

Online-Meetings? Videokonferenzen? Virtuelle Besprechungen? Vor dem Corona-Jahr 2020 gehörten diese Erfahrungen wohl für die wenigsten zum Arbeitsalltag. Doch mittlerweile sind wir es fast schon gewohnt, mit Geschäftskontakten via Bildschirm zu kommunizieren. Selbst Verhandlungen, zu denen man sich früher selbstverständlich persönlich getroffen hätte, werden nun per Videocall geführt. Neben den typischen Schwierigkeiten mit Log-ins, instabilen Verbindungen, stockenden Kamerabildern und verzerrenden Mikrofonen bringen virtuelle Verhandlungen jedoch noch andere, weniger offensichtliche Herausforderungen mit sich: »Bei einem persönlichen Treffen laufen rund 55 Prozent der Kommunikation über die Körpersprache«, sagt Michaela Braun (58), Rechtsanwältin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach aus München. »Diese Informationen fehlen bei Videocalls. Gerade wenn sich die Verhandlungspartner vorher noch nicht persönlich getroffen haben, ist es daher wichtig, vor der eigentlichen Verhandlung eine positive Beziehung und Vertrauen

Profi vor der Kamera

Vieles, was bei realen Meetings üblich ist, irritiert bei Videocalls. Michaela Braun, Rechtsanwältin, Business Coach und Wirtschaftsmediatorin, nennt acht kleine, aber wichtige Unterschiede:

- 1 Bewegen Sie sich vor dem Bildschirm nicht zu viel: Große Gesten und ständiges Hin- und Herrücken wirken konfus und können zu Störungen bei der Übertragung führen.
- 2 Legen Sie sich alle Informationen für die Verhandlung vorher ausgedruckt zu recht. Dadurch vermeiden Sie, dass Sie sich vor der Kamera ungünstig verbiegen müssen, um etwas aus einer Ablage oder Tasche zu holen.
- 3 Während einer virtuellen Verhandlung sollten Sie sich keinen Kaffee einschenken und auch keine Kekse essen.
- 4 Halten Sie den Teilnehmerkreis möglichst klein. Mit mehr als sieben Personen kompetent via Bildschirm zu verhandeln, ist nahezu unmöglich.
- 5 Lassen Sie Ihr virtuelles Gegenüber ausreden. Überlappende Gesprächsbeiträge, die zeitversetzt ankommen, stören Verhandlungs- und Gedankenfluss.
- 6 Vergewissern Sie sich immer wieder, dass alle Teilnehmer sich inhaltlich richtig verstehen: Fragen Sie nach und fassen Sie die wichtigsten Punkte Ihres Gesprächspartners in eigenen Worten zusammen.
- 7 Sollte es notwendig sein, bei einer Verhandlung viele Notizen zu machen, übernimmt dies besser eine weitere Person. Dadurch vermeiden Sie, allzu häufig den Blick von Ihrem Gesprächspartner abzuwenden. Auch wenn dieser Mitarbeiter nicht im Bild ist, sollten Sie ihn Ihrem Gesprächspartner anfangs kurz vorstellen.
- 8 Wer eine Brille trägt, muss auf eine Beleuchtung achten, die verhindert, dass die Gläser spiegeln und die Augen nicht erkennbar sind.

– möglichst häufigen Blickkontakt. Bei einem manipulativen Gegenüber, das auch auf seine körperliche Präsenz und Insignien der Macht wie etwa ein großes Büro oder einen teuren Füllfederhalter

vertreten ihren Standpunkt grundsätzlich besser, wenn der Gesprächspartner weit weg ist. Insbesondere Frauen fällt es bei virtuellen Verhandlungen häufig leichter, hart zu bleiben.«

Die Expertin rät, sich vorher mit der Technik, aber auch mit der eigenen Wirkung via Bildschirm vertraut zu machen (mehr Tipps s. Kasten oben). »Auch eine in Präsenzterminen erprobte Präsentation kann auf einem geteilten Bildschirm längst nicht die gewohnte Wirkung entfalten«, warnt sie. Bei komplexen und vielschichtigen Verhandlungsgegenständen sei es sinnvoll, dem Gesprächspartner vorab per E-Mail Unterlagen mit den relevanten Informationen zu übermitteln – und diese Dokumente so exakt zu bezeichnen, dass man sich auch während des Videocalls gut zurechtfindet. Das Gesprochene anschließend schriftlich festzuhalten und dem Gesprächspartner zukommen zu lassen, ist laut Braun bei virtuellen Verhandlungen ebenfalls besonders wichtig.

»Insbesondere Frauen fällt es bei virtuellen Verhandlungen häufig leichter, hart zu bleiben.«

Michaela Braun, Rechtsanwältin,
Wirtschaftsmediatorin und Business Coach



Foto: Raim Michaela Braun

aufzubauen.« Die Verhandlungsexpertin empfiehlt ein wenig Smalltalk zum Aufwärmen, einen grundsätzlich freundlichen Gesichtsausdruck und – besonders wich-

setzt, könne es sogar vorteilhaft sein, via Bildschirm zu diskutieren, sagt Braun: »Menschen, die in Verhandlungen eher kooperativ und kompromissbereit agieren,