



Kommunikation & Konflikt: Verstehen wir uns?

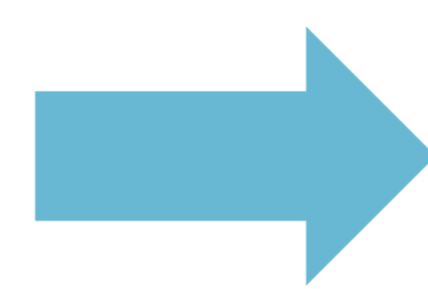
Welchen Einfluss haben Kommunikationskomfort und -klarheit auf das Konfliktniveau im Verhandlungsprozess und auf die Beziehung zwischen den Verhandelnden?

Einleitung

Konflikte sind der Startpunkt für Verhandlungen und können auf Prozess- und Beziehungsebene entstehen. Während wir versuchen Konflikte durch Kommunikation in Verhandlungen zu lösen, kann eine mangelnder Kommunikationsqualität aber auch für neue Konflikte sorgen.

Ursachen für Konflikte in Verhandlungen:

- mangelnder Kommunikationskomfort
- mangelnde Kommunikationsklarheit



Der Einfluss des Kommunikationskomfort und der Kommunikationsklarheit auf die Konfliktlevels in der Beziehung und dem Prozess.

Kommunikationskomfort beschreibt das Wohlbefinden im Rahmen der Kommunikation und Kommunikationsklarheit das gegenseitige Verständnis zwischen den Verhandlungspartnern.

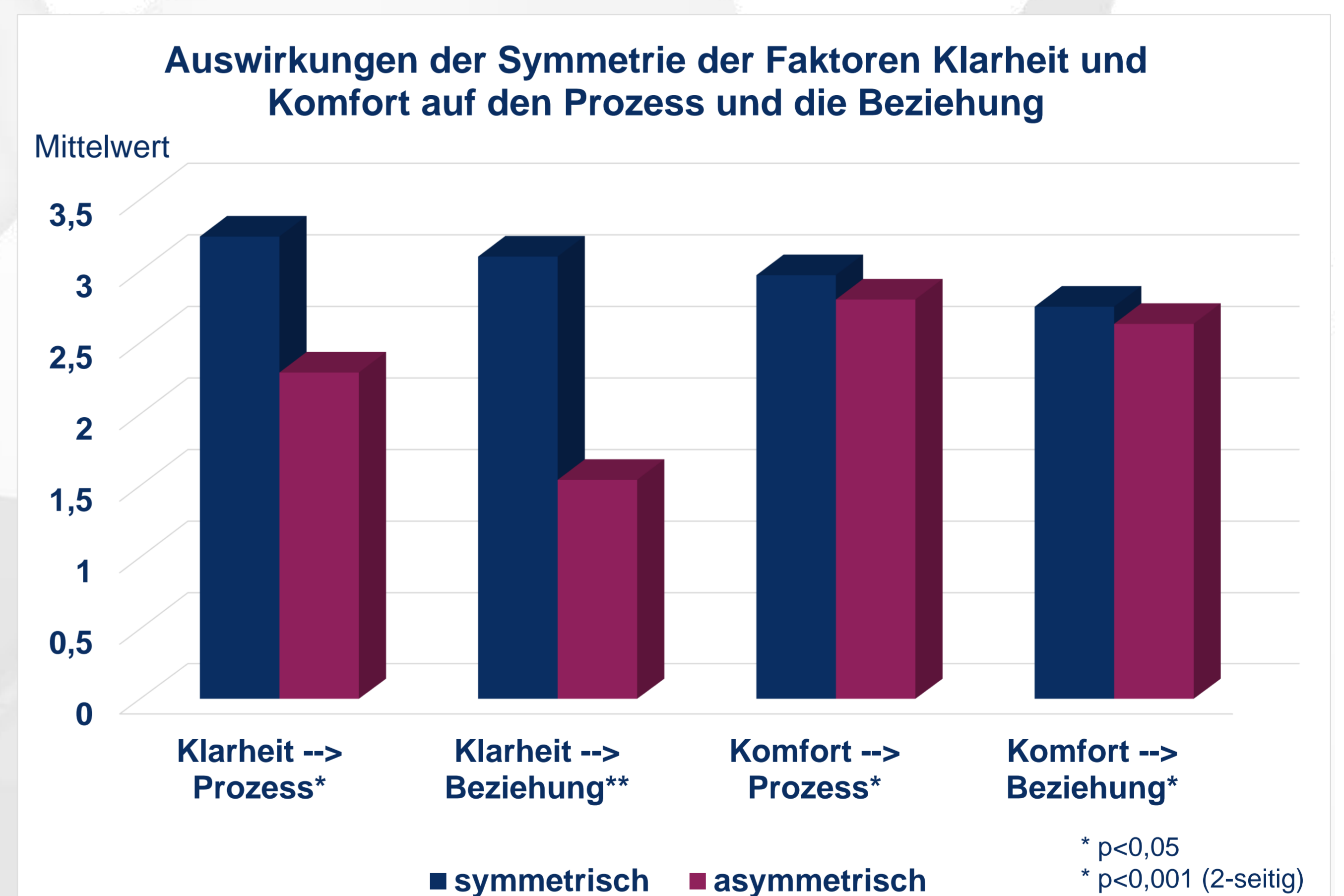
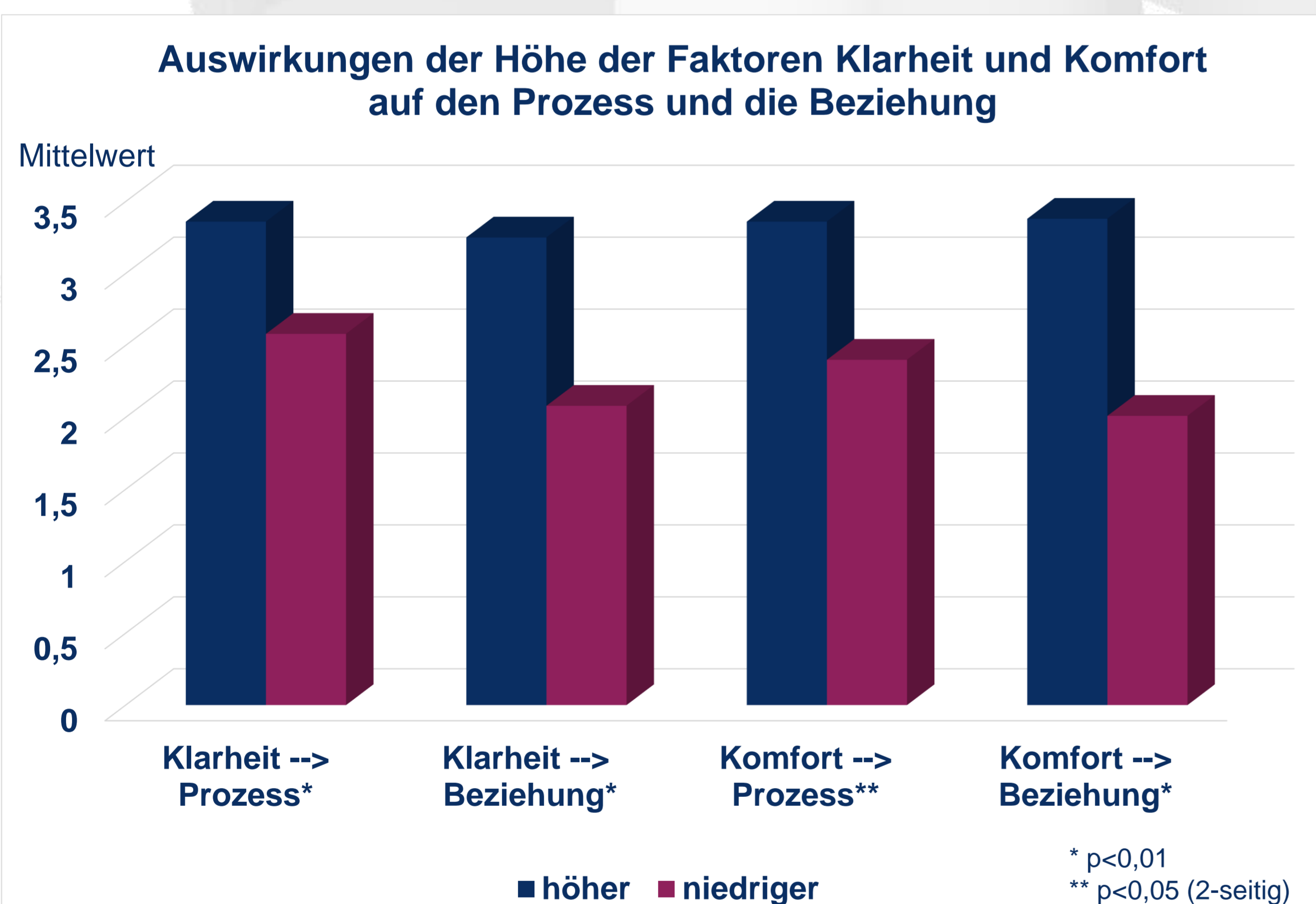
Konfliktniveau ist die Häufigkeit und Intensität von Konflikten innerhalb des Verhandlungsprozesses oder der Beziehung der beiden Verhandelnden. Ziel ist es, durch das Herausfinden der Bedeutung der einzelnen Faktoren, Konflikte zu reduzieren und das Konfliktniveau zu senken.



Methodik

In einem Laborexperiment mit 44 Personen wurden 22 bilaterale Verhandlungen durchgeführt. Die Verhandelnden kommunizierten dabei via text-basierten asynchronen Nachrichten. Die Teilnehmer bewerteten danach anhand eines Fragebogens den wahrgenommene Kommunikationskomfort, die Kommunikationsklarheit, das Konfliktniveau in der Beziehung und dem Prozess anhand einer fünf- (Kommunikation) bzw. sieben-stufigen (Konfliktniveau) Likert-Skala.

Ergebnisse



Implikationen

In Verhandlungen sollte auf eine hohe Kommunikationsklarheit geachtet werden, aber auch der Kommunikationskomfort spielt eine erhebliche Rolle. Bei Verhandlungen über elektronische Medien sollte daher auf klare Formulierungen geachtet werden und versucht werden, natürliche Quellen sozialer Informationen möglichst originalgetreu wieder zu geben.

Unsere Ergebnisse zeigen auch, dass eine einseitig wahrgenommenen Kommunikationsklarheit sich negativer als ein einseitig wahrgenommener Kommunikationskomfort auswirkt.

Basierend auf diesen Ergebnissen sollten zukünftige Forschungsprojekte Analysen der Interaktion zwischen Kommunikationsklarheit und Kommunikationskomfort anstreben.

GEFÖRDERT VOM



Teilnehmer: A. Charara, K. Dietmann, E. Güzel, M. Rebmann, J. Rombach, J. Schamari, J. Weidler, K. Würtz,
Institut für Interorganisational Management & Performance
Betreuer: Dr. Johannes Gettinger