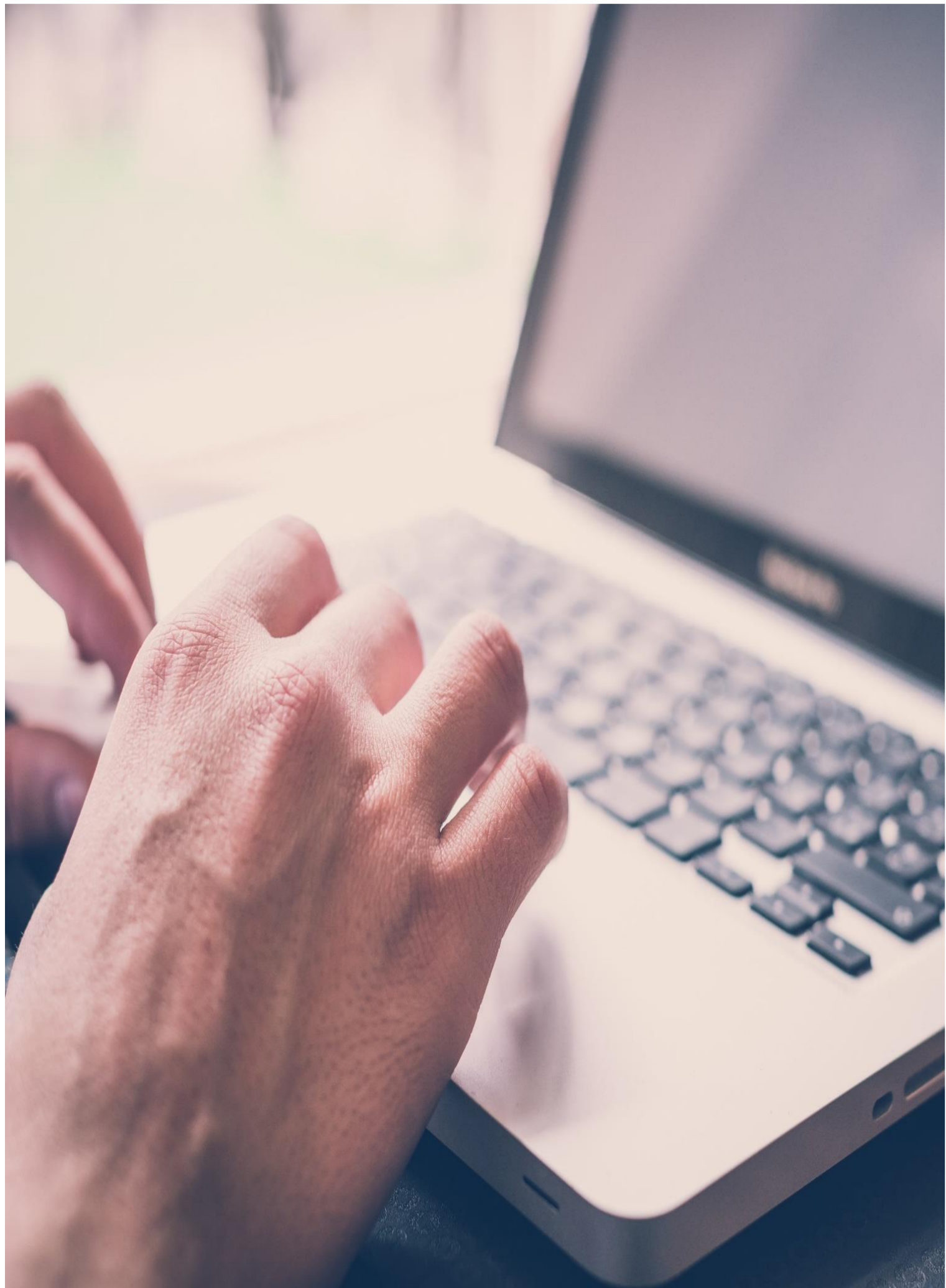




# Frau der vielen Worte – Mann der wenigen? Eine Analyse von Frauen und Männern in Online-Mediationen



## Einleitung

Kommerzielle Anbieter von online Marktplätzen bieten oftmals bei Konfliktfällen zwischen Käufern und Verkäufern die Unterstützung eines menschlichen Mediators an. Dieser Mediator agiert in der Konfliktlösung als dritte und neutrale Partei, welche die Parteien bei der Lösung des Konflikts unterstützt. Dabei tauschen die Parteien und der Mediator textbasierten Nachrichten, wie E-Mails, aus. Diese Form der Kommunikation unterstützt keine Übertragung visueller Signale, sodass die Parteien über keinerlei Informationen zur im Konfliktfall vorliegenden Genderkonstellation verfügen.

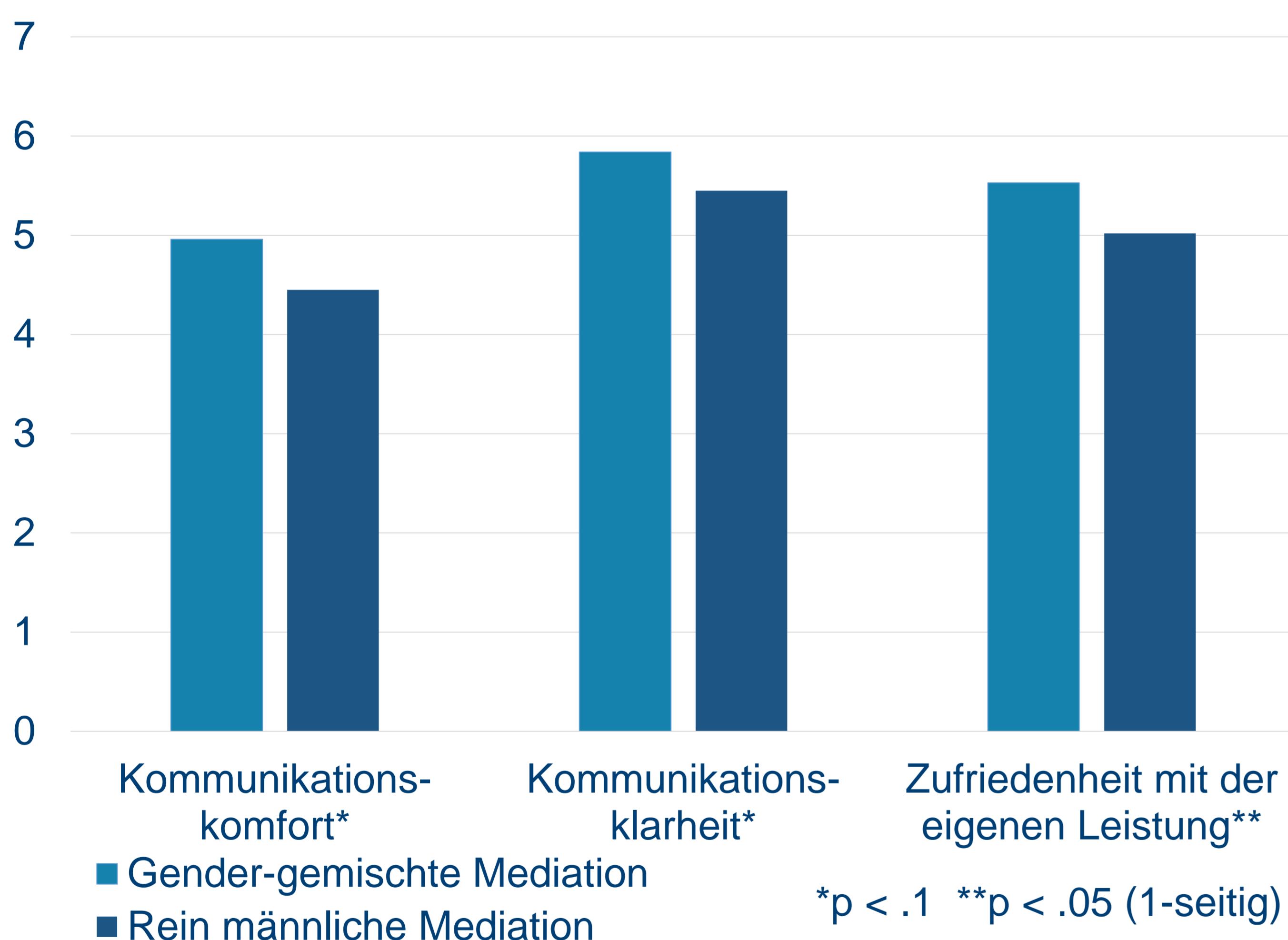
Doch benötigen Frauen wirklich mehr Worte um sich zu artikulieren und sind Männer generell erfolgreicher in Verhandlungen? Um diesen Fragestellungen nachzugehen vergleichen wir rein männlicher und gender-gemischte Konfliktpaare bezüglich ihrer:

- Anzahl an verwendeten Wörtern
- dem Kommunikationskomfort
- der Kommunikationsklarheit
- der Zufriedenheit mit der eigenen Leistung

Der Kommunikationskomfort wird dabei durch das Vertrauensverhältnis der Parteien und deren Wohlbefinden in der Konfliktlösungssituation, die Kommunikationsklarheit durch gegenseitiges Verständnis und die Verständlichkeit der Nachrichten beschrieben.

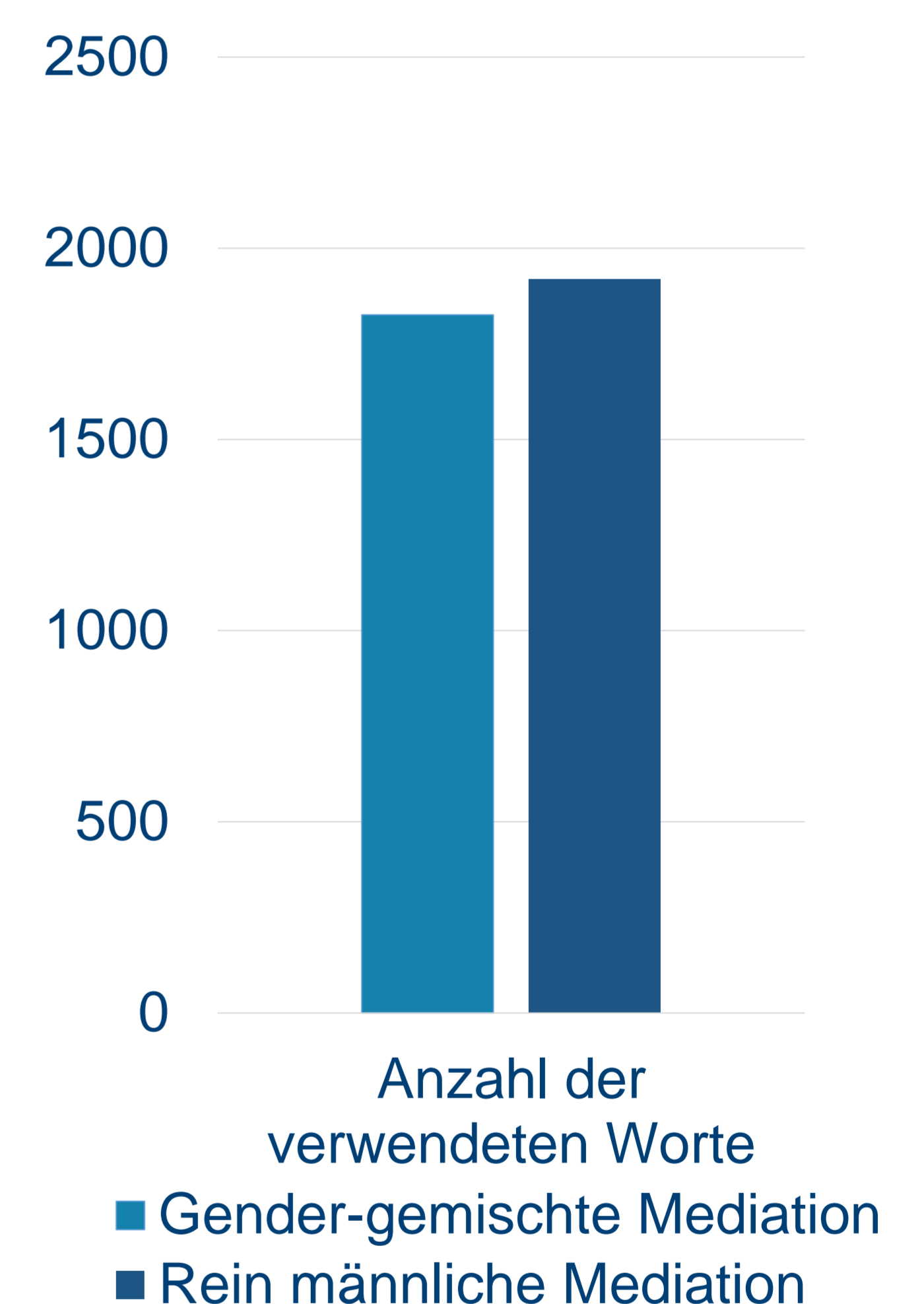
## Methodik

Zu diesem Zweck wurde ein Laborexperiment mit 46 Studierenden und Alumni der Universität Hohenheim durchgeführt. Nach einem Briefing zum Thema Konfliktlösungsansätze und einer Einführung in das Verhandlungsunterstützungssystem Negoisst wurden diese in rein männliche und gender-gemischte Paare eingeteilt, um einen fiktiven Konflikt via text-basierter asynchroner Kommunikation, vergleichbar zu E-Mail, zu lösen. Im Konfliktlösungsprozess wurden sie von einem professionellen Mediator unterstützt. Ex-ante und ex-post wurden ihre Eindrücke mittels eines Fragebogens erfasst, die verwendeten Wörter gezählt und die Daten mithilfe von SPSS analysiert.



## Ergebnisse

Die Analyse der erhobenen Daten zeigt eine höhere Kommunikationsklarheit, einen höheren Kommunikationskomfort und eine höhere Zufriedenheit mit der eigenen Leistung in gender-gemischten Mediationen als in Mediationen zwischen Männern. Entgegen der Erwartungen wird die Anzahl der verwendeten Worte nicht durch die Genderzusammenstellung beeinflusst. Damit lassen sich stereotypische Vorurteile gegenüber Frauen, wie ein übermäßiger Redefluss oder eine unverständliche Ausdrucksweise, nicht bestätigen.



## Implikationen

Das unterschiedlichen Konfliktlösungsverhalten von Männern und Frauen nimmt starken Einfluss auf den Mediationsprozess. Während Männer in rein männlichen Mediationen durch den Mediator in ihrem eher kompetitiven Konfliktlösungsverhalten eingeschränkt werden, unterstützt der Mediator in gender-gemischten Mediationen Konfliktparteien in festgefahrenen Situationen, Kommunikationsprobleme und negative Erwartungshaltungen zu überwinden und gegensätzliche Verhaltensweisen auszugleichen. Dadurch schafft der Mediator eine Kommunikation auf gleicher Ebene zwischen Frau und Mann, sowie eine höhere Verständlichkeit und eine angenehme Atmosphäre. Dies steigert das Vertrauen zwischen den Konfliktparteien und resultiert in höherer Zufriedenheit mit der eigenen Leistung und nachhaltigeren Ergebnissen.



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Teilnehmer: Ö. Ay, J. Braun, M. Gaiser, H. Günthner, P. Hof, E. Kasperek, A. Kikowatz, J. Krieg, L. Krumbein, S. Müller, C. Pfriendler, S. Schilling, L. Steffgen, J. Weller

Betreuer: Dr. Johannes Gettinger