

## Ditt leende smittar omgivningen!

Ditt leende får omgivningen att må bättre. En person som ler mot sin omgivning får en omgivning som ler tillbaka. Överraskad? Knappast! Ett leende är sekundsnavt. På ett ögonblick kan du ge din kund, men också dina kollegor ett glädjerus. Ett leende inbjuder till dialog. Ett leende visar att man är positiv. Ett leende är snabbaste vägen till positiv dialog.

Ansiktsuttryck smittar, det får oss inte bara att känna empati, utan det leder även i viss utsträckning till att vi tar över andra människors känslotillstånd. Glada personer möter ofta glada kunder. Sura servicegivare möter ofta sura kunder.

Ny forskning visar att vi genom att härma ansiktsuttryck på ett mycket effektivt vis kan känna hur den vi möter mår. Det sker genom en mekanism där sinnesintrycken och muskelreaktionerna samverkar. När vi möter en glad serviceperson så ”speglar” vi som kunder relativt ofta servicepersonens ansiktsuttryck. Det betyder att glada servicegivare smittar kundernas känslor med sin glädje. Och det går snabbt. På några millisekunder kan människor avläsa den känslomässiga innebörden från ett ansiktsuttryck.

Även sorg och oro smittar, visar forskningen. Om en kund möter en sur eller ledsen säljare så innebär det att kunden blir smittad av det sorgsna ansiktsuttrycket, vilket gör det lättare att leva sig in i den andres sinnestillstånd, och fatta beslut om hur vi ska reagera: närma oss eller hålla avstånd.

I en studie från 2012 kunde forskare på Uppsala Universitet se att bilder upplevs som mer positiva om personen som tittar på dem drar upp mungiporna, än om personen som tittar rynkar pannan. Det finns även forskning som visat att empatiska personer tenderar att reagera starkare på andra människors ansiktsrörelser. Det betyder att de på ett ännu mer direkt sätt tar efter, eller härmar, andras ansiktsmuskelrörelser, vilket leder till att de får en starkare känslomässig reaktion när de möter andra människor.

Ler du för att du är glad – eller är du glad för att du ler? Troligtvis både och. Ditt ansiktsuttryck förmedlar blixtnavt sitt budskap till omgivningen. Men det smittar inte bara andra, utan även dig själv.

Särskilt ögonen och munnen kan sägas vara själens spegel. Med hjälp av ett 40-tal ansiktsmuskler kan vi få fram över 5 000 uttryck: från oerhörda leenden och sura munnar till bekymrade pannveck och inbjudande blickar.

Fördelen med ansiktsuttryck är att informationen sprids snabbare än via det talade språket. Det krävs inte lika mycket tankemässig bearbetning, utan vi reagerar automatiskt på ett ansiktsuttryck även om vi bara exponeras för det under en bråkdel sekund. Ansiktsuttrycken signalerar, snabbt och tydligt, till vår omgivning vilken sinnesstämning vi befinner oss i. Att lyfta ögonbrynen vid en hälsning tar normalt bara en sjättedels sekund. Och ett leende kan vi ofta urskilja på långt håll.

Från de specifika ansiktsmuskler som spänns vid olika uttryck, skickas impulser till hjärnans känslcentrum, som i sin tur förstärker eller försvagar våra känslomässiga reaktioner. Enligt denna teori – "Facial feedback"- teorin – kan alltså ett stort leende höja en redan glad känsla, medan ett återhållet kan sänka den.

Per Andréasson, forskare vid Uppsala Universitet, gjorde ett experiment där man uppmanade försökspersonerna att aktivt dra upp mungiporna och därigenom aktivera de muskler som används när man ler. Försökspersonerna ombads också att aktivt dra ner ögonbrynen och därigenom aktivera de muskler som används för att uttrycka ilska. När försökspersonerna sedan fick se korta humoristiska filmer samtidigt som de manipulerade fram de olika ansiktsuttrycken, visade det sig att filmerna upplevdes som roligare med ett glatt uttryck jämfört med ett argt. Genom att manipulera specifika ansiktsmuskler, kunde man alltså påverka försökspersonernas känslor och det gällde både personer med hög och låg emotionell empati, konstaterade Per Andréasson.

Att smittas av varandras känslor är en viktig del av relationsbygget människor emellan och då spelar som sagt ansiktsuttrycken en stor roll.

## 10 goda anledningar att le mot dem du möter

### 1. Att le påverkar humöret

Genom att dra på smilbanden kan du övertyga dig själv om att du är glad, trots att du är sur. Färska studier har nämligen visat att om en person försöker förstärka positiva känslor genom att le, så påverkar också ansiktsmusklerna humöret och får henne att faktiskt också känna sig mer positiv. Är du glad kommer du garanterat att möta fler glada kunder.

### 2. Ett fejkat leende gör lika stor nytta

Ja, så är det faktiskt. Det finns undersökningar som visar att ett påklustrat leende kan locka din hjärna att tro att du faktiskt är gladare och lyckligare än vad ditt egentliga humör säger. Om du ler, så lockar du också andra människor att le mot dig – och du vet ju själv hur svårt det kan vara att fortsätta vara sur om någon ler mot dig. Lär dig att le när du möter dina kunder, även om du inte känner dig glad just då!

### 3. Att le är smittsamt

Som sagt, du vet säkert själv hur svårt det är att inte le tillbaka om andra människor överraskar dig med ett leende, eller hur? Enligt neuroforskaren Marco Iacoboni vid UCLA, Los Angeles finns det en förklaring till varför leenden är smittsamma. Anledningen är att alla människor har något som kallas ”spegelneuroner”. Förenklat beskrivet är det celler som aktiveras när vi gör vissa saker och när vi tittar på andra människor som gör något. Vi gör som andra gör, oftast helt omedvetet. Vi är härmapor, helt enkelt. Vi gäspar när andra runt oss gäspar och vi svarar med ett leende när andra ler mot oss. Le själv och kunden kommer att börja le!

### 4. Ett smil gör dig mer lättillgänglig

Ett leende påverkar omgivningen mycket mer än vi tror. Visst känner du också större förtroende för en person som ler än en människa som ser ut som ett åskmoln. En studie gjord 2004 vid Penn State University visade att anställda i ett företag som log mot kunderna också upplevdes som mycket mer lättillgängliga och kompetenta. Samma sak konstaterade forskare vid University of Wisconsin 2016. Le, så känner kunden att du är tillgänglig.

## 5. Ett leende gör dig mer trovärdig

Flera studier, bl.a. en vid Pittsburgh University, har visat att personer som ler upplevs som mer trovärdiga. Vid den här undersökningen fick deltagarna ranka 45 modeller efter attraktionskraft, hur intensivt leendet var och hur trovärdiga modellerna upplevdes. Resultatet var glasklart – ju större leenden hos modellerna, desto mer trovärdiga tyckte deltagarna att modellerna var. Le, så upplever kunden att du är trovärdig!

## 6. Ett leende gör dig mer positiv

Det brukar heta att man kan lura alla utom sig själv, men det stämmer inte alltid. Vår hjärna är konstruerad att tänka negativt som en ren försvarsmekanism. Men det går att locka hjärnan att tro att vi är lyckligare genom att le oftare. Genom att le regelbundet varje dag kan vi träna hjärnan att skapa fler positiva tankemönster. Träna dig på att le, det värsta som kan hända är att du kommer att upplevas som trevligare.

## 7. Le och minska stressen

Åtskilliga undersökningar har visat att ett leende inte bara minskar på stresshormonerna i kroppen. Ett leende kan också bidra till att frigöra spänningar på cellnivå. När vi ler minskar stelheten i cellerna. Tänker vi positivt, så blir det lättare att le och den psykiska avslappningen motverkar stressrelaterade förändringar i kroppen, som på sikt kan leda till cancer och andra sjukdomar. En stressad serviceperson kan prestera sämre. Le och minska din stress!

## 8. Le och bli mer kreativ

En studie vid University of California 2013 visade att deltagare som log mer också hade lättare att hitta kreativa lösningar på olika slags problem. Forskarnas slutsats var att orsaken till detta är att leenden skapar lyckokänslor som i sin tur skapar en frigörelse av dopamin (ett hormon som är kopplat till hjärnans belöningssystem; det ger signaler som gör oss glada, euforiska och lyckliga) som i sin tur gör att vi har lättare för att lära och att ta beslut. Le och du kommer kanske att komma på riktigt bra lösningar för att lösa kniviga kundsituationer.

## 9. Le och bli mer produktiv

Genom att le signalerar du till din omvärld att du har koll på saker och ting. Studier har visat att leenden hos anställda inspirerar kollegorna på en arbetsplats att också le och därmed även bli mer produktiva. Le, förmodligen kommer du att bli en ännu bättre och mer produktiv säljare med ett leende på läpparna.

## 10. Leendets kraft

”Se inte så sur ut, rynkorna kan fastna”. Det är sådant vi brukade få höra som barn när vi var griniga. Det är kanske inte helt vetenskapligt bevisat att så också är fallet, men en studie utförd av företaget Nivea visar att ett leende i genomsnitt kan ta bort två år från en persons verkliga ålder. I studien fick 2 000 personer uppskatta åldern på foton på tolv kvinnor – glada, ledsna och neutrala. Resultatet var enhälligt – de glada ansiktena uppfattades som yngre än de neutrala och de neutrala i sin tur yngre än de ledsna.

### Skratt smittar, låt mig berätta en rolig händelse:

*Vi närmade oss Norrtull med vår Chevrolet Transport på väg in mot Stockholm city. Det var fyra av våra egna barn, två av deras kompisar och jag och Anita. Totalt var vi åtta personer i bilen. Stämningen var på topp, ett par av barnen hade precis berättat om en dråplig händelse och alla skrattade gott, jag fick nästan ett hysteriskt skrattanfall, ett sådant som man kan få när man mår bra och är lite övertrött. Oavsett, vi trivdes och mådde verkligen bra.*

*Just då såg jag i backspegeln att bilen bakom blinkade intensivt med sitt helljus, mannen bakom ratten hytte med näven och såg verkligen arg ut, för att inte säga rosenrasande. Varför visste jag faktiskt inte. Kanske hade jag gjort någon ouppmärksam omkörning, bromsat för hastigt eller missat att använda blinkers. Antagligen hade jag varit ouppmärksam under mitt skrattanfall! Jag hade ingen aning vad jag hade gjort denne man, men jag såg att han var fasligt arg. Hans sinnesstämning var på en nivå som knappast var bra för hans blodtryck. Barnen fortsatte skratta och stämningen i vår bil var på topp.*

*20 sekunder senare nådde vi fram till Norrtulls första trafikljus. Precis just då slog det om till rött. Jag var tvungen att stanna. Jag såg att mannen i bilen bakom gjorde en kraftig gir för att svänga in och ställa sig i filen bredvid vår. Jag hann precis ropa till barnen, ”om ni tittar till vänster så får ni se en rolig gubbe”.*

*Mannen bromsade in bredvid vår bil, fönstren var stängda men vi såg att han såg ut att sprängas av ilska. Han släppte ratten, gestikulerade vilt med båda händerna och skrek ord som ingen vill att deras barn ska behöva höra. Alla barnen och även jag och Anita tittade storögt på mannen och sedan började vi alla hysteriskt gapskratta. Mannen blev nu ännu argare. Han hytte med näven. Och alla skrattade ännu mer. Då blåste han upp sitt ansikte och såg ut som att han hade svält en melon. Och barnen och även jag och Anita tjöt av skratt.*

*Mannen skakade på huvudet, stelnade till ett par sekunder, det såg ut som att han tänkte och så började han också skratta. Jag vinkade till mannen och han vinkade tillbaka. Det blev grönt och vi åkte skrattande åt varsitt håll.*

Det behövs så lite för att göra en människa glad  
 bara att mötas med ett leende var dag  
 Har du tänkt på att varje människoliv behöver kärlek  
 så ge henne många varma ord  
 de behövs så väl på vår orosfyllda jord

Inger Maryissa

Kroppsspråket får betydelse genom den tolkning som andra gör. Både sändare och mottagare har ansvar även för de icke-verbala budskapen. Det är viktigt att vi uppfattar den rätta betydelsen av dessa budskap, eftersom de bidrar till att bevara våra relationer. Se därför till sammanhanget och gör din tolkning därefter. Ett gott råd är dock att alltid försöka tyda det du ser till det bästa.