


The background of the entire page is an impressionistic painting. It features numerous crabs in various shades of red, orange, and yellow, scattered across a textured background of green and blue. The brushstrokes are visible, giving the image a sense of movement and depth.

Om Værtskab

kunsten at få mennesker
til at føle sig velkommen

VÆRTSKABET 



Dette dokument er skrevet og produceret af
VÆRTSKABET DK og VÄRDSKAPET®.

Vi er glade for I deler vores budskab,
men husk at citere os som kilde.

Kontakt os gerne for en aftale eller
yderligere information på
<http://www.vaertskabet.dk>

*Forestil dig en verden,
hvor mennesker føler sig velkomne og ventede.
En verden hvor børn, venner, fremmede, gæster, kunder
og medarbejdere tør, at møde hinanden rigtigt.*

*En verden hvor vores møder præges af
respekt, værdighed og omtanke.
En verden hvor vi først ser efter vore ligheder
for derefter at møde vores forskelligheder med en åbent,
inkluderende og velkommende holdning.*

*Vi mener at det er grundlæggende,
for en varig og ægte fremgang for os som mennesker,
for vores virksomheder og vores steder.*

*„Service giver man,
– værtskab er man“*

Seminardeltager Sverige

Praktisk filosofi

Værtskab er mere end bare et begreb, men det er ikke en ideologi eller en religion. Det er fri for politik, teori og dogmer. Man kan se på det som en praktisk filosofi.

Praktisk fordi det bygger på erfaringer med, hvad der fungerer i praksis i mødet mellem mennesker. Fordi det ganske enkelt udspringer af virkeligheden. At det så kan lade sig gøre at forklare værtskab med teorier, er en anden sag.

Filosofi fordi det er sammensat af et antal dele, som danner en helhed, hvilket er selve definitionen af ordet filosofi.

I begrebet værtskab ligger en invitation til mennesker, der vil skabe meningsfyldte møder med sig selv og med andre, i hverdagen og på arbejdet.

Grundlæggende handler værtskab om længslen efter en velkommende verden, hvor alle mennesker føler sig ventede og velkomne, uanset hvor og hvordan de lever i verden, i dag eller i morgen.

*„Værtskab kan jeg
brug i min hverdag
– hver dag“*

Seminar deltager Danmark

Betydning

Den enkle betydning af ordet værtskab er:

Kunsten at få mennesker til at føle sig velkomne.

En betydning som indeholder et antal nøgler til at skabe værdifulde møder.

Værtskab er en **kunst**, vi kan lære at udvikle. Nogle af os har måske fået et forspring med modernælken eller opvæksten. De fleste af os skal dog hele tiden være opmærksomme på vores egen og andres opførsel for at kunne udvikle vores kunst. Det er én sag at byde på sit eget værtskab som en god vært i sin egen tilværelse. En endnu større kunst er dog at være den gode vært sammen med andre i en større helhed. Værtskab er næsten altid et fælles anliggende, et resultat af flere menneskers holdninger og måder at opføre sig på.

Værtskab er **at få** hvilket indebærer at være proaktiv og se mulighederne for at påvirke. Det er ikke en passiv indstilling, hvor vi først handler, når noget sker. I stedet er værtskab en aktiv vilje til at velkomne mennesker ved at være forberedt på at løse problemer, inden de opstår.

Værtskab handler om **mennesker**. Udenpå er vi alle forskellige, men indeni er lighederne større end ulighederne.

Værtskab er at se og forstå dette, og aldrig glemme at det fremfor alt er et menneske, vi møder. En skabning, der ligesom du længes, bekymrer sig, elsker, mislykkes og lykkes uanset hvor på jorden, man lever.

Værtskab er at få mennesker til at **føle sig** velkomne. Værtskab kan mærkes i hele kroppen. Det er oplevelsen af engagement, at nogen tager sig af mig, glædes ved mit nærvær, at jeg som gæst er både vigtig og værdifuld.

Værtskab er at byde **velkommen**, som kan udtrykkes på mange måder. Varmt velkommen, meget velkommen eller hjerteligt velkommen betyder, at vi virkelig vil åbne op og byde indenfor. I værtskabsfilosofien tolkes „at være velkommen“ som at være ventet og ønsket.

Afslutningsvis handler værtskab ikke bare om at se det menneske vi møder som en kunde, patient, klient, besøgende, bruger, student, kollega eller arbejdskammerat... men som en gæst! Måden du ser på **gæst-vært** tankegangen er et godt udgangspunkt for at udvikle en velkommende holdning og kultur. Hvis der findes en gæst er der også en vært - en vært der udfører værtskab.

Et ord som ligger tæt på værtskab er gæstfrihed.

At få mennesker vi møder til at føle sig „frie“ til at turde være den, de er, sige og gøre det de vil. Værtskab er en inkluderende filosofi, hvor vi åbner op for et andet menneske og byder deres tanker og idéer indenfor. At leve med døren på klem er også at åbne op for forandring, nye muligheder og alt, hvad livet har at byde på.

Værtskabets værdi

Værtskab skaber værdi for alle interessenter.

For dig selv, for den du møder, for din virksomhed, pladsen der du virker og verden som helhed.

Den som føler sig som **gæst** tager en oplevelse af bedre kvalitet og merværdi med sig. Nogle gange kan det beskrives som følelsen af, at ens forventninger ikke bare indfries, men at de bliver overgået. Oplevelsen af godt værtskab kan også være når man ikke kun er tilfreds, men virkelig værdsætter oplevelsen man har været en del af.

Den som vælger at være **vært** og udvikle værtskab er samtidig med til at skabe mere glæde og mening i sit eget liv.

Med værtskab har man mulighed for at udøve et bedre lederskab og kollegaskab.

Som udgangspunkt er værtskab en vigtig forudsætning for personlig udvikling, karrierer og stærke relationer i såvel arbejdsliv som privatliv.

Virksomheder er afhængige af en velkommende kultur, både eksternt og internt. Vores erfaring viser, at virksomheder, hvor kulturen er præget af værtskab, har en tydelig kobling til deres formåen til at tiltrække talenter, samarbejdspartnere og kunder, Ikke blot „kunder eller forbrugere“, men gæster, der bliver deres ambassadører, udviklere og medproducenter.

I vores verden, hvor produkter og ydelser ligner konkurrentens mere og mere bliver det afgørende og endnu vigtigere, at kunne kunsten til at få mennesker til at føle sig velkomne, hvis man satser på vækst.

Værtskab bidrager til øget samvirke hvilket er en forudsætning for en bæredygtig udvikling af steder og samfund.

Hvis vi fremadrettet ser på verden som helhed, har vi brug for mennesker med en inkluderende og velkommende holdning.

De kan være med til at skabe gode forudsætninger for et godt liv for os i dag, men også for dem som kommer efter os.

*„Når jeg føler at
jeg er noget værd
– tør jeg at være vært“*

Seminar deltager Sverige

Værtskabets scener

Værtskab udspiller sig på tre forskellige scener, som alle bidrager til hinanden.

Den første scene: At velkomme andre.

Dette er alt, vi tænker, siger og gør for at mennesker, vi ikke har en nær og klar relation til, skal føle sig velkomne. Det kan være fremmede, tilfældige kunder, besøgende og mennesker, vi møder ganske kort. At velkomme andre er ikke det samme som at velkomme alt, hvad mennesker siger eller gør.

Værtskab er at sige nej til ting, som skaber konflikter: Fremmedhad, fjendtlighed og fordomme.

Den anden scene: At velkomme hinanden.

Dette er når værtskabet retter sig mod mennesker, som vi lever tæt på eller arbejder sammen med. Det kan være familien, venner og kollegaer, men også mennesker, der deler det samme område at bo, som en by, en kommune eller et land.

Den måde vi møder andre på er et spejlbillede af hvordan vi møder hinanden på vores arbejdsplads eller i vores by. Ordet kollegaer betyder omtrent „mennesker som er sammenflettede i en fælles opgave“. Alle i en virksomhed er kollegaer med hinanden. Så er der nogen der er chef, og andre medarbejdere. Alt det vi siger og gør, og alt det vi ikke siger og gør spiller en rolle. At være kollega er lige så meget en fordel som et ansvar.

Den tredje scene: At velkomme sig selv.

Selve kilden til et godt værtskab er at kunne velkomme sig selv. At velkomme sine tanker, sine indsigter, sit selvværd og sin selvtillid. At kunne se sig selv i spejlet og se sin egen værdi, se at *jeg har noget at give af*. At velkomme og acceptere sine følelser. Lytte og have tillid til kroppens signaler, bevidste og ubevidste og vove at give udtryk for dem. At velkomme og respektere sin krop, at træne, ernære og hvile den, holde den i form. Dette er ting, som tydeligt påvirker vores sind og det værtskab, vi udøver.

Vi taler altså om tre scener, men med én og samme holdning. Værtskab handler ikke om at blive et bedre menneske, men blive mere den man er.

Jo mindre afstand vi oplever mellem os selv og andre, desto bedre værtskab. Det kan lade sig gøre at se det ukendte menneske som en ven, vi endnu ikke kender. Det kan lade sig gøre at se arbejdskammeraten som én, der ligesom vi selv nogle gange laver fantastiske ting, men andre gange også det modsatte. Det kan lade sig gøre at se en gæst på samme måde, ud fra det som binder os sammen mere end det, som skiller os ad. Vi er alle en del af den samme menneskelighed med både gode og mindre gode sider.

Værtskab opstår i et møde hinsides vores forskelle, når vi ser og respekterer hinanden, først og fremmest fordi vi er mennesker. Det er selve grundlaget for et sandt fællesskab. Hvordan kan vi da gøre andet end at velkomme mennesker?

*„Værtskab er indsigten
om at al udvikling
begynder i en selv”*

Seminardeltager Uganda

*„Værtskab er service
og omtanke på
en naturlig måde“*

Seminardeltager Åland

Værtskabets 6 grundsten

Værtskab er et holdningsspørgsmål.

Det er holdninger og værdier, som viser sig i vore ord og handlinger i mødet med mennesker. Værtskab er genkendeligt. Velkommende virksomheder og velkommende mennesker har kendetegn, der kan beskrives gennem værtskabets seks grundsten:

Tjenende, helhed, ansvar, omtanke, dialog og kundskab.

Værtskab er først og fremmest et valg vi tager – hver dag!

Tjenende

At tjene en anden er et udtryk, som let kan misforstås.

Mange tror, at det er det samme som at agere dørmåtte helt frivilligt. Eller som at lade nogen stå „over“ og selv sætte sig „under“ den anden. Det er på tide at generobre udtrykket og genfinde dets oprindelige betydning.

Med tjene mener vi at være der for en anden person.

At anvende sine talenter og erfaringer først og fremmest med en oprigtig interesse for en anden persons bedste.

At lytte, forstå og spørge sig selv: „Hvad kan jeg gøre for, at du skal få det bedre lige nu?“ Viljen til at hjælpe nogen med at nå deres mål og dermed få fremgang i livet.

I en organisation med et godt værtskab findes et tjenende lederskab. Ledere som tjener deres medarbejdere.

Ledere som først og fremmest tænker på medarbejdernes verden og hverdag, blot for at de kan føle sig frie nok til at tjene i mødet med andre mennesker.

Helhed

Helhed i forbindelse med værtskab handler om at se og forstå den store sammenhæng. En gæst kommer udefra og ind.

Når hun møder os og vores virksomhed er alt det, hun ser én og samme helhed, og i den indgår alle, som arbejder der.

Den person, som møder gæsten, er altid hele virksomhedens ansigt lige dér og på lige det tidspunkt.

Men den helhed, vi repræsenterer, kan også indeholde dele af andre virksomheder, som vi er afhængige af. Det kan gælde gæsternes mulighed for at finde parkering, leverandørernes fremtoning i medier eller kommunens ydelser.

At forstå helheden er at se hele billedet for sig, det billede der møder en gæst, som vælger at besøge os på den ene eller den anden måde. Og selvom vi ikke kan være ansvarlige for alt, som sker inden for denne helhed, er det vigtigt, at vi forstår, at det er gæstens opfattelse af helheden, der påvirker mødet med os.

Ansvar

At tage ansvar er at benytte sig af sit mod. Det er urimeligt at føle et ansvar for alt, der sker her i verden, derimod har vi altid ansvaret for, hvordan vi vælger at reagere på det, som sker.

Vi kan vælge mellem at tage hændelsen alvorligt eller forsøge at skyde skylden på omstændighederne eller en anden person.

Vi kan vælge at lære noget eller gå upåvirket derfra.

At bære et ansvar er ikke det samme som at være loyal.

Loyalitet bygger på, at man holder sig til reglerne og gør det, man bliver bedt om.

At tage et virkeligt ansvar er i stedet, at man stiller sig på den anden persons side og hjælper til med at forbedre den verden,

vi begge lever i. En stillingtagen, der måske ikke altid bliver sat pris på i „de egne rækker“, men som i sidste ende skaber stærkere og mere personlige møder.

Omtanke

Omtanke er værtskabets hjerte. Et sympatisk, hensynsfuldt menneske har let ved at være en god vært. For hende er det naturligt at tage vare på andre og sørge for deres velbefindende. Man stræber efter at være hensynsfuld over for både mennesker, ressourcer og sin egen og andres tid. Det er vigtigt at finde det menneskelige frem i os selv og møde alle andre først og fremmest som medmennesker. Det her kan lyde indlysende. Alligevel mødes man af og til af miljøer og systemer, der kan virke som om de er forberedte på alt andet end et menneske. Som om man har forestillet sig mødet i teorien i stedet for i praksis. 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 til tanken om, at alle er mennesker, både dem som arbejder der og dem, som vi møder.

Kundskab - Nysgerrighed

At have et godt kundskab om den virksomhed og den sammenhæng vi befinder os i er selvfølgelig vigtigt. At vi ved, hvad vi gør og hvorfor vi gør det. Men at have kundskab er langt mere end det, når det handler om værtskab. Det er også at skabe plads til hele tiden at kunne lære nye ting, som beriger os. Det gælder i lige så høj grad ens personlige værtskab som for en virksomhed. At hvert spørgsmål tages alvorligt og at det vigtige ikke altid er

svaret, men i stedet hvem der stiller spørgsmålet. En god vært er altid nysgerrig og åben for det nye, ved at åbne op for alle kulturer og mennesker uanset oprindelse og baggrund. At læse og forstå det modtageren forstår, se det de ser og begynde lige netop dér. Værtskab handler derfor langt hen ad vejen om at møde mennesker ud fra deres forudsætninger.

At tage hele personen ind med interesse og ægte engagement og derefter at besvare de spørgsmål, som stilles.

Kundskab er meget mere end bare at vide. Det er evnen til at anvende sin kundskab i samspil med en anden persons behov.

Dialog

For at kunne føre en dialog gælder det om at lære at lytte, hvilket som regel er den største forhindring, når et problem skal løses. Vi mennesker holder hårdt fast på vore indgroede mønstre og fordomme. 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, når der er opstået et problem. Vi kan gå ind i en debat 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 forståelsen inde i sig selv. For at kunne udvikle sig og blive bedre skal man kunne velkomme selv negativ kritik, tage imod den som en gave og prøve at forstå alle aspekter af et problem.

*„Værtskab er når
man glemmer det
man giver og husker
det man får“*

Seminardeltager Sverige

*„Værtskab for mig er
når jeg handler på en
måde, så både jeg,
og dem jeg hjælper
føler sig bedre tilpas“*

Seminardeltager Danmark

Værtskabets resultat

Værtskab skaber værdi og fremgang for alle interessenter.
Belønningen kan sammenfattes i ord som:

Mening:

Når vi gør en forskel for andre mennesker,
bliver det vi gør meningsfuldt.

Glæde:

Glæde opstår, når vi gør noget med passion, med hjertet.

Fremgang:

Værtskab er en kraft, der bidrager til at skabe værdi for os som
mennesker, for virksomheder og samfund.

Stolthed:

Som vi føler, når vi gør noget for
et andet menneskes velbefindende.

Taknemmelighed:

Følelsen som vågner, når vi ser i en anden persons øjne,
at vi har gjort en forskel.
En belønning, der kan være mere værd end guld.

Information

Vi glæder os til at byde dig velkommen på vores hjemmeside **www.vaertskabet.dk**, hvor du kan læse mere om værtskab, finde information om os og bestille vores bøger.

Vi hjælper virksomheder og steder med at udvikle en imødekommende kultur for øget tiltrækningskraft og lønsomhed.

Det gør vi gennem at sætte fokus på en velkommende, inkluderende og åben holdning.

Vi tilbyder inspirationsforelæsninger, workshops, bøger samt skræddersyede program og E-læringsbaserede kurser og værktøj. Værtskabet har opgaver i både private virksomheder, offentlige organisationer og destinationer.

VÆRTSKABET DK, er en del af et internationalt netværk, **Hostmanship Development Group**, med oprindelse i Sverige i 2003. I dag drives der virksomhed i Sverige, Norge, Danmark, Holland og Uganda.

VÆRTSKABET DK

info@vaertskabet.dk



A painting of a house with a tree and a window. The house has a brown roof and a white wall. A window with a red frame and a patterned curtain is visible. A large green tree is on the left. The painting is done in a textured, expressive style.

VÆRTSKABET 

www.vaertskabet.dk