

Handleiding

SQ-leidinggeven

Een multimedia SJT voor people-management

**Paul van der Maesen de Sombreff
Barend Koch**

Versie augustus 2008

INHOUD	Bladzijde
1. Inleiding	2
2. Gebruiksdoel	2
2.1. Meetpretentie	2
2.2. Gebruiksmogelijkheden SQ-leid	2
2.3. Gebruikers van de SQ-leid	3
2.4. Doelgroep	3
3. Beschrijving van de schalen	4
4. Afname en scoring	6
4.1. Benodigde hardware	6
4.2. Benodigde testmaterialen	6
4.3. Afname	7
4.4. Responsformat	7
4.5. Scoring	7
4.6. Dataopslag en beveiliging	7
4.7. Rapportage	8
5. Onderzoeksgegevens	9
5.1. Onderzoeksgroep	9
5.2. Betrouwbaarheid	9
5.3. Groepsverschillen	10
5.4. Criteriumgerelateerde validiteit	10
5.5. Acceptatie	11
5.6. Normering	11
5.7. Expertpanel	11
Literatuur	12
Bijlage 1 Scoring en normering	13

1. Inleiding

De SQ-test Leidinggeven is een situationele beoordelingstest, ook wel SJT (Situational Judgment Test) genoemd. SJT's worden in de VS veelvuldig ingezet, en zijn ook binnen Europa en andere delen van de wereld sterk in opkomst, mede onder invloed van het werk van de Vlaamse hoogleraar Filip Lievens. Hij noemt dit type tests het 'assessment van de toekomst'. In zijn algemeenheid kan aan SJT's een aantal gunstige eigenschappen worden toegeschreven, zoals hoge voorspellende waarde, acceptatie door deelnemers en weinig 'adverse impact' bij minderheidsgroepen. In versterkte mate gelden deze eigenschappen voor multimediale SJT's. De SQ-leid is zo'n multimedia SJT die geheel online is af te nemen.

De SQ-test bevat videobeelden. De kandidaat zit achter een PC en bekijkt en beluistert de videobeelden. De beelden gaan over 17 werksituaties die geen specifieke kennis en ervaring vereisen. Na elke beginsituatie laat de hoofdpersoon in de videobeelden vier oplossingen in echt gedrag horen en zien. De kandidaat beoordeelt elk van deze oplossingen op effectiviteit, door het aanklikken van een keuze met de muis. Dit oordeel van de kandidaat wordt door de PC afgewogen tegen de scores van een panel van experts. Door de beoordelingen van de kandidaat gestandaardiseerd te meten en te normeren, wordt gemeten welke competenties (kennis en vaardigheden) deze kandidaat door ervaring of opleiding heeft opgedaan. De scores van de kandidaat zijn onmiddellijk beschikbaar.

De SQ-test leidinggeven zegt iets over het inzicht van de kandidaat in de effectiviteit van leidinggeven. SQ staat voor sociaal quotiënt. In veel functies is sociale intelligentie (SQ) minstens even belangrijk als analytische of cognitieve intelligentie (IQ). Dat geldt helemaal voor functies waarin leiding wordt gegeven aan medewerkers.

In de SQ-test gaat het om leidinggeven aan medewerkers in tweegesprekken. Tweegesprekken vormen een belangrijk bestanddeel van het takenpakket van leidinggevenden. Problemen die de leidinggevende in die tweegesprekken met de medewerker tegenkomt hebben te maken met werkresultaten en werkafspraken, met sociaal gedrag en sociaal conflict, met door de medewerker ervaren problemen die de motivatie en het plezier in het werk beïnvloeden en met de ontwikkeling van de medewerker.

Deze SQ-test leidinggeven gaat uit van situationeel leidinggeven. Dat betekent dat het van de specifieke situatie afhangt in welke mate een bepaalde reactie effectief is. De ene situatie vraagt bijvoorbeeld om een zeer taakgerichte en "harde" aanpak van de leidinggevende, terwijl een andere situatie juist een mensgerichte aanpak vraagt, of een waarin de leidinggevende zich kwetsbaar opstelt.

2. Gebruiksdoel

2.1 Meetpretentie

SQ-Leid meet sociaal inzicht in uiteenlopende leidinggevende situaties, met name in situaties waar het gaat om het motiveren en coachen van medewerkers en om het aanspreken op hun gedrag en resultaten.

2.2 Gebruiksmogelijkheden SQ-leid

Er zijn verscheidene gebruiksmogelijkheden voor de SQ-Leid:

1. selectie en assessment
2. self-assessment
3. coaching, bijvoorbeeld in verband met management development
4. training

2.3 Gebruikers van de SQ-leid

De SQ-Leidinggeven is te gebruiken om iemands inzicht in managementvaardigheden in te schatten. Personen die het meest gebaat zijn met de SQ-Leid zijn professionals die regelmatig dergelijke managementvaardigheden moeten inschatten: coaches, consultants werving en selectie, testpsychologen en loopbaanadviseurs.

2.4 Doelgroep

De SQ-leid is bedoeld voor leidinggevend en/of personen die een leidinggevende functie ambiëren. Het niveau is HBO+ of MBO-niveau met ervaring.

3. Beschrijving van de schalen

3.1 Schaalscores gebaseerd op afstand t.o.v. expertbeoordelingen

Veruit de belangrijkste schaal is de totale SQ-score:

SQ-score

De SQ-score geeft aan hoe goed de oordelen van de kandidaat over de gehele test genomen lijken op de oordelen van experts.

Daarnaast rapporteert de test over vier subscores. Deze hebben betrekking op deelgebieden van leidinggevend inzicht. Ter inspiratie diende het Philips leadership competenties model. Drie van de zes onderscheiden leiderschapscompetenties hebben betrekking op people management: managing others, motivating others en developing others.

Voortgang en resultaten

Deze score geeft aan hoe goed de oordelen van reacties overeenkomen met de oordelen van experts. Bij deze score gaat het om situaties waarin een leidinggevende een medewerker aanspreekt en beoordeelt op voortgang en resultaten van het werk.

Sociaal gedrag

Ook hier is de score weer gebaseerd op de overeenkomst met de oordelen van experts, maar nu in situaties waarin een leidinggevende een medewerker aanspreekt op sociaal gedrag en attitude.

Motiveren

Deze score geeft aan hoe goed de kandidaat overeenkomt met experts in de beoordeling van reacties die betrekking hebben op het motiveren van medewerkers.

Coachen

Net als bij de andere (deelscores) gaat het om de overeenstemming met experts, maar nu in situaties waarin het gaat om de coachende capaciteiten van een leidinggevende.

3.2 Stijlscores gebaseerd op de Roos van Leary

Naast bovengenoemde schaalscores, levert de SQ-test nog andere scores. Deze scores zijn niet gebaseerd op een vergelijking van de oordelen van de kandidaat met die van experts, maar hiervoor wordt een ander principe gebruikt. Dit principe wordt hieronder uitgelegd.

De meeste reacties in de SQ-test zijn te typeren door een bepaalde communicatiestijl die een persoon in het filmpje laat zien. In de Roos van Leary worden vier communicatiestijlen onderkend op de assen 'samen-tegen' en 'boven-onder'.

Een voorbeeld: er zijn reacties in de SQ-test die als nogal agressief en bot getypeerd kunnen worden. Er wordt gekeken of de kandidaat deze agressieve reacties "anders dan normaal" heeft beoordeeld. Om dat "anders dan normaal" aan te geven is voor de stijlscores een driepuntsschaal aangehouden. Een stijlscore 1 wordt gegeven als de persoon de items die tot die stijl horen als minder effectief beoordeelt dan 85% van de normgroep. De tekst die dan verschijnt is: "deze persoon beoordeelt stijl X als minder effectief". Een stijlscore 3 betekent dat de persoon effectiviteit oordeelt heeft

gegeven die hoger zijn dan 85% van de personen uit de normgroep. Een stijlscore van 2 betekent dat de persoon met zijn effectiviteitscore behoort tot de 70% tussen de twee extreme groepen van elk 15% in. Stijlscores van 2 zijn met andere woorden normaal, stijlscores 1 of 3 zijn anders dan normaal

De SQ-test geeft uitslagen over vier verschillende communicatiestijlen:

Pro-actieve stijl

De pro-actieve communicatiestijl (ook assertieve stijl genoemd) wordt gekenmerkt door de volgende gedragingen: mensen die deze stijl gebruiken reageren wel vriendelijk, maar heel beslist. Ze laten niet over zich heen lopen. Ze laten duidelijk merken als ze het niet eens zijn met de ander, of als ze vinden dat andere belangen dan die van de persoon tegenover hen in het gedrang komen. Ze laten tegelijkertijd duidelijk blijken de mening van de ander te begrijpen en te respecteren. Ze brengen structuur aan voor de ander en helpen en adviseren anderen.

Offensieve stijl

De offensieve stijl wordt gekenmerkt door de combinatie van actief, dominant gedrag en tamelijk onvriendelijk gedrag. De aanval wordt opgezocht. Personen die de offensieve stijl kiezen zijn openlijk kritisch. Ze laten duidelijk blijken het gedrag of de belangen van anderen niet te waarderen en een andere weg te willen inslaan.

Defensieve stijl

De defensieve stijl combineert inschikkelijk met onvriendelijk gedrag. Personen die de defensieve stijl kiezen bij het oplossen van conflicten wijken voor de belangen van de ander, ze trekken zich terug, maar doen dat niet van harte. Ze twijfelen aan de juistheid van de keuze en zullen wat blijven dwarsliggen. Ze zullen meedoen, maar zeggen dat het eigenlijk niet kan.

Receptieve stijl

De receptieve stijl is zowel passief als vriendelijk. Mensen met deze stijl zullen gauw toegeven aan een ander en de vrede trachten te bewaren. Ze zijn heel respectvol voor de belangen van anderen. Ze zijn er vooral op uit om goed samen te werken met anderen. Ze geven snel toe aan wensen of kritiek van anderen. Vaak conformeren ze zich aan anderen en vinden ze het plezierig als de ander advies, steun en leiding geeft.

Om u te informeren hoe het scoren en normeren voor elk van de schalen exact verloopt kunt u bijlage 1 raadplegen.

4. Afname en scoring

4.1 Benodigde hardware

Om optimaal gebruik te kunnen maken van SQ-Leid dient u minimaal te beschikken over:

- een PC of laptop, minimaal met een PII processor, 1 GB ruimte op de harde schijf , een geluidskaart, luidsprekers of koptelefoon
- Een breedband internetaansluiting voor deze PC
- Windows 98, NT of XP
- Flash-plugin vanaf versie 8 (aanwezig op de meeste computers, anders gratis te downloaden).

4.2 Benodigde testmaterialen

De klant krijgt een Excel-bestand met gegevens die het hem mogelijk maken om de test af te nemen in een oplage die de klant heeft besteld. Voor elke afname is het nodig om een gebruikersnaam en een wachtwoord in te voeren. Een regel van het Excel-bestand ziet er als volgt uit:

<i>Gebruikersnaam</i>	<i>Wachtwoord</i>	c	d	e	f	g
user12786	8y9ar					

In de kolommen c, d, e, etc. kan de klant zelf gegevens over de geteste persoon invullen. Dat zouden kunnen zijn: naam en voorletters, telefoonnummer, sofi-nummer, dossiernummer, testdatum, en andere gegevens die de klant wil koppelen aan de data. Deze gegevens dienen om achteraf uitslagen (die worden voorafgegaan door de gebruikersnaam) op de test weer te kunnen koppelen aan de juiste persoon.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het beheer (administratie) van de afnamen. De klant kan een deel van de afnamen en het beheer van die afnamen delegeren aan een of meer lokale gebruikers. Hij zorgt dan dat de lokale gebruiker kan beschikken over een serie loginnamen en wachtwoorden.

Om inzage te krijgen in de rapportages van kandidaten krijgt de klant de beschikking over een beheerlogin. Net als de testlogin bestaat de beheerlogin uit een gebruikersnaam en een wachtwoord.

Samenvattend.

Geleverde materialen zijn de volgende:

- handleiding internettests Psychecommerce
- handleiding SQ-leid
- Excel-sheet testlogins
- beheerlogin

4.3 Afname

Hoe de SQ-leid te starten:

1. Start www.psychecommerce.nl op
2. Klik op Login (2 maal)
3. Geef een testlogin op. Typ de gebruikersnaam exact over. Klik op inloggen
4. Na het invullen van achtergrondgegevens, start de instructie inclusief een oefenitem. Daarna kan de werkelijke test doorlopen worden.
5. Bij het laatste scherm (waarschuw testleiding) kunt u uit het programma door Alt F4 in te toetsen. De antwoorden van de kandidaat zijn opgeslagen.

De afname duurt 45 à 60 minuten. Er is geen tijdslimiet.

Als de SQ-leid door wat van reden dan ook onderbroken wordt, kan de test herstart worden door opnieuw in te loggen met dezelfde testlogin. De deelnemer komt dan op de laatste situatie die nog niet beantwoord was.

4.4 Responsformaat

De kandidaat krijgt een situatie te zien, met daarop vier verschillende sociale reacties. Deze vier reacties moeten beoordeeld worden door de kandidaat op hun effectiviteit. De beoordeling wordt uitgedrukt door een keuze op een vijfpunts Likertschaal die varieert van -- (helemaal niet effectief) tot ++ (heel effectief).

4.5 Scoring

De reacties op de situaties zijn ook door experts beoordeeld. De mate van overeenstemming tussen de beoordeling van de kandidaat en de beoordeling van het expertpanel, bepaalt de score van de kandidaat.

4.6 Dataopslag en beveiliging

Er is veel aandacht geschonken aan de beveiliging van privacygevoelige informatie. De volgende maatregelen zijn hiertoe genomen:

1. er worden geen personalia (naam, adres, telefoonnummer en andere gegevens) weggeschreven. Alleen de gebruikersnaam, de ruwe antwoorden, testdatum, testversie en enkele persoonskenmerken voor researchdoeleinden (geslacht, geboortejaar, opleiding) worden weggeschreven.
2. de uitslagen (ruwe scores, genormeerde scores) worden pas berekend en de rapportage wordt pas opgemaakt nadat een klant zijn beheerlogin (unieke klantnaam en wachtwoord) heeft ingevoerd en een van de kandidaten tot wie de klant toegang heeft, op gebruikersnaam heeft geselecteerd.

4.7 Rapportage

Hoe de rapportage van een persoon op te vragen?

1. Start www.psychecommerce.nl op
2. Klik op Login (2 maal)
3. Geef uw beheerlogin (persoonlijke usernaam en wachtwoord) op (u afzonderlijk in een e-mail geleverd)
4. Kies in het menu "Rapportage"
5. Klik op gebruikersgroep waarin de user zich bevindt of klik op chronologisch overzicht
6. Klik op "Opvragen"
7. Een overzicht van usernamen verschijnt, usernamen met een 1 erachter zijn gebruikt
8. Klik op "Details". Nu verschijnen de scores van de betreffende persoon.
9. Bekijk/print rapportage op browser
 - a. openen van de rapportage op uw eigen tekstverwerker
 - b. printen van de internetpagina door rechtermuisknop in te drukken, daarna print te kiezen
 - c. printen van het rapport
10. Bekijk/print rapport in rtf-bestand.

5. Onderzoeksgegevens

5.1 Onderzoeksgroep

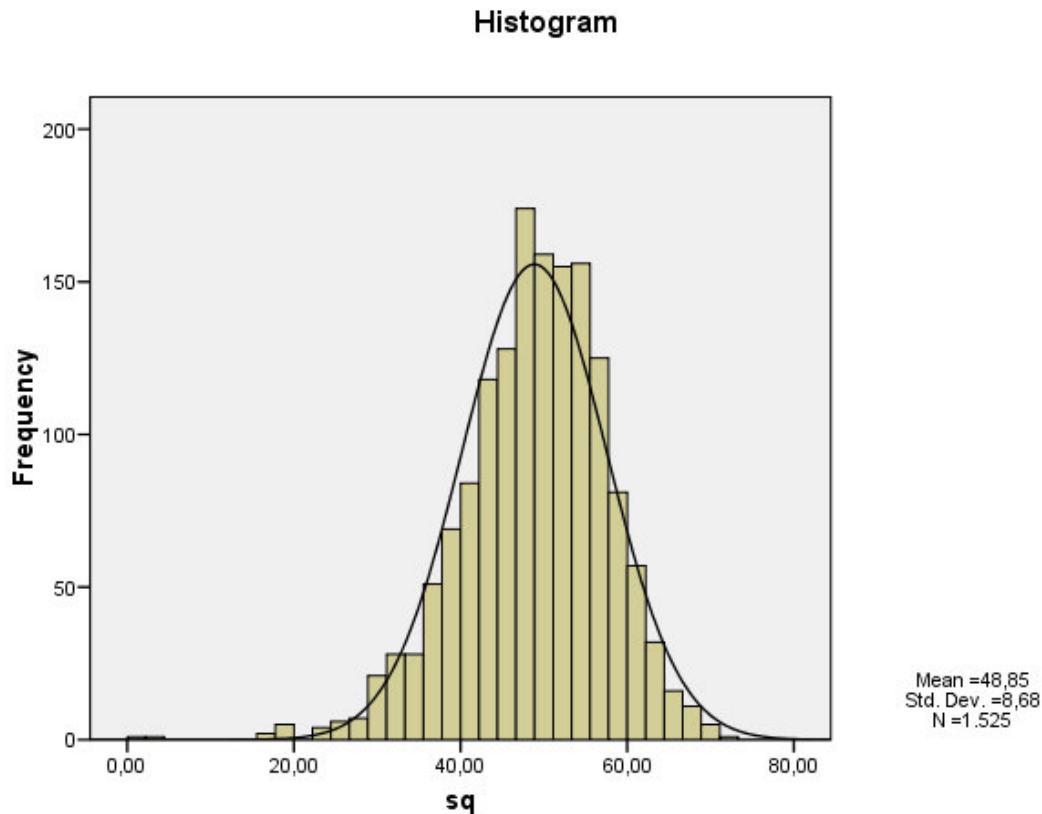
De antwoorden van 1525 personen werden verzameld. Deze personen deden de online SQ-leid in de periode april 2007 tot mei 2008.

Kenmerken van de onderzoeksgroep

Er waren scores van 953 mannen en van 570 vrouwen. De meerderheid van de respondenten was van HBO-niveau (844) en van WO-niveau (382). Van MBO-niveau waren er 137 personen. De gemiddelde leeftijd was 42.

Scorekenmerken

De SQ-score varieerde van 17,2 tot 73,0. Gemiddelde was 48,9, spreiding 8,5. De scoreverdeling is bij benadering normaal, zoals hieronder te zien is.



5.2. Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid alpha van de 68 itemscores bedroeg .83. Deze waarde is hoger dan gebruikelijk wordt gevonden van SJT's.

5.3. Groepsverschillen

De gemiddelde SQ-scores van mannen waren wat lager dan die van vrouwen: resp. 47,7 en 50,7.

Er was een gering effect van opleiding: MBO 46,8, HBO 49,0 en WO 50,0.

5.4 Criteriumgerelateerde validiteit

Onderzoek naar de predictieve validiteit van SJT's is vooral verricht in de VS. Het ging in hoofdzaak om tekstuele in plaats van multimediale SJT's. Vooral bekend is de meta-analytische studie van McDaniel e.a. (2001). De gevonden validiteit, gecorrigeerd voor onbetrouwbaarheid van praktijkbeoordelingen, is hoog: .34. Zie ook Van der Maesen e.a. (2003) voor theoretische achtergronden en psychometrische onderzoeksresultaten van SJT's. Weekley & Ployhart (2006) zijn editors van een recent boek dat uitsluitend aan SJT's is gewijd.

De SQ-Leid is een multimedia of video-SJT. Lievens & Sacket (2006) deden onderzoek naar de meerwaarde van de video-SJT. Uit hun onderzoek blijkt dat:

- de video-SJT beter succes in de omgang met anderen voorspelt dan de tekst-SJT (.35 ten opzichte van .09)
- de video-SJT minder gerelateerd dan de tekst-SJT is aan een IQ-score
- de video-SJT meer incrementale validiteit heeft ten opzichte van de IQ-voorspeller dan de tekst-SJT
- de video-SJT beter geaccepteerd wordt dan de tekst-SJT door aspirant studenten.

Onderzoeksgroep en criteria

De onderzoeksgroep bestond uit 106 studenten psychologie van de EUR. Het onderzoek werd in mei-juni 2008 verricht door Marit op de Beek (masters-student A&O-psychologie EUR) en Janneke Oostrom (AIO A&O-psychologie EUR).

Het voorspelde criterium had te maken met het professioneel optreden als gespreksleider in werkcolleges. Student krijgen beurtelings de gespreksleidersrol toegewezen die inhoudt dat hij of zij de stof moeten voorbereiden en ervoor moeten zorgen dat de stof op systematische manier in de groep aan de orde komt, dat groepsleden hun inzicht vergroten en dat zij bijdragen aan de discussie leveren. De gespreksleider moet boven de stof staan, bijdragen samenvatten en de discussie stimuleren. Deze rol bevat cognitieve componenten (leervermogen, inzicht), motivationele componenten (voorbereiding, concentratie) en leidinggevende componenten (groepsproces sturen, deelnemers stimuleren).

Het professioneel gedrag werd beoordeeld aan de hand van een vragenlijst van 19 gedragsaspecten door één docent (tutor). Gegevens over overeenstemmingsbetrouwbaarheid van de vragenlijst zijn niet bekend. De uitslag over professioneel gedrag werd berekend als de som van beoordelingscijfers op alle 19 aspecten. De beoordelaars waren niet op de hoogte van de uitslagen op de predictoren (zie verderop).

Behalve het criterium professioneel gedrag is ook de gemiddelde score op een bloktoets meegenomen in het onderzoek. De bloktoets is bedoeld als meting van kennis en inzicht van bestudeerde stof op het terrein van A&O-psychologie.

Predictoren

Vanwege de component leidinggeven in het criterium zijn volgende predictoren afgenomen aan dezelfde 106 studenten:

- Webcamtest voor leidinggeven middenkader

- SQ-test leidinggeven

De reacties op de Webcamtest werden door drie onafhankelijke beoordelaars beoordeeld.

Er werd ook een IQ-test als predictor meegenomen. Gegevens over deze test zijn onbekend.

Resultaten validiteit

De Webcamtest had de hoogste correlatie met het criterium professioneel gedrag. De correlatie was .36.

De SQ-leid deed het ook goed: .27. De IQ-test kwam op de laatste plaats: .14.

Voor de bloктоets waren de correlaties: WCT .11, SQ-leid .29. IQ .23.

Evaluatie validiteit

De SQ-leid heeft een correlatie van .27 met beoordeling van professioneel gedrag in de groep. Dit is een goed resultaat gezien het feit dat de SQ-leid aspecten van leidinggeven bevat die niet aan de orde zijn in een werkgroep maar wel in bij leidinggeven in een werksetting, bijvoorbeeld het aanspreken van een ander op taakgedrag en op sociaal gedrag, en coachingsgedrag. De correlatie wordt ongetwijfeld gedrukt door het feit dat er sprake is van enkelvoudige beoordeling.

De correlatie van .29 van de SQ-leid met de bloктоets kunnen we niet verklaren. Nadere gegevens over de inhoud van de bloктоets zijn nodig.

5.5 Acceptatie

De studenten vonden de SQ-leid het leukst om te doen en het meest relevant.

Daarna kwam de Webcamtest en ten slotte de intelligentietest (resp. 4.0, 3.9 en 3.2 op een vijf puntsschaal).

5.6 Normering

De antwoorden van de onder 5.1. beschreven groep personen hebben als basis gediend voor de normering.

De normering van de SQ-score is in decielen, die van de vier deelgebieden is in quintielen (1-20, 21-40, 41-60, 61-80, 81-100). Voor die van de vier communicatiestijlen is de volgende indeling gebruikt:

- 1 1-15%
- 2 16-85%
- 3 86-100%

Reden voor de driepuntsnormering van stijlscores is het vermijden van overinterpretatie van deze scores. De scores moeten met voorzichtigheid behandeld worden; ze genereren hoogstens hypothesen die met behulp van andere diagnostische middelen – bijv. interview – getoetst moeten worden.

5.7 Expertpanel

We hebben aan meer dan vijftien ervaren managers gevraagd om in de rol van "experts" de acties te beoordelen op effectiviteit. Het gaat om mensen met ruime ervaring in leidinggeven en met veel zicht op leidinggevende prestaties van anderen. Deze oordelen hebben we verwerkt. De overeenstemmingsbetrouwbaarheid bleek hoog te zijn (alpha van .93).

Literatuur

Lievens, F., & Sackett, P.R. (2006). Video-based versus written situational judgment tests: A comparison in terms of predictive validity. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1181-1188.

McDaniel, M.A., Morgeson, F.P., Finnegan, E.B., Campion, M.A., and Braverman, E.P. (2001). Use of situational judgment tests to predict job performance: A clarification of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 86, 4, 730-740

Maesen de Sombreff, P. van der en Abell, P. (2001), Selectie van allochtone sollicitanten met arbeidsproeven en interview . In: F. v.d.Vijver & N. Bleichrodt (Eds.), Diagnostiek bij allochtonen. Mogelijkheden en beperkingen van psychologische tests.(hoofdstuk 7, pp. 157-175), Lisse: Swets & Zeitlinger

Maesen de Sombreff, P. van der, Born, M., van Oudenhoven-van der Zee, K. & Ruhe, D. (2003). Situationele beoordelingstests in de schijnwerpers, *De Psycholoog*, 38, 2, 58-67

Weekley, J.A. & R.E. Ployhart (Eds.) (2006). *Situational Judgment Tests: Theory, Measurement and Application*, Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum

Bijlage 1. Scoring en normering

Er worden drie soorten scores berekend: SQ-score, deelscores en stijlscores.

Onderstaande tabel bevat een voorbeeld dat ter verduidelijking dient van de rekenregels voor SQ, deel- en stijlscores.

In het voorbeeld van de tabel gaan we uit van vier SQ-situaties. Voor elke situatie moet een deelnemer vier reacties beoordelen. Elke te beoordelen reactie is op te vatten als een item van de test. Alle items/reacties worden beoordeeld op een Likert-schaal met vijf punten. We coderen beoordeling - - als 1, - als 2, +- als 3, + als 4 en ++ als 5.

In de tabel staan in kolom B de beoordelingen van een deelnemer. In kolom C staan de expertbeoordelingen. Omdat bij expertbeoordelingen sprake is van het middelen van beoordelingen van een aantal experts, zijn deze beoordelingen meestal niet-gehele getallen.

In het voorbeeld is sprake van twee deelgebieden: Aanspreken op resultaten (situaties 1 en 3; groen gekleurd) en Aanspreken op sociaal gedrag (situaties 2 en 4; oranje gekleurd).

Verder staat in kolom E per reactie aangegeven welke interactiestijl in die reactie een rol speelt.

A	B	C	D	E
situatie 1 Aanspreken op resultaten				
	deelnemer	expert	abs afstand	stijl
reactie 1	4	3,6	0,4	OS
reactie 2	4	2,1	1,9	BT
reactie 3	2	2,5	0,5	BS
reactie 4	3	1,8	1,2	OT
situatie 2 Aanspreken op sociaal gedrag				
	deelnemer	expert	abs afstand	stijl
reactie 1	1	2,3	1,3	OT
reactie 2	3	2,5	0,5	OS
reactie 3	3	3,5	0,5	BS
reactie 4	5	4,6	0,4	BT
situatie 3 Aanspreken op resultaten				
	deelnemer	expert	abs afstand	stijl
reactie 1	3	3,6	0,6	BS
reactie 2	4	2,1	1,9	BT
reactie 3	4	2,5	1,5	OS
reactie 4	1	1,8	0,8	OT
situatie 4 Aanspreken op sociaal gedrag				
	deelnemer	expert	abs afstand	stijl
reactie 1	4	3,6	0,4	OS
reactie 2	3	2,2	0,8	BS
reactie 3	3	2,5	0,5	OT
reactie 4	1	1,7	0,7	BT

Voor de SQ-score en de deelscores wordt voor elk item (reactie) de absolute afstand bepaald tussen beoordeling van deelnemer en expert. Voor reactie 1 van situatie 1 dus $ABS(4 - 3,6) = 0,4$.

De SQ-score wordt berekend door de som van alle absolute afstanden te nemen. Het gaat in dit concreet geval om de optelling van alle zestien absolute afstandscores. In de SQ-Leid gaat het om

$17 \times 4 = 68$ scores op items die worden opgeteld. De somscore die resulteert zegt iets over de afstand: hoe hoger de score hoe meer afstand ten opzichte van de experts, dus hoe minder goed de score is. Om te zorgen dat de score iets zegt over de mate van gelijkenis van de oordelen van deelnemer met oordelen van experts wordt de somscore afgetrokken van 100.

De score op deelgebied "Aanspreken op resultaten" wordt berekend door alle itemscores in de groene cellen bij elkaar op te tellen. Het gaat om acht items. Ook deze somscore wordt afgetrokken van 100 om ervoor te zorgen dat een hogere score duidt op grotere gelijkenis met de expertbeoordelingen. Op dezelfde wijze wordt de score op "Aanspreken op sociaal gedrag" bepaald door itemsscores bij elkaar op te tellen, in dit geval die in de oranje cellen.

Bij de scores op stijlen gaat het niet om gelijkenis met expertoordelen, maar om de absolute beoordelingen die een deelnemer geeft van de items/reacties. Bijvoorbeeld, bij de constructie is ervoor gezorgd dat er op de meeste situaties reacties zijn verfilmd die je als BT (bovengeschied en onvriendelijk) kan typeren. Stel dat een deelnemer heel veel van die BT-reacties heel effectief heeft gevonden (dus oordelen + en ++ wat correspondeert met cijfer 4 en 5 in kolom B), dan zegt dat waarschijnlijk wat over de persoonlijkheid van de deelnemer. De deelnemer vindt BT-gedrag consistent effectief. Het is waarschijnlijk dat deze deelnemer zijn overtuiging dat BT in veel gevallen effectief is in gedrag op situaties tot uiting zal laten komen.

In dit geval is de score op BT de som van beoordelingen van reacties die symptomatisch zijn voor BT, namelijk $4 + 5 + 4 + 1$.

Normering heeft als resultaat dat je een willekeurige score kunt relateren aan de scores van alle mensen in een steekproef die de test hebben gemaakt. De normering van de SQ-, deel- en stijlscores wordt als volgt uitgevoerd:

- de **SQ-score** is de meest betrouwbare score want is gebaseerd op 4×17 items. De alpha is .83. De scorevariatie is groot. Hier is een gedifferentieerde normschaal, namelijk een in decielen, verantwoord. In een decielschaal wordt de scoreverdeling van deelnemers in de normeringssteekproef (in ons geval van meer dan 1500 mensen) opgedeeld in tien gelijke stukken van elk 10%. Je kunt bijvoorbeeld zeggen dat iemand met decielscore 1 hoort bij de 10% mensen met de laagste scores.
- De **deelscores** zijn veel minder betrouwbaar dan de SQ-score, want SQ is gebaseerd op alle 68 items terwijl de vier deelscores op ongeveer $\frac{1}{4}$ van de items zijn gebaseerd. De scorevariatie is veel kleiner. We vonden het verantwoord om een vijfpuntsnormering toe te passen, in quintielen. Elk quintiel (1,2,3,4,5) correspondeert met 20% van de scoreverdeling.
- Bij de vier **stijlscores** is het eveneens zo dat ongeveer $\frac{1}{4}$ van de items meedoet bij de berekening van een stijlscore. Omdat bovendien de hypothese dat persoonlijkheid zich uit in de keuze van oordelen op een SJT nog niet sterk door onderzoek is onderbouwd, hebben we gekozen voor een driedeling 1,2,3 waarin slechts de extreme scores (te weten 15%) een score van 1 of 3 krijgen.