



## ○ Negatieve emotie

Wat zijn de negatieve emoties? Onverschilligheid, antagonisme (tegenwerken), boosheid, verdriet, angst en apathie.

Waarom noemen we deze negatief? Omdat deze een toenemende mate van negatieve invloed op ons en onze effectiviteit hebben.

Als je een van deze emoties voelt, stop dan met communiceren. Besef dat jouw waarneming (ernstig) te wensen overlaat en ook dat jouw boodschap niet of verkeerd zal aankomen. De ander zal niet reageren op wat je zegt, maar hoe je het zegt. Eigenlijk reageert de ander op de emotie en niet meer op de inhoud van de boodschap.

Het is beter te wachten tot de emotie is gezakt en je ten minste weer boven onverschilligheid uitstijgt. Dat het je weer interesseert hoe de boodschap aankomt en dat je wilt dat hij aankomt zoals je bedoelt.

## ○ Posters

Ik heb ze vroeger wel eens gezien. Poster met allen maar teksten zoals: ‘als je met een klant belt, realiseer je dan dat je praat tegen je auto, je vakantie, etc.’

Geen idee of ze nog te krijgen zijn, maar ik ken bedrijven die er goed aan zouden doen deze boodschappen op te hangen. Bedrijven waar mensen niet meer lijken te weten wat een klant is en waar het erg nuttig zou zijn deze boodschap uit te dragen.

Ik heb ook sterk het vermoeden, dat de mensen die niet (meer) weten wat een klant is degenen zijn die nu het hardst klagen over hoe erg het gesteld is met de economie.

## ○ Ondernemen

Als je het woord ‘ondernemen’ opzoekt in Van Dale’s woordenboek, dan staat ‘doen’ er onder andere als betekenis bij. Ondernemen is doen. Niet alleen maar denken, maar vooral: in actie komen.

Ondernemen gaat over het lot in eigen handen nemen en niet wachten tot het je overkomt. Meestal overkomt je namelijk niet wat je zou hopen.

In deze betekenis van het woord gaat het naar mijn idee helemaal niet om het hebben van een eigen zaak. Het gaat om een instelling, een manier van leven. Niet afwachten of geluk en toeval je helpen, maar werken in de richting van wat je wilt bereiken.

## ZIN IN MEER?

Neem voor meer zin en/of onzin contact met mij op. Ik beloof alvast dat het zinvol zal zijn.

## CONTACT

klik: [mail@janwillemjansen.com](mailto:mail@janwillemjansen.com)  
klik: [www.janwillemjansen.com](http://www.janwillemjansen.com)  
bel: +31 6 51 81 83 37

JAN WILLEM  
JANSEN

