



Streit zu zweit, Lösung nicht weit?

Eine Analyse von Frauen und Männern in Online Verhandlungen & Mediationen

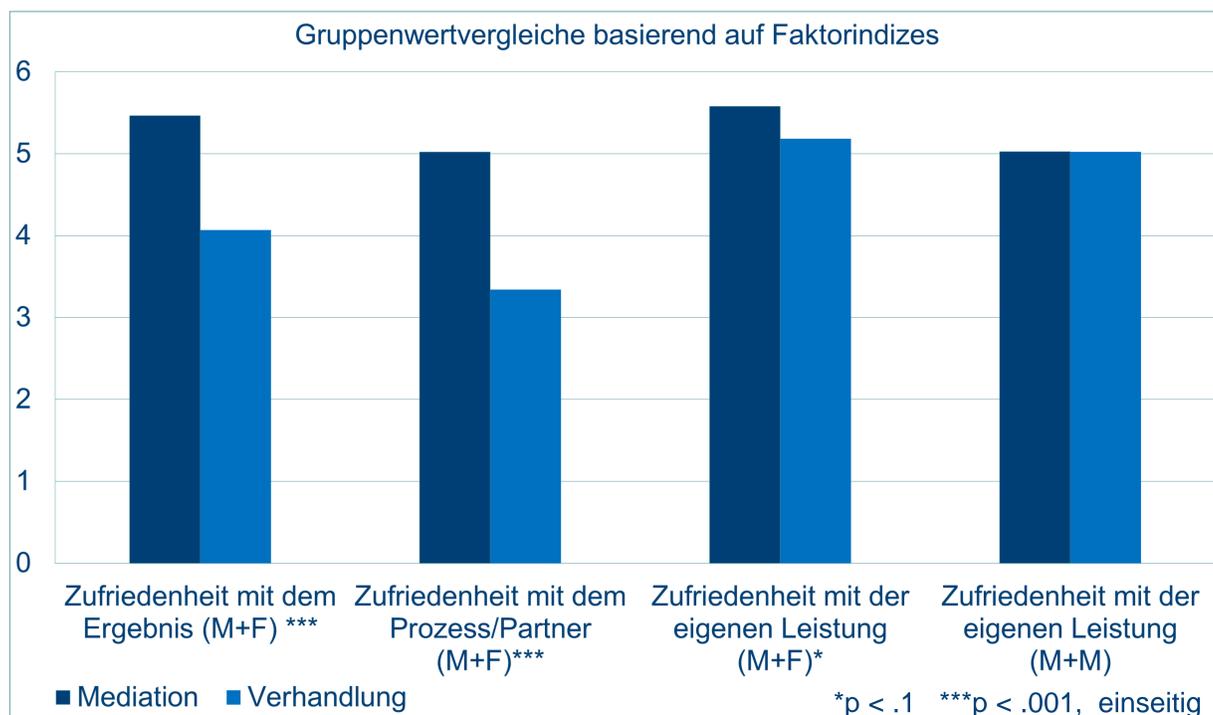


Einleitung

Konflikte sind alltäglicher Bestandteil unseres Arbeits- und Privatlebens. Deshalb kommen **Konfliktlösungsmethoden**, wie **Verhandlungen** und **Mediationen**, eine hohe Bedeutung zu. Diese werden aufgrund der Globalisierung und einer immer stärker digitalisierten Welt auch häufig online durchgeführt. Ein zentrales Ziel der Konfliktlösung ist dabei die **Zufriedenheit** der beteiligten Parteien. Diese sichert das Einhalten der getroffenen Vereinbarungen und fördert dadurch langfristige Beziehungen.

Im Rahmen dieses Seminars wird der Einfluss der angewendeten Konfliktlösungsmethode, hier online Verhandlungen oder Mediationen, auf die Zufriedenheit der Konfliktparteien analysiert. Untersucht wird dabei die **Zufriedenheit** mit dem **Ergebnis**, dem **Prozess**, dem **Verhandlungspartner**, sowie der **eigenen Leistung**. Darüber hinaus wird der Effekt der Genderkonstellation (rein männliche (M+M) und gender-gemischte (M+F) Konfliktpaare) auf die Zufriedenheit mit der eigenen Leistung analysiert. Dabei wird generell ein **positiver Effekt** auf die **Zufriedenheit** durch den Einsatz eines **Mediators** im Konfliktlösungsprozess erwartet.

Ergebnisse



Implikationen

Auch in der Praxis zeigen diese Ergebnisse eine hohe Relevanz. In Unternehmen gehören inner- und außerbetriebliche Konflikte zum Arbeitsalltag. Der Einsatz der **richtigen Konfliktlösungsmethode** kann hier ein entscheidendes Kriterium zur **effektiven und effizienten Konfliktlösung** sein und Einfluss auf langfristige Geschäftsbeziehungen haben. So machen online **Mediationen** vor allem dann Sinn, wenn das **Konfliktniveau hoch** ist und **verschiedene Strategien** verfolgt werden. Bei rein männlichen Konfliktparteien sollte eine Verhandlung gegenüber einer Mediation jedoch vorgezogen werden, da hier der Mediator keinen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der eigenen Leistung hat.

Methodik

Zur Überprüfung der Hypothesen wurde ein **Laborexperiment** mit **48 Parteien** durchgeführt, die in einer bilateralen Verhandlung einen fiktiven Konflikt lösen mussten. 26 Teilnehmer erhielten zusätzliche Unterstützung durch einen Mediator. Nach Beendigung des Verhandlungsprozesse bewerteten die Teilnehmer ihrer Zufriedenheit in einem **Fragebogen** anhand einer siebenstufigen Likert-Skala aus (eins = sehr unzufrieden, sieben = sehr zufrieden).

Diskussion

Durch das Hinzuziehen eines **Mediators** zu einer Verhandlung zwischen Männern und Frauen kann die **Zufriedenheit** mit dem Ergebnis, dem Prozess und dem Verhandlungspartner **gesteigert** werden. Die Zufriedenheit mit sich selbst wird im Konflikt zwischen Männern jedoch nicht durch die Konfliktlösungsmethode beeinflusst.

Männer sind sich in ihrem meist kompetitiven Verhalten und ihren Strategien sehr ähnlich. Ein **Mediator** kann deshalb von Männern als **hinderlich** wahrgenommen werden. Frauen hingegen neigen zu kooperativen Verhalten. Diese Verhaltensunterschiede können in Konflikten zwischen **Frauen und Männern** durch einen Mediator **ausgeglichen** werden.

GEFÖRDERT VOM



Teilnehmer: K. Adam, M. Algac, C. Bauer, M. Begic, S. Colakli, A. Debelak, N. Diesch, K. Fink, J. Gewiese, N. Koscher, S. Matreux, J. Petersen, D. Rebel, M. Schreiber, S. Serin, L. Sigrist, D. Tischlinger

Projektbetreuer: Dr. Johannes Gettinger