UNIVERSITÄT HOHENHEIM

STUDIUM 3.0
Humboldt reloaded

Ärger und Freude – Die Bedeutung von Emotionen in online Verhandlungen

Wie beeinflussen positive und negative Emotionen und die Verwendung von Emoticons das Verhandlungsergebnis?

1. Einleitung und Forschungsfrage

Kommunikation via elektronischer Medien ist ein fester Bestandteil des Alltags. Durch die Verwendung elektronischer Kommunikationsmedien entfallen nonverbale Signale, wie Gestik, Mimik oder Stimmlage, sowie die damit verbundenen Informationen für den Empfänger der Nachricht. Eine eindeutige Interpretation von ausgedrückten Emotionen wird somit schwieriger und erhöht das Risiko für Missverständnisse zwischen den Verhandlungspartnern. Missverständnisse verhindern jedoch eine dauerhafte Konsensbildung zwischen Konfliktparteien.

Doch welchen Einfluss haben Emotionen überhaupt auf die Einigungsrate in Verhandlungen?

Um dieser Frage nachzugehen wird im Folgenden untersucht, wie positive und negative Emotionen mit oder ohne Verstärkung durch Emoticons in den Phasen Differenzierung (Phase 1) und Integration (Phase 2) die Einigungsrate beeinflussen.

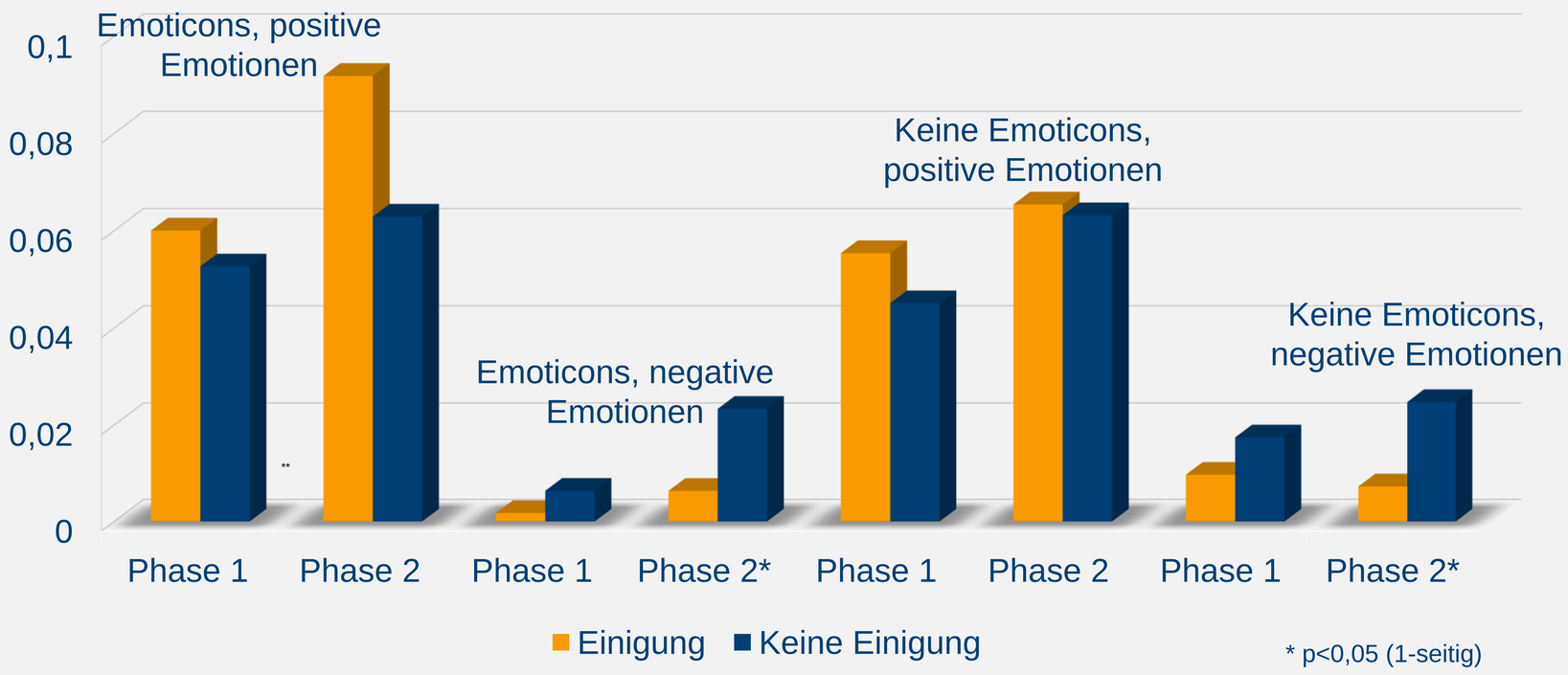
2. Methodik

Im Rahmen eines Laborexperiments führten 49 studentische Verhandlungspaare eine bilaterale, elektronisch unterstützte Verhandlung durch. 25 davon verwendeten zusätzlich Emoticons, um ihrer ausgedrückten Emotionen zu unterstreichen.

3. Ergebnis

Die Auswertung der Daten zeigt, dass vor allem negative Emotionen in der Phase der Integration (Phase 2) die Einigungsrate substantiell senkt. Dieser Effekt überlagert den Einfluss positiver Emotionen, der Emoticons und der Verhandlungs-phasen.

Mittelwerte der Konstrukte



* p<0,05 (1-seitig)

4. Diskussion und Ausblick

Negative Emotionen, wie Ärger oder Enttäuschung, können dazu beitragen, den Gegenüber auf die eigene Unzufriedenheit hinzuweisen und dadurch helfen, einen gemeinsamen Konsens zu finden. Während die Phase der Differenzierung eher durch konkurrierendes Verhalten geprägt ist, ist in der Integrationsphase allerdings kooperatives Verhalten wichtig, um eine Einigung zu erzielen. Negative Emotionen werden hier, unabhängig ob durch Emoticons unterstützt oder nicht, als störend empfunden und verringern die Wahrscheinlichkeit einer Einigung. Demnach sollten negative Emotionen vor allem am Anfang einer Verhandlung ausgedrückt werden. Hier unterstützen sie, die Positionen der Verhandlungspartner zu klären und die Basis für eine kooperative zweite Verhandlungsphase zu schaffen.

Für weitere Forschungsaktivitäten ist eine zusätzliche Betrachtung des Kommunikationsmodus (synchron, asynchron) sowie der Beziehung zwischen den Konfliktparteien von Relevanz. Diese beeinflussen das Verhalten in Verhandlungen sowie die Interpretation von Emoticons, Nachrichten und Emotionen.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Teilnehmer: D. Alakus, F. Baque, P. Bühl, P. Graff, L. Hackenberg, M. Isik, J. Mackowski, S. Näbrig, A. Peterle, C. Schnörer, M. Simunovic, P. Werner
Betreuer: Dr. Johannes Gettinger

www.uni-hohenheim.de/humboldt-reloaded