

Vertrauen in elektronischen Verhandlungen

Erfolgreich durch Vertrauen?

Saskia Bayer, Ioannis Bougatzelis, Milica Nikolova, Paulina Nöh, Özgür Oltulu, Marius Sauter, Isabeau Schultz, June Wahl



Einleitung

Elektronische Verhandlungen gewinnen in der heutigen Zeit immer mehr an Bedeutung. Ein wichtiger Aspekt ist hierbei der Erfolg der beteiligten Parteien.

Im Rahmen dieses Seminars wird der Einfluss des Vertrauens auf den Verhandlungserfolg in elektronischen Verhandlungen untersucht. Der Verhandlungserfolg wird hierzu in die Fairness des Verhandlungsergebnisses sowie den individuellen und den gemeinsamen Nutzen des Verhandlungsergebnisses für die Verhandlungsparteien unterteilt.

Erhebungszeitraum: Dezember 2016

- Methodik: Laborexperiment & Befragung
- 108 Probanden (50% weiblich & 50% männlich)
- Durchschnittliches Alter: 24,27 (min. 20, max. 48)
- Tätigkeit: Bachelor- & Masterstudierende

Methode

Zunächst wurden Hypothesen aufgestellt. Die erforderlichen Daten zur Überprüfung der Hypothesen wurden in einer elektronischen Verhandlungssimulation mit Befragung zu den oben genannten Eckdaten erhoben. Die generelle Veranlagung zu vertrauen (niedrig oder hoch) und das Vertrauen in den Verhandlungspartner wurden vor der Case Study basierten Verhandlungssimulation erhoben. Das Vertrauen in den Verhandlungspartner wurde zusätzlich nach der Verhandlungssimulation erhoben, um die Vertrauensentwicklung während der Verhandlung zu berechnen (positiv oder negativ). Die Fairness des Verhandlungsergebnisses, der individuelle und der gemeinsame Nutzen wurden aus dem Verhandlungsergebnis abgeleitet.

Der Einfluss der generellen Veranlagung zu vertrauen auf die Fairness des Verhandlungsergebnisses, den individuellen und den gemeinsamen Nutzen wird als positiv angenommen. Bei Verhandlungsteilnehmern, deren Vertrauen während der Verhandlung steigt, wird erwartet, dass sie eine höhere Fairness und einen höheren individuellen und somit auch einen höheren gemeinsamen Nutzen erzielen als Verhandlungsteilnehmer, deren Vertrauen sinkt.

Ergebnis

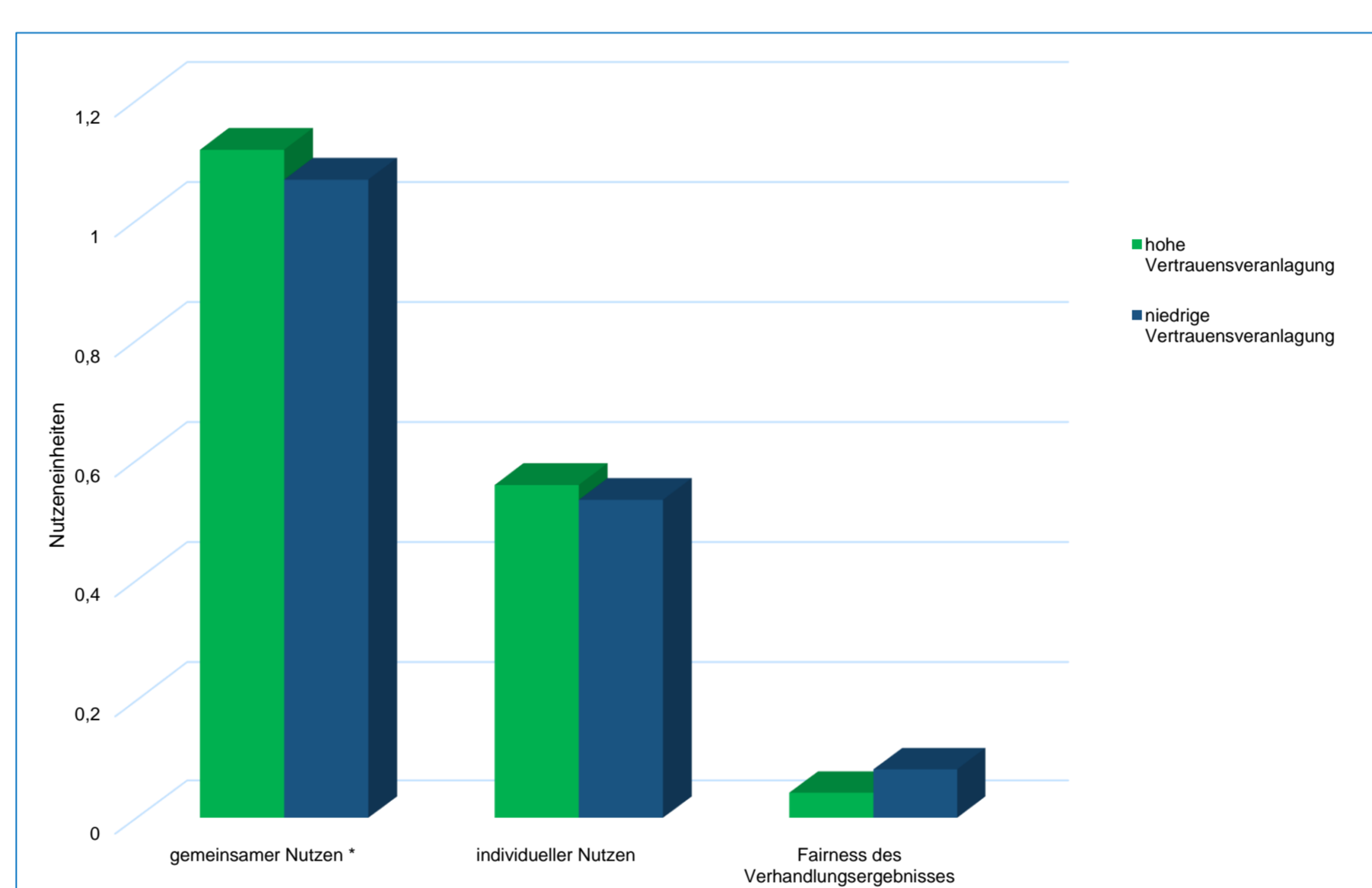


Abbildung 1: Mittelwerte der untersuchten Variablen in Nutzeinheiten bei generell hoher bzw. niedriger Veranlagung zu vertrauen; * $p < 0,05$

Eine hohe generelle Veranlagung zu vertrauen führt zu einem signifikant höheren gemeinsamen Nutzen (MW = 1,12) als eine niedrige (MW = 1,07), $U = 67,5$; $z = 2,025$; $p = 0,0255$; $r = 0,46$; siehe Abbildung 1. Der individuelle Nutzen ist bei einer hohen generellen Veranlagung zu vertrauen (MW = 0,56) höher als bei einer niedrigen (MW = 0,53), $U = 223,5$; $z = 1,417$; $p = 0,162$; $r = 0,23$. Eine hohe generelle Veranlagung zu vertrauen (MW = 0,04) erzielt ein faireres Verhandlungsergebnis im Vergleich zu einer niedrigen generellen Veranlagung zu vertrauen (MW = 0,08), $U = 172$; $z = 0,120$; $p = 0,919$; $r = 0,02$. Die Unterschiede im individuellen Verhandlungsergebnis und der Fairness des Ergebnisses sind allerdings nicht signifikant.

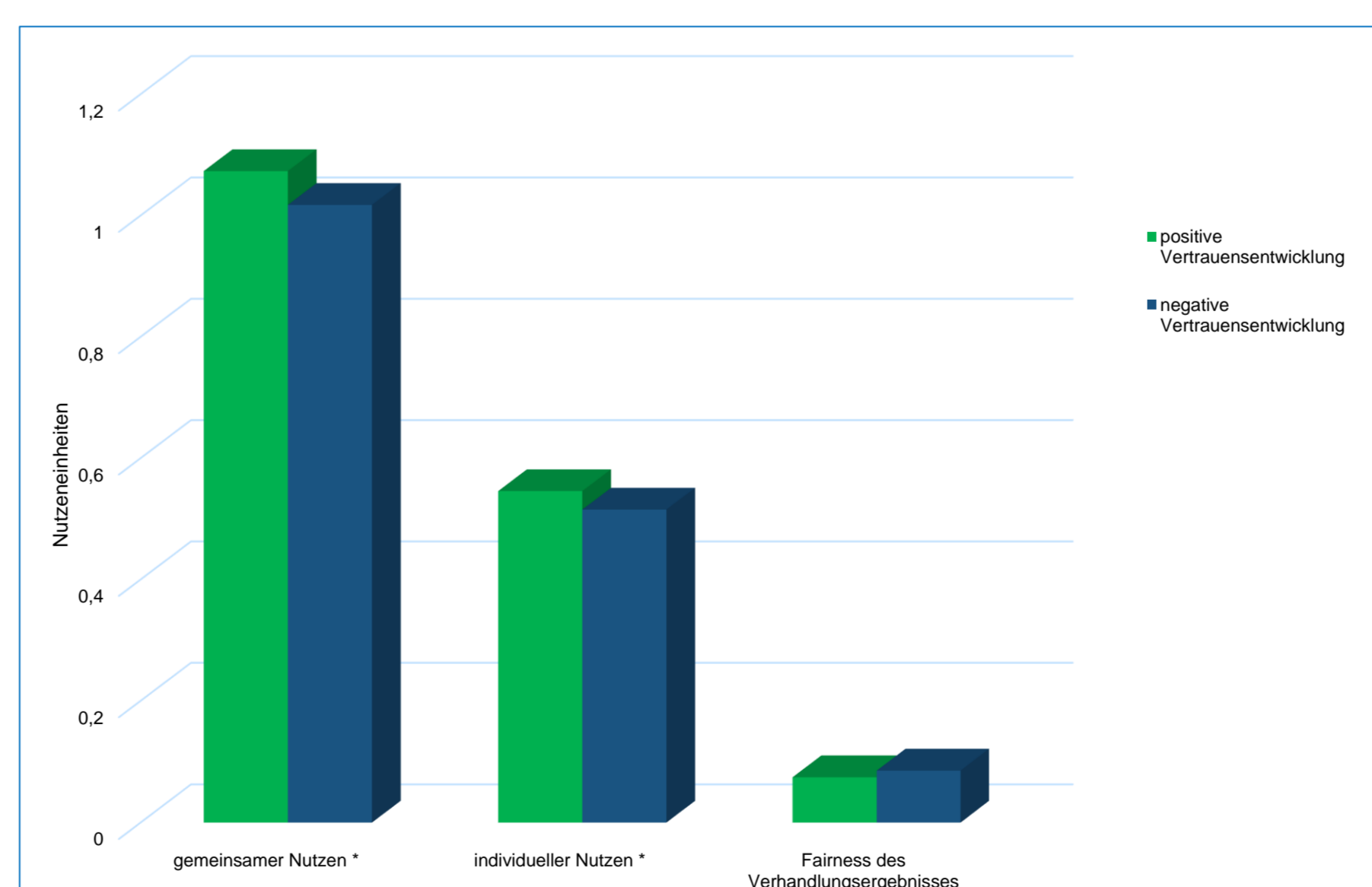


Abbildung 2: Mittelwerte der untersuchten Variablen in Nutzeinheiten bei positiver bzw. negativer Vertrauensentwicklung; * $p < 0,05$

Eine positive Vertrauensentwicklung (MW = 1,07) führt im Vergleich zu einer negativen (MW = 1,02) zu einem signifikant höheren gemeinsamen Verhandlungsergebnis, $U = 70$; $z = 1,872$; $p = 0,0345$; $r = 0,37$; siehe Abbildung 2. Ebenso erreichen Verhandlungsteilnehmer mit einer positiven Vertrauensentwicklung (MW = 0,55) ein signifikant höheres individuelles Verhandlungsergebnis als Verhandlungsteilnehmer mit einer negativen Vertrauensentwicklung (MW = 0,52), $U = 900,5$; $z = 2,004$; $p = 0,045$; $r = 0,22$. Verhandlungsteilnehmer mit einer positiven Vertrauensentwicklung erreichen zudem ein faireres Ergebnis (MW = 0,07) als Verhandlungsteilnehmer mit einer negativen Vertrauensentwicklung (MW = 0,09), $U = 192$; $z = 1,083$; $p = 0,279$; $r = 0,16$.

Diskussion

Die Ergebnisse zeigen, dass sich die generelle Veranlagung zu vertrauen auf den erreichten gemeinsamen Nutzen sowie die Vertrauensentwicklung in der Verhandlung auf den gemeinsamen Nutzen und den individuellen Nutzen des Verhandlungsergebnisses signifikant auswirken.

Das bedeutet, dass sich Vertrauen positiv auf den Erfolg einer Verhandlung auswirkt. Hierbei ist anzumerken, dass die Vertrauensentwicklung während einer Verhandlung einen größeren Einfluss auf den Erfolg hat als die generelle Veranlagung zu vertrauen.

Vertrauen wirkt sich nicht signifikant auf die Fairness des Verhandlungsergebnisses aus. Dies kann daran liegen, dass das Experiment eine zu geringe Grundgesamtheit aufweist, um den Effekt zu sehen. Zudem handelt es sich bei dem Laborexperiment um eine Verhandlungssimulation. Die Studierenden haben eine andere Lebens- und Berufserfahrung als Arbeitnehmer.

Ausblick

Die Auswirkungen von Vertrauen auf den Erfolg einer elektronischen Verhandlung konnten nur teilweise empirisch nachgewiesen werden. Die Simulation wurde von Studierenden durchgeführt, die trainiert im Umgang mit Verhandlungen sind. Interessant wäre eine empirische Auswertung von Verhandlungen zwischen Unternehmen, die sich auf die Auswirkungen von Vertrauen auf das Verhandlungsergebnis spezialisiert. Darüber hinaus besteht weiterhin Forschungsbedarf, inwiefern sich das Vertrauen positiv oder negativ in elektronischen Verhandlungen entwickelt.