

Om värdskap



SVENSKA RIDSPORT
FÖRBUNDET

Den välkomnande föreningen

Tänk dig att du för första gången kommer in i stallet, kanske känner du dig lite nervös. Men du möts av de som finns i stallet som hjälper dig till rätta och beskriver hur saker och ting fungerar.

Du är väntad och välkommen och du möts med respekt, värdighet och omtanke. Så vill alla bli bemötta och det är grunden i hur föreningen kan arbeta med ett inkluderande och välkomnande förhållningssätt.

Ett stall där alla känner sig välkomna

Upplevelsen av att vara välkommen är ofta summan av många små saker. Det kan vara ett leende och ett hej när du kommer in i stallet, det kan vara ett skratt som lockar till leende, det kan vara en mule som nosar dig välkommen, det kan vara en katt som stryker sig mot ditt ben. Det är alla de små sakerna som gör att vi känner oss välkomna. Det är ett tillstånd, en känsla, som smittar och som får oss alla att må bra. Det känns så enkelt och naturligt och precis så är det när allt fungerar. Men ibotten ligger en hel del planering och engagemang. Att skapa trivsel handlar om att möta människor med respekt, värdighet och omtanke, vi ser det som ett sätt att vara, en filosofi, och vi kallar det för Värdskap¹.

”Tänk dig en värld där alla känner sig väntade och välkomna.”

Tänk på ett tillfälle då du kände dig välkommen. Vad var det som gjorde att du kände dig välkommen?

Beskriv med några ord känslan av att vara välkommen:

Beskriv med några ord känslan av att inte känna sig välkommen:



Hur får vi våra medlemmar att känna sig välkomna? Vad kan vi förbättra?

¹Tänkarna till den här texten är hämtade från VÄRDSKAPET®. Du kan läsa mer om filosofin och beställa böcker på www.vardskapet.se.



När man kommer innanför dörrarna på Surahammars Ryttarförening möts man av en tydlig värdegrund och stallvärdar som visar dig tillräta. Anslagstavlan innehåller tydlig information om vilka hästar, som finns i stallet är presenterade med bild och text.



Stallvärdar har västar på sig för att tydligt signalera att du kan fråga mig.

Hur kan vi göra vårt stall till ett stall där alla känner sig välkomna?



Byt ut förbudsskyltar mot välkomstskyltar!

Värdskap = ett synsätt

Värdskap är ett inkluderande synsätt där vi öppnar upp och bjuder in en annan människa, hennes tankar och idéer. Värdskapet utspelar sig inom tre områden:

Välkomna andra, välkomna varandra och välkomna sig själv. Varje område bidrar till de andra och tillsammans bildar de en enhet.

Välkomna andra

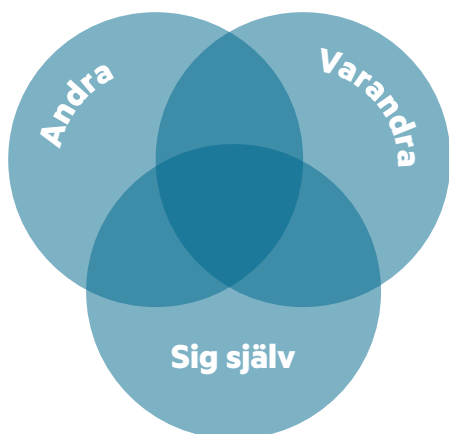
Att välkomna andra innebär att *se varje möte med en människa som en gåva* – där vi alla har något att bidra med. Vi gör inte skillnad på människor utan alla är lika mycket värda.

Välkomna varandra

Att välkomna varandra handlar om *hur vi möter varandra dagligen och hur vi fungerar tillsammans* – till exempel vi som är i stallet. En god stämning sitter ofta i väggarna.

Välkomna sig själv

Att välkomna sig själv handlar om *att välkomna allt du är, dina tankar, dina insikter, din självkänsla och ditt självförtroende*. Även att se de mindre goda sidorna för att kunna arbeta med dem. Att kunna se sig själv i spegeln med värdighet och värdesätta det man har att ge andra. Att välkomna och bejaka sina känslor, lyssna och lita till kroppens signaler och ge uttryck för dem. Om man känner tacksamhet och glädje för den man är så påverkar det andra, precis som tyvärr också motsatsen gör.



En människa som är tillfreds med den hon är, det hon har och det hon gör, kommer alltid att välkomna andra. Värdskap handlar inte om att bli en bättre människa utan mer av den människa man redan är. Ju närmare oss själva vi kommer ju närmare kommer vi andra. Vi kan se den obekanta människan som en vän vi ännu inte känner. Vi kan se stallkamraten som någon som likt oss själva ibland gör fantastiska saker, men ibland även motsatsen.

Hur vill jag uppfattas av andra?

Hur kan jag välkomna andra?

Hur kan jag välkomna mig själv?

Hur vill jag att andra välkomnar mig?

Hej!

Ett HEJ! till alla som kommer in i stallet räcker långt för att skapa en god stämning!

Reflektioner

Vi är alla en del av samma mänsklighet, med både goda och mindre goda sidor. Med värdskap som utgångspunkt ökar möjligheten till ett äkta möte mellan människor, bortom våra olikheter på ytan.

Att se och respektera varandra, enbart för det faktum att vi är människor är själva grunden för sann gemenskap.

Hur kan vi annat än välkomna våra medmänniskor då?

Utdrag ur värdskaftsfilosofin Om värdskap – VÄRDSKAPET® www.vardskapet.se

Alla har vi erfarenheter av när vi känner att vi gjort något alldeles speciellt för någon annan. Fundera på vad som hände?

Vad du gjorde så att det fungerade så bra?

Hur kändes det, vad var kicken?

Var det något annat som gjorde att det kändes så bra?

Att välja värdskap

Värdskap börjar i ett förhållningssätt. Det är attityder och värderingar som visar sig i våra ord och handlingar i mötet med människor.

Välkomnande människor och platser går att beskriva genom värdskapets sju grunder; tjänande, helhet, ansvar, omtanke, kunskap, dialog och glädje. Ytterst är värdskap ett val vi gör varje dag¹.

Välkomnande människor

1. Tjänande före egennytta

Att tjäna någon är ett uttryck som lätt missförstås. Många tänker att det är samma sak som att agera dörrmatta, eller att låta någon stå över och du under. Med tjänande menar vi att vi finns där för någon annan. Att lyssna och förstå och fråga sig "Vad kan jag göra för att du ska må bättre just nu?". En vilja att hjälpa någon att nå sitt mål och möta framgång i livet.

Hur kan jag få andra som kommer till föreningen att må bättre?

2. Helhet före delar

Helhet kopplat till värdskap är att se och förstå det större sammanhanget. En ny medlem kommer utifrån och in i stallet. När hon möter oss och vår verksamhet är allt hon ser en och samma helhet. I den ingår alla vi som är där. Den person som möter den nya medlemmen är alltid hela verksamhetens ansikte just där, just då. Som en god förebild vill vi även se medlemmens hela situation när vi möter henne. Förstå hennes utgångsläge, situation, behov, problem och möta detta utifrån ett helhetsperspektiv.

Hur kan jag vara en god förebild i vår förening?

3. Ansvar före undvikande

Att ta ansvar är att vara modig. Vi kan välja att ta händelsen på allvar eller försöka skylla på omständigheter eller på någon annan. Vi kan välja att lära oss något eller att gå opåverkade därifrån. Vi kan välja att se att vårt agerande får konsekvenser för andra människor, positiva eller negativa. Att ta verkligt ansvar är att ställa sig på den andre personens sida och hjälpa till att förbättra den miljö vi båda vistas i.

Tar jag ansvar för någon i vår förening? Hur känns det?

¹Tankarna till den här texten är hämtade från VÄRDSKAPET®. Du kan läsa mer om filosofin och beställa böcker på deras hemsida www.vardskapet.se.

4. Omtanke före likgiltighet

Omtänksamhet är värdskapets hjärta. En empatisk, omtänksam människa har lätt för att vara en god vän. För henne är det naturligt att ta hand om andra och att se till andra människors bästa. Hon strävar efter att ha omtanke om såväl människor som resurser och sin egen och andras tid. Det är viktigt att släppa fram det mänskliga i oss själva och möta alla i första hand som medmänniskor. Omtanke är även att vara tydlig mot andra om vi tror att det kan hjälpa dem. Utgångspunkten är alltid att det vi säger och gör ska präglas av hjälpsamhet och vänlighet.

Hur och mot vem visar jag omtänksamhet?

5. Kunskap före arrogans

Att ha god kunskap i föreningens verksamhet och det sammanhang vi befinner oss i är självklart viktigt. Att vi vet vad vi gör och varför vi gör det. Men kunskap är också att skapa utrymme för att ständigt lära sig nya saker, att vara nyfiken och öppen. Att varje fråga tas på allvar och att det viktigaste inte är svaret utan frågan och den som ställer den. Värdskap handlar om att möta människan utifrån hennes förutsättningar. Kunskap när det gäller värdskap är mycket mer än fakta, det är vår kompetens och förmåga att omsätta det vi vet i samspel med en annan människa.

Vad är jag nyfiken på och vill lära mig mer om?

6. Dialog före konflikt

För att kunna föra en dialog gäller det att lära sig lyssna. Det är lätt att hålla fast vid sina åsikter, invanda mönster och förutfattade meningar. Sätter vi in dialog i ett sammanhang så kan det vara första steget i ett samtal. Vi byter bilder med varandra och försöker tillsammans se hela sammanhanget. Dialog innebär att kunna kompromissa och hitta en väg framåt. Att öppna upp för dialog är att ta alla människor på allvar. Att se det unika i varje människa och försöka finna förståelsen inom sig själv.

Hur pratar jag med dem som jag inte tycker förstår det jag säger?

7. Glädje före tungsinnethet

Att välkomna någon betyder att ta emot med glädje. Utan glädje blir det ett neutralt mottagande. Glädje ger mötet liv. Glädje är ett inre tillstånd, en attityd till livet och inte så mycket beroende av vad och hur människor säger och gör mot oss. Inte ens av att få uppskattning för det man gör behöver vara viktigt. Glädjens källa är tacksamhet och förundran över att finnas till, att vara människa, att få leva tillsammans med andra. Glädje är smittsamt.

Hur laddar du upp inför ett möte som du vet kan vara lite jobbigt?

Reflektioner

Hur vi får till lyckade möten

Värdskap tar avstamp i möten med andra som berör, skapar värde och kanske till och med förändrar människor som möts. Om vi vill att en människa ska känna sig välkommen i vår förening så behöver vi skapa goda förutsättningar.

- ✓ Nyfikenhet – dvs lusten att ta kontakt och bjuda in till ett samtal, med utgångspunkten att samtalet kan berika oss och ge oss nya perspektiv.
- ✓ Öppenhet – låt inte färdiga åsikter och förutfattade meningar, fördomar och fantasier stå i vägen för mötet med andra.
- ✓ Ödmjukhet – låt inte dina tidigare erfarenheter och kunskaper förblinda dig att tro att du vet och kan allting redan.
- ✓ Tålamod – ha mod att tåla att en annan människa tar tid eller har en annan åsikt än dig.
- ✓ Respekt – respektera andra människor för det de är, inte för vad de gör.
- ✓ Närvaro – var här och nu i mötet med en annan människa, det är kanske det vackraste vi kan ge någon annan.

Minns ett bra möte där du kände dig välkommen, beskriv mötet:

Vad var det som gjorde det så bra?

Ett lyckat möte vilar på ömsesidigt förtroende som leder till att tillit uppstår.

Förtroende skapas genom engagemang, kompetens och tydlighet.

Viktigt är att man möts som jämlikar och att inte någon försöker "sätta sig" över eller under den andre. Vi kan alla ha makt genom kunskap, position eller i en situation men den måste vi hantera varsamt.

Att använda tiden väl under mötet är viktigt. Ibland behövs mycket tid för att mötet ska bli bra, ibland kan lång tid skapa stress och otålighet.

Viktigt med ett bra avslut av mötet, att stämma av hur förväntningarna infriades, vilket nästa steg är och vad vi verkligen kom överens om.

Hur kan vi få bättre möten i föreningen?

Vad krävs av dig för att utöva gott värdskap?

De tre grundkompetenserna är medkänsla, kommunikation och självledarskap.

Medkänsla

Vår förmåga att sträcka ut en hand till andra, även de som inte är lika oss själva eller nära oss. Medkänsla börjar med att vi utvecklar vår känsla för empati och via sympati, att känna för någon eller något, leder empatin till medkänsla, att vi känner med någon.

Kommunikation

Att kommunicera med andra på ett välkomnande sätt är att göra det med medkänsla. Vi kommunicerar alltid och vill vi göra det på ett medvetet sätt kräver det insikt, strävan och träning.

Självledarskap

Konsten att vara sann mot sig själv och leva efter sina värderingar och etik. Att vara i harmoni och tillfreds med den vi är, det vi gör och det vi har. Värdskap är främst en fråga om att ta bort allt som hindrar oss från att vara naturligt välkomnande som vi är födda att vara. Det kan vara hinder som negativ stress, ohälsa, sömnbrist, oro, ego, rädsla mm. När vi möter oss själva med respekt, värdighet och omtanke kommer vi lättare kunna möta andra på andra sätt.

Hur kan vi arbeta vidare med vårt värdskap i föreningen?

Belöningen du får av att utöva värdskap är flera:

- ☑ Mening – när vi gör skillnad för andra blir det vi gör meningsfullt.
- ☑ Glädje – uppstår när vi gör något med passion, från hjärtat.
- ☑ Framgång – värdskap skapar värde för oss som värddar, våra medlemmar, våra verksamheter, våra platser och världen vi lever i.
- ☑ Tacksamhet – känslan som väcks i oss när vi ser i någons ögon att det vi gjorda spelade roll. En belöning svår att överträffa med allt guld i världen!

Gentemot nya medlemmar, gentemot varandra.

Från ord till handlingsplan

Nu har ni fått mycket information och reflektion över vad som karaktäriserar ett gott värdskap. För att börja arbeta med att göra er förening mer välkomnande kommer här hjälp iform av en konkret handlingsplan. Arbeta gärna i grupp.

Kan vi definiera hur vi vill att vårt värdskap ska se ut i föreningen?

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status

Hur möter vi nya i stallet? Kan vi utveckla vårt bemötande? Hur pratar vi med varandra?

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status



Tips är att se över informationstavlor, skyltar och skriftlig information. Tänk på att använda ett välkomnande språk och tala om *vad ni vill* snarare än vad ni *inte* vill.

**Vilka frågor ställer våra medlemmar oftast?
Varför gör de det?**

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status



Ha en bok i stallet där ni skriver upp frågor som uppkommit. Ta med dem till styrelsemöten och se om ni kan bemöta de frågorna med att ändra så att det blir tydligare.

**Hur kan vi skapa mer trivsel i stallet?
(ex bokhörna i tom spilta)**

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status



Fundera över vad ni vill att medlemmarna ska tänka, känna och säga om vår förening.

**Hur tar vi reda på andra förväntningar?
Hur bemöter vi en missnöjd medlem?**

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status



Gör en undersökning bland era medlemmar och stäm av deras förväntningar och önskningar.

Att leda som värd

För att kunna genomföra ett gott värdskap tar vi här upp tio nycklar till hur du som ledare och värduppnår framgång och skapar en inkluderande, öppen och välkomnande kultur¹.

1 Definiera

Vart är vi på väg?

Det är viktigt att definiera hur vi ska vara mot varandra i föreningen, dvs hur ser vårt värdskap ut? Ni kanske har arbetat igenom er värdegrund och er vision (se flik 3) men inte satt ord på hur ni ska känna er välkomna och vilka människorna är som vi vänder oss till (se flik 5).

Vilka värdeord är viktiga för oss?

Ex. Det kan vara ord som inspirerande, berörande, inkluderande, personligt, engagerande, kunnigt.

Hur kan vi definiera vårt värdskap?

2 Bemanna

Är vi rätt gäng?

När vi definierat vårt värdskap kommer vi till frågan: Är vi rätt gäng, finns kompetenserna vi behöver inom föreningen eller måste vi bli fler? Ibland kan man tänka och göra annorlunda. Det kanske finns en person inom föreningen som har stor social kompetens och som vill och kan bli värd och hjälpa till. På så sätt hålls frågan levande och fler kan bli engagerade.

Hur kan vi se till att hålla vårt värdskap levande?

3 Lär

Vet vi vad vi gör?

Nästa nyckel är att fokusera på de idéer och tankar vi vill lyfta fram i föreningen. Att vårt värdskap genomsyrar all utbildning och att alla förstår vad de lär sig och varför.

När, i vilka situationer kan vi lära av varandra och utbyta erfarenheter kring vårt värdskap?



Till det här avsnittet kan det behövas processtöd vilket VÄRDSKAPET SVERIGE kan hjälpa er med. Kontaktuppgifter finns på www.vardskapet.se. Gå ihop flera föreningar i er region och gör detta gemensamt.

¹Resonemanget är hämtat ur boken Leda som värd av Jan Gunnarsson & Olle Blohm. Den kan beställas på www.vardskapet.se

4 Organisera

Vilka jobbar var och varför?

Avgörande för om värdskap ska uppstå är hur verksamheten designas rent organisatoriskt och om inredning och arkitektur hänger samman med allt annat. För att inte tala om alla system, rutiner och modeller ni använder er av utan att tänka på dem. Fundera på hur ni kan dela upp era processer:

Anmälningsprocessen – att börja på ridskolan, bli medlem

Betalningsprocessen – hur betalar vi medlemsavgift, ridavgift, andra avgifter

Avbokningsprocessen – vad händer, vad behöver medlemmen i form av information och stöd?

5 Bemäktiga

Du behöver inte prata med föreningens ordförande/ridskolechefen eller den som på pappret är ansvarig.

Nu har vi tagit oss fram till själva utförandet och frågan: *Hur säkerställer vi att det värdskap vi vill erbjuda verkligen erbjuds?* Värdskap handlar mycket om att ta egna initiativ i situationer som uppstår. Hur mycket vi än har definierat vart vi vill, vad som förväntas (ansvar/befogenhet) så kommer verkligheten inte alltid att anpassa sig trots kurser, information på hemsida och i foldrar samt snygga informationstavlor. Istället handlar det om att uppmuntra till ett proaktivt tänkande, att lösa situationen när den uppstår så att medlemmarna blir nöjda.

Vilka situationer har uppstått där vi kunde ha agerat annorlunda för att få nöjdare medlemmar?

Hur skulle vi agerat istället för att ge medlemmarna bästa möjliga värdskap?

6 Kommunicera

Vad är er story?

Kommunikation betyder att göra något gemensamt. Vi kan beskriva vårt värdskap externt och internt. Den interna kommunikationen har många ansikten, allt ifrån att säga tack till hur vi genomför våra möten i föreningen. Alla våra handlingar och alla våra ord kommunicerar, liksom allt vi inte säger och inte gör. För omvärlden kan vi berätta vad vi står för, hur vi ser på våra medlemmar och hur vi bidrar med något bra i samhället.

Det kan göras i olika media och på alla tänkbara sätt. Fördelen med att kommunicera externt är att även medarbetarna på insidan får reda på vad medlemmarna vet och förväntar sig.

Idag vill vi gärna att allt ska vara en bra story, vi vill berätta om ursprung och varför vi startade föreningen, utskottet, caféet.. ja det som är av vikt i föreningen. Ibland lyfter vi fram en kulturbärare, en person som genom sitt agerande förkroppsligar föreningens vision. Vi berättar saker som personen gjort och händelser där hen medverkat. Värdskap är ett ämne som lockar fram berättelser. När vi vill lyfta fram varför vi agerar som vi gör är det få saker som slår en bra historia. Blir det sedan en "snackis" som medlemmarna tar med sig och sprider vidare är lyckan gjord.

Vad har vi för historier att berätta om vår förening?

7

Mät

Kan man mäta omtanke?

Via undersökningar kan vi ta reda på om vi är på rätt spår. Det viktigaste här är att bestämma sig för vad vi ska mäta, var, hur ofta och vilka som får svara. Men även hur resultat kommuniceras ut till medlemmarna och omvärlden.

Om vi tittar på vad som kan vara intressant att mäta så kan det vara kvalitet på lektioner, utbudet av tränings-tillfällen, anläggningen som träning/tävlingsplats, föreningens utbud på kurser och aktiviteter. Men stanna inte där utan det kan vara intressant att även mäta mjuka värden som omtänksamhet. Inför ett omtänksamhetsindex som mäter den gemensamma omtänksamheten i föreningen och kommunicera ut resultatet på hemsida, Facebook eller Instagram.

Vad skulle vi kunna mäta i vår förening?

Det kan också vara bra att mäta hur medarbetarna upplever sin arbetssituation. Hur många upplever att de utvecklas och går framåt? Hur mäter man arbetsglädje, antal skratt per timme? Hur mäter man trivsel?

Hur kan vi mäta trivsel hos oss?

Vilka ska vi fråga? Hur ofta ska vi fråga dem?

8

Belöna

Konsten att visa uppskattning

Var noga på att visa uppskattning för väl utfört arbete. Har ni haft bra tävlingar, fira det gemensamt. Har ni haft ett bra år i klubben, fira det!

Hur skulle vi kunna fira våra segrar?

9

Utveckla

Våga ta ett steg till

Våga ifrågasätt och förbättra ert värdskap i föreningen. Stå inte stilla och var nöjd utan utveckla vidare. Attrahera nya generationer, nya grupper och använd ny teknik. Livet rör hela tiden på sig, allting flyter och vi kan inget annat göra än att följa med och förändras med allt. Värdskap är inget du sysslar med bara under en viss period utan det är något som hålls levande varje dag.

Hur kan vi hålla vårt värdskap levande?

10

Lev

Du är värdskapet

Att leda som värd är att i första hand stå tillbaka och inte låta ens person skymma sikten. Alla i föreningen bidrar på olika sätt till den gemensamma framgången.

Vad karaktiserar vårt värdskap:

Sätt kryss framför de orden som passar in på er

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Bekräftelse | <input type="checkbox"/> Öppenhet |
| <input type="checkbox"/> Förutseelse | <input type="checkbox"/> Modighet |
| <input type="checkbox"/> Omtänksamhet | <input type="checkbox"/> Etiskhet |
| <input type="checkbox"/> Flexibilitet | <input type="checkbox"/> Generositet |
| <input type="checkbox"/> Ärlighet | <input type="checkbox"/> Ödmjukhet |
| <input type="checkbox"/> Tydlighet | <input type="checkbox"/> Medvetenhet |
| <input type="checkbox"/> Stöttande | <input type="checkbox"/> Tillitsfullhet |
| <input type="checkbox"/> Tacksamhet | <input type="checkbox"/> Arbetsamhet |
| <input type="checkbox"/> Kunnighet | <input type="checkbox"/> Långsiktighet |
| <input type="checkbox"/> Beslutsamhet | <input type="checkbox"/> Optimism |
| <input type="checkbox"/> Nyfikenhet | <input type="checkbox"/> Äkthet |
| <input type="checkbox"/> Ansvarighet | <input type="checkbox"/> Solidaritet |
| <input type="checkbox"/> Passion | |

Andra ord:

Sammanfattning

10-steps modellen:

- 1. Definiera** – vad vill vi vara, hur ska medlemmen känna när vi är tillsammans i föreningen och hur behöver vi då vara/göra?
- 2. Bemanna** – vem ska göra vad, hur är man då, hur gör man? Sätt förväntningar.
- 3. Lär** – av sig själv och av varandra.
- 4. Organisera** – skapa rutiner som gör det lätt att vara en bra värd.
- 5. Bemäktiga** – gör det möjligt att ta initiativ i den situation som uppstår.
- 6. Kommunicera** er historia.
- 7. Mät** – hur nöjda är era medlemmar, anställda, samarbetspartners?
- 8. Belöna** – fira gemensamma segrar
- 9. Utveckla** – gör det intressant för alla att utvecklas.
- 10. Lev** – varje dag, hela tiden.

Egna anteckningar

Hur ska vi gå vidare i vårt värdsvarsarbete? Vad vill vi arbeta vidare med i 10-steps modellen?

Vad ska vi göra och varför?	Hur ska vi göra det?	Vem/vilka ska göra det?	När ska det vara klart?	Hur mäter vi effekten?	Status