UNIVERSITÄT HOHENHEIM

STUDIUM 3.0
Humboldt reloaded

Good Cop, Bad Cop – Wer gewinnt?

Konfliktlösung durch den richtige Einsatz von Emotionen

"*Good Cop, Bad Cop*" - eine klassische Verhandlungsstrategie, die wohl jeder Krimi-Fan kennt. Während ein Ermittler mit negativen Emotionen in das Verhört startet und den Verdächtigen unter Druck setzt, verhält sich der andere Ermittler freundlich und emphatisch. Durch ein geschicktes Zusammenspiel beider Strategien kann dem Verdächtigen letztendlich ein Geständnis entlockt werden. Was im Film funktioniert, wird in der Realität jedoch nicht immer mit Erfolg belohnt.

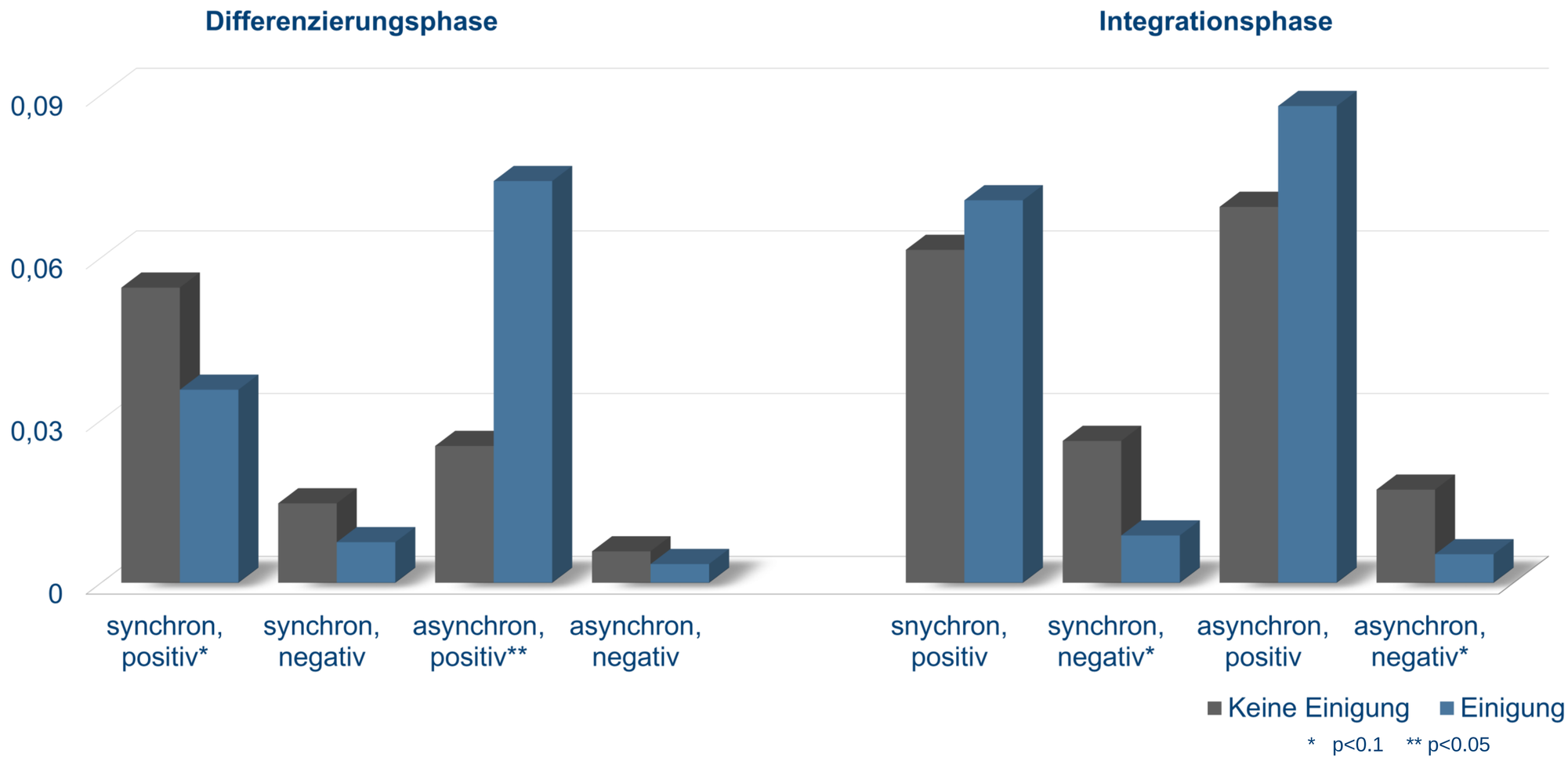
Dieses Projekt geht der Frage nach, ob die ausgedrückten positiven und negativen Emotionen in synchronen Verhandlungen (z.B. Chat) und asynchronen Verhandlungen (z.B. E-Mail) die Einigungsrate beeinflussen. Dabei werden jeweils beide Phasen des Verhandlungsprozesses betrachtet: Die Differenzierungsphase, die der soziorelationalen Positionierung und der Problemidentifizierung dient, und die Integrationsphase, in der die Problemlösung und das Übereinkommen im Fokus stehen

Methodik

Um die Forschungsfrage zu beantworten wurde ein Laborexperiments mit 98 Teilnehmern durchgeführt. 28 Paare lösten dabei einen Konflikt mit synchroner Kommunikation, 21 mit asynchroner Kommunikation. Anschließend wurden die verwendeten positiven und negativen Emotionen in beiden Verhandlungsphasen ermittelt und mit Hilfe von SPSS ausgewertet

Ergebnisse

Die Ergebnisse zeigen, dass positive Emotionen in der Differenzierungsphase die Wahrscheinlichkeit auf eine Übereinkunft sowohl positiv (bei synchroner Kommunikation) als auch negativ (bei asynchroner Kommunikation) beeinflussen. Negative Emotionen haben in der ersten Verhandlungsphase keinen signifikanten Einfluss, verringern in der Phase der Integration jedoch immer die Chance auf eine Übereinkunft.



Fazit

Bei asynchronen Verhandlungen lohnt es sich also durchaus, sich zu Beginn wie der „Good Cop“ zu verhalten. Bei synchronen Verhandlungen führt der „Good Cop“ jedoch zu einer niedrigeren Einigungsrate. Die Adaption der film-typischen „Bad Cop“-Verhaltensweise im weiteren Verlauf der Verhandlung senkt allerdings sowohl in synchronen als auch in asynchronen Verhandlungen die Chance auf eine Einigung.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Titel: Ärger und Freude – Die Bedeutung von Emotionen in online Verhandlungen
Teilnehmer: H. Fischer, S. Klink, S. Mager, D. Mahoumba, L. Maier, H. Meister, P. Ott, C. Siegle
Projektbetreuer: Dr. Johannes Gettinger

www.uni-hohenheim.de/humboldt-reloaded