

Panduan Penulisan *Situational Judgment Test* (SJT)

Wahyu Widhiarso
Unit Pengembangan Alat Psikodiagnostika
Fakultas Psikologi UGM

Contents

1	SITUATIONAL JUDGMENT TEST	1
1.1	Pengertian SJT	1
1.2	Tugas Penulisan	2
1.3	Aturan Penulisan Soal	2
1.4	CONTOH SOAL	2
2	NILAI PRIBADI	5
2.1	Motivasi, Kemauan dan Dorongan	5
2.2	Inisiatif dan Spontanitas	5
2.3	Prioritas dan Komitmen	6
2.4	Etika dan Integritas	6
2.5	Kredibilitas	6
3	DOMAIN PRIBADI (<i>PERSONAL EFFECTIVENESS</i>)	7
3.1	Profesionalisme dan Keunggulan	7
3.2	Ketelitian	7
3.3	Ketegasan	8
3.4	Resiliensi	8
3.5	Kontrol Diri	8
4	DOMAIN KOMPETENSI SOSIAL	9
4.1	Kolaborasi	9
4.2	Komunikasi	9
4.3	Kepekaan Sosial	9
4.4	Manajemen Konflik	10
4.5	Fleksibilitas dan Adaptabilitas Sosial	10
4.6	Keterampilan Negosiasi	10
5	DOMAIN KOMPETENSI KOGNITIF	11
5.1	<i>Meta Cognition</i>	11
5.2	Berpikir Kritis	11
5.3	Pemecahan Masalah dan Analisis	12

1 SITUATIONAL JUDGMENT TEST

1.1 Pengertian SJT

SJT menyajikan skenario berbasis kasus yang disertai serangkaian tindakan alternatif yang menjadi opsi jawaban. Peserta ditanyakan apa yang akan "mereka lakukan" jika menemui situasi seperti itu. Opsi jawaban yang mendapatkan skor tertinggi adalah tindakan yang tepat dengan apa yang diukur

Table 1: Perbandingan SJT Lama dan Baru

Lama	Baru
Skenario dibuat sesuai dengan situasi kerja yang akan dihadapi ketika bekerja. Efektivitas jawaban bervariasi tergantung dari skenario. Konstruk apa yang diukur tidak menjadi pertimbangan yang penting. Skor: Skor total	Skenario memuat situasi yang dirancang untuk mengukur konstruk tertentu. Hal ini mengakibatkan SJT menjadi mirip dengan tes kepribadian. Efektivitas tanggapan tergantung dari konstruk yang diukur. Skor: Skor total dan nilai skala konstruk

1.2 Tugas Penulisan

Setiap penulis soal membuat soal dengan ketentuan berikut

- Membuat 10 soal pada masing-masing domain diusahakan di dalam domain tersebut ada komponen yang tidak melebihi 2 soal. Misalnya pada domain kompetensi kognitif, komponen berpikir kritis tidak melebihi 2 soal.
- Penulis soal menulis pokok soal dengan 5 opsi jawaban. Penulis soal juga memberikan peringkat skor pada masing-masing opsi. Skor opsi tidak harus bergradasi, misalnya dari 1 hingga 5 karena dua opsi bisa memiliki skor yang sama jika ketepatan keduanya adalah sama.
- Soal ditulis pada Word dengan aturan bahwa setiap soal diberi *heading* berupa domain dan komponen (lihat contoh)
- Penulis soal menyematkan skor pada masing-masing opsi

1.3 Aturan Penulisan Soal

- Soal cerita jangan terlalu panjang
- Situasi dalam soal tidak harus berkaitan dengan kasus dalam pekerjaan
- Situasi menentukan apa yang akan diukur. Respons sama pada situasi yang berbeda akan memiliki tingkat ketepatan yang sama. Misalnya, respons spontan pada situasi genting dan tidak genting akan mendapatkan skor yang berbeda
- Pertanyaan lebih diarahkan pada yang akan dilakukan (*would do*) dan bukan apa yang harus dilakukan (*should do*)
- Opsi jawaban kadang perlu dilengkapi dengan alasannya untuk mengecek motivasi subjek memilih situasi tersebut
- Urutkan penempatan opsi dari opsi dengan kalimat terpendek ke terpanjang

1.4 CONTOH SOAL

Domain: Kompetensi Sosial- Manajemen Konflik - Level 2

Indikator: Tidak menunjukkan dukungan pada salah satu pihak yang berkonflik

Pada sebuah pertemuan anda berada di tengah perdebatan antara atasan Anda dan pimpinan bagian lain yang lebih senior yang berpotensi memunculkan konflik. Anda tahu perdebatan tersebut tidak profesional dan selalu terjadi. Mereka sekarang berdebat tentang strategi untuk kampanye baru, dan meminta Anda untuk menentukan pilihan dukungan Anda. Tindakan apa yang akan Anda lakukan pada situasi tersebut?

- Mendukung gagasan pimpinan senior karena dia lebih berpengalaman dan memiliki pengaruh lebih besar terhadap masa depan karier Anda. (4)
- Menerima gagasan atasan Anda karena posisinya berada tepat di atas Anda dan memiliki pengaruh lebih besar terhadap tugas harian Anda. (5)
- Anda menimbang kelebihan dan kekurangan masing-masing pihak dan memutuskan pilihan tanpa terlibat dalam konflik pribadi mereka (3)

- Tidak menunjukkan dukungan pada salah satu pihak karena setiap pilihan berpotensi akan memperuncing konflik yang terjadi (2).
- Tidak menunjukkan dukungan akan tetapi menceritakan pandangan pribadi berdasarkan pengalaman bekerja (1).

Domain: Kompetensi Sosial- Kolaborasi - Level 1

Indikator: Membina hubungan baik dengan pihak yang memberikan kritik

Anda adalah seorang pimpinan di sebuah bagian. Anda baru saja memikirkan ide untuk menerapkan prosedur baru yang Anda percaya akan memperbaiki proses kerja bagian. Beberapa karyawan di departemen Anda setuju dengan ide tersebut, namun beberapa lainnya tidak. Salah satu staf yang tidak setuju menemui pimpinan Anda dan menceritakan kritiknya pada gagasan Anda. Jika menemui situasi tersebut apa yang akan anda lakukan?

- Bekerja lebih giat lagi sekaligus mempromosikan sisi positif kebijakan baru (3)
- Meningkatkan partisipasi anggota agar mereka mendukung kebijakan baru (2)
- Tidak menanggapi kritik tersebut agar tidak memunculkan konflik yang tidak perlu (4)
- Menarik implementasi kebijakan baru dan melakukan kajian ulang terhadap efektivitasnya (5)
- Berbicara dengan staf tersebut dan menjelaskan bahwa apa yang dilakukannya tidak dapat diterima (1)

Domain: Efektivitas Personal - Inisiatif dan Spontanitas - Level 1

Indikator: Memiliki keberanian untuk mengambil tindakan ketika menemui masalah

Anda adalah pemimpin tim manufaktur yang bekerja dengan mesin berat. Seorang operator produksi Anda mengatakan bahwa satu mesin di area kerja tiba-tiba tidak berfungsi dan dapat membahayakan kesejahteraan tim kerja jika tetap beroperasi. Jika menemui situasi tersebut, tindakan apa yang anda lakukan?

- (A) Meminta saran karyawan senior untuk menghargai posisinya (4)
- (B) Memeriksa dan mematikan mesin demi keselamatan anggota tim (1)
- (C) Mengevakuasi tim dari ruang produksi demi keselamatan mereka (3)
- (D) Menghubungi unit keselamatan kerja karena mereka memiliki kewenangan (2)
- (E) Mempertemukan semua anggota tim untuk mengambil keputusan yang tepat (5)

Domain: Efektivitas Personal - Profesionalitas - Level 2

Menjalankan setiap tugas yang diberikan pimpinan dengan konsekuen

Anda ditunjuk pimpinan untuk masuk ke dalam sebuah tim yang mengerjakan proyek penting yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Suatu saat, Pak Adi, salah satu anggota tim lainnya memberi Anda sebuah tugas yang Anda merasa kurang memiliki keterampilan yang cukup untuk menyelesaikannya. Apa yang akan Anda lakukan?

- (A) Berkonsultasi dengan atasan untuk menerima atau menolak tugas dari Pak Adi (2)
- (B) Berusaha melaksanakan tugas semampunya sesuai arahan meskipun nantinya akan mendapati masalah (1)
- (C) Menolak tugas tersebut agar target proyek segera terselesaikan sesuai dengan tengat waktu yang diberikan (5)
- (D) Meminta saran dari orang yang berpengalaman di proyek seperti itu mengenai apa yang nantinya perlu dilakukan (3)
- (E) Mengatakan kepada Pak Adi mengenai keterbatasan yang Anda miliki sebelum melaksanakan tugas tersebut (4)

Domain: Efektivitas Personal - Profesionalitas - Level 1

Indikator: Meminta kejelasan mengenai posisi, wewenang dan tugas yang diemban

Anda telah bergabung dengan tim baru. Selama bulan-bulan pertama, pemimpin tim Anda sebelumnya, telah meluangkan waktu untuk memberi panduan dan melatih Anda. Sekarang Anda merasa membutuhkan lebih banyak otonomi dan kemandirian untuk menyelesaikan pekerjaan Anda. Apa yang akan lakukan setelah diberikan otonomi tersebut?

- (A) Mengurangi interaksi dengan tim dan memilih bekerja lebih mandiri. (5)
- (B) Memastikan bahwa kinerja sudah baik sebelum menerima tanggung jawab tersebut. (2)
- (C) Menemui pimpinan tersebut untuk memperjelas posisinya saat ini dan wewenang yang diberikan (1)

- (D) Meminta saran kepada rekan yang lebih berpengalaman untuk memberikan masukan terhadap kinerja Anda. (4)
- (E) Menunjukkan kepada pimpinan bahwa Anda mampu mengelola tim dengan baik (3)

Kompetensi Sosial - Komunikasi - Level 1

Indikator: Mengungkapkan hal (aturan, tugas, wewenang) yang harus dikatakan

Pagi ini, Anda menemukan beberapa dokumen yang dikirim melalui faksimili di kantor Anda. Sepertinya dokumen itu adalah bisnis pribadi rekan kerja yang dikerjakan dengan memanfaatkan fasilitas kantor.

- (A) Dengan sopan memberitahunya bahwa Anda akan memberi tahu manajer jika Anda menangkap basah pelanggarannya.
- (B) Melaporkan kejadian tersebut kepada manajer.
- (C) Meningatkan rekan Anda bahwa peralatan kantor tidak seharusnya digunakan untuk penggunaan pribadi.
- (D) Meminta teman Anda menceritakan perbuatannya ke manajer
- (E) Memberi kesempatan kepada rekan Anda dan mengancam akan memberitahukan kepada manajer jika kedapatan melakukan sekali lagi

Domain: Nilai Pribadi - Profesionalitas - Level 2

Indikator: -

Acara pelatihan penulis sedang berlangsung minggu depan yang akan membutuhkan ruangan yang cukup luas untuk 70 orang untuk mendengarkan pembicara tamu dan menulis. Namun, Anda baru saja mengetahui bahwa tidak ada ruangan yang tersedia pada tanggal tersebut yang dapat menampung 70 orang sesuai dengan permintaan. Ruangan lain yang bisa dipakai memiliki meja dan kursi di dalamnya namun tidak dapat memuat meja dan kursi untuk 70 orang. Sebagai asisten, adalah tanggung jawab Anda untuk memecahkan masalah ini. Jika menemui masalah ini, apa yang akan anda lakukan?

- (A) Menginformasikan kepada koordinator situasi dan meminta saran mereka tentang terbaik yang harus dilakukan (1).
- (B) Memesan ruangan yang paling besar dengan memindahkan semua meja keluar dari ruangan kemudian memasukkan kursi ekstra.
- (C) Menunda acara pelatihan hingga Anda menemukan gedung yang memiliki ruang yang lebih representatif
- (D) Memastikan bahwa semua peserta mendapatkan meja tulis dan memberi saran kepada pimpinan acara untuk menutup pendaftaran karena ruang yang tersedia tidak mencukupi.
- (E) Memesan ruangan yang paling luas dan membiarkan seperti apa adanya sehingga mereka yang datang pertama akan memiliki kursi dan meja sedangkan sisanya dapat menggunakan kursi ekstra.

Domain: Nilai Pribadi - Profesionalitas - Level 2

Indikator: Menunjukkan antusiasme dan komitmen dalam bekerja

Sejak kemarin hingga beberapa hari ke depan Anda bekerja keras untuk menyelesaikan *deadline* sebuah proyek. Tiba-tiba pimpinan Anda menitipkan lima pegawai baru yang sedang mengikuti masa pelatihan dan orientasi. Anda diminta untuk menemaninya dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mereka mengenai pekerjaan. Selama mereka bekerja di tempat Anda, mereka tampak kesulitan beradaptasi dan banyak pertanyaan yang diberikan kepada Anda. Jika menemui situasi tersebut, apa yang akan anda lakukan?

- (A) Saya akan mendampingi mereka sesuai arahan pimpinan meski pekerjaan saya sedikit terlantar
- (B) Mengatakan kepada mereka bahwa saya akan menjawab pertanyaan mereka di luar jam bekerja setelah saya menyelesaikan pekerjaan saya
- (C) Saya akan jujur mengatakan bahwa saya belum membantu mereka saat ini daripada saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu
- (D) Saya akan menceritakan kepada mereka bahwa masalah yang mereka hadapi adalah hal yang biasa karena lama-lama mereka akan beradaptasi
- (E) Melimpahkan tugas tersebut kepada rekan Anda yang memiliki tugas sedikit ringan sampai Anda menyelesaikan tugas Anda sendiri

2 NILAI PRIBADI

Domain ini menjelaskan arah individu yang merupakan manifestasi dari sikap individu. Sikap yang positif akan memmanifestasikan orientasi dan prioritas yang tinggi dan memusat. Bentuk dari arah tersebut adalah kebiasaan, hobi, fokus diri, minat, motivasi dan konstruk-konstruk yang mengindikasikan preferensi individu.

Nilai mendasari motif atau reaksi individu yang dapat memprediksi apa yang akan dia lakukan dalam jangka pendek dan dalam merespons sebuah situasi. Misalnya, seseorang yang menilai dirinya adalah pemimpin cenderung menunjukkan perilaku kepemimpinan jika dia diberi tahu tugas atau pekerjaan akan menjadi "ujian kemampuan kepemimpinannya" Orang yang menilai dirinya adalah manajer secara spontan berpikir tentang bagaimana mempengaruhi orang lain.

Orang yang memiliki orientasi dan prioritas yang tinggi akan fokus pada tindakan nyata dan memilih aksi daripada retorika. Orang yang berorientasi pada tindakan mencari informasi daripada menunggunya. Dia membuat keputusan pada waktu yang tepat terlepas dari tekanan atau ketidakpastian, membuat keputusan dengan cepat ketika diminta untuk melakukannya dan bertindak tegas untuk menerapkan solusi dan menyelesaikan krisis. Dia tidak menunda-nunda. Dia tangguh dan asertif bila diperlukan sambil menunjukkan rasa hormat dan respek positif terhadap orang lain.

Komponen-komponen terkait

- Kemauan dan Dorongan
- Ketepatan dalam memprioritaskan
- *Self Directed*
- *Self-discipline*
- *Self-motivation*
- *Goal-setting*
- Kebiasaan positif
- Tepat orientasi (e.g., kualitas)
- Beretika
- Berintegritas
- Memiliki *Sense of task completion*
- Motivasi berprestasi internal
- Meghindari prokrastinasi
- Profesionalisme tinggi
- Komitmen tinggi
- Kredibilitas tinggi
- Spontan
- Proaktif
- Langsung sasaran/tujuan

2.1 Motivasi, Kemauan dan Dorongan

Merupakan perhatian untuk bekerja dengan baik atau untuk mengukur diri sendiri dengan menggunakan *standard of excellence*. Standar tersebut bisa berupa kinerjanya di masa lalu (berjuang untuk perbaikan), yang dilihat melalui ukuran objektif (mencapai hasil), kinerja orang lain, target yang tinggi, atau bahkan sesuatu yang tidak pernah dilakukan sehingga mengupayakan munculnya inovasi. Motivasi personal menunjukkan sampai sejauh mana individu berpikir tentang pemenuhan target/sasaran yang dia tetapkan.

- Berusaha mencapai hasil yang signifikan
- Bekerja keras untuk mencapai tujuan tersebut.
- Memiliki dorongan yang tinggi dalam hal pencapaian tujuan pribadi
- Melakukan usaha keras untuk mencapai tujuannya.
- Tangguh dan asertif, dan memiliki upaya untuk menunjukkan rasa hormat dan respek positif terhadap orang lain.
- Bertindak dengan tegas untuk menerapkan solusi dan menyelesaikan krisis
- Tidak menunda-nunda penyelesaian tugas.
- Menjalankan setiap tugas yang diberikan pimpinan dengan konsekuen

2.2 Inisiatif dan Spontanitas

- Memiliki kesiapan untuk membuat keputusan
- Mengambil inisiatif dan melakukan tindakan
- Memiliki keberanian untuk mengambil tindakan ketika menemui masalah
- Mencari informasi daripada menunggu informasi muncul.

- Membuat keputusan pada waktu yang tepat terlepas dari tekanan atau ketidakpastian
- Membuat keputusan dengan cepat ketika diminta untuk melakukannya
- Memiliki kepercayaan diri untuk membuat keputusan dalam keadaan tidak pasti.
- Mengambil inisiatif untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang relevan.
- Mendorong anggota tim untuk berinisiatif memperbaiki proses kerja.

2.3 Prioritas dan Komitmen

- Menghindari gangguan dari aktivitas yang kurang penting.
- Memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tujuan dan standar.
- Menjaga rasa urgensi dalam menyelesaikan sebuah tugas.
- Memastikan kejelasan dan prioritas dan tujuan di antara anggota tim.
- Mengingatkan kembali anak buah atau rekan untuk menyadari prioritas dan tujuan organisasi
- Berkomitmen untuk bekerja keras menuju tujuan
- Menunjukkan antusiasme dalam bekerja dan komitmen karier
- Mengklarifikasi prioritas dan tujuan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat.
- Mantap dalam bekerja, karena apa yang dilakukan sudah merupakan prioritasnya sehingga dorongan instrinsiknya besar.

2.4 Etika dan Integritas

Individu melakukan pekerjaannya dengan jujur yang dipandu oleh nilai-nilai moral yang luhur (beretika). Sebagai dampaknya, individu mendapatkan kepercayaan dan rasa percaya orang lain melalui kejujuran dan profesionalisme yang dilakukan secara konsisten dalam semua aktivitasnya.

- Menghormati dan menjaga kerahasiaan.
- Menceritakan kebenaran dan jujur dalam semua urusan.
- Menepati janji dan komitmen yang dibuat orang lain.
- Mengatakan kebenaran meski sulit.
- Tidak memanfaatkan orang lain.
- Mematuhi seperangkat nilai inti yang terwakili dalam keputusan dan tindakannya.
- Tidak menggunakan posisi atau wewenang untuk keuntungan pribadi.

2.5 Kredibilitas

Seberapa besar individu dapat bertanggung jawab, andal, dan dipercaya oleh orang lain sehingga menarik orang lain untuk mempercayainya (bekerjasama, memberikan amanah, dsb.).

- Melakukan apa yang telah dikomitmenkan untuk dilakukan.
- Menghormati kerahasiaan informasi atau masalah yang dimiliki oleh orang lain.
- Jujur dan terus terang dengan orang.
- Membagi beban kerja secara adil.
- Bertanggung jawab atas kesalahan sendiri
- Tidak menyalahkan orang lain
- Menyampaikan perintah dari fakta dan informasi yang relevan.

3 DOMAIN PRIBADI (*PERSONAL EFFECTIVENESS*)

Kompetensi pribadi ditunjukkan melalui (a) Ciri sifat kepribadian yang melekat pada individu adalah karakteristik-karakteristik yang dapat mendukung performansi individu yang efektif dan produktif (misalnya, ketekunan, ketelitian), (b) Kecakapan yang terkait dengan pengelolaan diri sendiri (misalnya manajemen stres, manajemen waktu), dan (c) Keefektifan pribadi (*personal effectiveness*) yang merupakan kapabilitas individu untuk mengaktualisasikan potensi yang dimilikinya (misalnya, resiliensi, kematangan emosi)

Komponen-komponen terkait

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Ketelitian• Asertivitas• Ketegasan• <i>Self Esteem</i> optimal• <i>Self Confidence</i> optimal• Adaptabilitas• Fleksibilitas | <ul style="list-style-type: none">• Resiliensi• Toleran terhadap stres• Manajemen diri• Mengelola perubahan• Spontan dan sigap• Memiliki rasa ingin tahu• ... lihat Spencer & Spencer |
|--|---|

3.1 Profesionalisme dan Keunggulan

- Mengumpulkan dan menganalisis informasi secara berimbang untuk segera mengambil tindakan
- Meminta kejelasan mengenai posisi, wewenang dan tugas yang diemban
- Membuat keputusan tepat waktu berdasarkan informasi terbaik yang tersedia
- Menunjukkan pandangan luas mengenai isu atau peristiwa melalui perspektif yang luas dengan mempertimbangkan dampak atau implikasi yang menetap dan jangka panjang
- Memastikan bahwa standar kualitas dan produktivitas terpenuhi
- Mempromosikan efektivitas organisasi dengan mengantisipasi dan menangani masalah.
- Menentukan bagaimana meningkatkan koordinasi, produktivitas, dan efektivitas organisasi.
- Memastikan kualitas pekerjaan (misalnya, memantau laporan, mengulas keluhan dari pelanggan, memperhatikan kesalahan dalam pekerjaannya sendiri dan dalam pekerjaan orang lain).
- Mengidentifikasi sumber kesalahan dan menentukan tindakan untuk mencegah masalah tersebut muncul kembali
- Secara konsisten memantau kualitas produk dan layanan dan proses yang digunakan
- Mengevaluasi seberapa baik kegiatan utama dilakukan (misalnya, memonitor kepuasan klien internal dan eksternal, bertanya kepada orang apa yang berjalan dengan baik dan apa yang dapat dilakukan dengan lebih baik di lain waktu).
- Mempromosikan pentingnya standar kerja yang tinggi.
- Berusaha menyelesaikan tugas semaksimal mungkin

3.2 Ketelitian

Kapabilitas individu untuk memastikan bahwa pekerjaan dan informasi seseorang dan orang lain lengkap dan akurat. Dalam kerjasama antar pribadi, individu yang teliti juga akan memastikan bahwa kesepakatan dan komitmen dengan klien telah terpenuhi.

- Menyiapkan prosedur untuk memastikan kualitas kerja yang tinggi (mis., Meninjau rapat).
- Memantau kualitas pekerjaan hingga mendetail.
- memverifikasi informasi.
- Memeriksa keakuratan pekerjaan sendiri dan orang lain.
- Menggunakan sistem untuk mengatur dan melacak informasi atau kemajuan kerja.
- Membuat persiapan dan rapat dengan hati-hati.
- Mengatur prosedur dan memastikan pelaksanaannya.
- Meninjau dan memeriksa dengan cermat ketepatan informasi dalam laporan pekerjaan (mis., Produksi, penjualan, kinerja keuangan) yang diberikan oleh manajemen, sistem informasi manajemen, atau individu dan kelompok lainnya.

3.3 Ketegasan

Kemampuan untuk membuat keputusan sulit pada waktu yang tepat.

- Bersedia membuat keputusan dalam situasi yang sulit atau ambigu, bila waktunya sangat penting.
- Bertanggung jawab dan memfasilitasi perubahan, mengatasi kebuntuan, dan memastikan bahwa keputusan dapat diambil.
- Mengungkapkan hal (aturan, tugas, wewenang) yang harus dikatakan
- Membuat keputusan dalam situasi sulit (mis., penghentian fasilitas, pengurangan staf, menerima atau menolak kesepakatan dengan taruhan yang tinggi).

3.4 Resiliensi

Resiliensi ditunjukkan melalui ketika menghadapi tekanan individu dapat bangkit lagi untuk bekerja. Sisi lainnya adalah individu juga dapat menarik pelajaran (hikmah) dari kejadian atau masalah yang dialaminya.

- Menjaga perilaku kerja yang efektif dalam menghadapi tekanan.
- Tetap tenang, stabil dan mampu mengendalikan diri meski menghadapi tekanan
- Berusaha untuk kembali ke jalur setelah menghadapi tekanan

3.5 Kontrol Diri

Kemampuan untuk menahan emosi seseorang untuk menghindari reaksi negatif saat diprovokasi, saat menghadapi oposisi atau permusuhan, atau saat bekerja dalam tekanan. Kontrol diri juga mencakup kemampuan untuk tetap fokus meski mengalami stres berkepanjangan. Kontrol diri menunjukkan sampai sejauh mana individu bisa mengendalikan atau menyalurkan emosi yang kuat, misalnya rasa marah. Individu yang memiliki kontrol diri tinggi akan merespons secara konstruktif dan menenangkan orang lain ketika menghadapi situasi yang tidak menyenangkan. Meski merasakan emosi atau stres yang kuat, individu tidak hanya mengendalikan diri sendiri tapi juga menenangkan orang lain dan mengambil tindakan untuk mengatasi penyebab stres atau emosi. Di sini individu dapat membuat sebuah solusi secara menyeluruh untuk mengatasi masalah yang menimbulkan tekanan.

4 DOMAIN KOMPETENSI SOSIAL

Kompetensi sosial memuat semua kemampuan individu dalam berinteraksi dengan orang lain. Orang yang memiliki kompetensi sosial yang tinggi memiliki minat sosial dan bersosialisasi yang tinggi, mampu bekerja sama dengan berbagai orang lain, mengatasi masalah/konflik interpersonal serta memiliki seperangkat keterampilan bersosialisasi (komunikasi efektif, kontrol dan ekspresi emosi) .

Komponen-komponen terkait

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Kolaborasi• <i>Teamwork</i>• Kepekaan sosial• Kesetiakawanan• Adaptasi nilai sosial• Keterampilan bersosialisasi | <ul style="list-style-type: none">• Kompetensi dan adaptasi budaya• Kontrol diri• Ekspresi emosi• Penghargaan perbedaan• Membangun hubungan• Resolusi konflik antar pribadi |
|---|--|

4.1 Kolaborasi

- Berinteraksi dengan orang lain secara efektif
- Menghormati dan bekerja dengan baik dengan orang lain
- Menyukai kerjasama dengan orang lain dan berusaha menjaga hubungan yang harmonis dan untuk menghindari konflik yang tidak berguna.
- Mendorong orang lain untuk menyarankan perbaikan pada proses kerja, dan mereka terus-menerus berfokus pada kualitas, dan juga pada hasil.
- Membina hubungan baik dengan pihak yang memberikan kritik
- Menetapkan hubungan baik dengan klien dan rekan kerja.
- Memahami dengan cepat apa kebutuhan orang lain (klien).
- Memiliki perhatian yang tulus kepada orang lain
- Mendengarkan apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain dan memahami pesan yang tidak terucap
- Menunjukkan keprihatinan dengan apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain
- Memahami perspektif orang lain

4.2 Komunikasi

- Mengajukan pertanyaan yang jelas dengan menggunakan metode komunikasi lisan dan / atau metode komunikasi lainnya.
- Mengomunikasikan informasi secara efektif melalui telepon, videoconference, atau perangkat lainnya.
- Memberikan instruksi atau informasi yang jelas kepada rekan kerja / anggota tim / orang lain secara lisan atau melalui metode komunikasi lainnya.
- Menerima instruksi, perintah, atau tugas.
- Mengomunikasikan ide dengan jelas dan efektif dalam pengaturan kelompok.
- Mengatasi masalah kerja dengan orang secara individu.
- Menyampaikan ide kompleks dalam urutan yang logis dan bisa dimengerti orang lain.
- Menjelaskan ide-ide kompleks pada tingkat yang sesuai dengan audiens dengan menggunakan gagasan / terminologi untuk memastikan pemahaman.
- Mempertahankan perhatian audiens.

4.3 Kepekaan Sosial

Kemampuan untuk mengambil perspektif dan berempati dengan orang lain, termasuk dari beragam latar belakang dan budaya. Kemampuan memahami norma-norma sosial dan etika untuk perilaku dan mengenali sumber daya, dukungan keluarga, sekolah, dan masyarakat.

4.4 Manajemen Konflik

Berurusan secara efektif dengan orang lain dalam situasi konflik. Individu menggunakan gaya dan metode interaksi antar pribadi yang sesuai untuk mengurangi ketegangan atau konflik antara dua orang atau lebih.

- Menghindari situasi dan tindakan yang dianggap tidak sesuai atau yang menimbulkan konflik kepentingan.

4.5 Fleksibilitas dan Adaptabilitas Sosial

Fleksibilitas dan Adaptabilitas ini menjelaskan seberapa jauh individu memiliki fleksibilitas dalam bekerja dan mampu beradaptasi pada lingkungan yang baru.

- Menyesuaikan diri dengan perubahan tuntutan dan kondisi
- Mengelola berbagai prioritas yang saling bertentangan
- Menerapkan keterampilan atau pengetahuan baru di bidang baru
- Menetapkan struktur dan proses untuk merencanakan dan mengelola pelaksanaan perubahan secara teratur
- Beradaptasi dengan situasi saat mereka muncul dan merespons dengan tepat
- Mengambil petunjuk dalam menetapkan arahan bisnis, kemitraan, kebijakan atau prosedur baru
- Membantu anak buah atau rekan untuk mengembangkan pemahaman yang jelas tentang apa yang harus mereka lakukan secara berbeda sebagai akibat perubahan dalam organisasi.
- Keterbukaan terhadap ide baru
- Kemauan untuk belajar
- Memiliki kemampuan penyesuaian diri yang cepat
- Memiliki sikap positif terhadap perubahan
- Menerima terhadap masuknya inovasi atau teknologi

4.6 Keterampilan Negosiasi

Pada level terkecil kompetensi ini ditunjukkan dengan kemauannya dan keberaniannya untuk melakukan negosiasi, meskipun dengan orang yang baru dikenal atau memiliki jabatan yang tinggi. Tujuannya adalah agar kepentingan yang dia emban dari kelompok atau pimpinan dapat berjalan dengan lancar. Pada level tertinggi, individu melakukan negosiasi dengan strategi yang efektif dan mendapatkan hasil yang memuaskan bagi kedua belah pihak.

- Mempresentasikan minat dengan cara yang mendorong pemahaman dan penyelesaian masalah. Berusaha untuk memahami kepentingan orang lain.
- Memperoleh kepercayaan pihak lain dengan bersikap jujur, hormat, dan peka terhadap kebutuhan mereka. Tahu kapan harus bersikap lembut dan kapan harus bersikap asertif, dan bertindaklah sesuai. Menghindari ultimatum.
- Pertanyaan dan kontra usulan orang lain tanpa merusak hubungan. Menjelaskan ide atau posisi yang mendapatkan penerimaan atau kesepakatan. Bekerja dari fakta dan basis pengetahuan yang kuat.
- Tetap terbuka terhadap banyak pendekatan untuk mengatasi kebutuhan atau menyelesaikan masalah. Mencari saran dari pihak lain.
- Mencari kepentingan bersama dan memenangkan / memenangkan solusi atau saling menguntungkan.

5 DOMAIN KOMPETENSI KOGNITIF

Kompetensi kognitif menunjukkan seberapa mampu individu memiliki (a) Kapasitas kognitif yang optimal (e.g., daya tangkap, kreativitas, daya nalar, wawasan), sekaligus mampu mengoperasikannya secara tepat (e.g., berpikir kritis, analisis) untuk mengatasi masalah yang dihadapi secara cepat, efektif dan efisien (e.g, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan efektif).

Komponen-komponen terkait

- *Meta Cognition*
- Berpikir kritis
- Keluasan wawasan dan pengetahuan
- Penalaran yang mendalam
- Penalaran multiperspektif
- Pemecahan masalah

5.1 *Meta Cognition*

- Menerapkan pola pikir yang efektif dalam menyelesaikan tugas pekerjaan
- Melihat permasalahan pekerjaan melalui berbagai sudut pandang
- Menyadari keterbatasan kemampuan dalam memahami akar permasalahan
- Menguasai berbagai teknik dalam mengambil kesimpulan
- Mengevaluasi keunggulan maupun kelemahan sebuah kesimpulan

5.2 *Berpikir Kritis*

Berpikir kritis adalah upaya individu untuk aktif dan sistematis untuk memahami, mengevaluasi, dan menemukan kekurangan dalam sebuah ide, argumen atau konsep. Berpikir kritis melibatkan penentuan apa yang harus dipercaya dan bagaimana bertindak setelah melakukan evaluasi terhadap bukti dan penalaran dengan hati-hati. Berpikir kritis adalah proses kognitif aktif, terarah, terorganisir, yang digunakan untuk meneliti pemikiran orang lain dengan hati-hati, untuk memperjelas dan memperbaiki pemahaman. Berpikir kritis adalah kegiatan berpikir yang bertujuan untuk mengeksplorasi situasi, fenomena, pertanyaan, atau masalah untuk sampai pada sebuah hipotesis atau kesimpulan tentang sebuah konsep. Aktivitas tersebut dibarengi dengan aktivitas mengintegrasikan semua informasi yang ada dan dapat dibenarkan melalui bukti. Dalam berpikir kritis, semua asumsi terbuka untuk dipertanyakan, pandangan yang berbeda secara agresif dicari, dan penyelidikan tidak bias mendukung hasil tertentu.

- Mempertanyakan asumsi dasar tentang pekerjaan dan bagaimana hal itu dilakukan
- Mengidentifikasi prinsip-prinsip dasar, akar permasalahan, dan fakta dengan memecah informasi dan data dan implikasinya
- Menarik kesimpulan berdasarkan analisis yang mendalam dan tidak Teresa-gesa
- Memahami kompleksitas masalah tertentu dan mengkristalkan komponen masalah tersebut agar lebih mudah dikelola dengan menerapkan penalaran yang masuk akal.
- Mempertanyakan ide, proses, atau protokol yang sudah mapan (established)
- Dengan cepat dan sistematis menganalisis akar penyebab masalah yang berhubungan dengan pekerjaan sebelum melakukan tindakan korektif.
- Mengenali kembali (*recognize*) dan mengomunikasikan implikasi dari data atau informasi yang ada.
- Mampu membingkai masalah dengan jelas, mengidentifikasi dan mengumpulkan data yang diperlukan, dan membuat rekomendasi untuk memecahkan masalah.
- Membawa masalah atau masalah yang kompleks dan memecahnya menjadi komponen yang mudah dikelola.
- Memahami bagaimana data dan rekomendasi dapat mempengaruhi fungsi dan departemen lain.

5.3 Pemecahan Masalah dan Analisis

Pemecahan masalah yang sulit dicapai melalui seperangkat aktivitas seperti mengevaluasi informasi secara cermat dan sistematis, mengumpulkan dan mempelajari kemungkinan alternatif dan konsekuensi yang mungkin terjadi. Orang yang kompeten dalam pemecahan masalah dan analisis mampu menghasilkan solusi yang baik untuk masalah yang sulit. Mereka mempertimbangkan banyak sumber informasi, secara sistematis memproses dan mengevaluasi informasi terhadap kemungkinan tindakan dan dengan hati-hati sebelum keputusan akhir dibuat.

- Mampu menganalisis masalah dan memecah hal-hal kecil menjadi beberapa komponen untuk memahaminya
- Mampu mengenali, mengidentifikasi, dan menganalisis masalah (sumber, perspektif, konsekuensi, dampak dsb)
- Mampu mengembangkan alternatif pemecahan masalah
- Mampu mengambil keputusan atas alternatif yang ada;
- Mampu mengantisipasi masalah potensial ke depan atas keputusan yang diambil pada saat ini (sekarang).
- Membuat penilaian yang sistematis dan rasional berdasarkan informasi yang relevan
- Mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, menganalisis masalah secara sistematis dan tepat waktu
- Menarik kesimpulan yang benar dan realistis berdasarkan data dan informasi
- Menilai secara akurat akar permasalahan sebelum beralih ke solusi.
- Mengantisipasi munculnya potensi masalah dan mengambil tindakan untuk mencegahnya.
- Secara cepat dan sistematis melakukan analisis terhadap penyebab masalah yang berhubungan dengan pekerjaan sebelum mengambil tindakan korektif.
- Melihat semua sudut dan perspektif tentang masalah atau sebelum menarik kesimpulan atau melangkah lebih lanjut.
- Mengidentifikasi alat, sumber daya, dan keahlian yang tepat di seluruh organisasi untuk mengembangkan solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah atau masalah.

â€