

Du

& JOBBET

ARBETSMILJÖTIDNINGEN

JUNI #5·12

Kontakt

Erik Mattsson och Maria Lundqvist gör teater om hur missförstånd på jobbet kan undvikas.



Skyddsombud Sex som tävlar. **Tema** Ska jobbet stå för skorna?



Farliga yrken De lever kortare.



Överlevare Yasmin kom igen.

Missförstånd?

DE GÖR TEATER OM SAMTALSTRASSEL PÅ JOBBET

KOMMUNIKATION Hon är känd för sin förmåga att uttrycka saker med kroppen. Han säger att kroppsspråket ljuger. Skådespelaren Maria Lundqvist och kommunikationsutbildaren Erik Mattsson föreläser tillsammans, om hur vi förstår – och missförstår – varandra på jobbet.

TEXT ANN PATMALNIEKS
ann.patmalnieks@duochjobbet.se
FOTO MATTIAS AHLN

Maria Lundqvist och Erik Mattsson är på turné. Den här onsdagseftermiddagen, på Cirkus i Stockholm, framträder de för omkring 800 personer från olika arbetsplatser.

Maria Lundqvist gör entré till pianoackompanjemang. Drar en rullväska och har kappan på, som om hon kom direkt utifrån. Går runt och hälsar i hand på några i publiken, sjunger *Allan Edwalls* visa: "Kom ska vi tycka om varandra..." Hon talar om att med kroppen uttrycka det samma som med orden. Ett "jag älskar dig" samtidigt som man kliar sig i armhålan känns annorlunda än ett där man är helt fokuserad på den andra.

ERIK MATTSSON KLIVER UPP på scenen. Han har stått vid sidan av och iakttagit publiken och nu visar han med miner och gester vad han sett.

– En del av er sitter tillbakalutade och ser arga ut. Alltså normalsvenska chefer. Andra är nollställda, ointresserade. Förmodligen lärare, hitskickade av rektor...

Eller nej, så enkelt är det förstås inte.

– Det finns människor som ser arga ut när de tänker. Eller när de är trötta. Kroppsspråket talar starkt, men inte nödvändigtvis sant, säger Erik Mattsson. Han använder sin mimik för att visa vanliga ansiktsuttryck och hur de kan missförstås. Den till synes överlägsna blicken kanske beror på att någon har svårt med sina progressiva glasögon.

Dagens rubrik är "Det är väl inte mitt fel att du inte fattar?" Ett uttalande man kan skratta åt, men en känsla som går att känna igen sig i. De två turas om på scenen.

Maria Lundqvist berättar om en varm dag på Avenyn i Göteborg. På håll såg hon en liten tant som satt och vinkade på en bänk, men ingen verkade våga vinka tillbaka. När Maria Lundqvist kom närmare såg hon att tanten hade ett stekt ägg på huvudet.

Tanten hade visat att hon inte var riktigt som hon skulle, hon hade blottat något

otillräckligt. Något sådant har vi alla, fast inte nödvändigtvis så synligt, säger Maria Lundqvist till publiken.

– Tänk om det vi ska lära oss är att "dom där" är vi.

SÅ HUR SKA VI DÅ KUNNA förstå varandra, med alla våra egna och andras egenheter?

Efter föreställningen har Erik Mattsson bråttom till Göteborgståget.

Maria Lundqvist, som numera bor i Stockholm, slår sig ner i en av bänkraderna medan scenarbetarna plockar undan och publiken strömmar ut. Hon lutar sig framåt och jo, hon ser ut att lyssna och det känns lätt att tala med henne.

De båda blev sammanförda av arrangören Lära för livet, som ville göra något nytt när det fanns publikefterfrågan på "något om kommunikation". Det har blivit en "föreläsning-föreställning", en mix mellan hans föreläsningar och hennes monologföreställning *Blottad*, kompletterad med nytt material och anpassad till ämnet. Maria Lundqvist, känd för sin fysiska spelstil, en kropp som med full kontroll men till synes handlöst far åt alla håll samtidigt, tycker att hon och Erik Mattsson är lite lika i kroppsspråket. Däremot håller hon inte riktigt med honom om allt han säger. Hon ser till exempel kroppsspråket som mer talande och sant än vad han gör.

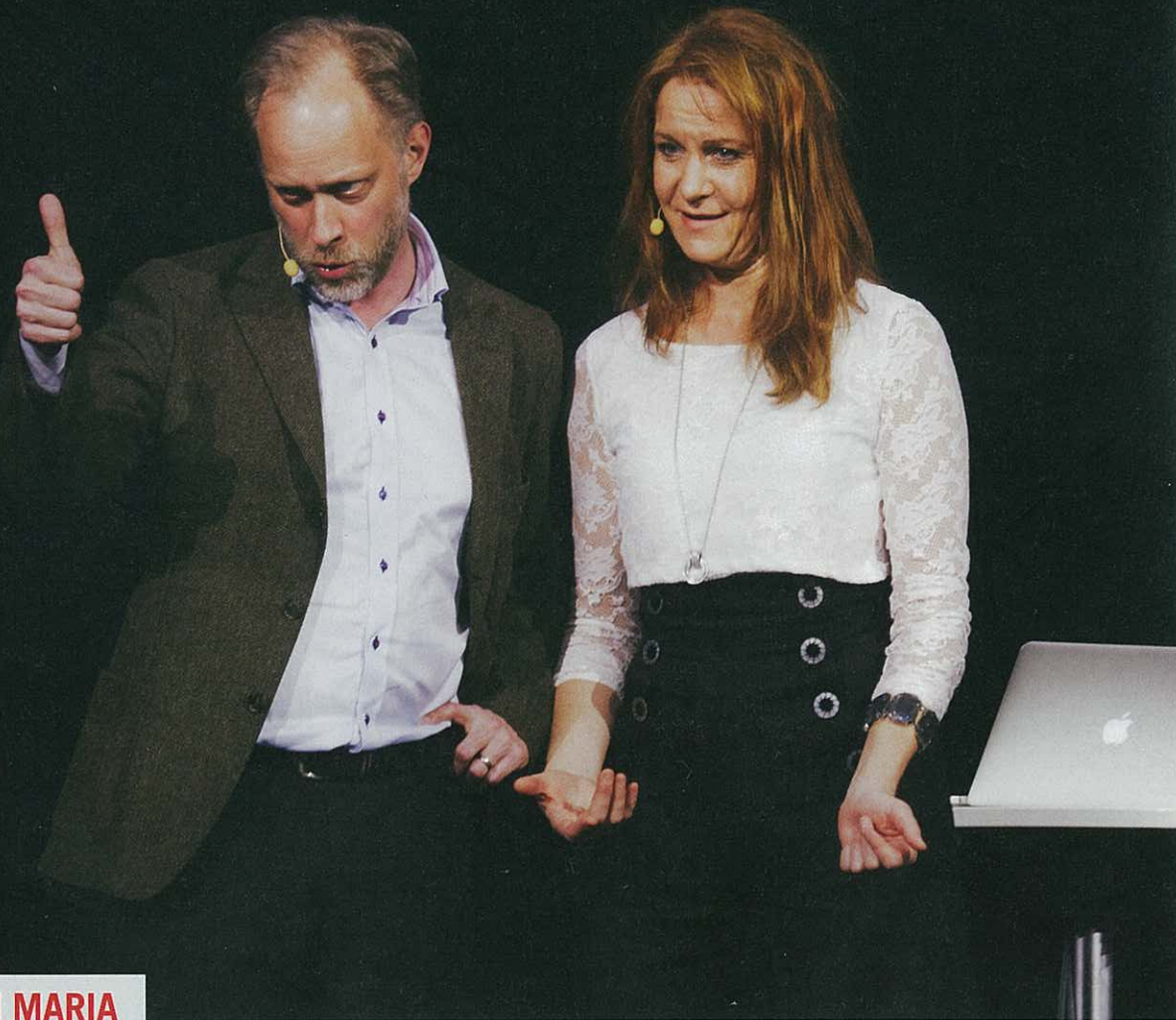
DET FINNS OFTA NÅGOT lätt tragiskt över Maria Lundqvists komiska karaktärer, och tvärtom. Flera rollfigurer har en del problem med att kommunicera med andra, nu senast *Kajsa* i SVT-serien *30 grader i februari*. Kajsa har åkt till Thailand med sina två döttrar, för att rehabilitera sig efter en stroke och sluta jobba så mycket. Men väl där kan hon inte låta bli att starta ett nytt projekt, hon impulsköper en bungalowby.

– Jag är jättemedveten om att Kajsa hade problem med kommunikationen, **SID 8**



En gest, en blick, påverkar vad vi tror om innehållet i det som sägs. Erik Mattsson och Maria Lundqvist har olika syn på kroppsspråket, men är eniga om att det talar starkt.

Erik Mattsson har varit skådespelare i fria grupper, Maria Lundqvist tycker att de är lite lika i uttrycket.



OM ERIK OCH MARIA

Erik Mattsson föreläser och utbildar sedan mitten av 1990-talet i kommunikation, ett ämne han halkade in på när han var ordförande för Röda Korsets ungdomsförbund.

Han har undervisat i retorik vid Uppsala universitet, spelat teater i fria grupper och är vd för egna företaget Ordrum.

Maria Lundqvist har en lång rollista och ett brett register. Hon har fått Guldbaggar för dramatiska filmroller, hon har spelat musikal och hon gör speakerröster för barnfilm. Många känner igen henne som den jobbigt ogenerade tv-karakteren Sally.

Under vintern syntes Maria Lundqvist i tv-serien *30 grader i februari*. Delar av hennes egen musikaliska monologföreställning *Blottad* är med i *Det är väl inte mitt fel att du inte fattar?*

”Pekar man på folks missar finns risken att man är där och petar på något som gör ont, som är jobbigt för personen.” MARIA LUNDQVIST

◀ **SID 6** med sig själv, sina barn, sin omgivning. Hon går så snabbt från resonerande till vansinne, jag hade svårt att förstå det i början. Men det handlar delvis om följder av stroke.

MARIA LUNDQVIST VÄRNAR OM de udda karaktärerna; de som inte är de mest lättillgängliga, de som andra bara går förbi, människor som är hudlösa och som vågar blotta sitt innersta, beskriver hon.

– Som skådis går jag in och ut ur olika roller. Jag behöver inte säga att jag vill vara som dem, men jag måste kunna förklara, förstå och älska alla.

Med ett sådant förhållningssätt också i verkliga livet skulle vi kanhända ha lättare för att vara fördragsamma med andras egenheter... Men vad tror Maria Lundqvist händer med knepiga karaktärer i arbetslivet?

– Man sätter dem kanske i ett eget rum och låter dem jobba med en mindre grupp människor? Men de kan ha fördelar, Kajsa till exempel, är enormt stark och driver saker som andra skulle släppa. Hon skulle kunna vara en fantastisk ledargestalt.

UNDER FÖRESTÄLLNINGEN TALAR Maria Lundqvist mycket om vikten av att blotta svagheter. Erik Mattsson ser det som något som

”Vi är så omedvetna om hur vi själva kommunicerar. Mer fokuserade på att få ut våra budskap, mindre på att få in dem. Vi säger och tycker, funderar inte på hur andra uppfattar oss.” ERIK MATSSON

hör privatlivet till, berättar han under ett telefonsamtal några dagar senare.

– Det kan vara fantastiskt spännande med udda personer, men det blir för krävande på en arbetsplats om någon bestämmer sig för att ”här vill jag vara mig själv på mitt eget lilla vis”, om det samtidigt innebär att de tvingar andra att anpassa sig. ”Jag måste få ställa mig och skrika två timmar, för sån är jag!” ”Tyvärr, då kan vi inte jobba ihop”, säger jag.

Det är också bra att lära sig att skilja på sig själv som person och yrkesrollen, menar Erik Mattsson.

– Någon kanske svarar som chef, inte som medmänniska. Och den jättetrevliga receptionisten kanske är proffsig, det måste inte betyda att hon privat alltid är jättesnäll.

Rör man ihop någons jobb och person kan det bli en grogrund för missförstånd och besvikelse, varnar han.

– ”Men jag kan bara vara mig själv”, tycker många. Då undrar jag: när är du det? Jag är summan av de roller jag själv och andra har valt åt mig. Man kan se det som att man lyfter fram olika delkompetenser beroende på sammanhanget. Om du vill kan du kalla det social kompetens.

VI BEHÖVER OCKSÅ BLI BÄTTRE på att inte döma ut varandra för gott, om vi nu råkar göra en halvtaskig rolltolkning, säger Erik Mattsson.

– Man måste träna. Är du t ex ny som chef? Tjuvtitta, ha någon att härma. Det kanske inte känns naturligt från första början, men efter ett tag kan man känna att ”nu satt rollen”. Man kan närma sig en ny uppgift som om det vore skridskoåkning.

Är jobbet en roll att gå in i, blir det inte lika känsligt om någon annan kritiserar och diskuterar, menar han.

Maria Lundqvist tycker för sin del att det räcker att tänka på roller på scenen och framför filmkameran.

– Jag har svårt att tänka mig att spela roller privat. Det finns något vackert i att presentera sig själv i sin egen ynklighet. Jag tycker ju om att säga att mina barn ska vara sig själva, ”för du är fantastisk”.

Men visst kan hon samtidigt tänka sig att visa något litet i örat om hur andra kan

uppfatta dem, om vad som kanske är smidigt att tona ner...

Genom sitt yrke har Maria Lundqvist funderat mycket på hur man kan få en annan människa att framstå på ett visst sätt.

– I en pjäs kan det finnas en drottning och undersåtar, en hierarki. När andra behandlar dig som en drottning så blir du trovärdig som det.

DET INTRESSANTA ÄR att så fungerar det även utanför scenen, påpekar Maria Lundqvist. Vi kan höja eller sänka varandra beroende på vilket bemötande vi väljer. Därför har alla ett ansvar att hjälpa andra att lyfta fram det som de vill vara, tycker hon.

– Pekar man istället på folks missar finns risken att man är där och petar på något som gör ont, som är jobbigt för personen. Sluta umgås med dem som gör så!

Hon beskriver hur det var när hon gick på scenskolan, och hade lätt för att snubbla. Inte som en komisk poäng, utan helt utan avsikt.

– Det blev så att de andra förväntade sig att jag skulle snubbla, och så gjorde jag det. Tio, femton år senare spelade jag Blanche i *Linje Lusta*. Två klasskamrater från Scenskolan kom och tittade, och förstås snubbade jag...

Erik Mattsson har lärt sig en hel del om kommunikation sedan det första chefsjobbet, på Röda Korsets ungdomsförbund:

– Jag kom utridande på mina höga hästar, direkt från universitetet, och trodde att bara jag säger rätt så blir det bra. Jag insåg inte att det handlar om hur jag säger saker också.

DET ÄR GANSKA VANLIGT att vi missförstår varandra, menar han, det hör han också av dem som kommer till de utbildningar som han håller.

– En springande punkt är att vi är så omedvetna om hur vi själva kommunicerar. Mer fokuserade på att få ut våra budskap, mindre på att få in dem. Vi säger och tycker, funderar inte på hur andra uppfattar oss. Det kan inte bara vara jag som ”trycker på knappen” och så är det klart.

Vad är då boten?

– Det självklara och enkla svaret är att den som vill utveckla sig måste be om feedback. Man hör folk säga ”jag var tydlig”, men svaret för hur du uppfattas är ditt. *

6 RÅD FÖR BRA KOMMUNIKATION

1. Var inte allt för **kategorisk**.
2. Välj dina **strider**.
3. **Var välvillig** i din tolkning av den andra. Försök förstå, för bakom det där konstiga kan det finnas en rätt snäll person.
4. **Be om ursäkt** om något blir fel i kommunikationen.
5. **Drick kaffe**, dvs vårda relationen.
6. Be om **återkoppling**.



Att fika ihop gör det lättare att förstå varandra.

OM GODA SAMTAL

- **Lyssna så att det syns**, visa med blicken att du är med.
- **Var närvarande**, här och nu. Både mentalt och fysiskt.
- **Fokusera**, ge av din uppmärksamhet. Kan låta enkelt, men visst ser vi samtal där den ena tittar på dataskärmen eller bort i fjärran...

► **Acceptera i stället för att blockera** andras idéer och tankar, ett knep från improvisationsteatern.

KÄLLA Erik Mattsson



Fokusera ordentligt på den andra.

OM KONSTEN ATT GE KRITIK ...

- **Ge jag-budskap**, dvs inte ”du är så och så” utan ”När du gör så blir jag så himla förvirrad”. (Erik Mattsson)
- **Avväpna** om den andra är affekterad och vill gå i klinch. Möt inte konflikt med konflikt. (Maria Lundqvist)