Tool

Betekenisvolle stakeholderdialoog
Hoe voer ik het gesprek?

SER

| Inleiding | Persoonlijke vaardigheden | Handvatten voor dialoog | Omgaan met conflict |
| Oefeningen | Colofon |

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Inleiding

Deze tool maakt deel uit van een reeks tools en trainingen voor betekenisvolle stakeholderdialoog. De tool komt ook terug in het Kompas: een stappenplan om stakeholders te betrekken in elke fase van het due diligence-proces. Deze hulpmiddelen zijn in lijn met de OESO-richtlijnen voor internationaal MVO.

Een dialoog voeren met stakeholders kan uitdagend zijn vanwege gevoelige onderwerpen (zoals kinderarbeid of discriminatie) of tegenstrijdige belangen. Het vergt niet alleen de juiste woorden, maar vooral de juiste expertise.

In deze tool krijg je handvatten om scherp te zijn op je gespreksvaardigheden – ook in complexe situaties – voor elk stadium van het proces: voorafgaand aan het gesprek, tijdens het gesprek en in de afronding. Door hiermee te oefenen word je steeds behendiger in het contact met stakeholders.
Zie ook de oefeningen aan het eind van deze tool.

Tip

Gebruik de 'Checklist gespreksvaardigheden' en evalueer jouw eigen vaardigheden, alleen of samen met een collega. Zo ontdek je waar nog ruimte voor verbetering zit.

Handvatten voor betekenisvolle gesprekken

Persoonlijke vaardigheden voor dialoog

Een goed gesprek kunnen voeren is een vaardigheid die reflectie en oefening vraagt. Gebruik de checklist (zie rechterkader), reflecteer op jezelf en vraag een collega naar tips om jouw dialoogvaardigheden te verbeteren.

Goed vragen kunnen stellen, ook onder druk

Open, neutrale vragen nodigen de ander uit om zijn of haar verhaal te doen. Dit helpt om onderliggende belangen, zorgen en perspectieven zichtbaar te maken. Blijf vragen stellen en gefocust, zelfs wanneer je het oneens bent of de ontvangen informatie je verontrust. Leer hier meer over in de tool 'Hoe stel ik de juiste vragen?'.

Oprechte nieuwsgierigheid

Echte interesse in de ander zorgt ervoor dat mensen zich gehoord en serieus genomen voelen. Zelfs als hun mening haaks staat op die van jou, kan nieuwsgierigheid bruggen bouwen en het gesprek openhouden.

Goed kunnen luisteren

Luister met de intentie om te begrijpen, niet om te reageren. Dit voorkomt misverstanden en creëert ruimte om wederzijds vertrouwen op te bouwen.

Bewust omgaan met complexiteit

Sommige onderwerpen zijn te ingewikkeld voor een simpel ja/nee-antwoord. Er spelen meerdere belangen, meningen en onzekerheden tegelijk. Herken zulke situaties en neem de tijd om ze samen te verkennen, in plaats van te zoeken naar één snelle oplossing.

Interculturele communicatie

Houd rekening met culturele verschillen in waarden, communicatiestijl en besluitvorming. Zie de tool 'Kennis over land en cultuur' voor concrete handvatten.

Checklist gespreksvaardigheden

Gebruik deze checklist om je bewust te zijn van je eigen gespreksvaardigheden en waar je tijdens een dialoog mogelijk op moet letten. Gebruik hem na afloop (alleen of met een collega) om te reflecteren: wat ging goed en waar zit nog ruimte voor verbetering?

Open vragen stellen
- ☐ Stel ik open, neutrale vragen die anderen uitnodigden om hun verhaal te doen?
- ☐ Vraag ik – ook onder druk – door en zoek ik verduidelijking?

Oprechte nieuwsgierigheid
- ☐ Is mijn verbale en non-verbale communicatie open en uitnodigend?
- ☐ Op welke momenten ben ik aan het invullen, oordelen of te snel aan het reageren?

Luisteren
- ☐ Luister ik met de intentie om te begrijpen (niet om te reageren)?
- ☐ Geef ik anderen voldoende ruimte om in te brengen?
- ☐ Heb ik samengevat of teruggekoppeld om te checken of ik het goed heb begrepen?

Omgaan met complexiteit
- ☐ Neem ik de tijd om verschillende perspectieven en belangen te horen?
- ☐ Heb ik het gesprek niet te snel naar één oplossing gestuurd?

Interculturele communicatie
- ☐ Is mijn communicatie afgestemd op de culturele waarden of communicatievoorkeuren van de ander?
- ☐ Is mijn taalgebruik toegankelijk (bijv. geen jargon, duidelijke uitleg)?

Handvatten voor open, veilig en gelijkwaardig contact

Een gesprek heeft verschillende fases: voorafgaand, de start, het gesprek zelf en de afronding. Het is belangrijk dat je deze fases goed vormgeeft om een betekenisvol gesprek te kunnen voeren. Door de juiste gespreksvaardigheden in te zetten, creëer je een omgeving waarin iedereen zicht veilig voelt om open te spreken. In zo'n setting durven deelnemers ook afwijkende meningen te delen. Gelijkwaardigheid betekent niet dat stakeholders gelijke 'macht' of perspectieven hebben, maar dat elke deelnemer een gelijkwaardige inbreng heeft in het gesprek. Hieronder volgen handvatten die je kunt toepassen in de verschillende fasen van het gesprek.

Voorafgaand aan het gesprek

Kijk goed naar je eigen gespreksvaardigheden
Gebruik de "Checklist gespreksvaardigheden" (zie vorige pagina) als spiegel voor jezelf. Stel vooraf een lijstje met aandachtspunten op. Zo begin je scherp aan het gesprek en blijf je jezelf continu verbeteren.

Ken je stakeholders
Weet wat het voornaamste belang is van je stakeholders en welke zaken eventueel spelen (in de relatie) waar je rekening mee moet houden. Bestaat er bijvoorbeeld wantrouwen vanuit het verleden? Lees meer over hoe je stakeholders analyseert in de tool 'Met wie ga ik in gesprek?'.

Verklein machtsverschillen
Ben je ervan bewust dat er sprake is van machtsverschillen en probeer dit te verkleinen. Bijvoorbeeld door een vorm en plek van dialoog te kiezen waar het machtsverschil tussen jou en je gesprekspartners zo klein mogelijk is. Denk aan een neutrale locatie of het inzetten van een onafhankelijke en/of lokale facilitator.

Verdiep je in cultuur en context
Achtergrond en cultuur bepalen wat iemand 'normaal' vindt. Bereid je hier zo goed mogelijk op voor om verwarring te voorkomen. Schakel bij grote verschillen een tolk in: zij helpen je om subtiele signalen goed te begrijpen. Zie ook de tool 'Kennis over land en cultuur' en het kader op de volgende pagina.

Zorg voor een gelijk kennisniveau
Toegang tot dezelfde kennis is de basis voor een gelijkwaardige dialoog. Geef waar nodig vooraf extra achtergrondinformatie. Zie ook de tool 'Wanneer en hoe deel ik informatie?'.

Overbrug taalverschillen
Bereid je goed voor om een eventuele taalbarrière te kunnen overbruggen. Zie het kader hieronder.

Verdieping | **Omgaan met taalverschillen**

Taalverschillen hoeven een dialoog niet in de weg te staan, maar vragen wel om zorgvuldige voorbereiding en duidelijke keuzes:

- Overweeg een tolk iemand die beide talen spreekt en als tolk optreedt. Soms zijn meerdere tolken nodig (bijv. van dialect naar nationale taal, en van nationale taal naar Engels). Het is belangrijk dat alle deelnemers de tolk(en) vertrouwen, zodat de vertaling als waarheid wordt aangenomen. Help een tolk door vooraf informatie te verstrekken over wat je van plan bent te bespreken.
- Houd rekening met geletterdheid van stakeholders. Deel informatie visueel of schriftelijk in de betreffende taal, bijvoorbeeld via een presentatie, zodat de stakeholder goed geïnformeerd is.
- Spreek deelnemers als het kan individueel om ze voor te bereiden op het onderwerp.
- Onderzoek de mogelijkheden van artificiële intelligentie (AI) op dit vlak, er zijn online programma's die simultaan kunnen vertalen of ondertitelen.
- Welke manier je ook gebruikt, taalverschillen en tussentijds vertalen vertragen het gesprek dus houd hier rekening mee in de planning.

Aan het begin van het gesprek

Stel je gastvrij op

Zorg ervoor dat je op tijd aanwezig bent om mensen welkom te heten en te begroeten, zowel fysiek als online. Kijk hierbij wat cultureel gepast is. Niet overal wordt zo punctueel gewerkt als in Nederland. Zie ook de tool 'Kennis over land en cultuur'.

Breek het ijs en bouw vertrouwen

Spreek uit dat je het fijn vindt dat iedereen tijd maakt voor de dialoog en waarom je het zo belangrijk vindt. Duik niet direct de inhoud in maar neem de tijd om het ijs te breken. Dit kan bijvoorbeeld door te vragen naar hoe iedereen erbij zit, te verwijzen naar eerdere ontmoetingen of te vragen naar privéomstandigheden wanneer je al een persoonlijke relatie hebt. Dit helpt om een vertrouwde sfeer te creëren. Kijk ook hierbij wat cultureel gepast is.

Maak taal bespreekbaar

Benoem de taalbarrière (als die er is) en dat de gekozen voertaal niet ieders moedertaal dan wel tweede taal is. Hiermee geef je deelnemers die de voertaal niet helemaal onder de knie hebben het gevoel dat dit oké is. Het geeft je daarnaast een handvat om personen aan te spreken die te moeilijke termen gebruiken.

Bewaak de voortgang en de tijd

Komen deelnemers te laat waardoor de kans bestaat dat het gesprek niet goed genoeg kan worden gevoerd? Pols of iedereen iets kan uitlopen, en zo niet stel voor het gesprek te verplaatsen naar een ander moment dat iedereen (beter) schikt.

Verdieping | **Welke rol speelt cultuur in een gesprek?**

Ga (eerst) een-op-een in gesprek

Verschillende culturen zijn conflict mijdend. Stakeholders zullen zich niet negatief opstellen richting jou, zeker niet in het bijzijn van een hogergeplaatste collega of in een groep. Pas hier je verwachtingen van de dialoog op aan en richt je eerst op het opbouwen van een persoonlijke relatie via een-op-een, informeel contact. In dat soort gesprekken is de kans op een eerlijk antwoord groter.

Bouw eerst aan vertrouwen

In relatiegerichte culturen krijg je vaak pas waardevolle informatie of openheid zodra er vertrouwen is opgebouwd. Neem de tijd voor een gezamenlijke lunch of een persoonlijk gesprek. Zodra de relatie sterk is, ontstaat er ruimte om ook moeilijke (zakelijke) onderwerpen te bespreken.

Geef feedback indirect

In veel Aziatische, Afrikaanse en Latijns-Amerikaanse culturen wordt feedback liever indirect gegeven. Gebruik verzachtende woorden zoals "misschien" of "een beetje" en benadruk positieve punten, ook bij verbeteringen. Geef feedback bij voorkeur een-op-een, verspreid over meerdere momenten en in een informele setting, zoals tijdens eten of drinken. Door kleine, vriendelijke verwijzingen te maken naar gewenste veranderingen, kan de ander de boodschap rustig laten bezinken.

Bron: *The Culture Map* van Erin Meyer

Tijdens het gesprek

Zoek naar ervaringen, niet naar standpunten
Vraag naar wat iemand meemaakt en wat voor diegene belangrijk is. Vermijd aannames en vul niet iets in voor de ander. Door te focussen op ervaringen in plaats van meningen, begrijp je elkaars perspectief sneller.

Luister om te begrijpen
Toon respect door te luisteren met de intentie om te begrijpen, niet om te reageren of oordelen. Onderbreek niet. Vat regelmatig samen wat je hoort en herhaal de inbreng om te toetsen of je het goed begrepen hebt.

Stel open vragen
Toon nieuwsgierigheid en stel verhelderende vragen zoals: "Wat bedoel je precies?", "Welk voorbeeld kun je geven?" of "Welk gevolg heeft dat voor jou?". Werk je met een tolk? Houd je vragen dan extra kort en direct voor een betrouwbaar antwoord. Zie ook de tool 'Hoe stel ik de juiste vragen?'.

Stem je taalgebruik af op de groep
Gebruik duidelijke taal en vermijd moeilijke afkortingen of jargon, zeker als je met anderstaligen spreekt. Praat je met experts? Leg vaktermen dan toch kort uit, want iedereen kan een term anders interpreteren.

Let op je houding en toon
Non-verbale communicatie (houding, gezichtsuitdrukking) heeft grote invloed op hoe je overkomt op anderen. Daarbij hoort ook je toon en volume. Zorg ervoor dat je niet denigrerend of overheersend overkomt. Het is prima om je inbreng kracht bij te zetten. Doe dit niet door je stem te verheffen maar door bij jezelf te blijven en vanuit je gevoel te spreken.

Gebruik de kracht van stilte
Praat niet te snel en laat af en toe een stilte vallen. Dit geeft deelnemers de tijd om informatie te verwerken en moedigt hen aan om zelf inzichten te delen of vragen te stellen.

Blijf open bij weerstand
Ben je het niet eens met wat de ander zegt? Word niet defensief maar stel je open voor de feedback en vraag door om goed te begrijpen wat de ander zegt. Leg in jouw reactie dilemma's open neer en blijf weg van 'ja, maar'-formuleringen. Zie ook onderstaand kader.

Stimuleer de inbreng van iedereen
Als je je stoort aan een deelnemer die vaak en lang het woord neemt, probeer proactief anderen aan te sporen iets te delen. Bijvoorbeeld door aan hen een gerichte vraag te stellen.

Volg de agenda met ruimte voor flexibiliteit
Houd je aan de afgesproken onderwerpen voor een betrouwbare indruk, maar behoud ruimte voor wat zich aandient in het gesprek. Ontstaat er een belangrijk nieuw punt? Stel tijdig voor om het gesprek op een later moment te vervolgen als je merkt dat de tijd bijna voorbij is en er nog veel onbesproken is.

Verdieping | **Wat als je stakeholders vasthouden aan hun overtuigingen of standpunten?**

In gesprekken met collega's, leveranciers of andere stakeholders kan het gebeuren dat iemand blijft vasthouden aan een overtuiging, ook wanneer er duidelijke aanwijzingen zijn dat deze niet (helemaal) klopt. Dit heet belief perseverance. Vaak komt dit voort uit eerdere ervaringen, culturele normen of groepsdruk. Ga er niet direct tegenin, dat versterkt meestal alleen de weerstand. Richt je in plaats daarvan op het achterhalen van de reden achter de overtuiging.

Voorbeeld: als een leverancier zegt "Wij hoeven geen extra veiligheidsmaatregelen te nemen, want we hebben al jarenlang geen ongelukken gehad", kun je vragen:
- "Wat maakt dat jullie het huidige niveau voldoende vinden?"
- "Zijn er situaties geweest waarin het bijna misging?"

Zo verschuif je het gesprek van standpunten naar belangen en ervaringen. Vaak blijkt er meer ruimte te zijn voor verbetering dan iemand in eerste instantie denkt.

Afronding van het gesprek

Bedank de deelnemers

Bedank de deelnemers hartelijk voor hun tijd en openhartigheid.

Evalueer het gesprek en kijk vooruit

Zorg ervoor dat je voldoende tijd hebt om te bespreken hoe de deelnemers het gesprek hebben ervaren, wat de volgende stappen zijn en hoe deze gezamenlijk te zetten.

Deel de belangrijkste conclusies

Herhaal de belangrijkste conclusies uit het gesprek en/of deel deze na afloop schriftelijk. Dit is vaak input voor het vervolgcontact.

Maak afspraken met gevoel voor cultuur

Ben je ervan bewust dat het maken en delen van heel precieze afspraken in sommige culturen overkomt alsof je weinig vertrouwen hebt in de ander. Frame dit daarom voorzichtig en zeg dat je dit doet om misverstanden te voorkomen.

Constructief omgaan met conflict

Wanneer belangen uiteenlopen, is er kans op wrijving. Conflict is niet per se slecht, want het legt vaak de informatie bloot die nodig is voor een echte oplossing.
Het gaat erom hoe je ermee omgaat. Onderstaande handvatten helpen je op weg. Conflictbeheersing is echter een vak apart. Voor het beslechten van een hoogopgelopen conflict is ervaring en training nodig. Schakel bij grote spanning daarom altijd een professionele facilitator in, zie ook de tool 'Kenmerken goede facilitator'.

Tips als je wrijving wil beperken

Zoek de overeenstemming
Begin het gesprek met punten waar belangen overlappen. Hiermee bouw je vertrouwen op om later in het gesprek ook de lastigere onderwerpen te bespreken.

Maak ruimte voor emoties
Is er wantrouwen of spanning vanuit het verleden? Ga dit niet uit de weg en geef er ruimte aan. Het gaat er niet om wie gelijk heeft, maar om erkenning van elkaars gevoel. Pas als emoties zijn uitgesproken, kun je weer verder en naar oplossingen kijken. Zie ook het kader rechts.

Neem een aanloop bij gevoelige thema's
Benader moeilijke onderwerpen indirect. Begin bij het bredere, onderliggende onderwerp voordat je tot de (gevoelige) kern komt. Praat bij een thema als kinderarbeid bijvoorbeeld eerst over algemeen onderwijs en de ontwikkeling van de lokale gemeenschap.

Neem op tijd een pauze
Las een korte pauze in als de spanning oploopt. Is de spanning na de pauze niet afgenomen? Beslis dan het gesprek later te hervatten.

Wat te doen als conflict optreedt?

Blijf kalm en respectvol
Probeer rustig te blijven, zelfs als de emoties hoog oplopen. Je wilt voorkomen dat een situatie escaleert. Vermijd dus het maken van persoonlijke aanvallen of beschuldigingen en houd de communicatie respectvol en constructief.

Erken de spanning
Erken dat er conflict is, sta hierbij stil en werk er niet omheen. Dat maakt het vaak alleen maar erger, want een conflict is er immers niet zonder reden.

Zoek de behoefte achter de emotie
Kijk verder dan het verwijt. Vraag door naar de kern: "Waarom is dit zo belangrijk?" of "Welke oplossing heb je voor ogen?". Zo ontstaat er weer onderling begrip. Zie ook onderstaand kader.

Durf het gesprek te stoppen
Mocht het nodig zijn, kun je samen besluiten het gesprek voor nu af te ronden. Neem de tijd om na afloop een-op-een met de betrokkenen te ontdekken wat er nodig is om de dialoog later te hervatten.

Verdieping | **De rol van emoties**

Emoties bepalen vaak het succes van een gesprek. Volgens mediator Ida Koppen ontstaan negatieve gevoelens (zoals angst of boosheid) zodra aan een van deze vijf kernbehoeften niet wordt voldaan:

Waardering	Je voelt je gekleineerd in plaats van erkend
Verbondenheid	Je wordt als buitenstaander of tegenstander behandeld
Zelfstandigheid	Je beslissingsvrijheid wordt aangetast
Aanzien	Je reputatie wordt behandeld als inferieur aan die van anderen
Rol	Je huidige rol en activiteiten bevredigen je niet

Oefenen met gespreksvaardigheden

Hieronder staan vier voorbeeldsituaties in de context van internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO). Bedenk bij elke situatie welke gespreksvaardigheden worden gevraagd. Op de pagina's hierna staan tips welke vaardigheden toe te passen in deze situaties.

Situatie 1

Je bent werkzaam bij een bedrijf dat zich al een tijdje verdiept in IMVO, mede vanwege de (aanstaande) Europese wetgevingen op dit vlak. Je wilt je leveranciers in de landen waar je produceert meenemen op dit gebied. Hoe pak je dit gesprek aan, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Denk aan kennisniveau, taalgebruik, wederzijdse inbreng, opvolging.

Situatie 2

Je bent via een maatschappelijke organisatie geïnformeerd over problemen die spelen op de werkvloer in een fabriek waar jouw artikelen worden geproduceerd. Hoe zou je dit bij de leverancier aankaarten, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Denk aan de manier van aankaarten en het overbrengen van de boodschap.

Situatie 3

Je bent in dialoog met je internationale leverancier over resultaten van een enquête onder werknemers. Hieruit blijkt onder meer dat 78 procent van hen fysiek is uitgeput na een werkdag. Je vraagt je daarom af of het werk te zwaar is of de werkdagen te lang: zaken die in strijd zijn met je Code of Conduct. Je leverancier vertrouwt de resultaten van de enquête echter niet en beweert dat de werknemers de vraag niet goed hebben begrepen. Wat doe je, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Denk aan wederzijdse reflectie en gezamenlijk handelingsperspectief.

Situatie 4

Je bent in gesprek met een ngo in een productieland waarmee je samen wilt werken om de risico's op kinderarbeid in je keten in kaart te brengen en aan te pakken. Je gesprekspartner komt echter nogal gehaast over en je hebt het gevoel dat hij meerdere dingen tegelijkertijd aan het doen is. Wat doe je, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Denk aan de timing van het gesprek en de aanleiding en noodzaak.

Gespreksvaardigheden situatie 1

Situatie
Je bent werkzaam bij een bedrijf dat zich al een tijdje verdiept IMVO, mede vanwege de (aanstaande) Europese wetgevingen op dit vlak. Je wilt je leveranciers in de landen waar je produceert meenemen op dit gebied. Hoe pak je dit gesprek aan, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Doel
Van een eenzijdige boodschap naar een gezamenlijke dialoog.

Aanpak
Start het gesprek door het kennisniveau te verkennen: vraag wat de leverancier al doet aan verantwoord ondernemen in plaats van direct te zenden. Tijdens je toelichting vermijd je jargon en leg je complexe termen simpel uit. Maak IMVO aantrekkelijk door de voordelen voor de leverancier te benadrukken en werk met behapbare tussenstappen.

Stimuleer de dialoog door oprecht te luisteren, stiltes te laten vallen en regelmatig samen te vatten om het begrip te toetsen. Gebruik een gesprekstructuur om rustmomenten in te bouwen waarop de ander kan reageren en vraag op een open manier door bij tegenstrijdigheden in het verhaal. Tot slot evalueer je het gesprek door ervaringen uit te wisselen en samen concrete vervolgstappen te bepalen.

Gespreksvaardigheden situatie 2

Situatie
Je bent via een maatschappelijke organisatie geïnformeerd over problemen die spelen op de werkvloer in een fabriek waar jouw artikelen worden geproduceerd. Hoe zou je dit bij de leverancier aankaarten, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Doel
Gevoelige problemen feitelijk bespreekbaar maken met behoud van de relatie.

Aanpak
Begin het gesprek door te benoemen wat er al goed gaat. Dit voorkomt dat de leverancier direct in de verdediging schiet. Kaart de problemen aan op basis van feiten en cijfers en vraag door als beweringen worden ontkracht. Ontbreekt er informatie? Geef dan aan dat je dit na het gesprek zult uitzoeken.

Let op je woordkeuze en breng de boodschap vanuit je eigen ervaring: vertel dat je geschrokken bent en dat de situatie niet past bij jullie beleid. Stel je subtiel op door indirecte vragen te stellen die de onderliggende feiten blootleggen. Bijvoorbeeld door te vragen naar de impact van externe gebeurtenissen als COVID op het personeel, in plaats van te vragen of er werknemers ontslagen zijn. Eindig door de leverancier onderdeel van de oplossing te maken, want gezamenlijke besluitvorming is effectiever dan het eenzijdig opleggen van maatregelen.

Gespreksvaardigheden situatie 3

Situatie
Je bent in dialoog met je internationale leverancier over resultaten van een enquête onder werknemers. Hieruit blijkt onder meer dat 78 procent van hen fysiek is uitgeput na een werkdag. Je vraagt je daarom af of het werk te zwaar is of de werkdagen te lang: zaken die in strijd zijn met je Code of Conduct. Je leverancier vertrouwt de resultaten van de enquête echter niet en beweert dat de werknemers de vraag niet goed hebben begrepen. Wat doe je, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Doel
Weerstand ombuigen naar samenwerking.

Aanpak
Wanneer de leverancier de resultaten over fysieke uitputting ontkent, begin je met het erkennen van zijn zorgen. Vraag door naar de reden van de twijfel: waarom denkt hij dat werknemers de vragen niet goed begrepen hebben? Dit kan waardevolle inzichten opleveren.

Toon vervolgens transparantie over jouw methode en bied aan om samen de vragenlijst te herzien. Stel de leverancier gerust door aan te geven dat deze resultaten vaker voorkomen en dat eerlijkheid juist goed is om problemen op te kunnen oplossen. Eindig met een gezamenlijk handelingsperspectief: stel voor om samen een follow-up onderzoek te doen met (nog) duidelijkere vragen, zodat jullie de werkelijke oorzaak boven tafel krijgen.

Gespreksvaardigheden situatie 4

Situatie
Je bent in gesprek met een ngo in een productieland waarmee je samen wilt werken om de risico's op kinderarbeid in je keten in kaart te brengen en aan te pakken. Je gesprekspartner komt echter nogal gehaast over en je hebt het gevoel dat hij meerdere dingen tegelijkertijd aan het doen is. Wat doe je, welke gespreksvaardigheden zet je in?

Doel
Kwaliteit van het contact bewaken.

Aanpak
Wanneer je gesprekspartner afgeleid oogt, deel je direct je observatie en vraag je of dit het juiste moment is voor een gesprek. Komt het niet uit? Plan dan direct een nieuw moment waarop de focus wel aanwezig kan zijn.

Om de betrokkenheid te vergroten, benadruk je de urgentie van het gesprek en de waarde van hun specifieke expertise voor jouw keten. Wees open over wat je met de input gaat doen, dat je het serieus neemt. Behoud de aandacht door het onderwerp in kleine, behapbare stukken op te delen en stel korte, concrete vragen. Merk je dat de focus ontbreekt? Stel dan voor om de details via e-mail af te handelen en later de diepte in te gaan.

Informatie en ondersteuning

Deze tool maakt deel uit van een reeks tools en trainingen voor betekenisvolle stakeholderdialoog. De tool komt ook terug in het Kompas: een stappenplan om stakeholders te betrekken in elke fase van het due diligence-proces. Deze hulpmiddelen zijn in lijn met de OESO-richtlijnen voor internationaal MVO.

Klik op een onderwerp hieronder voor meer informatie en ondersteuning bij het voorbereiden en uitvoeren van een betekenisvolle stakeholderdialoog.

Website

Self-assessment

Kompas

Tools & training

Netwerk van experts

Praktijkvoorbeelden

Wetgeving & richtlijnen

Colofon

Het SER-project 'Betekenisvolle stakeholderdialoog in (internationale) ketens' is partner van Medemenselijk Ondernemen, mede mogelijk gemaakt door de Goldschmeding Foundation.

PARTNER VAN MEDEMENSELIJK ONDERNEMEN

Publicatie
Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
070 3499 525
communicatie@ser.nl
www.ser.nl/nl/thema/imvo/betekenisvolle-dialoog

Foto Shutterstock

De inhoud van deze publicatie heeft als doel bedrijven te ondersteunen bij het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van een betekenisvolle stakeholderdialoog. De inhoud is met grote zorg samengesteld, maar kan desondanks onjuistheden bevatten. De SER is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of gebreken en er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud. Het toepassen van deze publicatie vervangt niet de verplichtingen die bedrijven hebben op het gebied van internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen of de rapportage hierover. Deze publicatie kan worden aangepast en gewijzigd.

© april 2026, Sociaal-Economische Raad