

Om
værtsskab

Om værtskab

En velkommende verden

*Forestil dig en verden, hvor mennesker
føler sig ventede og velkomne.*

*En verden, hvor børn, venner,
fremmede, gæster, kunder og med-
arbejdere tør at møde hinanden.*

*Vi mener, at dette er grundlæggende
for vedvarende og reel fremgang for
os som mennesker, vores virksomheder
og vores lokalområde.*

Din vej går via...

Det gode værtskab

Værtskab er kunsten at få mennesker til at føle sig velkomne. Et møde med ægte gæstfrihed gør indtryk og har sit udgangspunkt i den person, organisation eller det lokalområde, som har inviteret dig.

Men at udøve godt værtskab går desværre ikke altid hånd i hånd med de ydre betingelser, vi lever under. Godt værtskab er at forstå, hvordan man tjener andre, og opleve, hvordan det beriger vores liv.

Til forskel fra service er værtskab at være nærværende for et andet menneske og se, hvad der er bedst for netop hende eller ham. På sin vis er værtskab mere en måde at forholde sig til selve livet på.

Værtskab er at rejse med let bagage. Omhyggeligt at pakke det, der virkelig betyder noget, og efterlade resten. At give sig selv en ny form for frihed, en frihed, der finder vej til alle dem, I møder. Så den person, der står over for jer, først og fremmest er menneske, dernæst gæst og til slut kunde.

I værtskabet er der mening med ordene. Vi siger ikke en ting, mener noget andet og gør noget tredje for efterfølgende at blive tvunget til at gå på kompromis.

I værtskabet begynder vi med at lytte til mennesket, inden vi som individer tager en beslutning i en organisation, der består af andre individer, som alle lever sammen i en verden befolket af mennesker.

Værtskabets scener

Et godt værtskab udspiller sig på forskellige scener. Men det er kun os, der er aktører, der ved, hvilken scene mødet finder sted på. For en gæst er de alle taget ud af den samme helhed, som tilsammen former det indtryk, gæsten tager med sig hjem.

Værtskabets kerne er det personlige værtskab. De værtskab, som jeg som person tilbyder alle, jeg møder. Næste plan er funktionens værtskab: det værtskab, vi som afdeling eller gruppe møder alle med. Et værtskab, som også andre medarbejdere og afdelinger inden for vores organisation får del i.

Det tredje plan er hele organisationen. Hvordan optræder vi som den helhed, vi siger, vi er? Hvordan tager vi ansvar for hinanden og betjener vores gæster og medarbejdere? Dette plan er på mange måder lige så let at identificere som det personlige værtskab, men kræver en ånd af åbenhed og ansvar, som strækker sig langt ud over os som personer.

Det fjerde plan indeholder således ikke bare selve organisationen, men også det geografiske sted, f.eks. en by, en destination eller et andet afgrænset område. Det er ikke bare landkortet, som er afgørende, men mere i hvilken sammenhæng vi optræder. Alle virksomheder, som indgår i en større koncern, er afhængige af koncernens værtskab. Mange tilhører også en speciel branche, og så er hele branchens værtskab interessant.

Til sidst – på det største plan af alle – optræder vi i vores egenskab som danskere, når en udenlandsk gæst besøger os.

Værtskabets grundsten

*For at kunne udøve og tilbyde
værtskab må alle ledere og med-
arbejdere, virksomhed og lokal-
område udstråle værtskabets
grundsten.*

*Seks grundsten, der kommer
til udtryk, når vi møder
andre mennesker.*

*De seks grundsten er: at tjene,
helhed, dialog, ansvar, omtanke
og kundskab.*

Vejen til værtskab går over værtskabets seks grundsten. Seks udtryksmåder, som udmærker en person eller virksomhed i mødet med andre.

De seks grundsten kan sammenlignes med strengene på en guitar, hvor jeg som person eller vi som organisation står for musikken. For at en akkord skal lyde flot skal alle seks strenge på guitaren være stemt. Springer der en streng under koncerten, kan man klare sig et stykke tid, men ingen musiker vil gå på scenen med kun fem strenge på guitaren.

Derimod spiller det ingen rolle, hvad der spilles på guitaren, om det er klassisk, blues eller hård rock. Det afgørende er, at guitaren er stemt, for så bliver musikken til det værtskab, vi tilbyder resten af verden.



At tjene

Vi anvender vores talenter og erfaring til gavn for en andens bedste.

Vi møder hvert menneske med tanke for, hvordan vi skal kunne gøre det lettere for hende. Vi indser, at alle vores virksomheder eksisterer for at tjene omverdenen, og at vores lokalområde tjener de mennesker, som lever og bor der samt alle dem, der har valgt at besøge dem.

At tjene nogen er ofte en misforstået kunst i vore dage. Helt misvisende er vi begyndt at tro, at det er det samme som at agere frivillig dørmåtte, at lade nogen "stå over" en og selv "ligge under for" den anden.

Lad os genindføre ordet og give det dets virkelige betydning tilbage.

At tjene er at være der for en anden. At lytte, forstå og spørge sig selv: "Hvad kan jeg gøre, så du kan få det bedste lige nu?" At hjælpe en anden med at nå sine mål og derved få fremgang i livet.

Et kendetegn hos den tjenende organisation er, at der findes et tjenende lederskab. Ledere, som tjener deres medarbejdere. At det først og fremmest er medarbejdernes verden og hverdag, de tager sig af, så medarbejderne føler sig frie nok til at tjene i mødet med andre.



Helhed

*Vi ser og forstår den store
sammenhæng.*

*Vi ser gæsten og møder hende
som en ambassadør for
den helhed,
hun opfatter os som.*

En gæst kommer udefra og ind. Når hun møder vores virksomhed, ser hun alt som én og samme helhed, og i den indgår også alle os, som arbejder der. Den person, som møder gæsten, er altid hele virksomhedens repræsentant lige her og nu.

Men den helhed, som vi repræsenterer, kan også gribe ind i andre virksomheder, vi er afhængige af. Det kan være gæsternes mulighed for at parkere, leverandørernes fremtoning i medierne eller kommunens omdømme. At forstå helheden er at se hele billedet for sig, det billede, som den gæst, der vælger at besøge os, ser. Og selv om vi ikke kan stå til ansvar for alt, hvad der foregår i denne helhed, er det vigtigt, at vi forstår, at det er gæstens opfattelse af helheden, der påvirker mødet med os.

3.

Dialog

Vi søger forståelse og fællesskab.

Vi lytter ikke bare til ordene, men

til hele personen, og tør åbne os

for mangfoldigheden.

Vi tager imod kritik som den gave,

den er, og takker for tilliden ved at

se bort fra fordomme og anvender

vores mod til at forstå alle

aspekter af et problem.

For at kunne føre en dialog må vi i første omgang lære at lytte, hvilket normalt er den største forhindring, når et problem skal løses. Vi mennesker holder hårdt fast i vores indgroede mønstre og forudfattede meninger. Vi tror altid, at et plus et giver to, og svarer ofte, inden hele spørgsmålet er blevet stillet.

Der findes tre måder at møde et menneske på, når der opstår et problem. Vi giver os til at diskutere og forklare, at personen tager fejl. Vi kan også vælge at tage en diskussion og overbevise hende om, at vi har ret, eller vi kan lytte og forsøge at forstå sammenhængen ved at indlede en dialog.

At åbne op for en dialog ved hvert møde er at tage alle mennesker alvorligt. At se det unikke i hvert menneske og forsøge at finde forståelse for dem.

4.

Ansvar

Vi tager ansvar for vores handlinger, hvilket indebærer, at vi står ved den måde, vi reagerer på og relaterer til det, der sker for os. Vi tager ansvar for den verden, som er vores, og vi tør møde mennesker med hele vores person uden at skyde skylden på omstændigheder eller andre.

At tage ansvar er at bruge sit mod. Det er urimeligt at skulle føle ansvar for alt, hvad der sker i verden. Derimod har vi altid ansvaret for, hvordan vi vælger at reagere på det, der sker. Vi kan vælge at tage hændelsen alvorligt, eller vi kan forsøge at skyde skylden fra os. Vi kan vælge at lære noget eller gå upåvirkede væk.

At tage et ansvar er ikke det samme som at være loyal. Loyalitet bygger på, at man holder sig til et regelsæt og gør det, man har fået besked på. Men at påtage sig et ansvar er i stedet at stille sig på den andens side og hjælpe med til at forbedre den verden, vi begge lever i. En stillingtagen, som måske ikke altid værdsættes inden for egne rækker, men som i sidste ende skaber stærkere og mere personlige møder.

5.

Omtanke

Vi tør bruge vores hjerte, finde mennesket i os selv og se mennesket i andre. Vi stoler på vores venlige instinkter, uanset hvem vi møder, eller hvor mødet finder sted.

Omtanke er værtskabets hjerte. Et sympatisk og betænksomt menneske har let ved at være en god vært. For hende er det naturligt at tage hånd om andre og sørge for andres velbefindende. Derfor er det vigtigt at finde det menneskelige i os selv frem og fra begyndelsen møde andre som medmennesker.

Det kan måske lyde lidt mærkeligt, for visse miljøer og visse systemer kan ind i mellem opleves, som om de er forberedt på alt – bare ikke et menneske. Som om mødet bare er noget, der sker i teorien og ikke i praksis. Et system, der bygger på omtanke, glemmer derimod aldrig, hvem systemet er til for, og at brugere sandsynligvis vil opføre sig, som mennesker plejer at opføre sig.

At lade omtanken råde i en virksomhed er at se det menneskelige i dem, som kommer til os. At tilpasse vores systemer og vores kultur med omtanke for alle mennesker – både dem, som arbejder der, og dem, vi møder.

6.

Kundskab

*Vi møder et menneske dér, hvor
hun er, og forstår det, hun forstår.
Vi udnytter taknemmeligt og ydmygt
vores faglige dygtighed og betjener
hende i kraft af den.
Vi åbner os for alle kulturer og
mennesker uanset baggrund.*

Gode kundskaber om ens eget produkt er en selvfølgelighed, når det gælder værtskab. Vi ved, hvad vi gør, og hvorfor vi gør det.

Men at have kundskab indebærer meget mere end som så. At udøve værtskab er også at opbygge en kultur, hvor vi hele tiden lærer ting, der gør vores erfaring endnu større. Det gælder i lige så høj grad for det personlige værtskab som for en virksomhed. En kultur, hvor ethvert spørgsmål tages alvorligt, og det vigtige ikke er svaret, men den, som stiller spørgsmålet.

Kundskab er at forstå det, modtageren forstår. Se det, hun ser, og så begynde præcis dér. Værtskab handler derfor i høj grad om at møde mennesket ud fra hendes forudsætninger. Nysgerrigt at se hele personen og derefter besvare de spørgsmål, der stilles.

Kundskab er derfor langt mere, end bare at vide noget, det er evnen til at kunne anvende sine kundskaber i samspil med andres behov.

Værtskabets belønning

Resultatet af et godt værtskab

staves S T O L T H E D.

*Den følelse, vi bærer i os efter et
møde, hvor værtskabet fandt sted.*

*Stolthed er en positiv kraft, som kan
vokse sig stærk hos alle mennesker,
uanset om den stammer fra eget
arbejde eller det sted, vi arbejder.*

Når alting lykkes opstår værtskabet. Et godt bevis er, at i samme øjeblik gennemstrømmes udøveren af stolthed. Den, vi mødte, er ikke bare tilfreds, hun har fået tilgodeset alle sine behov og begiver sig ud i verden som et stærkere menneske.

Stolthed går hånd i hånd med kærlighed og er en af de smukkeste følelser, et menneske kan føle. Den viser sig i vores øjne, når vi brænder for noget, eller sætter sig som en klump i brystet, når vi ser ud over den egn, vi elsker. Den viser sig i de øjeblikke, hvor ordene ikke synes at slå til, samtidig med at vi ville ønske, at alle fik lov til at føle på samme måde.

Stolthed er at føle lethed, at opleve, hvordan man letter lidt fra jorden, og aldrig at tvivle på, at vi befinder os på det rigtige sted, på den rigtige tid og i de rigtige omgivelser. Værtskab er stolthed i handling. En spirende tilfredsstillelse, vi bærer inden i os.

