



OM VERTSKAP

kunsten å få mennesker
til å føle seg velkomne

vertskapet.no

Dette dokumentet er skrevet og produsert av
Vertskapet Utvikling og VÅRDSKAPET®.

Hvis du ønsker å dele vårt budskap,
er vi veldig glade for det,
men husk å sitere oss som kilde.

Kontakt oss gjerne for en avtale eller
ytterligere informasjon på
www.vertsskapet.no

Forestill deg

*en verden der mennesker føler seg
ventet og velkomne.*

*En verden der barn, venner, fremmede,
gjester, kunder og medarbeidere
våger og vil møte hverandre på ordentlig.*

*En verden der våre møter preges av verdighet,
respekt, glede og omtanke.*

*En verden der vi først og fremst ser våre likheter,
for å kunne møte våre ulikheter
med en åpen, inkluderende og raus holdning
som ønsker mennesker velkommen.*

*Vi mener at dette er grunnleggende for
at vi på lang sikt skal lykkes,
enten det gjelder oss som individer,
våre virksomheter eller våre steder.*

Vi kaller det vertskap.

**«Service gir man,
- vertskap er man»**

Seminar deltaker Sverige

PRAKTISK FILOSOFI

Vi som snakker og skriver om vertskap, får ofte spørsmålene:
Hva er egentlig vertskap – og hvem er vertskapet?

Vår norske forståelse av ordet vertskap er nært knyttet til en bestemt tradisjonell rolle. Vi ser for oss Vertskapsparet på turisthytta eller gjestgiveriet. La oss presentere en annen betydning;

- nemlig **vertskap som egenskap** - i motsetning til en rolle.

Denne egenskapen er evnen til å få folk til å føle seg velkomne, - privat, på arbeidsplasser, i organisasjoner og i handel og service.

På en naturlig, men bevisst utviklet måte, basert på et oppriktig ønske om å inkludere og forstå. Slik sier vi at:

«Vertskap er en holdning – ikke en stilling.»

Man kan se vertskap som en praktisk filosofi som hjelper mennesker, virksomheter og steder til å utvikle en åpen, inkluderende og raus holdning, en «velkommende» holdning. Filosofi fordi det dreier seg om et sammenhengende tanke-system, og ikke en lære eller vitenskap. Filosofi fordi det er et frivillig valg, en invitasjon til alle som vil skape meningsfulle møter med seg selv og andre både på jobben og i private sammenhenger. Praktisk fordi filosofien bygger på erfaringer av hva som fungerer i praksis når mennesker møtes. Fordi det utgår fra virkeligheten rett og slett. Praktisk fordi filosofien enkelt kan omsettes i handling.

I ytterste konsekvens handler vertskap om lengselen etter en verden som ønsker velkommen, og der alle mennesker skal føle seg ventet og velkomne i dag og i morgen, uavhengig av hvor og hvordan de lever. Hvis du deler denne lengselen, da er vertskapsfilosofien noe for deg.

**«Vertskap kan jeg
bruke i min hverdag
– hver dag»**

Seminar deltaker Danmark

BETYDNING

Den enkle betydningen er:

Kunsten å få mennesker til å føle seg velkomne.

En betydning som inneholder et antall nøkler for å skape verdifulle møter.

Vertskap er en **kunst** vi kan utvikle. De fleste av oss trenger å være oppmerksomme på hvordan vi er og hva vi gjør for at de vi møter skal føle seg velkomne. Framfor alt kan vi ha behov for å trene. Akkurat som kunstnere må vi hente fram både kreativitet, nytenkning og mot for å utvikle oss og bli suksessfulle. Det er en kunst å by på sitt eget personlige vertskap. Det er en enda større kunst å gjøre det sammen med andre. Vertskap er nesten alltid et felles anliggende, et resultat av flere menneskers holdninger og måter å oppføre seg på.

Vertskap er **å få** påvirke, noe som innebærer å ligge et hakk foran, ta initiativ og se muligheten til å utgjøre en forskjell for en annen. Det er ikke et spørsmål om å handle bare når noe har skjedd. Vertskap er å være godt forberedt, løse problemer før de oppstår og være fleksibel når noe skjer.

Vertskap handler om **mennesker**. I det ytre er vi ulike, men inni er likhetene større enn forskjellene. Vertskap er å aldri glemme at det er et menneske vi møter. En individ som lever og puster, uroer seg, elsker, mislykkes og lykkes – akkurat som deg selv. Hvert menneske fortjener å få oppleve vårt vertskap. Vertskap er å få mennesker **til å føle seg** velkomne.

Vertskap kjennes i hele kroppen. Det er opplevelsen av engasjement, at noen bryr seg, deler sin tid og interesse, gledes av gjestens nærvær. Når vi opplever at vi er velkommen, kan det gi oss en følelse av glede, trygghet, ro, opprømthet, vi kan føle at vi er betydningsfulle, ettertraktet og verdifulle. Vertskap er ikke bare en tanke, det føles i hele kroppen.

Vertskap betyr å ønske **velkommen**, at vi virkelig vil åpne oss og invitere inn til et møte, ikke bare passivt ta imot noen. Å ønske velkommen er å ta imot mennesker vi møter med glede.

I vertskapsfilosofien tolkes det å være velkommen som å være både ventet og ønsket. Når vi lykkes med vårt vertskap på denne måten, blir «å være velkommen» en helt annen opplevelse enn bare å være tolerert og akseptert.

Kort sammenfattet handler vertskap om å se mennesket vi møter, ikke bare som en kunde, pasient, klient, besøkende, student, arbeidskamerat eller kollega... men som vår gjest. Å se på det som et møte mellom **gjest og vert** er et utgangspunkt for å utvikle evnen til å ønske velkommen. Finnes det en gjest, så finnes det en vert, en vert som utøver vertskap.

Et ord som ligger nær vertskap er gjestfrihet. Det å få mennesker vi møter til å kjenne seg fri, å våge å være den man er. Vertskap er en inkluderende filosofi, der vi åpner opp og byr inn et annet menneske, hennes tanker og ideer. Å leve med «døra på gløtt» innebærer i tillegg å åpne opp for forandring, nye muligheter og alt livet har å by på, og ikke bare stå fastlåst i det som har vært.

VERTSKAPETS VERDI

Vertskap skaper verdi for alle involverte parter. For deg selv, for den du møter, for din virksomhet, stedet der du arbeider, og verden som helhet.

Den som føler seg som en gjest, bærer med seg en opplevelse av bedre kvalitet. Iblant kan det beskrives som følelsen av at forventninger ikke bare er blitt innfridd, men at forventningene er overgått. Opplevelsen av godt vertskap kan også være ikke bare å være fornøyd, men svært fornøyd med det man har opplevd.

Den som velger å være vert, skaper samtidig mer glede og mening i sitt eget liv. Vi kan utøve et bedre medarbeiderskap og lederskap når vi har vertskapstenkingen som utgangspunkt. Vertskap er en viktig forutsetning for personlig utvikling, karriere og gode relasjoner.

Virksomheten vi arbeider i, trenger en velkomstkultur, både internt og eksternt. En bedriftskultur som preges av vertskap, har en evne til å tiltrekke seg og beholde de rette talentene og samarbeidspartnerne. Med en kultur som brenner for vertskap, får man kunder som ikke bare er konsumenter, men som også blir verdifulle ambassadører, utviklere, inspiratorer og medprodusenter.

Vi lever i en verden der produkter og tjenester blir mer og mer like og hvor konkurransen er tøff. Da blir vår evne til å skape sterke relasjoner til våre kunder og medarbeidere enda viktigere for vekst og suksess.

Vertskap bidrar til bedre samhandling, en forutsetning for en bærekraftig utvikling av steder og samfunn. Hvis vi hever blikket, ser vi at verden som helhet trenger mennesker med en velkomstkultur som kan skape forutsetninger for et godt liv for oss som lever i dag, og for dem som kommer etter oss.

**«Når jeg føler at
jeg er noe verd
- tør jeg å være vert»**

Seminardeltager Sverige

VERTSKAPETS SCENER

Vertskap utspiller seg på tre scener, som alle bidrar til hverandre.

Den første scene: Å ønske andre velkommen.

Det er alt vi tenker, sier og gjør for å få mennesker vi som vi møter til å føle seg velkomne. Det kan dreie seg om kunder, klienter, pasienter, studenter eller hva vi enn velger å kalle dem.

Men det kan like gjerne dreie seg om fremmede, besøkende – ja, alle kjente og ukjente mennesker som vi møter en vanlig dag. I et større perspektiv omfatter det til og med mennesker som er flere generasjoner eller tidssoner fra oss. Det vi gjør i dag, påvirker mennesker vi aldri kommer til å møte.

Å ønske andre velkommen er ikke det samme som å godta alt mennesker sier og gjør. Vertskap innebærer å arbeide for en verden uten skiller, diskriminering, fordommer, krenkelsers og fremmedhat. Vertskap er å se hvert møte vi har med et menneske som en gave. Vi har alle noe å bidra med.

Den andre scene: Å ønske hverandre velkommen.

Dette er når vertskapet retter seg mot mennesker vi lever nært eller arbeider sammen med – Det kan være familie, venner og kolleger, men også mennesker som deler samme bosted, som by, kommune eller land. Den måten vi møter andre på, er et speilbilde av hvordan vi møter hverandre på. Ordet kolleger betyr omtrent «mennesker som er sammenflettet i en felles oppgave».

Noen er ledere og noen er medarbeidere, men alle i en virksomhet er kolleger med hverandre. Alt vi sier og gjør, og alt vi ikke sier og gjør, spiller en rolle. Å være en kollega er like mye et gode som et ansvar.

Den tredje scene: Å ønske seg selv velkommen.

Kilden til et godt vertskap er å kunne ønske seg selv velkommen. Å kunne ønske alt man er, sine tanker, innsikter, talenter og selvtillit velkommen. Å kunne se seg selv i speilet med verdighet, og verdsette det man kan gi andre. Å ønske sine følelser velkommen og bekrefte dem, å lytte til og stole på kroppens signaler, og å gi uttrykk for dem. Det å respektere sin egen kropp og holde den i form ved hjelp av nok trening, ernæring og hvile. Å ønske seg selv velkommen er å være oppmerksom på det som kan hindre oss fra å være den personen som naturlig ønsker velkommen, og som vi ble født som.

Vi snakker altså om tre scener, men én og samme holdning. Vertskap er ikke først og fremst å bli et bedre menneske, men å bli mer av det mennesket man allerede er. Jo nærmere oss selv vi kommer, jo nærmere kommer vi andre. Vi kan se et ukjent menneske som en venn vi ennå ikke kjenner. Vi kan se at arbeidskollegaen vår iblant gjør noe fantastisk, men iblant også det motsatte. Akkurat som vi gjør alle sammen. Det går an å se det som binder oss sammen, mer enn det som skiller oss fra hverandre. Alle er vi en del av samme menneskelighet, med både gode og mindre gode sider. Med vertskap som utgangspunkt øker muligheten for et ekte møte, til tross for våre ytre ulikheter. Å se og respektere hverandre, ene og alene fordi vi er mennesker, det er selve fundamentet for et sant fellesskap. Hva kan vi da gjøre, annet enn å ønske våre medmennesker velkommen?

**«Vertskap er service
og omtanke på
en naturlig måte»**

Seminar deltaker Åland

**«Vertskap er innsikten
om at all utvikling
begynner i en selv»**

Seminar deltaker Uganda

VERTSKAPETS FUNDAMENT

Vertskap er et holdningsspørsmål.

Det er holdninger og verdier som viser seg i våre ord og handlinger når vi møter mennesker.

Man kan kjenne igjen vertskap. Virksomheter og mennesker som ønsker velkommen har kjennetegn, som kan beskrives gjennom vertskapets seks grunner:

Å tjene, helhet, ansvar, omtenksomhet, kunnskap og dialog.

Å TJENE

Det å tjene noen er et uttrykk som lett kan misforstås.

Mange tenker på at det er det samme som å legge seg flat og gjøre som andre sier. Eller å sette andre over- og seg selv under andre. Men det er ikke dette som ligger i det å være tjenende eller tjenestevillig. Med å tjene noen mener vi at man er tilstede for andre. Å bruke sine talenter og erfaringer først og fremst med en genuin interesse for en annens beste. Å lytte, forstå og spørre seg: «Hva kan jeg gjøre for at du skal ha det bedre i akkurat denne situasjonen?» En vilje til å hjelpe noen med å nå sine mål og dermed oppleve fremgang i livet. I en organisasjon med et godt vertskap finnes det et tjenende lederskap.

Ledere som tjener sine medarbeidere. Ledere som i første rekke bryr seg om medarbeidernes verden og hverdag, slik at de i sin tur kan kjenne seg fri nok til å være tjenende i møtet med andre.

HELHET

Helhet koblet med vertskap handler om å se og forstå en større sammenheng. En gjest kommer utenfra og inn. Når han eller hun møter oss og vår virksomhet er alt han eller hun ser en og samme helhet, og i den inngår også alle som arbeider der.

Den personen som møter gjesten er alltid hele virksomhetens ansikt der og da. Men den helheten vi representerer kan også omfatte deler av andre virksomheter som vi er avhengige av. Det kan være gjestenes mulighet til å finne parkering, leverandørens fremtoning i media eller kommunens forpliktelser. Det å forstå helheten er å se hele bildet, det bildet som møter en gjest som av en eller annen grunn velger å besøke oss. Og selv om vi ikke kan stå ansvarlig for alt som hender i denne helheten, er det viktig av vi forstår at det er gjestens oppfatning av helheten som påvirker møtet med oss.

ANSVAR

Det å ta ansvar betyr å være modig. Det er urimelig å kjenne ansvar for alt som hender her i verden, men vi har ansvar for hvordan vi velger å reagere på det som skjer. Vi kan velge mellom å ta en hendelse på alvor eller forsøke å skylde på omstendighetene eller finne en annen grunn. Vi kan velge å lære oss noe eller gå upåvirket bort. Det å ta på seg ansvar er ikke det samme som å være lojal. Lojalitet bygger på at man holder seg til regelboken og gjør det man har blitt fortalt. Det å ta virkelig ansvar er i stedet å stille seg på den andres side og gjøre vårt til at den verden vi begge lever i blir bedre. En stillingtagen som kanskje ikke alltid verdsettes i egne rekker, men som til slutt skaper sterkere og mer personlige møter. w

OMTENKSOMHET

Omtenksomhet er selve hjertet i vertskapet.

Et sympatisk, omtenksomt menneske har lett for å være en god vert. For ham eller henne er det naturlig å ta hånd om andre og passe på at alle har det bra. Han eller hun ønsker bevisst å være omtenkssomme både overfor mennesker, ressurser og sin egen og andres tid. Det er viktig å slippe frem det menneskelige i oss selv og møte alle først og fremst som medmennesker. Dette kan synes selvklart. Likevel møtes man i blant av miljøer og systemer som kan oppleves som om de er forberedt på alt bortsett fra et menneske. Som om møtet kun skulle finne sted i teorien og ikke i praksis. Det å la omtenksomheten råde i en virksomhet betyr å se det menneskelige i dem som søker seg til oss. Det å tilpasse våre systemer og vår kultur med tanke på alle mennesker, både de som arbeider der og de vi møter.

KUNNSKAP- NYSGJERRIGHET

Det å ha god kunnskap om den virksomheten og den sammenhengen vi befinner oss i er selvfølgelig viktig. Det at vi vet hva vi gjør og hvorfor vi gjør det. Men det å ha kunnskap er langt mer enn dette når det handler om vertskap. Det innebærer også å kunne skape rom for stadig nye ting som kan berike oss.

Det gjelder i like høy grad ens personlige vertskap som for en virksomhet. At ethvert spørsmål tas på alvor, og det viktige er ikke alltid svaret, men hvem som stiller spørsmålet. En god vert er alltid nysgjerrig og åpen for det nye, gjennom å åpne opp for alle kulturer og mennesker uansett opprinnelse og bakgrunn.

Det å lese og forstå det mottakeren forstår, se det som han eller hun ser og begynne akkurat der. Vertskap handler derfor for en stor

del om å møte mennesker ut fra deres egne forutsetninger. Å møte personen med interesse og ekte engasjement og deretter besvare de spørsmål som stilles. Kunnskap er mye mer enn det å bare vite. Det er evnen til å kunne bruke den kunnskapen man har i samspill med den andres behov.

DIALOG

For å kunne føre en dialog gjelder det å kunne lytte, og dette er ofte det vanskeligste hinderet når et problem skal løses.

Vi mennesker holder hardt fast ved våre innlærte mønstre og forutinntatte meninger. Vi tror alltid at en pluss en blir to og svarer ofte før hele spørsmålet er stilt. Det finnes tre måter å møte et menneske på når det oppstår et problem.

Vi kan gi oss inn en debatt og forklare at personen tar feil.

Vi kan også velge å ta en diskusjon og overbevise ham eller henne om at vi har rett, eller vi kan lytte og forsøke å forstå sammenhengen ved å innlede en dialog.

Det å åpne opp for en dialog ved hvert møte vil si at man tar alle mennesker på alvor. Det å se det unike i hvert menneske og forsøke å forstå. For at vi skal kunne utvikles og bli bedre gjelder det å kunne ønske også negativ kritikk velkommen, ta imot den som en gave og forsøke å forstå alle aspekter ved et problem.

**«Vertskaber når man
glemmer det man gir
og husker det man får»**

Seminardeltaker Sverige

**«Vertskap for meg er
når både jeg og dem jeg hjelper
føler seg bedre tilpass»**

Seminardeltaker Danmark

VERTSKAPETS BELØNNING

*Vertskap skaper verdi og framgang for alle interessenter.
Belønningen kan sammenfattes i ord som:*

Mening:

*Når vi utgjør en forskjell for andre mennesker,
blir det vi gjør meningsfullt.*

Glede:

Oppstår når vi gjør noe med glød og pasjon, fra hjertet.

Framgang:

*Vertskap er en kraft som bidrar til å skape verdi for oss
som mennesker, for virksomheter og for samfunnet.*

Stolthet:

*Som vi føler når vi gjør noe for
et annet menneskes velbefinnende*

Taknemmelighet:

*Følelsen som vekkes i oss når vi ser i noens øyne
at det vi gjorde, spilte en rolle.
En belønning som kan være mer vert en gull!*

INFORMASJON

Velkommen inn på **www.vertskapet.no**, der du kan lese mer om vertskap, finne informasjon om oss og bestille våre bøker.

Vi hjelper virksomheter og steder med å utvikle en velkomstkultur for økt attraksjonskraft og lønnsomhet.

Det gjør vi gjennom å sette fokus på en åpen, inkluderende og raus holdning.

Vi tilbyr inspirasjonsforelesninger, workshops, bøker, interaktive kurs, verktøy og skreddersydde program for å skape en VERTSKAPSKULTUR.

Vi arbeider både i privat og offentlig sektor og med destinasjoner.

VERTSKAPET UTVIKLING AS er en del av det internasjonale nettverket Hostmanship Development Group, med opprinnelse i VÄRDSKAPET® i Sverige 2003.

I dag drives virksomhet i Sverige, Norge, Danmark, Holland og Uganda.



[vertsskapet.no](https://www.vertsskapet.no)