



Gastcollege SJT's,
Vrije Universiteit Amsterdam
18 september 2014

barend@vandermaesenkoch.nl
www.vandermaesenkoch.nl

Itemstam SJT

Situatiebeschrijving:

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

Demo SQ-test

Oefenen



☐ Oefensituatie 

☐ Reactie A 

☐ Reactie B 

☐ Reactie C 

☐ Reactie D 

☐ Volgende situatie 



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 



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

Demo SQ-test

Oefenen



Wat is uw oordeel over deze reactie?

niet-effectief      effectief

- ☒ Oefenen
- ☐ Reactie A
- ☐ Reactie B
- ☐ Reactie C
- ☐ Reactie D

Volgende situatie

Indelingen

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



“U komt op bezoek bij een organisatie waar u een gesprek heeft met Dhr. Stekelenburg van P&O. U komt aan bij de balie waar de receptioniste u als volgt aanspreekt...”



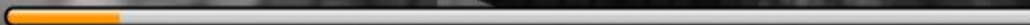


“Wat kan ik voor
u doen?”





0



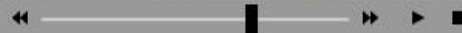
60







beoordelingsmodule



▶ speel situatie

▶ speel reactie

opmerkingen:

situatie: 2 van 11
persoon: 4 van 12
loginnaam: 27771
reactietijd: 0:08
geslacht: M
geboortejaar: 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 persoon ▲

◀ vorige situatie

terug naar het overzicht

▶ volgende situatie

▼ volgende persoon

Rapportage

Taakgerichtheid

Score: 69%

[illegible]

Persoonsgerichtheid

Score: 75%

[illegible]

Situatie 2



Competentie	Score (1-5)	Opmerkingen
Taakgerichtheid	4	Persoonsgericht: + Complimenteert de medewerker. + Maakt duidelijk nagedacht te hebben over de ambities van de medewerker. + Biedt de medewerker begeleiding aan. Taakgericht: + Stelt voor om samen naar de aanpak van het begrotingsplan te kijken. - Laat de EXPLICIETE feedback achterwege dat de medewerker nog wel begeleiding nodig heeft. + Stelt voor dat de medewerker begint met het begrotingsplan.
Persoonsgerichtheid	4	



Waarom zijn SJT's populair?

- Goede voorspellende en toegevoegde waarde.
- Deelnemers vinden SJT's leuk, uitdagend relevant.
- Goed voor imago van de organisatie.
- Weinig scoreverschillen tussen bevolkingsgroepen.
- Gunstige eigenschappen gelden in sterkere mate voor multimedia SJT's

Nadeel SJT's

- Situatiespecifiek, dus niet algemeen toepasbaar.

Maatwerk-SJT's:

- Huisartsen
- Politie
- Ambtenaren (Vlaamse Overheid)
- Medewerkers Belastingdienst en Douane
- Psychologen (gespreksvaardigheden)
- Adviseurs werk en inkomen (UWV)
- Leraren
- Accountants
- Verloskundigen
- Tandartsen
- Hulpverleners jeugdzorg

Vergelijking met andere instrumenten en methodes

- Cognitieve capaciteitentests:
 - relatief lage correlatie, incrementele validiteit.
- Persoonlijkheidsvragenlijsten:
 - hogere voorspellende waarde, geen zelfbeoordeling
- Rollenspel/assessment center:
 - meer standaardisatie, efficiënter, minder kosten, meer variatiebreedte, geen werkelijke interactie.

Toepassingen

- Selectie: SJT als prestatietest.

Toepassingen

- Selectie: SJT als prestatietest.
- Coaching: Bespreken van verschilcores

i

uw
beoordeling

beoordeling
experts

i



2,7



i



2,3



i



4,5



i



1,8



SCÈNE 1



terug naar overzicht



vorige scène



volgende scène

Toepassingen

- Selectie: SQ als prestatietest.
- Coaching: Bespreken van verschilsscores
- Werving: attractief, beeldvormend, preselectie.

erg druk



Deloitte.

Toepassingen

- Selectie: SQ als prestatietest.
- Coaching: Bespreken van verschilcores
- Werving: attractief, beeldvormend, preselectie.
- Training: groepsgewijs beoordelen en bespreken van situaties.



Situatie 15
van 25



reactie **A**



reactie **B**



reactie **C**



reactie **D**





Situatie 15
van 25



reactie **A**



reactie **B**



reactie **C**



reactie **D**





Situatie 15
van 25



reactie **A**



reactie **B**



reactie **C**



reactie **D**





Situatie 15
van 25



reactie **A**



reactie **B**



reactie **C**



reactie **D**





Situatie 15
van 25



reactie **A**



reactie **B**



reactie **C**



reactie **D**



Toepassingen

- Selectie: SQ als prestatietest.
- Coaching: Bespreken van verschilsscores
- Werving: attractief, beeldvormend, preselectie.
- Training: groepsgewijs beoordelen en bespreken van situaties.
- CamCoach: laagdrempelig oefenen met praktijksituaties.



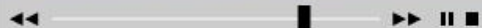
Situatie 1 van 8, poging 1 van 3





Situatie 1 van 8, poging 2 van 3





▶ **Speel situatie**

▶ **Speel reactie**

In deze situatie wordt vooral een beroep gedaan op de competenties klantgerichtheid en overtuigingskracht.

De belangrijkste gespreksdoelen zijn:

- dat de medewerker zich gewaardeerd voelt.
- dat de medewerker actief wordt betrokken bij de introductie van het product en zich gaat inzetten om het bij de andere collega's geaccepteerd te krijgen.

Gedragingen om deze doelen te bereiken zijn:

- Blijdschap tonen dat de medewerker zo enthousiast is over het product
- Zeggen veel waarde te hechten aan haar oordeel als deskundige.
- Vragen of de medewerker wil meewerken om het product ook bij andere collega's geaccepteerd te krijgen.
- Vragen naar de beste aanpak om de collega's ook over te halen.
- Vragen naar haar actieve steun om het product in haar organisatie te introduceren.

Een effectieve reactie zou als volgt kunnen luiden:
'Ontzettend leuk te horen dat je zo enthousiast bent. Dat is een goede zaak want jij weet wat er te koop is en wat de kwaliteiten zijn. Je zegt dat er collega's zijn met andere ideeën. Hoe zouden we ervoor kunnen zorgen dat die collega's ons product op zijn mentes leren waarderen? Het zou erg fijn zijn als jij me daarbij wilt helpen.'

Situatie 1 van 8, poging 1 van 3

Opnieuw

Verder



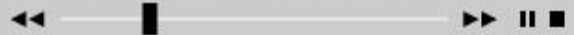
Situatie 1 van 8, poging 1 van 3





Situatie 1 van 8, poging 2 van 3





▶ **Speel situatie**

▶ **Speel reactie**

In deze situatie wordt vooral een beroep gedaan op de competenties klantgerichtheid en overtuigingskracht.

De belangrijkste gespreksdoelen zijn:

- dat de medewerker zich gewaardeerd voelt.
- dat de medewerker actief wordt betrokken bij de introductie van het product en zich gaat inzetten om het bij de andere collega's geaccepteerd te krijgen.

Gedragingen om deze doelen te bereiken zijn:

- Blijdschap tonen dat de medewerker zo enthousiast is over het product
- Zeggen veel waarde te hechten aan haar oordeel als deskundige.
- Vragen of de medewerker wil meewerken om het product ook bij andere collega's geaccepteerd te krijgen.
- Vragen naar de beste aanpak om de collega's ook over te halen.
- Vragen naar haar actieve steun om het product in haar organisatie te introduceren.

Een effectieve reactie zou als volgt kunnen luiden:
'Ontzettend leuk te horen dat je zo enthousiast bent. Dat is een goede zaak want jij weet wat er te koop is en wat de kwaliteiten zijn. Je zegt dat er collega's zijn met andere ideeën. Hoe zouden we ervoor kunnen zorgen dat die collega's ons product op zijn merites leren waarderen? Het zou erg fijn zijn als jij me daarbij wilt helpen.'

SJT's en Integriteit

- Integriteit belangrijk thema voor overheidsdiensten:



Belastingdienst

Waarom eigenlijk?

- Speciale bevoegdheden, afhankelijkheid.
- Toegang tot systemen, privacy
- Naleven eigen regels: geen willekeur of voorkeursbehandeling.
- Voorbeeldfunctie
- Vertrouwen van burger is cruciaal.

Mogelijke schendingen:

- Belangenverstrengeling
- Misbruik vertrouwelijke informatie
- Misbruik positie
- Corruptie
- Misbruik bedrijfsmiddelen
- Ongewenste omgangsvormen
- Crimineel gedrag

Maatregelen om integriteit te bevorderen:

- Regels/ richtlijnen / gedragscode
- Meldpunt integriteitschendingen, vertrouwenspersonen, klokkenluidersregeling
- Feitenonderzoek en sancties
- Organisatorisch, bijvoorbeeld financieel vangnet
- Open, transparante aanspreekcultuur
- Selectie
- Training/ bewustwording

Selectie op integriteit

- Antecedentenonderzoek
- Interview
- Vanuit persoonlijkheid (HEXACO)
 - Oprechtheid, rechtvaardigheid, hebzucht vermijden, bescheidenheid
- Vanuit situationeel perspectief: SJT's

Training/bewustwording

- Inzicht bevorderen
- Gedrag trainen

Inzicht bevorderen

- SJT-variant: “Respons en Inzicht”

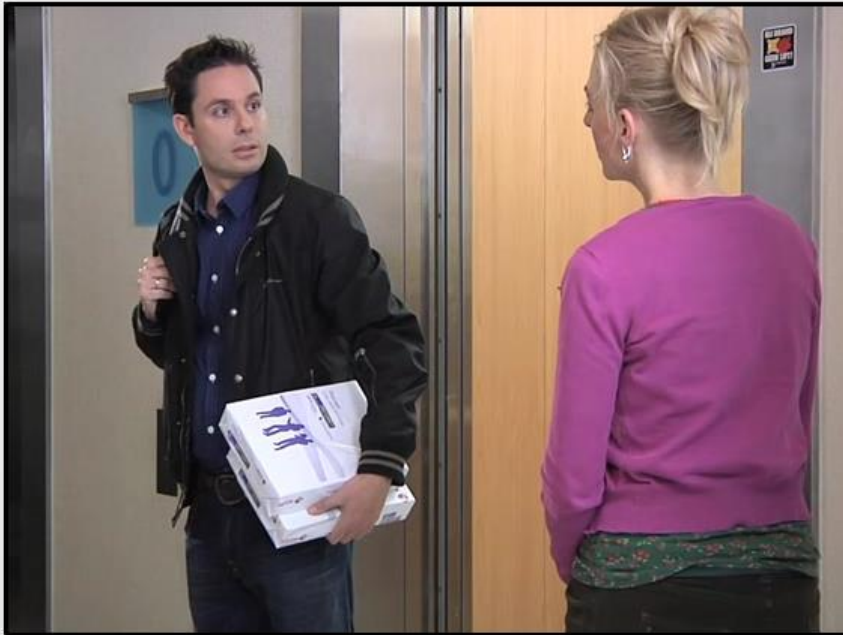
Kiezen situaties

Selecteer	Item
☒	Situatie 1: Klussende buurtgenoot.
☐	Situatie 2: Fouten in het nieuws
☐	Situatie 3: Geboortedata nodig voor vliegreis
☒	Situatie 4: Gesprek in de trein
☒	Situatie 5: Spits vermijden met flexibele tijden.
☐	Situatie 6: Tijd voor wielervoer
☐	Situatie 7: Teamuitje op Facebook
☐	Situatie 8: Rapportage naar privémail

Respons & Inzicht

- Kiezen van situaties
- Doorlopen van het programma door de deelnemers

Situatie



☐ Situatie ▶

☐ Reactie 1 ▶

☐ Reactie 2 ▶

☐ Reactie 3 ▶

☐ Reactie 4 ▶

Beoordeling alternatieven



Wat is uw oordeel over deze reactie?

niet effectief      effectief

 Situatie 

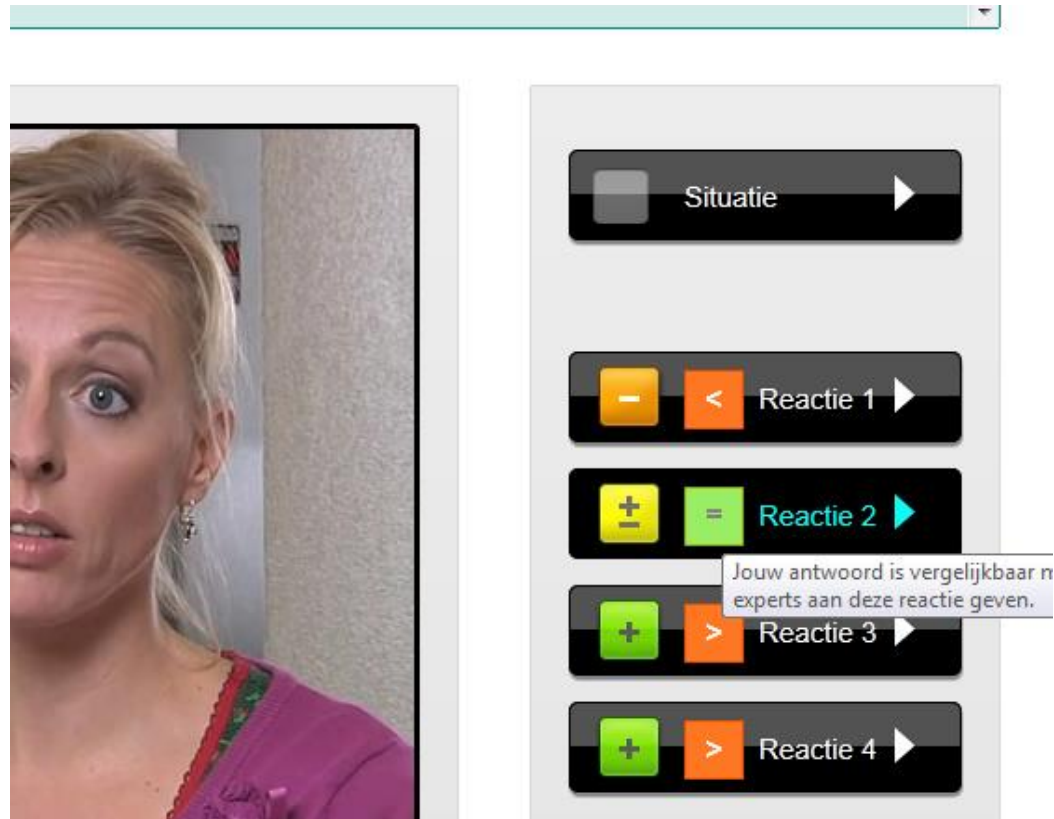
 Reactie 1 

 Reactie 2 

 Reactie 3 

 Reactie 4 

Feedback



The screenshot displays a feedback interface. On the left is a video frame showing a woman with blonde hair and a surprised expression. On the right is a vertical stack of five buttons. The top button is labeled 'Situatie' and has a right-pointing arrow. Below it are four buttons labeled 'Reactie 1', 'Reactie 2', 'Reactie 3', and 'Reactie 4'. Each reaction button contains two colored squares with symbols: 'Reactie 1' has an orange minus sign and an orange less-than sign; 'Reactie 2' has a yellow plus/minus sign and a green equals sign; 'Reactie 3' has a green plus sign and an orange greater-than sign; 'Reactie 4' has a green plus sign and an orange greater-than sign. A tooltip points to the 'Reactie 3' button with the text: 'Jouw antwoord is vergelijkbaar met experts aan deze reactie geven.'

Situatie ▶

Reactie 1 ▶

Reactie 2 ▶

Reactie 3 ▶

Reactie 4 ▶

Jouw antwoord is vergelijkbaar met experts aan deze reactie geven.

Feedback

TOELICHTING BIJ DE SITUATIE

Wat gebeurt hier?

Een medewerker neemt een grote hoeveelheid papier mee naar huis. Tegen zijn collega zegt hij dat hij zijn nichtje er een plezier mee wil doen.

Wat kan hier worden bereikt?

De collega er op aanspreken zodat hij ervan bewust wordt dat het om eigendommen van de organisatie gaat die niet zijn bedoeld voor privégebruik.

De medewerker die de collega met pakken papier mee naar huis ziet gaan, accepteert dat niet en spreekt hem er op een strenge manier op aan. Ze gaat zelfs zover dat ze hem van diefstal beschuldigt en het bij de directie gaat melden. Met deze aanpak loopt ze het risico dat de relatie met haar collega ernstig wordt verstoord.

De cultuurdragers binnen de organisatie beoordeelden deze reactie als niet effectief (-)



Situatie

Reactie 1

Reactie 2

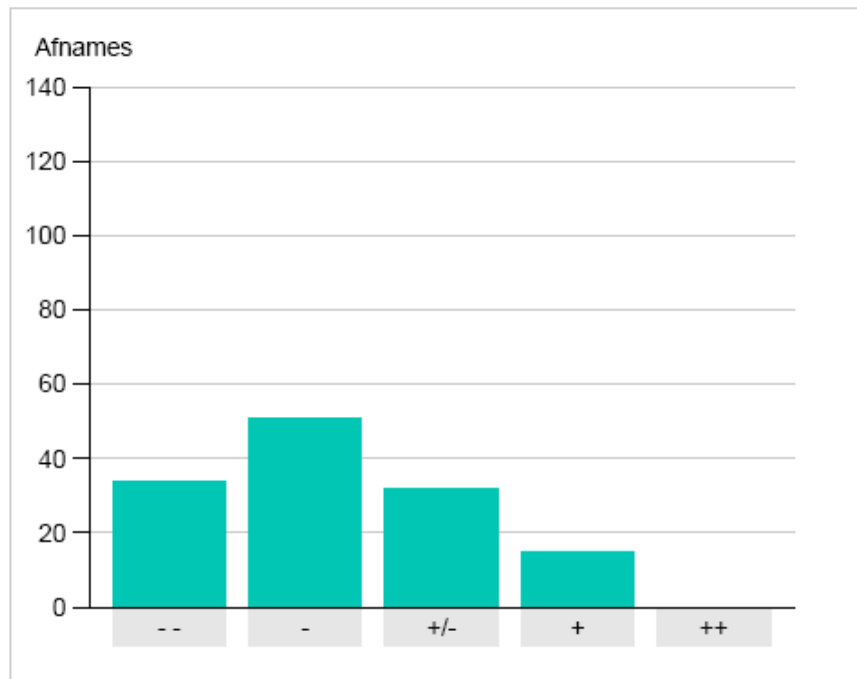
Reactie 3

Reactie 4

Respons & Inzicht

- Kiezen van thema en situaties
- Doorlopen van programma
- Rapportage met oordelen op groepsniveau

Rapportage



Oordeel	Aantal	%
--	34	25,8 %
-	51	38,6 %
+/-	32	24,2 %
+	15	11,4 %
++	0	0,0 %
Totaal	132	100 %

	Gemiddelde	Spreiding
Organisatie	3,0	0,0
Deelnemers	2,2	1,0
Verschil	0,8	

Respons & Inzicht

- Kiezen van thema en situaties
- Doorlopen programma
- Groepsrapportage
- Gezamenlijk bekijken en bespreken van de situaties



☐ Situatie 

☐ Reactie 1 

☐ Reactie 2 

☐ Reactie 3 

☐ Reactie 4 

Gedrag trainen rond integriteit

CamCoach

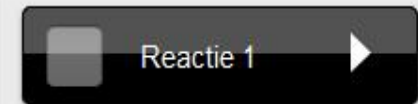
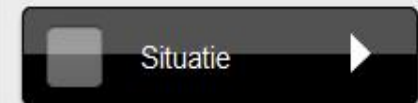
Situatie

CamCoach



Reactie 1

1. Wat is kenmerkend aan jouw reactie? Kun je je reactie verklaren?
2. Bespreek alternatieve reacties met elkaar en onderbouw deze.
3. Welke keuze maak je nu? Als je wilt, kun je een nieuwe reactie inspreken.



Situatie

CamCoach



U kunt op deze situatie nog 2 keer reageren.

Nieuwe opname maken



Reactie 2

1. Wat is kenmerkend aan jouw reactie? Kun je je reactie verklaren?
2. Bespreek alternatieve reacties met elkaar en onderbouw deze.
3. Welke keuze maak je nu? Als je wilt, kun je een nieuwe reactie



Situatie



Reactie 2



Gastcollege SJT's,
Vrije Universiteit Amsterdam
8 oktober 2013

barend@vandermaesenkoch.nl

www.vandermaesenkoch.nl