

Purple paper

Omgaan met actie- en belangengroepen

Je zit midden in je werkdag wanneer een actiegroep plots voor je neus staat. Misschien met spandoeken, een manifest of een scherpe vraag. De toon is ogenschijnlijk open, maar de lading voel je direct. Dit is geen gewoon contactmoment. De belangen zijn groot, de emoties kunnen oplopen — en je weet: één verkeerde belofte, één slecht gekozen woord kan breed worden uitgemeten of zelfs tegen je organisatie worden gebruikt.

Toch ga je het gesprek aan. Waarom? Omdat je gelooft in dialoog. Omdat je weet dat echte verandering alleen ontstaat wanneer mensen elkaar echt horen. Maar hoe voer je zo'n gesprek onverwacht, zonder je te laten overrompelen of vast te lopen in een welles- nietes?

1. De kracht van voorbereiding — óók op het onverwachte

Juist in onverwachte situaties helpt het als je vooraf hebt nagedacht over hoe je hiermee omgaat. Dat betekent: weten wie aanspreekbaar is namens je organisatie, welke toon je kiest, en welke grenzen je stelt. Geen draaiboek, maar wél een gedeeld kompas.

Het is in zulke situaties cruciaal om professioneel en vriendelijk te blijven, ook als de groep ineens met een journalist of camera opduikt. Een vaste formulering helpt dan:

“Dit komt onverwacht en we zijn hier nu niet op voorbereid. We gaan graag met jullie in gesprek, maar plannen dat liever op een later moment.”

Rust, respect en regie — daar draait het om. En daarin biedt dilemmalogica houvast: een manier van communiceren waarin je transparant bent over lastige afwegingen en laat zien dat je de situatie serieus neemt, zonder overhaaste toezeggingen.

2. Gesprekstechnieken in het moment

Ook al overvalt de situatie je, je hoeft niet overgeleverd te zijn aan het moment. Door te luisteren zonder direct te reageren, te benoemen wat je ziet en te vragen naar wat de ander wil bereiken, blijf je in verbinding. Dilemmalogica helpt ook hier:

- **Erkenning:** noem de zorgen die je hoort of ziet.
- **Herkenning:** geef aan welke dilemma's je herkent, ook binnen je organisatie.
- **Verkenning:** bied perspectief, al is het maar een uitnodiging om het gesprek op een rustig moment voort te zetten.

Juist in onverwachte situaties maakt deze aanpak het verschil. Niet door discussie uit de weg te gaan, maar door ruimte te geven aan het gesprek — op een manier die beheersbaar blijft.

3. Geen toezegging is óók een boodschap

In de hectiek van het moment kun je het gevoel hebben iets te moeten beloven. Toch hoeft dat niet. Een duidelijk “dit neem ik mee” is vaak krachtiger dan een snelle toezegging. Zolang je helder bent over je rol, de grenzen van het moment en de vervolgstappen, toon je respect — zónder je vast te zetten.

4. Een gesprek dat blijft hangen

Ook een kort of onverwacht gesprek kan impact hebben. Door te luisteren, duidelijk te communiceren over vervolgstappen, en afspraken te maken over het vervolg, kan zo'n ontmoeting het begin zijn van wederzijds respect. Zelfs als je het inhoudelijk (nog) niet eens bent. En juist omdat je niet alles kunt oplossen, is het belangrijk om te laten zien wat je wél kunt bieden: openheid, aandacht en een serieuze houding.

5. Durf het gesprek aan — ook onverwacht

Ook een kort of onverwacht gesprek kan impact hebben. Door te luisteren, duidelijk te communiceren over vervolgstappen, en afspraken te maken over het vervolg, kan zo'n ontmoeting het begin zijn van wederzijds respect. Zelfs als je het inhoudelijk (nog) niet eens bent. En juist omdat je niet alles kunt oplossen, is het belangrijk om te laten zien wat je wél kunt bieden: openheid, aandacht en een serieuze houding.



OnlyHuman houdt je op de hoogte!

Wil je meer weten?

Onverwachte ontmoetingen met actie- of belangengroepen vragen om scherpte én souplesse. De Trainingsstudio en Van Luyken denken graag met je mee. We helpen je om voorbereid te zijn op zulke momenten, formuleren samen kernboodschappen en scenario's, en trainen je in het toepassen van dilemmalogica en het omgaan met kritische vragen. Zodat jij ook in onverwachte situaties stevig staat. Of je nu bestuurder bent, beleidsmaker, woordvoerder of communicatieadviseur — wij staan voor je klaar. Voor meer informatie kan je contact opnemen met Maaike Vissink, info@detrainingsstudio.nl of +31 (0)35 791 01 01.