

Vertskapsbrev I

Verdien av å være imøtekommende hva er det? Her er fortelling om hvordan vertskap skaper verdi for deg selv og andre.

"Tervetuloa". "Moi". Man kan trygt si at mitt finske ordforråd er noe begrenset. Det består av 2 ord, velkommen og hei. Derfor spør jeg meg selv om dette er tilstrekkelig for dagens oppdrag. Jeg er nemlig på vei til Sverigefinske skolen ved Fridheimsplan i Stockholm.

Rektor Mikael Hakola har invitert Vertskapet til å forelese for skolens servicepersonell i samarbeid med et studieoppdrag for alle Sverigefinske skoler i Sverige. "Skolen er så mye mer enn lærere og elever. Den første man møter i kontakt med oss er ofte vaktmesteren eller noen som jobber med økonomi, administrasjonen eller renhold. De er alle kjempeviktige for oss", sier Mikael.

Etter forelesningen stopper helsesøster Inga – Lisa igjen en stund og prater. Jeg blir invitert på kaffe og vi går sammen til kantinen. Vi stiller oss opp i køen med alle de andre kaffetørste som strekker seg langt ned i gangen. Det står en liten gruppe fra en annen skole fremfor oss i køen. En kvinne snur seg mot oss. "Vet dere hva det der er?" spør hun og peker på et skilt med en glad grønn frosk som sitter på en dør." Det er symbolet for renholdsskolen som vår renholder driver ", svarer Inga-Lisa. "Er det en renholder som driver en renholdsskole?" "Selvfølgelig, det er jo hun som er ekspert". Kvinnen som spurte ser tvilende ut, men godtar svaret og snur seg mot sin gruppe igjen. Jeg har heller aldri hørt om en renholdsskole, men det høres logisk ut når det er en renholder som driver den.

Kantinen ser eksakt ut som min egen barndoms kantine på skolen. Inga-Lisa og jeg slår oss ned og får selskap av en kvinne som presenterer seg selv som Paivi. Det viser seg at Paivi er renholderen ! Hun som driver renholdsskolen. Nå må min nygjerrighet tilfredstilles og jeg stiller tusen spørsmål. Det viser seg at konseptet kommer fra Finland – Sipi Sammakon Siivouskoulu – frosken Sipsis Renholdsskole. Den starter allerede i førskolen og handler ikke bare om renhold men om sunn fornuft. Hvordan man skal oppføre seg ved bordet. Hvordan man vasker hendene sine. Hvordan man skal plassere skoene sine pent på plass for at de skal tørke. Målet er at barn skal forstå hvordan saker og ting henger sammen." For eksempel hvor man starter når man skal støvsuge. Det er så mye enklere å støvsuge når alle tingene står på sin plass", forklarer Paivi. Genialt, tenker jeg. Tenk så mye vi foreldre maser og maser på barna om dette! Det er jo helt klart at når renholdseksperter på skolen sier dette, så lytter barna. Paivi forteller videre om miljøverdiene som kommer inn, som å ikke la vannet renne uhemmet eller la alle lyspærene lyse unødvendig. "Jeg skulle ønske jeg kunne fokusere ennå mer på riktig utvikling". Det lyser i øynene på Paivi når hun forteller og jeg begynner å forstå at dette handler om mer enn viktigheten for barna. "Du pratet om å like det man arbeider med og være stolt av jobben sin " fortsetter hun. "Arbeidet med renholdsskolen gir meg mer status i jobben min. Og ikke minst gjør det jobben min mer morsom. Det er jo ikke alltid like gøy å vaske" ler hun.

Med en liten arbeidsbok om renhold med en frosk på førstesiden, spaserer jeg tilbake til kontoret, og tenker. Gøy å se noen blomstre som Paivi. Kanskje det er slik at hvis vi får muligheten til å ta egne initiativ, så griper jeg sjansen og skaper min egen utvikling. Det gir min jobb mening, skaper glede og stolthet for min egeninnsats og bidrar til et godt vertskap. Er det slik det henger sammen? Det burde vi tenke på.

Tekst: Katarina Bergström.

Vertskapsbrev 2

Klokkerent vertskap

Hva skjer når man løfter frem vertskapet som noe naturlig og viktig i en organisasjon? Her kan du få lese Torbjørn Berglunds historie om hvordan han introduserte begrepet på sin nye arbeidsplass. Det første jeg gjorde, før jeg startet i min nye jobb som virksomhetssjef på ABF i Eskilstuna, var å kjøpe boken *Det gode vertskapet* til alle de ansatte inklusive ledelsen. De ansatte fikk lese og tenke. Under en 2 dagers konferanse tok vi opp tema igjen og reflekterte over vårt eget interne og eksterne vertskap.

Skipsklokken

Tilbake på jobb, monterte jeg (og en meget nysgjerrig vaktmester) opp en skipsklokke ved kantineområdet på arbeidsplassen. ABF huset i sentrale Eskilstuna. Ved matbiten på morgenkvisten forklarte jeg hensikten.... "den klokken her får alle ringe i, som selv har utført et godt vertskap, eller som har observert et godt vertskap fra en kollega". Så gav jeg aksept på at man også kunne ringe i klokken når andre positive ting hadde skjedd, og deretter fortelle historien.

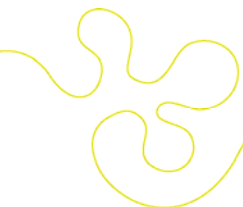
Det gode eksempel

Etter konferanse dagene spurte jeg de ansatte om det var et vertskapsspørsmål de ønsket å jobbe med. "Ja, dette med lunsjstengt er jo ikke så bra", var det noen som sa." De som bare kan komme hit til ABF i lunsjen, vil jo ikke føle seg velkommen". Det visste seg at dette spørsmålet hadde hengt i luften på arbeidsplassen i en årrekke. Og de hadde ikke funnet en løsning. Dagen derpå torsdag morgen, samlet jeg alle de ansatte igjen. "Dere i servicegruppen kan jo prøve å løse dette med lunsjstengt. Tenk vertskap. Dere får ordne med deres vaktlister som dere ønsker selv og det er jo ingen hastesak.

På tide med klokkeslag

Jeg ble forbauset og glad når jeg mandag morgen fikk høre i kantina:" I dag har vi lunsjåpent!". Jeg fikk gåsehud, ble varm av glede og stolthet i hele kroppen! Ved lunsjtid var det jeg som fikk ringe i skipsklokken og deretter gi servicegruppen en positiv tilbakemelding for deres vertskap. Ennå mer gåsehud fra min side, når det ble applaus fra kollegaer til kollegaer. Etter så mange år med lunsjstengt og så mange gjester som hadde snudd i døren så er nå ABF huset åpent hele dagene! For gjestens skyld. Vertskap er ikke noe man påtvinger eller beordrer. Viktigheten med vertskap, forstår vi en etter en, og det er akkurat det som er så flott med denne lille historien. Hadde jeg beordret til lunsjåpent, så hadde de mulig ordet det (etter påtrykk fra fagforeningen?..)....Men de hadde ikke gjort det for gjestens skyld, tror jeg.

Fortalt av: Torbjørn Berglund, ABF Sørmland, Eskilstuna.



Vertskapsbrev 3

Tilbake til den pirrende følelsen igjen

"Hei Hopp", sier jeg glad i det jeg kommer inn i SJ lounge i Gøteborgs Sentral, for å slå i hjel en halvtime før toget skal ta meg hjem etter en forelesning i landets "fremside". Det er et fint rom med nydelige stoler rundt bordene. Dempet belysning og grønne planter. Det er et hjørne med frukt og mat. Og ved inngangspartiet en liten resepsjon som skal holde oversikt og hjelpe alle gjestene som kommer inn.

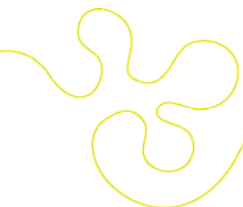
"Hei, hei", svarer en ung jente i hvit skjorte, dressjakke og med et herlig smil i ansiktet. Bak henne står en litt eldre vertinne. Jeg forstår at hun skal coache den unge jenta som sikkert er ny i jobben. "Jo, jeg tenkte å følge med toget til Stockholm, men så har ikke SJ ringt til meg og spurt om jeg vil ha billett og jeg lurte på hvorfor?". De ser ut som levende spørsmålstegn. "Eh, jeg bare tøyser". Jeg ser at de syntes det var meget så artig.... for de beveger ikke en mime, jeg fortsetter med "altså det jeg ville si var at jeg har glemt å booke billett", sier jeg og føler meg litt dum.

"Jaså, jaha", sier den nye jenta og lyser opp, "det skal vi fikse med en gang, det er jo ikke lett å huske alt". Etter at de har spurt meg de obligatoriske tre: hvor – når – og hvordan, tar det ikke lang tid før hun har trykket klart og det skurrer i skriveren. "Og her kommer billetten pang bom, her går det unna". "Takk for hjelpen", sier jeg. Bare hyggelig å kunne hjelpe deg, ha en hyggelig reise", sier hun varmt, med ord og øyne.

Jeg går og setter meg i en av stolene med en avis og en kopp te. Gjennom bladene på den grønne planten ser jeg at jenta er spontan og hjertelig i møtet med alle som kommer frem til henne. Jeg tenker på hvilken ressurs hun er for SJ. Lurer på hva som ville skje hvis jeg kom tilbake om 20 år og møtte henne igjen. Sannsynligheten å få møte samme glede, nysgjerrighet og omtanke er nok veldig liten. Jeg lurer på hvor all hjertelighet tar veien. Er det alle rutiner, omorganisasjoner, rare sjefer og kollegaer, slitsomme gjester, som bit for bit murer seg rundt denne rene klarhet i mennesket. Eller er alt i oss selv? Man skal jo være noen, og da kan man ikke gå rundt å være "hvemsomhelst". Når mister vi åpenheten vår? Halvveis liggende i stolen fortsetter jeg å tenke på hvordan man skulle klare å bevare åpenheten. For at vi ikke skal bli så stive, stoppe opp, å kunne gå til jobben hver dag, ok, nesten hver dag, og kjenne seg nysgjerrig med en pirrende følelse. Kanskje vi da tør mer? Tørre å bry oss mer. Tørre å være mer oss selv. Tørre å stille spørsmål og ta sjansen på svaret ikke alltid er som vi håpet. Tørre å være mer av det barnet som bor i oss. Kanskje vi skulle tørre å slippe ut TøyseJanne og TøyseLena litt oftere. Kanskje skulle vi.....

"Unnskyld, men du må nok gå nå, ellers når du ikke toget ditt, vet du.." Jeg ser opp og oppdager at jeg har sovet litt. Der står hun med en hånd på min skulder med et herlig smil. "Ehh hva toget....ja, akkurat,.... takk, takk,.... hade godt". "Hade, håper du får en god reise".

Tekst: Jan Gunnarsson.



Vertskapsbrev 4

Mageplask

Gratulerer til alle bedrifter hvor de ansatte er trygge på seg selv og sin profesjonelle rolle. Heia alle modige ledere og medarbeidere som deler både motgang og medgang. Vertskap vokser der det finnes en bedriftskultur som gjenspeiler åpenhet og mot til å granske seg selv og sin egen utvikling. Vi er en herlig gjeng som jobber på Paradise Spa & Relax. Trivselen er på topp og vi får ofte ros for vår dyktighet. Men....en gang gikk vi rett på myten om oss selv. Vi mistet oss selv underveis. At hovmod står for fall er allment kjent, og her kommer en historie om akkurat dette i praksis. Det jeg skal fortelle deg, startet tidlig på arbeidsskiftet. Det var ingen gjester som hadde kommet inn på Spa ennå, men vi hadde åpnet. Alle ansatte sto samlet i resepsjonen og pratet livlig med hverandre om hva de hadde opplevd i den siste ferieuken. Da kom en eldre herremann inn. Han virket i godt humør og hadde lyst til å prate. ”Ja, her står damene på rekke og rad”, sa han lystig. Det var da vi alle fikk hukommelsestap: Ingen av oss ønsket han velkommen. INGEN ! Ingen av oss tilbød han en omvisning på vårt Spa. INGEN av oss, selv om vi ALLE var samlet rett fremfor han. Hva tenkte vi på? Han er jo en kunde, eller hva? Vi bare sto der å så litt brydd ut... Ja, så han gikk selvfølgelig og vi andre fortsatte vår muntre prat. Etter noen minutter kom han tilbake. Like glad og munter med en hyggelig kommentar. Og vi, ble hjernedøde IGJEN. Null interesse fra vår side. Samme triste stillhet. Han gikk ut og noen av oss kommenterte ” så merkelige kommentarer”, kanskje han var full”. Så gikk det noen minutter. Vi var alle like hovmodige uten en klar tanke i hodene våre. Da kommer Wiveka Burgaz inn. Hun er vår høyt elsket og respekterte direktør. Om noen personifiserer vertskap så er det hun. Hun holder armen rundt en viss ”liten gubbe”. En viss glad og kontaktsøkende munter ”gubbe”.... ”Hei jenter, har dere truffet Søren, vår avtroppende styreleder i Birka Cruises? Vi er her for å takke han på denne gjennomreisen” sier Wiveka med et stort smil. Vi så på hverandre og i hverandres øyne så vi bare nederlaget, den fullkomne innsikten om vårt felles vertskapsmageplask. Noen dager senere kom det nye nummeret av personalmagasinet. I den var det en artikkel om Søren og et bilde der han satt med en hedersgjestbanner over brystet. Det bildet klippet vi ut og teipet opp på en list i resepsjonsdisken. For å kunne se bildet, må man BØYE seg ned..... og det er akkurat det vi gjør i dobbelt betydning. ” Det er vanskelig å være ydmyk når man er best” sa Nalle Puh. Eller hva ?

Tekst: Michaela Eriksson, Spa – chef, Paradise Spa & Relax.

