

Om värdskap

En välkomnande värld

*Tänk dig en en värld där människor
känner sig väntade och välkomna.*

*En värld där barn, vänner, främlingar,
gäster, kunder och medarbetare
vågar möta varandra.*

*Vi menar att detta är något grund-
läggande för uthållig och verklig
framgång för oss som personer, våra
verksamheter och våra platser.*

Vägen dit går via...

Det goda värdskapet

*Värdskap är konsten att få människor
att känna sig välkomna.*

*Möten då äkta gästfrihet gör sig
gällande och har sitt ursprung i den
person, den organisation eller den
plats som bjudit in dig.*

*Men att utöva ett gott värdskap går
tyvärr inte alltid hand i hand med de
yttre förutsättningar vi lärt oss leva
under. Ett gott värdskap är att förstå
tjänandets konst och att uppleva
hur det berikar våra liv.*

Till skillnad från service är värdskap att närvara för en annan människa och se vad som är bäst just för henne. På så sätt kan värdskap mer liknas vid ett sätt att förhålla sig till livet.

Värdskap är att färdas med lätt bagage. Att omsorgsfullt packa ner det som verkligen betyder något och lämna en hel del bakom sig. Att ge sig själv en ny form av frihet, en frihet som söker sig fram till alla ni möter. Där personen framför er i första hand är människa, i andra hand gäst och i tredje hand kund.

I värdskap är det ordning på orden. Där säger vi inte en sak, menar en annan, gör en tredje, för att sen se oss tvingade att kompromissa.

I värdskap börjar vi med att lyssna på människan innan vi som individer fattar ett beslut i en organisation som består av andra individer som alla lever tillsammans i en värld befolkat av människor.

Värdskapets scener

Ett gott värdskap utspelas på olika scener. Men bara vi som utövare vet på vilken scen mötet äger rum.

För en gäst är de alla tagna ur en och samma helhet som tillsammans formar det intryck hon bär med sig därifrån.

Värdskapets kärna är det personliga värdskapet. Det värdskap jag som person erbjuder alla jag möter. Nästa scen är funktionens värdskap, det värdskap vi som avdelning eller grupp möter alla med. Ett värdskap som även andra medarbetare och enheter inom vår organisation får ta del av.

Den tredje scenen är hela organisationen. Hur uppträder vi som den helhet vi säger att vi är. Hur tar vi ansvar för varandra och tjänar våra gäster och medarbetare. Denna scen är på många sätt lika lättidentifierad som det personliga värdskapet, men kräver en anda av öppenhet och ansvar som sträcker sig långt utanför oss som personer.

Den fjärde scenen innefattar sålunda inte bara själva organisationen. Det är dels den geografiska platsen, som en stad, en destination eller ett annat begränsat område. Men det är inte bara kartan som avgör, utan mer i vilket sammanhang vi uppträder. Alla företag som ingår i en större koncern är beroende av koncernens värdskap. Många tillhör även en speciell bransch och då är hela branschens värdskap intressant.

Så, till sist, den största scenen av alla, där vi uppträder i egenskap av svenskar när en långväga gäst besöker oss.

Värdskapets grunder

För att kunna utöva och bjuda på värdskap måste varje ledare och medarbetare, verksamhet och plats genomlysas av värdskapets grunder.

Sex fundament som kommer till uttryck när vi möter människor.

*De sex grunderna är:
tjänande, helhet, dialog, ansvar,
omtänksamhet och kunskap.*

Vägen till värdskap går via värdskapets sex grunder. Sex uttryckssätt som utmärker en person eller en verksamhet i mötet med andra.

En liknelse är att beskriva dessa grunder som strängarna på en gitarr. Där jag som person eller vi som organisation står för musiken. För att ett ackord ska låta bra måste alla sex strängar vara stämda. Visst, går en sträng av mitt under konserten kan man klara sig en stund, men ingen musiker går upp på scen med bara fem strängar.

Däremot spelar det ingen roll vad som spelas på gitarren, om det är klassiskt, blues eller hårdrock. Det avgörande är att gitarren är stämd, då blir musiken det värdskap vi bjuder resten av världen.



Tjänande

Vi använder våra talanger och erfarenheter till gagn för någon annans bästa. Vi möter varje människa med tankar på hur vi ska kunna göra det lättare för henne. Vi inser att alla våra verksamheter finns till för att tjäna omvärlden och att våra platser tjänar människorna som lever och verkar där samt alla som valt att besöka dem.

Att tjäna någon annan är en ofta missförstådd konst i vår tid. Vilsledda har vi börjat tro att det är det samma som att frivilligt agera dörrmatta, att låta någon "stå över" och själv sätta sig "under" den andre.

Låt oss nu återerövra ordet och ge tillbaka dess verkliga betydelse.

Att tjäna är att finnas där för någon annan. Att lyssna, förstå och fråga sig: "Vad kan jag göra för att du ska må bättre i denna stund?" Att hjälpa någon att nå sina mål och därmed möta framgång i livet.

Ett kännetecken hos den tjänande organisationen är att där finns ett tjänande ledarskap. Ledare som tjänar sina medarbetare. Där det i första hand är medarbetarnas värld och vardag de bryr sig om, allt för att de i sin tur ska känna sig fria nog att tjäna i mötet med andra.



Helhet

*Vi ser och förstår det större
sammanhanget.*

*Vi ser det gästen ser och möter henne
som en ambassadör för den helhet
hon uppfattar som vår.*

En gäst kommer utifrån och in. När hon möter vår verksamhet är allt hon ser en och samma helhet och i den ingår även alla vi som jobbar där. Den person som möter gästen är alltid hela företagets representant just där, just då.

Men den helhet vi representerar kan även inbegripa delar av andra verksamheter som vi är beroende av. Det kan gälla gästernas möjlighet att hitta parkering, leverantörers framtoning i media eller kommunens åtaganden. Att förstå helheten är att se hela bilden framför sig, den bild som möter en gäst som väljer att på ett eller annat sätt besöka oss. Och även om vi inte kan stå ansvariga för allt som händer inom denna helhet, är det viktigt att vi förstår att det är gästens uppfattning av helheten som påverkar mötet med oss.



Dialog

Vi söker förståelse och samförstånd.

*Vi lyssnar inte bara till orden,
utan på hela personen och vågar
öppna oss för mångfalden.*

*Vi tar emot kritik som den gåva det är
och tackar för förtroendet genom att
bortse från fördomar, och använder
vårt mod till att förstå alla aspekter
av ett problem.*

För att kunna föra en dialog måste vi i första hand lära oss lyssna, vilket vanligtvis är det svåraste hindret då ett problem ska lösas. Vi människor håller hårt vid våra invanda mönster och förutfattade meningar. Vi tror alltid att ett plus ett blir två och svarar ofta innan hela frågan är ställd.

Det finns tre sätt att möta en människa när det uppstår ett problem. Dels kan vi ge oss in i en debatt och förklara att personen har fel. Vi kan också välja att ta en diskussion och övertyga henne om att vi har rätt, eller vi kan lyssna och försöka förstå sammanhanget genom att inleda en dialog.

Att öppna upp för en dialog vid varje möte är att ta alla människor på allvar. Att se det unika i varje människa och försöka finna förståelsen inom sig själv.



Ansvar

*Vi tar ansvar för våra handlingar,
vilket innebär att vi står för hur vi
reagerar och relaterar till det som
händer oss. Vi tar ansvar för den värld
som är vår, och vi vågar möta
människor med hela vår person utan
att skylla på omständigheter eller
någon annan.*

Att ta ansvar är att använda sig av sitt mod. Det är orimligt att känna ansvar för allt som händer här i världen, däremot ansvarar vi alltid på hur vi väljer att reagera på det som händer. Vi kan välja mellan att ta händelsen på allvar eller försöka skylla ifrån oss, vi kan välja att lära oss något eller gå opåverkade därifrån.

Att bära ett ansvar är inte detsamma som att vara lojal. Lojalitet bygger på att man håller sig till regelboken och gör det man är tillsagd. Att ta verkligt ansvar är i stället att ställa sig på den andres sida och hjälpa till att förbättra den värld vi båda lever i. Ett ställningstagande som kanske inte alltid uppskattas i "de egna leden", men som i slutändan skapar starkare och personligare möten.

5

Omtänksamhet

Vi vågar använda vårt hjärta och söker upp människan i oss själva och ser människan i andra. Vi litar på våra vänliga instinkter oavsett vem vi möter eller var mötet äger rum.

Omtänksamhet är värdskapets hjärta.

En sympatisk, omtänksam människa har lätt för att vara en god värd. För henne ter det sig naturligt att ta hand om andra och se till någons bästa.

Därför är det viktigt att släppa fram det mänskliga i oss själva och möta alla i första hand som medmänniskor.

Det här kanske kan kanske låta lite märkligt: vissa miljöer, vissa system kan ibland upplevas som om de är beredda på allt utom en människa. Som om mötet bara är tänkt att ske i teorin i stället för i praktiken. Ett omtänksamt system däremot glömmer aldrig bort vem systemet tjänar och att denna mottagare sannolikt kommer att bete sig just så som vi människor brukar bete oss.

Att låta omtänksamhet råda i en verksamhet är att se det mänskliga i dem som söker sig till oss. Att anpassa våra system, vår kultur med tanke på att alla är människor, både de som arbetar där och de vi möter.



Kunskap

*Vi möter en människa där hon är
och förstår det hon förstår.*

*Vi bär tacksamt och ödmjukt vår
yrkesskicklighet och tjänar henne
då vi använder oss av den.*

*Vi öppnar oss för alla kulturer och
människor oavsett bakgrund.*

God kunskap om den egna produkten är en självklarhet när det gäller värdskap. Vi vet vad vi gör och varför vi gör det.

Men att ha kunskap är långt mycket större än så. Att utöva värdskap är också att bygga en kultur där vi ständigt lär oss saker som berikar våra erfarenheter. Det gäller i lika hög grad ett personligt värdskap som för en verksamhet. En kultur där varje fråga tas på allvar och det viktiga inte alltid är svaret utan vem som ställer den.

Kunskap är att förstå det mottagaren förstår, se det hon ser och att börja just där. Värdskap handlar därför till stor del om att möta människan utifrån hennes förutsättningar. Att nyfiket ta in hela personen och att därefter besvara de frågor som ställs.

Kunskap är därför långt mer än att bara veta, det är förmågan att kunna använda sin kunskap i samspel med någons behov.

Värdskapets belöning

Resultatet av ett gott värdskap stavas stolthet. Den känsla vi bär med oss efter ett möte där värdskap ägt rum. Stolthet är en positiv kraft som kan växa sig stark hos alla människor, oavsett om den härstammar från eget arbete eller den plats vi är verksamma på.

När allting stämmer finns det värdskap. Ett bra bevis för det är att i samma ögonblick översköljs utövaren av stolthet. Den vi mött är inte bara nöjd, hon har fått alla sina behov tillgodosedda och ger sig ut i världen som en starkare människa.

Stolthet är kärlekens system och en av de vackraste känslor en människa kan känna. Den visar sig i ögonvrån när vi brinner för något eller sätter sig i bröstet när vi ser ut över den trakt vi älskar. Stunder då ord inte tycks räcka till, samtidigt som vi önskar att alla vi möter fick känna samma sak.

Stolthet är att känna lättheten, att uppleva hur stegen liksom lyfter från marken och att aldrig tvivla på att vi befinner oss på rätt plats, i rätt tid, i rätt omgivning.

Värdskap är stolthet i handling. En spirande tillfredsställelse vi bär med oss.