



# Kommunikation und Konflikt

## Wie lässt sich das Konfliktniveau im Ergebnis einer Verhandlung beeinflussen?

Natürlich!

Du weißt, in der von Digitalisierung geprägten Wirtschaft bieten Verhandlungen die unabhängig von Ort und Zeit sind ein hohes Maß an Flexibilität für Verhandelnde. Allerdings können elektronische Verhandlungen für die Nutzer oftmals auch weniger zufrieden stellende Ergebnisse liefern. Man schreibt eine Nachricht, die für Dich selbst vollkommen klar erscheint, doch Dein Verhandlungspartner versteht nicht ganz worauf du hinaus willst – wie oft ist Dir das selbst schon passiert?

Die Qualität der Kommunikation, gemessen am wahrgenommenen Kommunikationskomfort und der Klarheit der übermittelten Nachrichten, hat einen Einfluss auf das Ergebnis. Aber auch die Beziehung zwischen den Verhandelnden und der Verhandlungsprozess als Ganzes beeinflussen das Konfliktniveau im Ergebnis der Verhandlung.



Liebes Forschungsteam,

das klingt ja spannend – könnt ihr mir erklären, warum es in eurem Forschungsprojekt genau geht?



Ja das Problem kenne ich nur zu gut! Faszinierend!

Was meint ihr genau mit den Begriffen Verhandlung, Kommunikationsklarheit & Komfort?

Wie seid ihr bei der Untersuchung vorgegangen?

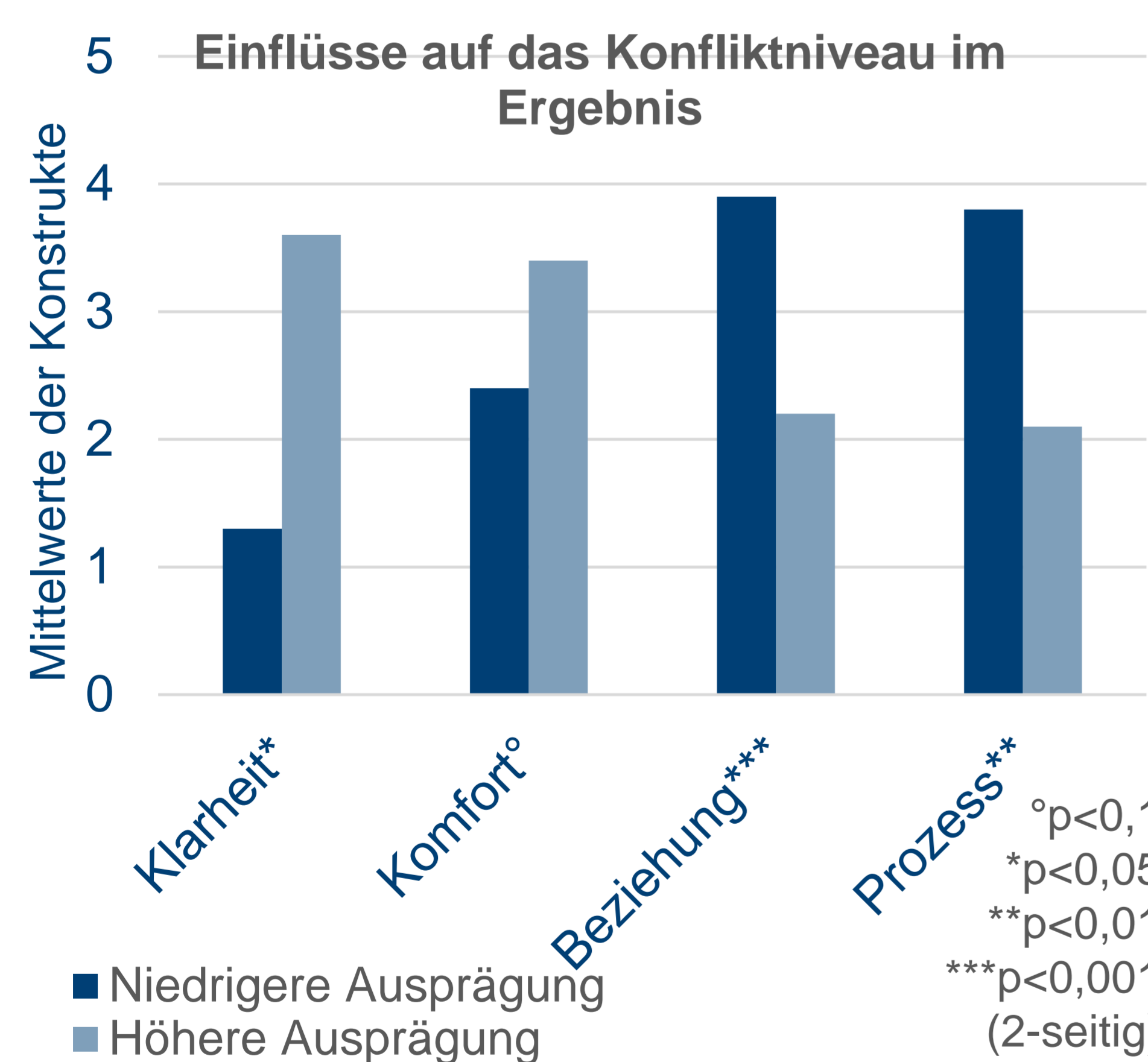


**Verhandlung:** Die Interaktion der Verhandlungsparteien, welche die Kommunikation und das Verhalten der Parteien umschließt.  
**Kommunikationsklarheit** beschreibt das wahrgenommene Verständnis der ausgetauschten Nachrichten und deren Intentionen.  
**Kommunikationskomfort** spiegelt den affektiven Aspekt der Kommunikationsqualität und ist Maß, inwieweit die Kommunikation als angenehm und einfach empfunden wird.  
 Ich sende Dir unsere Dokumentation!



### Methodik

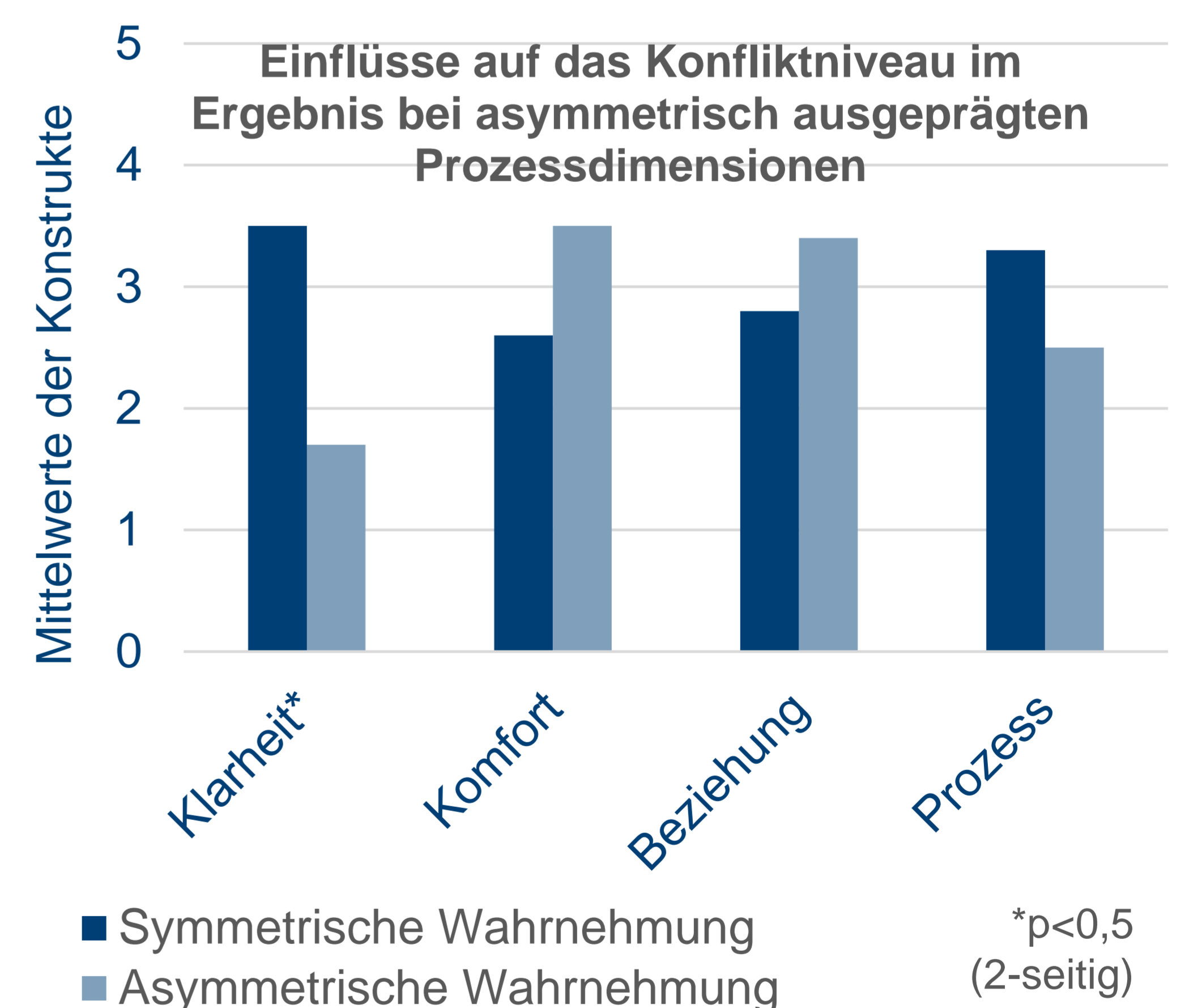
Zur Überprüfung unserer Hypothesen haben wir ein Laborexperiment mit 44 Studierenden der Universität Hohenheim durchgeführt. Die Teilnehmer wurden in 22 Verhandlungsgruppen eingeteilt und wurden instruiert, einen Konflikt mithilfe von asynchroner, textbasierter Kommunikation zu lösen. Die Eindrücke der Teilnehmer wurden nach der Verhandlung durch einen Fragebogen mithilfe einer fünf- (Kommunikation) bzw. sieben-stufigen (Konflikt) Likert-Skala evaluiert. Die Ergebnisse dieser Eindrücke wurden abschließend mit SPSS Statistics ausgewertet.



### Ergebnisse

Je höher der Kommunikationskomfort bzw. die Klarheit, desto niedriger ist das Konfliktniveau im Ergebnis. Ein niedriges Konfliktniveau im Prozess oder der Beziehung führt zu einem niedrigerem Konfliktniveau im Ergebnis.

Eine symmetrische Wahrnehmung der Kommunikationsklarheit reduziert das Konfliktniveau im Ergebnis substantiell. Bei den anderen Faktoren hat eine symmetrische Wahrnehmung keinen signifikanten Effekt auf das Ergebnis.



Ganz Genau!

Allerdings lässt sich die Wahrnehmung dieser Faktoren nicht immer beidseitig überprüfen. In solchen Fällen sollte der Fokus darauf gelegt werden, die Kommunikation so klar wie möglich zu gestalten.



Wow!

Das heißt also wenn ich mit anderen Personen elektronisch verhandle und dabei das Konfliktpotenzial im Ergebnis möglichst rausnehmen möchte, sollte ich darauf achten, dass die Kommunikationsklarheit von beiden Partnern als gut wahrgenommen wird. Auch ein niedriges Konfliktniveau in der Beziehung und im Verhandlungsprozess helfen das Konfliktniveau im Ergebnis zu reduzieren und somit eher Vereinbarung zu erzielen, die auch tatsächlich umgesetzt werden..



GEFÖRDERT VOM



**Teilnehmer:** Färber M., Hog A., Illg N., Joanni L., Lekic N., Misimi H., Schlayer S., Schmitt A.  
**Betreuer:** Dr. Johannes Gettinger  
 Institut für Interorganizational Management & Performance