



# Mediation vs. Verhandlung:

## Emotionen, Vertrauen und Kommunikationsqualität in online Konfliktlösungsprozessen

### Diskussion:

#### Ergebnis:

Die Unterstützung eines Mediators in einem online Konfliktlösungsprozess führt zu einem problemlösungsorientierteren Verhalten der Konfliktparteien. Der Mediator ermöglicht eine präzise und klare Kommunikation, sowie eine Steigerung des gegenseitigen Interesses zwischen den Parteien. Somit bietet online Mediation einen deutlichen Mehrwert gegenüber bilateralen online Verhandlungen.

#### Zukünftige Forschung:

- Einfluss des Mediators auf relevante Ergebnisdimensionen?
- Verwendete Kommunikationstechniken in online-Mediation
- Vergleich von online Medien (z.B. Video-Konferenzen)?

• Prüfung der Signifikanz anhand unabhängiger t-Tests:

• Mediation führt zu einer höheren Kommunikationsklarheit ( $p = 0,03$ ) und einem erhöhten gegenseitigen Interesse ( $p = 0,009$ ) zwischen den Konfliktparteien.

• Der Mediator hat tendenziell einen positiven Einfluss auf den Faktor Zuverlässigkeit ( $p = 0,089$ ).

*Welchen Einfluss hat Mediation im Vergleich zu Verhandlungen auf den online Konfliktlösungsprozess?*

#### • Verhandlungen

Entscheidungsfindungsprozesse, in denen mindestens zwei Parteien (Personen oder Organisationen) miteinander kommunizieren und Ideen austauschen.

#### • Mediation

Erweiterung von Verhandlungen, in der die Konfliktparteien durch Hilfe einer neutralen, außenstehenden dritten Partei (Mediator) im Konfliktlösungsprozess unterstützt werden.

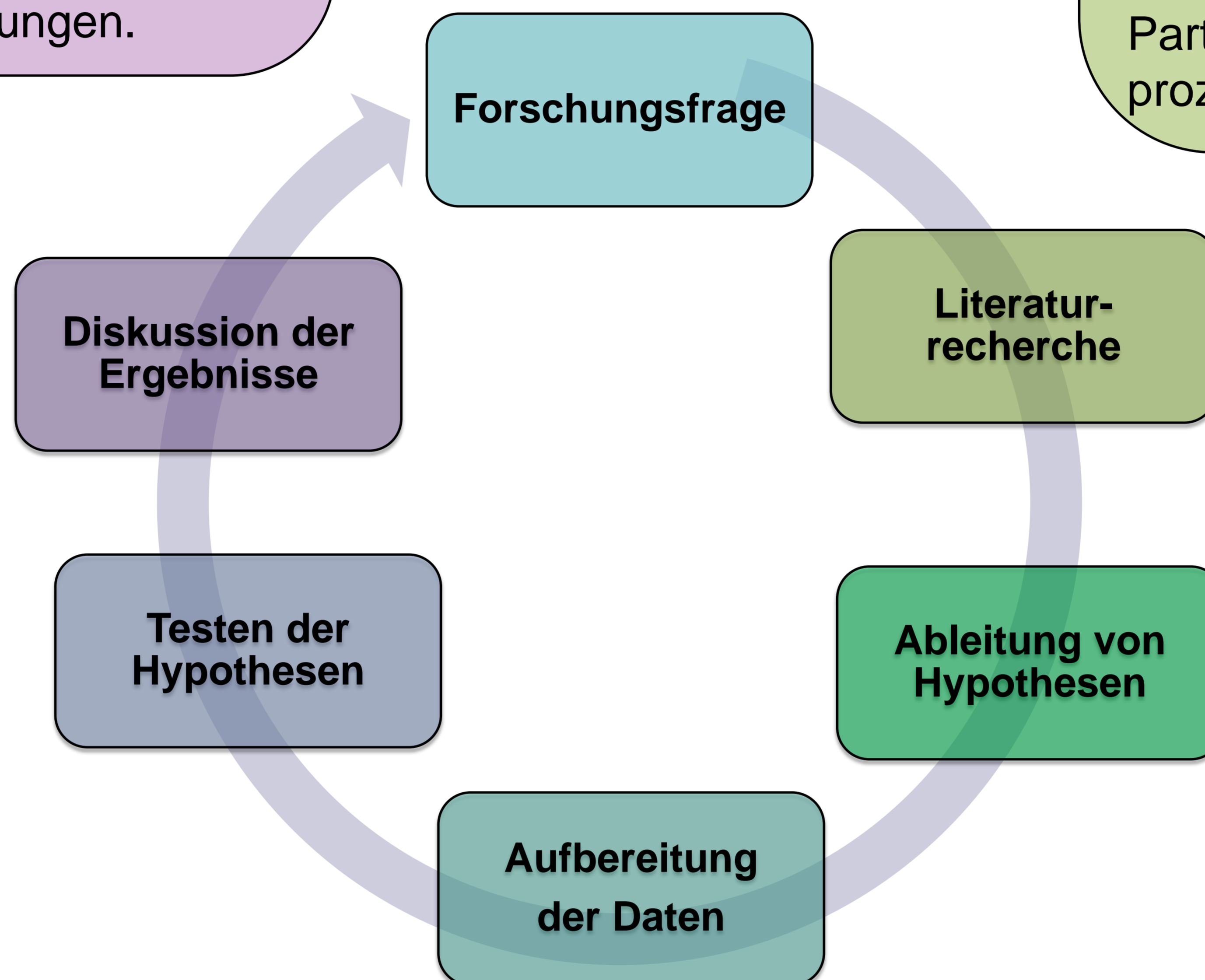
#### • Hypothesen:

**H1:** Mediation führt im Vergleich zu Verhandlungen zu einem gesteigerten Vertrauen zwischen den Konfliktparteien

**H2:** Mediation führt im Vergleich zu Verhandlungen zu einer gesteigerten Kommunikationsqualität.

**H3:** Mediation und Verhandlungen weisen keinen Unterschied beim Ausdruck positiver Emotionen auf.

**H4:** Mediation führt im Vergleich zu Verhandlungen zu einem verminderten Ausdruck negativer Emotionen zwischen den beiden Parteien.



• Generierung der Daten anhand eines Labor-experiments: 100 Probanden wurden in zwei Gruppen aufgeteilt - eine Gruppe mit der Unterstützung eines Mediators ( $n = 54$ ) und eine Gruppe ohne Mediatorunterstützung ( $n = 46$ ) - welche einen bilateralen Konflikt durch textbasierte online Kommunikation lösen mussten. Die verwendeten Daten basieren auf einem posterior ausgefüllten Fragebogen bezüglich der drei untersuchten Aspekte.

• Durchführung einer Hauptachsen-Faktorenanalyse: Extraktion der Faktoren aus dem entsprechenden Datenmaterial:

- Negative und positive Emotionen → **Emotionen**
- Kommunikationsklarheit und -komfort → **Kommunikationsqualität**
- Offenheit, Zuverlässigkeit, Interesse → **Vertrauen**

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium für Bildung und Forschung