

Kompetenceudvikling i  
Rigshospitalets servicecenter

# Kompetenceudvikling og opkvalificering af ledere og driftsassistenten i Rigshospitalets servicecenter

For nogle år siden blev ledelsesstrukturen i servicecenteret på Rigshospitalet omlagt, og en del ledelsesopgaver blev overtaget af en gruppe driftsassistenten. Ti driftsassistenten står således for meget af den daglige drift.

Som led i den konstante udvikling og opkvalificering af personale i servicecenteret har Navigent gennemført et to-sidet forløb for henholdsvis ledere og driftsassistenten. Forløbet tog afsæt i testen Lumina Spark og målet var at arbejde med:

- Hvordan den enkelte kan bevidstgøres om egen personlighed, styrker, kvaliteter og potentiale, og hvordan det kan bringes i spil
- Hvordan teamsamarbejdet kan optimeres

Lederne har fået sparring og vejledning i forhold til ledelsesrollen, og driftsassistenten har kvalificeret deres individuelle kompetencer og teamsamarbejde.

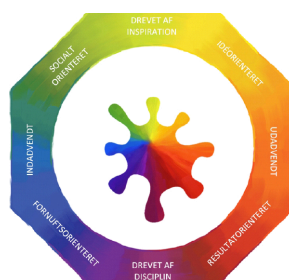
## Lumina Spark

Lumina Spark er et professionelt udviklingsværktøj, som støtter individer, teams og organisationer til at arbejde mere effektivt. Modellen benytter et farvebaseret og praktisk sprog for at skabe en begrebsramme, som er nem at forstå og huske. Resultaterne kan anvendes på et overbliksniveau med fire farver/arketyper, et niveau med otte aspekter eller på et detaljeret niveau med 24 egenskaber.

Lumina Spark er unik i forhold til andre psykometriske værktøjer, da den giver mulighed for, at personer kan have en mere nuanceret profil, fx kan man både have introverte og ekstroverte træk.

Med Lumina Spark kan der udarbejdes gruppeprofiler, som illustrerer et teams styrker og udfordringer. Gruppeprofilen kan fungere som et godt afsæt til dialog om forskellighed, der kan være med til at forebygge eller løse eventuelle konflikter.

## Spark Mandala/Splash



Det personlige Spark Mandala/Splash viser de otte aspekter af den personlige adfærd beskrevet med forskellige farver. Splash'et giver et overskueligt overblik over, hvordan de fire arketyper fordeler sig procentmæssigt.

## De tre personligheder



Testen måler tre forskellige, men alligevel integrerede sider af personligheden: Det underliggende selv, hverdags jeg'et og det overbelastede selv. 'De tre personligheder' er et godt coaching værktøj, idet det viser, hvor en person har henholdsvis styrker og svagheder, og hvor personer har balance og ubalance. Særligt er værktøjet god til at antyde stress og årsagen hertil.

## Introduktion til et nyt farvebaseret sprog

Det første skridt i forløbet var at lederne og driftsassistenterne udfyldte et spørgeskema, som munder ud i en personlig rapport. Rapportens indhold blev overleveret til deltagerne ved en individuel coaching session med fokus på forståelsen af de fire arketyper, farverne og 'de tre personligheder'.

## Udvikling af driftsassistenterne

Driftsassistenterne har med afsæt i rapporten og den individuelle feedback haft en række undervisningsdage, hvor de har arbejdet med deres personlige profil og gruppeprofilen.

På første undervisningsdag præsenterede deltagerne deres personlige Splash for hinanden. På den måde fik deltagerne allerede i den indledende fase mulighed for at øve sig i det sprog, som testen tilbyder. Videre har deltagerne arbejdet med, hvad det vil sige at være de forskellige farver. Fokus for dagene har været kommunikation og læren om, hvordan man kommunikerer de forskellige typer imellem. Arbejdet med kommunikation og konkrete eksempler fra arbejdspraksis har givet mange aha-oplevelser for deltagerne.

### Personlig udvikling

Med udgangspunkt i de 24 egenskaber, har deltagerne også arbejdet med personlig udvikling og fået en bevidsthed om, hvorfor de handler, som de gør. Dybden af værktøjet har givet deltagerne et overblik over, hvilke egenskaber de har i sig og hvad de kan udvikle. Driftsassistenterne er blevet opmærksomme på egen personlighed, styrker og kvaliteter, og hvordan de kan bringes i spil.

*"Lumina Spark har øget min bevidsthed omkring mine svage og stærke sider og har gjort mig bedre til at udnytte mine stærke sider, når situationen kræver det, og at genkende 'farverne' hos mine kollegaer og derved opnå en bedre kommu-*

*nikation og en større taktisk forståelse for mine kollegaers forskellighed"* – fortæller driftsassistenten Birgitte.

I arbejdet med 'sproget' har Navigent bl.a. udarbejdet et 'verdenskort', hvor deltagerne har tegnet teammedlemmernes profiler for at skabe et overblik over, hvem der egner sig bedst til bestemte opgaver – såsom skriftligt arbejde eller undervisning af rengøringspersonale.

## Lederudvikling

*"Med Lumina Spark har vi som ledelse fået et simpelt sprog, som vi bruger i vores arbejde både med at forstå os selv og hinanden bedre"* - fortæller Marianne Hummel, funktionschef i servicecentret. Indsigterne har således gjort lederne opmærksomme på personlige og teammæssige ressourcer og udfordringer samt indsigt i, hvilke opgaver de kan løfte, hvis de lærer at arbejde bedre sammen.

### Effektiv kommunikation

Lederne har også fået sparring og vejledning i, hvordan de kan bruge resultaterne fra Lumina Spark til at se på og forstå den enkelte driftsassistent. Hvilke potentialer har de, og kan de varetage de opgaver, som arbejdet indeholder nu og i fremtiden? Testresultaterne kan ikke stå alene i denne vurdering, men de har skabt en god ramme for et videre forløb.

En øjenåbner har været indsigten i, at driftsassistenterne overvejende bruger den blå arketype, som bl.a. er kendetegnet ved kvaliteterne 'organiseret', 'iagttagende', 'pålidelig', 'objektiv' og 'dataorienteret'.

*"Pludselig kunne jeg forstå, hvorfor det var svært at trænge igennem med nye ideer og tiltag og med hjælp fra netop Lumina Spark lærte jeg, at jeg skulle bruge andre argumenter, mere struktur og kendte indfaldsvinkler for at nå den medarbejdergruppe jeg har"* - forklarer Ella, der er leder i servicecentret. Med viden om farvernes betydning har ledelsen dermed arbejdet med og forbedret deres kommunikation i relation hertil.

*"Lumina Spark gjorde mig mere bevidst om mine stærke og svage sider og har hjulpet mig specielt i forbindelse med at kommunikere og 'sælge budskaber' til mine medarbejdere"*

- Ella, leder i Rigshospitalets servicecenter

## Resultater

Lumina Spark har fungeret som en fleksibel, overordnet og samtidig dyb ramme for den personlige og teammæssige udvikling. Driftsassistenterne har taget symbolikken til sig i deres daglige sprog, hvilket har øget forståelsen af hinanden og forbedret samarbejdet. Lederne har fået nyt sprog og forbedret kommunikationen.

Driftsassisterter og ledere har gennem forløbet arbejdet helt åbent omkring det personlige portræt, og at kende hinandens 'farve' har været med til, at den interne kommunikation efterfølgende er blevet langt mere effektiv.

Forløbet fortsætter med fokus på at øge forståelsen - og anvendelsen af det nye fælles sprog.

