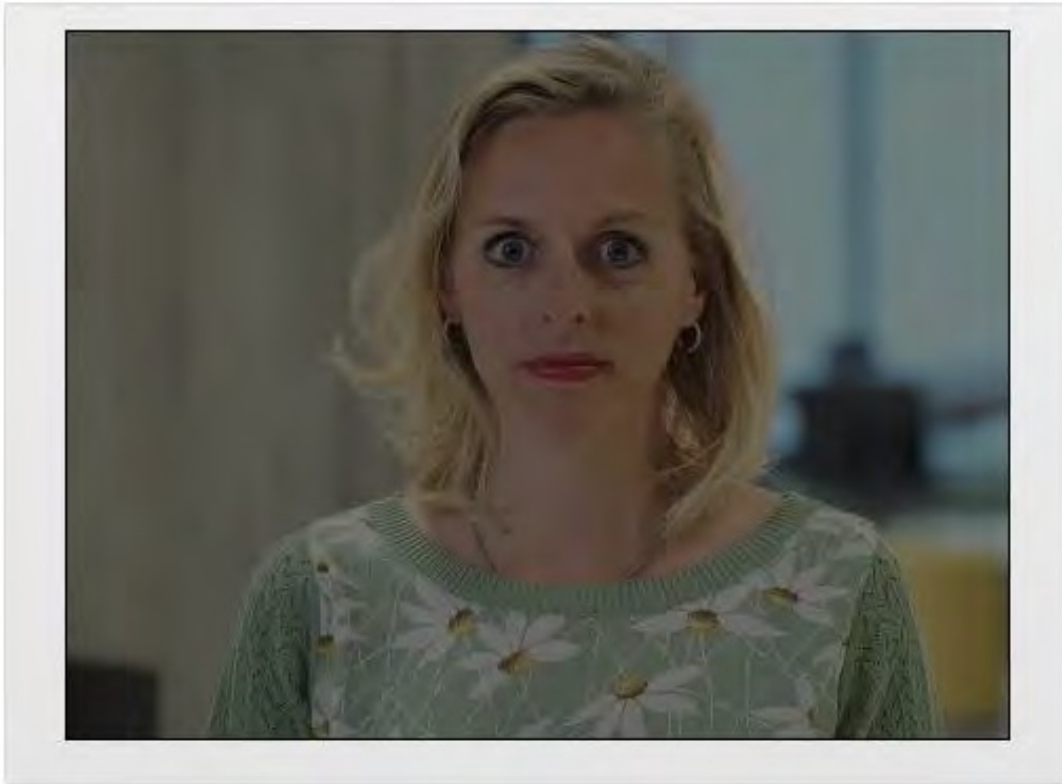
Indelingen

1. Schriftelijk vs Multimedia
2. Instructie aan kandidaat
3. **Antwoordalternatieven vs open ended antwoorden**

Webcamtest



Instructie - WCT-SoVa



Instructie - WCT-SoVa

Je komt 's ochtends op je werk en een collega komt naar je toe



Instructie - WCT-SoVa



Goedemorgen, zal ik even koffie halen?

Instructie - WCT-SoVa



WCT-SoVa



Bevestig



WCT-SoVa



Bevestig 

beoordelingsmodule



▶ speel situatie

▶ speel reactie

opmerkingen

situatie: 2 van 11
persoon: 4 van 12
loginnaam: 27771
reactietijd: 0:08
geslacht: M
geboortjaar: 1979
opleiding: wo

beoordeling competenties:

Klantgerichtheid

[-] [-] [+]

Zelfbeheersing

[-] [-] [+]

opmerkingen:

41
42
43
44
45
Vriendelijke houding. Neemt de klant serieus.

beschrijving competentie

gespreksdoel

algemene indicatoren

specifieke criteria

Positieve indicatoren

- 41 + Excuseert zich.
- 42 + Toont respect voor de wens van de klant om de informatie nu te krijgen.
- 43 + Beloofd snel met de informatie te komen.
- 44 + Zoekt naar alternatieven om alsnog aan de wens van de klant tegemoet te komen.
- 45 + Erkent in gebreke te zijn gebleven.

Negatieve indicatoren

- 51 - Minimaliseert de wens van de klant.
- 52 - Beloofd teveel. Bijv. "we maken een andere afspraak"
- 53 - Zoekt niet naar alternatieven om alsnog aan de wens van klant de voldoen.
- 54 - Biedt geen excuses aan.
- 55 - Minimaliseert of bagatelliseert het probleem.
- 56 - Draait om de situatie heen of bedenkt smoesjes.

◀ vorige situatie vorige persoon ▲ terug naar het overzicht volgende situatie ▶

▼ volgende persoon ▼



Eigenschappen

voor- en nadelen van SJT's

Voordelen SJT's

- Deelnemers ervaren SJT's als uitdagend, fair en relevant
 - Applicant reactions, face validity
- Hoge samenhang met studie- en arbeidsprestaties.
 - Criteriumvaliditeit, predictieve validiteit
- Toegevoegde waarde bovenop andere methoden
 - Incrementele validiteit
- Weinig scoreverschillen tussen bevolkingsgroepen
 - Adverse impact
- Gunstige eigenschappen gelden in sterkere mate voor multimedia SJT's

Hebben SJT's ook nadelen?

- Niet generiek toepasbaar
 - Maatwerk:
Leidinggeven, huisartsen, *politie*,
sales, *ambtenaren Vlaamse*
Overheid, Belastingdienst,
Douane, psychologen, adviseurs
werk en inkomen **UWV**, leraren,
accountants, *verloskundigen*,
tandartsen, hulpverleners
jeugdzorg, *verpleegkundigen*, *etc*

Wat meten SJT's eigenlijk? (constructvaliditeit)

Meeste SJT's zijn heterogeen van aard.

- Mix van (praktische) intelligentie, persoonlijkheid, kennis en ervaring.

Recente ontwikkeling: constructgerelateerde SJT's:

- Persoonlijkheid
- Integriteit
- Critical Thinking

Hoe ontwikkel je een SJT?

Ontwikkeling in 10 stappen

1. Profiel/functie-analyse

Competenties	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
<i>Waardegebonden competenties</i>				
Voortdurend verbeteren	2	2	1	1
Samenwerken	2	2	1	1
Klantgerichtheid	2	2	1	1
Betrouwbaarheid	2	1	1	1
<i>Bijkomende competenties</i>				
Probleemanalyse	2	1		
Initiatief	2	1		
Nauwgezetheid			2	1
Oordeelsvorming	2	1		
Plannen	2	1	1	1

2. Verzamelen kritieke incidenten



3. Selectie van situaties

Overzicht van de praktijksituaties die verzameld zijn voor de DVD "professioneel en verantwoordelijk"(werktitel)

Medewerker - privé	Medewerker - organisatie	Medewerker - collega's	Medewerker - belastingplichtige/ -externe en interne contacten
<p><i>24</i> <i>uur</i> <i>an l.h.</i></p> <p>Zwart werk Dochter van BD-medewerkster is 18 jaar en werkt 'zwart' in bar. (B/UG Jet)</p> <p><i> twee colleg = 18</i></p>	<p><i>64</i></p> <p>(Bezoekers)pas Oud-medewerker komt even buurten op kantoor, draagt echter geen bezoekerspas. (B/UG Jet)</p>	<p><i>25</i></p> <p>Eigen taal Kamer met 3 collega's. Twee van oorsprong Turkse collega's voeren een schijnbaar geanimeerd gesprek in het Turks in bijzijn van derde, Hollandse, collega. (B/UG Jet)</p>	<p><i>31</i></p> <p>Relatiegeschenk uitzendbureau Medewerker ontvangt brief waarin uitzendbureau alternatief eindejaarscadeau aanbiedt: budget van cadeau kun je via hun site inzetten voor een van de 6 genoemde goede doelen. (B/UG Jet)</p>
<p>Groen kenteken Medewerker B/CA heeft gedurende 2 weken vervangende auto gehad. Hij had moeten weten dat hij een auto met groen kenteken niet als vervangend vervoer mag gebruiken. (B/CA Wilhelmin)</p>	<p><i>19</i></p> <p>Samenwerkingsactie met politie Bij veldcontrole door politie en BD wordt auto van (jonge) bestuurder in beslag genomen... Hoewel niemand van de aanwezige controleurs bevoegd is de kofferbak te openen, stelt een van de politiemensen het wel voor. (B/Amsterdam Barend)</p> <p><i>afwaken kofferbak</i> <i>handgeleid</i> <i>1000</i> <i>20</i></p>	<p><i>82</i></p> <p>Nieuwe medewerker Nieuwe medewerkster wordt op eerste werkdag geconfronteerd met pin-up posters aan de muur van de kamer die zij deelt met een mannelijke collega. (B/UG Jet)</p> <p><i>al. gebuik</i></p>	<p><i>107</i></p> <p>Relatiegeschenk leverancier Leverancier nodigt medewerkers CFD uit voor voorlichting over geleverde AV-middelen. Na afloop krijgt ieder een horloge aangeboden. (B/CFD Nora)</p> <p>of: leveranciers die bij aflevering bestelling iets extra's leveren of presentje achterlaten (VPI, B/CFD Wilhelmin)</p> <p><i>108</i></p>
<p>Buurman in de WAO Buurman van BD-medewerker in WAO. BD-medewerker vermoedt dat hij bijkluist en wordt daarin bevestigd.... (B/Haaglanden Maja)</p> <p><i>21</i></p> <p><i>21</i> <i>21-24</i> <i>21-24</i></p>	<p><i>21</i></p> <p>Koffieshop Wat doe je als de eigenaar van een koffieshop je tijdens eigen controle door het horeca interventie team in vertrouwen vertelt dat hij 500 kilo hash op zolder heeft liggen. (B/Amsterdam Barend)</p> <p><i>ontvallen</i></p>	<p><i>84</i></p> <p>(Anonieme) tips Hoe ga je om met tips van rancuneuze (ex-)medewerker?? (B/Amsterdam Barend)</p> <p><i>beluistering - beteld</i></p>	<p><input type="checkbox"/> GESCHIKT</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ONGESCHIKT</p>
<p>Lid schoolbestuur Medewerker is lid school-bestuur. Tijdens de bespreking van de onkosten-vergoeding voor overblijfs-vrijwilligers stelt de penningmeester voor 'iets te regelen'... (B/CFD Nora)</p>	<p><i>22</i></p> <p>Invullen SAP SAP controle lastig: veel ambulante mensen, flexibel werk. Leidinggevende verwacht dat medewerkers melden als ze tijd compenseren. (B/CFD Nora /Wilhelmin)</p>	<p><i>85</i></p> <p>Aanspreken Collega's moeten elkaar aanspreken als ze het niet eens zijn met bijv. een bepaalde aanpak. Dat moet de leidinggevende niet oplossen. (B/CFD Nora)</p>	
<p>Hulp bij aangifte: waar ligt de grens? Je mag in een beperkt aantal situaties aangifte invullen (voor familie, zie RPVB). Ook naar een kennis, buur wil je hulpvaardig zijn, want men heeft jou ook geholpen met een klusje. Lastig om nee te zeggen. (B/Haaglanden Maja)</p> <p><i>HUBA</i></p>	<p><i>73</i></p> <p>SAP: 'ontsparen' Medewerker ziet collega regelmatig vroeg naar huis gaan; vermoedt dat collega te veel 'ontspaart' (minder uren maakt dan hij schijft).... (B/Haaglanden Maja)</p> <p>Ook: collega komt laat en gaat vroeg weg. (afspraken?) (Randmeren Wilhelmin)</p>	<p><i>86</i></p> <p>Informatie toespelen 1 Fiscaal surveillanten werken samen met andere diensten. Een collega van de milieupolitie vertelt één surveillant dat hij gaat verhuizen en vraagt hem eens te kijken wie zijn nieuwe bureaus zijn.... (B/Amsterdam Barend)</p>	

4. Schrijven van scripts



5. Verfilmen van situaties



+ inspreken voice-over



6. Implementeren materialen



- Situatie ▶
- Reactie 1 ▶
- Reactie 2 ▶
- Reactie 3 ▶
- Reactie 4 ▶

7. Verzamelen expertoordelen



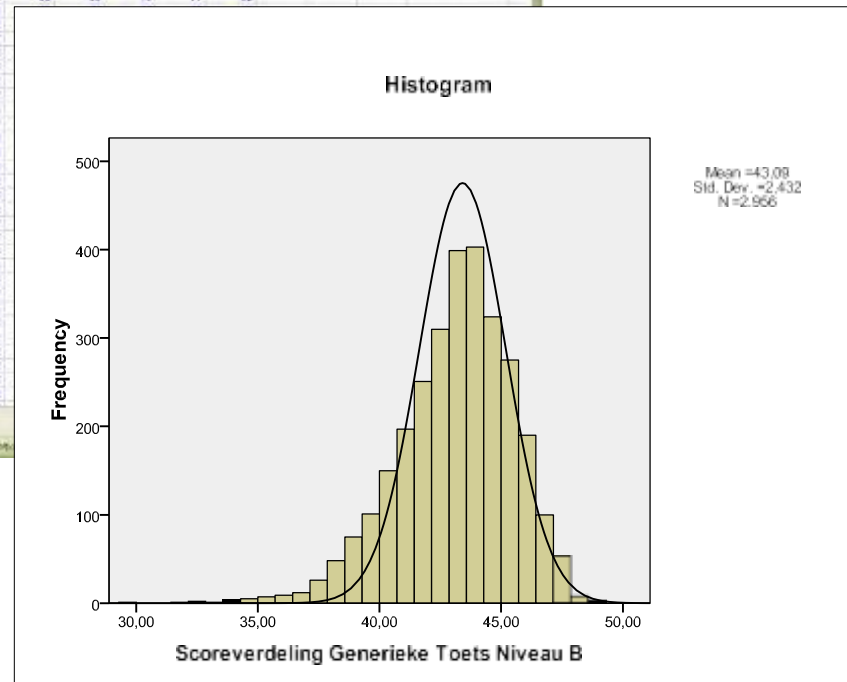
8. Afnemen bij deelnemers



9. Analyses & bijstelling + normering

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with a table of scores. The table has columns for 'Login', 'Totaal', and several subject scores: '11_1 (PG)', '11_2 (KW)', '12_1 (PA)', '12_2 (DG)', 'IM', 'PA', 'LV', 'HG', 'FG', 'NW', and 'Totaal'. The data is organized in rows, with the first row being the header and subsequent rows containing numerical values for each category.

	A	B	Arbeidsmat. v.a. 2003										
	Login	Totaal	11_1 (PG)	11_2 (KW)	12_1 (PA)	12_2 (DG)	IM	PA	LV	HG	FG	NW	Totaal
2	31232		47	47	47	60	49	57	40	47	53	58	52
3	31234		40	60	27	50	56	55	45	49	55	59	51
4	31235		57	33	33	53	75	47	36	50	37	53	54
5	31236		73	80	87	32	86	72	27	70	83	72	87
6	31237		47	46	49	60	56	58	57	52	58	57	54
7	31238		60	47	35	37	64	10	40	64	37	53	61
8	31239		63	53	20	53	53	46	66	39	73	77	62
9	31240		37	53	33	60	100	63					
10	31241		67	49	60	57	53	63					
11	31243		73	73	33	67	58	27					
12	31244		30	47	40	67	62	66					
13	31245		73	67	67	60	75	55					
14	31246		47	47	67	47	67	35					
15	31247		60	67	60	66	67	67					
16	31248		33	53	60	60	67	63					
17	31249		60	60	59	53	82	47					
18	31250		67	53	67	60	64	66					
19	31251		53	47	60	60	56	66					
20	31252		33	40	67	60	44	10					
21	31253		60	67	67	60	62	62					
22	31254		47	33	60	60	64	56					
23	31255		40	60	33	53	67	46					
24	31256		30	53	73	60	63	67					
25	31257		60	67	67	73	60	42					
26	31258		47	73	33	47	53	42					
27	31259		73	67	60	73	75	46					
28	31260		60	73	67	60	66	52					
29	31261		67	53	60	60	78	57					
30	31262		47	60	65	67	79	15					
31	31264		33	60	47	67	73	40					
32	31265		60	60	49	60	68	50					
33	31268		67	60	67	60	77	10					
34	31267		40	47	60	60	64	36					
35	31266		73	67	60	63	77	63					
36	31268		67	67	67	60	73	66					



10. Afnemen in de praktijk



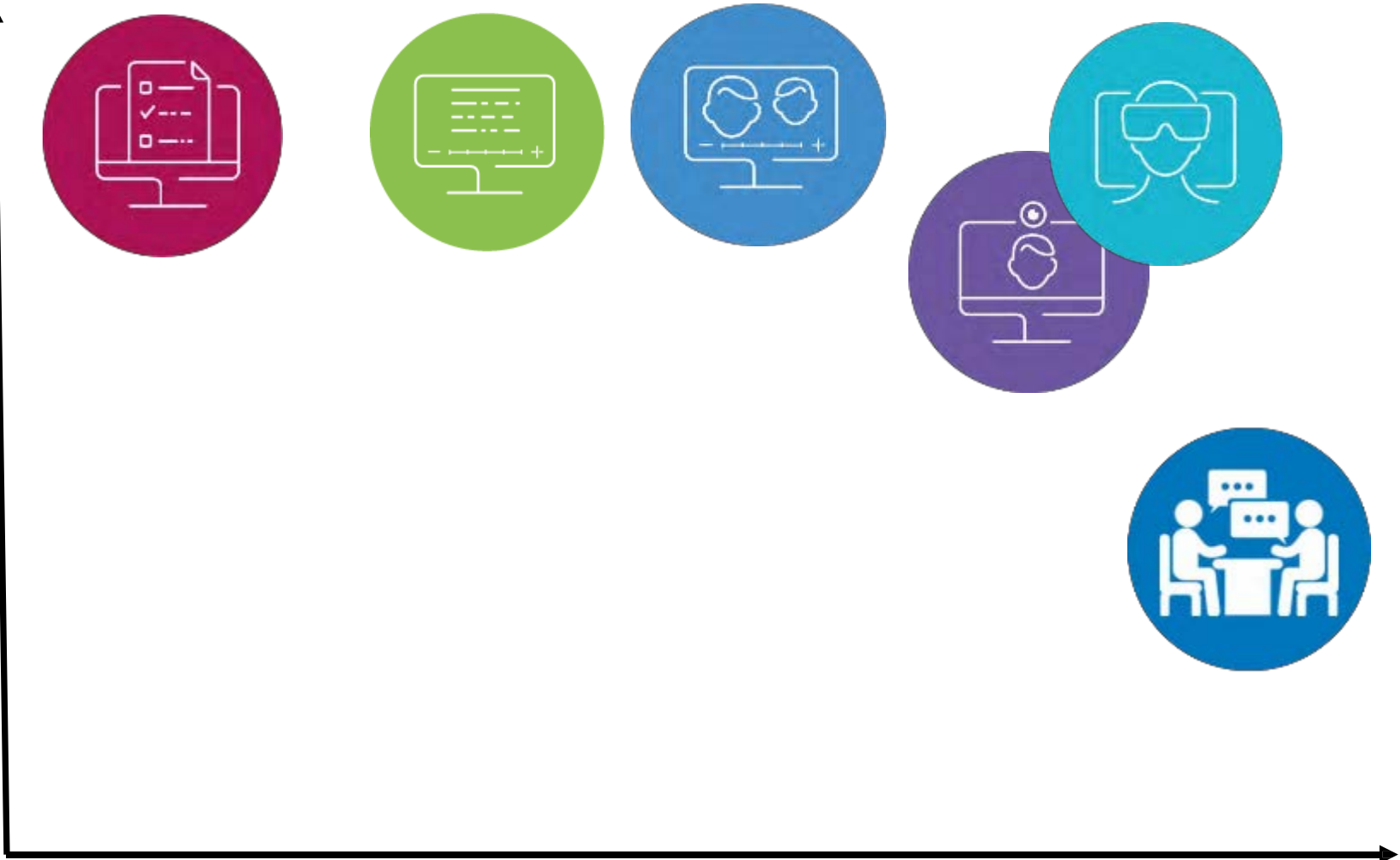
Nieuwe ontwikkelingen





VR-ASSESSMENT

Standaardisatie



Levensesechtheid



Situational Judgment Tests (SJT's)

Barend Koch

barend@vdmk.nl

www.vandermaesenkoch.nl