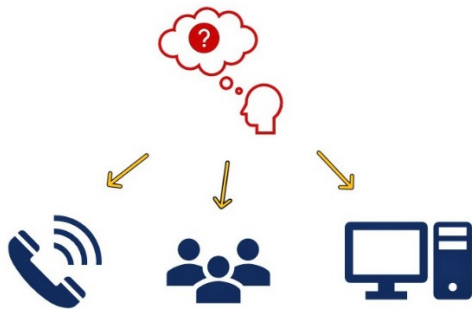


Online Verhandeln – Ja oder Nein?



Verhandeln via ein technisches Hilfsmittel (Telefon, Video etc.) wird sich aufgrund des vermehrten Home Offices weiter etablieren und verbreiten.

Crossmediale Verhandlungen weisen diverse Besonderheiten auf, die es für ein erfolgreiches Verhandlungsergebnis zu berücksichtigen gilt. Dieser Artikel soll Sie in Ihrer Entscheidungsfindung stärken.

Zuerst stellt sich immer die Frage, ob mit Blick auf das zu erzielende Verhandlungsergebnis eine **physische Anwesenheit der Verhandlungspartner vor Ort notwendig** bzw. vielversprechender ist. Im Sinne eines Grundsatzes kann gesagt werden, dass eine Verhandlung von Angesicht zu Angesicht unter physisch anwesenden Personen dann sinnvoll ist,

- ✧ wenn insbesondere die emotionale Ebene in der Verhandlung eine besonders wichtige Rolle spielt. Eine Verhandlung über technische Hilfsmittel führt immer zu einer gewissen Distanzierung zwischen den Vertragspartnern und vermittelt Emotionen nicht in der gleichen Stärke
- ✧ wenn die Folgen der Verhandlung für mindestens eine Vertragspartei gravierend sind (beispielsweise existenzgefährdend). Mit der persönlichen Anwesenheit wird die besondere Wichtigkeit der Verhandlung signalisiert, was eine besondere Vertrauensbasis generieren kann
- ✧ wenn besonders vertrauliche Themen zu besprechen/ zu verhandeln sind. Es gilt darauf sensibilisiert zu sein, dass bei Verhandlungen über Telefon oder Video man nie weiss, ob der Datenschutz gegenüber Dritten gewährleistet ist und wer auf der Gegenseite wirklich alles anwesend ist, zuhört und mitschreibt oder allenfalls sogar die Verhandlung mit technischen Mittel (oft unerlaubt) aufnimmt.

Ist ein persönliches Treffen nicht erforderlich, stellt sich als nächstes die Frage nach der **Wahl des geeignetsten, technischen Hilfsmittels für die jeweilige Verhandlung**: Wie hilfreich ist das Kommunikationsmedium in der spezifischen Verhandlungssituation?

Jedes Medium hat Vor- und Nachteile und jeder Mensch hat bestimmte Vorlieben für technische Hilfsmittel. Beispielsweise ist der eine souverän am Telefon, aber eine Videokonferenz ist für ihn eine Stressquelle. Für eine andere Person ist die Telefonverhandlung unangenehm, dafür die Videokonferenz eine Gestaltungs- und Präsentationschance. Auch die Rahmenbedingungen können entscheidend sein - vor allem, wenn bei einem Verhandlungsmeeting mehr als zwei Menschen miteinander zielführend reden sollen. Zu berücksichtigen bei der Auswahl der technischen Hilfsmittel ist ferner der Aspekt von Datensicherheit und Datenschutz. Sind diese in der erforderlichen Masse für die spezifische Verhandlung gewährleistet mit dem gewählten Hilfsmittel / Software?

Der Unterschied zwischen einer Telefonverhandlung und einer Verhandlung mit Video ist offensichtlich, dass bei einer Videokonferenz **nicht nur der Ton, sondern auch das Bild relevant** wird. Das kann Fluch und Segen zu gleich sein. Beim Telefon muss man sich nur, aber umso mehr auf die Sprache fokussieren, während beim Video auch die nonverbale Körperkommunikation hinzukommt.

Verhandeln via E-Mail oder sonstige Schriftformen hat den Vorteil, dass man sich die Reaktion länger überlegen kann, jedoch auch den Nachteil, dass nur das geschriebene Wort gilt und insbesondere die emotionale Reaktion des Gegenübers nicht aufgefangen und allenfalls abgefedert werden können. Am Telefon erreichen Sie die andere Person direkt und können Missverständnisse oft schnell ausräumen, was beim Mailverkehr hingegen problematisch ist. Eine E-Mail scheint unkompliziert, bei komplexeren Sachverhalten kann aber das Telefon oder eine Videokonferenz oft eine bessere Hilfe darstellen. Verhandlungen über SMS, WhatsApp etc. sind deshalb in der Regel wegen der kurzen Textnachrichten eher ungeeignet. Doch lassen sich diese technischen Hilfsmittel teilweise kombiniert mit einer Telefon- oder Videokonferenz nutzen.

Um **Onlinemedien gekonnt in einer Verhandlung einzusetzen** ist es wichtig, dass man die dafür erforderlichen technischen Skills sich vor der Verhandlung aneignet und testet. Wenn während der Verhandlung ein Verhandlungsführer plötzlich Unterstützung für die Bedienung der technischen Hilfsmittel braucht, könnte dies bei den anderen Verhandlungspartnern die Frage nach der Kompetenz des Verhandlungsführers aufwerfen. Entsprechend gilt es in der Vorbereitung sich die notwendigen Fähigkeiten anzueignen, um mit den technischen Hilfsmitteln souverän während der Verhandlung umgehen zu können.

Benötigen Sie weitergehende Stärkung in Ihrer Verhandlungskompetenz?

Wir freuen uns auf Ihre unverbindliche Kontaktaufnahme:

Franziska Kunz, lic. iur.

Professional Certified Coach (PCC ICF)

TBR Certified Trainer

Mediatorin IRP-HSG

Organisationsberaterin

+41 79 279 79 50

f.kunz@verhandlungsstark.ch



Jürg Koller, Dr. iur.

Rechtsanwalt

Notar

Mediator SAV

+41 41 761 19 19

j.koller@verhandlungsstark.ch

