

Katrin Stiglbauer

**Vertrauen als Input-/Output-Variable  
in elektronischen Verhandlungen**

# GABLER RESEARCH

Katrin Stiglbauer

# **Vertrauen als Input-/Output- Variable in elektronischen Verhandlungen**

Eine empirische Untersuchung  
vertrauensfördernder Maßnahmen

Mit einem Geleitwort von Univ.-Prof. Dr. Andrea Graf



**GABLER**

**RESEARCH**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Dissertation Universität Regensburg, 2010

1. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Lektorat: Stefanie Brich | Viktoria Steiner

Gabler Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

[www.gabler.de](http://www.gabler.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in the Netherlands

ISBN 978-3-8349-2456-8

## Geleitwort

Der Themenbereich „Elektronische Verhandlungen“ ist durch die starke Verbreitung von Internettechnologien und dem Bedeutungszuwachs kooperativer Verbindungen für die Betriebswirtschaft hochrelevant. Elektronische Verhandlungen sind ein wichtiger Bestandteil zur alltäglichen Ausgestaltung von Arbeitsbeziehungen ebenso wie zur Festlegung von inner- sowie interorganisationalen, nationalen sowie insbesondere internationalen Geschäftsbeziehungen. Agieren Verhandlungspartner an unterschiedlichen Standorten räumlich und zeitlich getrennt voneinander, müssen zu Verhandlungszwecken häufig Medien eingesetzt werden. Vertrauen ist hierbei sehr wichtig, da die Beteiligten aufgrund dieses Medieneinsatzes in der Regel nicht physisch verbunden sind, trotz Unsicherheit und temporären (Informations-) Asymmetrien aber eine optimale Interessensdurchsetzung erreichen sollen. Gleichsam erschwert gerade der Einsatz von Medien den Vertrauensaufbau.

Es mag erstaunen, dass trotz langer Traditionen auf dem Gebiet der Verhandlungs- und Vertrauensforschung diese Lücke bezüglich des Vertrauensphänomens für elektronische Verhandlungsprozesse besteht, in die Katrin Stiglbauer ihre Arbeit platziert hat. In einer groß angelegten empirischen Untersuchung mittels Verhandlungssimulation untersucht sie die komplexen Zusammenhänge der Ursachen und Wirkungsweisen von Vertrauen in elektronischen Verhandlungen. Auf Basis der Befunde begründet sie ihre praxisorientierten Strategien für die Vertrauensförderung mediengestützter Verhandlungssituationen.

Es ist Frau Stiglbauer gelungen, für ein aktuelles Thema der Unternehmenspraxis sowohl einen exzellenten theoretischen als auch empirischen Beitrag zu leisten. Durch die Arbeit wird deutlich, dass Vertrauen nicht nur eine wichtige Erfolgsgröße für die Lösung der Verhandlungsaufgabe sondern auch für die langfristige Zusammenarbeit der Parteien ist. Ich bin überzeugt, dass die betriebliche Praxis von den fundierten Gestaltungsempfehlungen profitieren kann, da sie eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Abwicklung elektronischer Verhandlungen darstellen. Ich wünsche dieser Arbeit eine entsprechend hohe Resonanz und weite Verbreitung in Wissenschaft und Praxis.

Prof. Dr. Andrea Graf

## Vorwort

Im Zeitalter der Mediendominanz und zunehmenden Komplexität wirtschaftlicher Interaktionen ist die Fähigkeit, erfolgreich Verhandlungen mittels Medien zu führen, ein wichtiger Bestandteil modernen Management Know-Hows. Zur Überwindung medieninduzierter Verhandlungsbarrieren spielt Vertrauen eine besondere Rolle. In dieser Arbeit wird erstmals empirisch überprüft, wie sich Vertrauen auf den elektronischen Verhandlungskontext auswirkt und wie man Vertrauen in diesem Zusammenhang fördern kann.

Die vorliegende Dissertation wurde im Juni 2010 an der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der Universität Regensburg angenommen. Ein ganz besonderer Dank gilt meiner Doktor-mutter Frau Professor Dr. Andrea Graf, die mir neben ihrem stets bewährten fachlichen Rat den erforderlichen Freiraum zur Erstellung dieser Dissertation gewährte und mich bei der logistisch herausfordernden Realisierung des Simulationsexperiments unterstützt hat. Für die Übernahme des Zweitgutachtens geht mein ausdrücklicher Dank an Herrn Professor Dr. Michael Dowling, Lehrstuhl für Innovations- und Technologiemanagement der Universität Regensburg, der durch gezielte Fragen und hilfreiche Denkanstöße zur Qualität meiner Arbeit beigetragen hat.

Bei Frau Professor Dr. Mareike Schoop, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik I der Universität Hohenheim, bedanke ich mich für die freundliche Genehmigung zur Nutzung des verhandlungsunterstützenden Systems Negoisst sowie für die ausgezeichnete Kooperation mit ihrem Lehrstuhl. Weiterhin möchte ich Herrn Professor Gregory Kersten, InterNeg Research Centre der Concordia University in Montreal, für die Unterstützung und hilfreiche Zusammenarbeit im Rahmen der Voruntersuchung danken. Hervorzuheben sind auch die wertvollen fachlichen Anregungen von Frau Professor Dr. Sabine Koeszegi, Institut für Managementwissenschaften der TU Wien, und Frau Dr. Eva-Maria Gillesberger. Sehr zu schätzen weiß ich die geleistete Unterstützung der Studentischen Hilfskräfte des Lehrstuhls, allen voran Carolin Alterauge, Janine Schönherr und Simone Schachtner. Saskia Schweiger und Dagmar Lanzl danke ich für ihr Engagement und ihre Ausdauer.

Mein größter Dank gilt meiner Familie: Meinen Eltern und meinen Schwestern. Sie haben mich während meiner Promotion in liebevoller Weise begleitet, mir privaten Rückhalt gegeben und mich in jeder nur erdenklichen Form unterstützt. Und Dir, Markus: Du hast mich in bewundernswerter Weise durch Dein Vertrauen, Deine Ausdauer in unzähligen, fachlichen Diskussionen und Deine Begeisterung ermutigt und bestärkt.

Dr. Katrin Stiglbauer

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>IX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XV</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XVII</b>
<b>Anhangsverzeichnis.....</b>	<b>XIX</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XXI</b>
<b>1 Einführung – Vertrauen als strategische Chance elektronischer Verhandlungen.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gegenstand und Relevanz der Problemstellung .....	2
1.2 Signifikanz der Untersuchung .....	4
1.3 Zielsetzung und intendierter Erkenntnisbeitrag der Untersuchung .....	6
1.4 Aufbau der Arbeit .....	8
<b>2 Grundlagen elektronischer Verhandlungsprozesse.....</b>	<b>11</b>
2.1 Begriffsbestimmung.....	11
2.1.1 Inhaltliche Klärung des Begriffs elektronischer Verhandlung .....	11
2.1.2 Spezifikation der Verhandlungsfunktion.....	14
2.2 Vielfalt theoretischer Verhandlungsperspektiven – Implikationen und Bewertung.....	15
2.3 Konzeptualisierung der Funktionsweise von Verhandlungen .....	19
2.3.1 Kommunikation als zentrale Verhandlungsaktivität .....	19
2.3.2 Strategietypen und Strategiewahl in Verhandlungen .....	20
2.3.3 Verhandlungsprozess und Verhandlungsergebnis.....	23
2.3.4 Zusammenfassende Typologie des Verhandlungsverhaltens .....	26
2.4 Besonderheiten der elektronischen Verhandlungssituation .....	27
2.4.1 Typologien und Einsatz verhandlungsunterstützender Systeme .....	28
2.4.2 Theoretische Perspektiven zu Medieneffekten .....	29
2.4.3 Medieneffekte in elektronischen Verhandlungsprozessen .....	33
2.5 Zusammenfassende Betrachtung .....	35
<b>3 Grundlagen des Vertrauenskonstrukts.....</b>	<b>37</b>
3.1 Begriffsbestimmung.....	38
3.1.1 Vorüberlegungen zu den Bedingungen einer Vertrauenssituation .....	38
3.1.2 Definition des Vertrauensbegriffs.....	40
3.2 Zweiteiliger Erklärungsansatz zu interpersonalem Vertrauen.....	41
3.2.1 Initiale Vertrauensbildung .....	42
3.2.1.1 Generelle Vertrauensneigung .....	44
3.2.1.2 Wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit.....	45

3.2.1.3	Kontextspezifische Besonderheiten initialer Vertrauensbildung .....	46
3.2.1.4	Zwischenfazit: Vertrauen als Input.....	47
3.2.2	Dynamik der Vertrauensentwicklung.....	48
3.2.2.1	Vertrauensniveau und Verhaltenswirkung unter dynamischer Betrachtung ..	50
3.2.2.2	Vertrauensinitiierende Handlungen .....	52
3.2.2.3	Vertrauensstärkende Aktivitäten .....	54
3.2.2.4	Vertrauensreduzierende Aktivitäten.....	55
3.2.2.5	Zwischenfazit: Vertrauen als Output.....	57
3.3	Wirkungsfelder von Vertrauen in elektronischen Verhandlungen .....	57
<b>4</b>	<b>Forschungsstand, Analyserahmen und untersuchungsleitende Hypothesen .....</b>	<b>61</b>
4.1	Stand der Forschung .....	61
4.1.1	Zentrale inhaltliche Forschungsdefizite.....	62
4.1.2	Zentrale methodische Forschungsdefizite .....	63
4.2	Analyserahmen der untersuchungsleitenden Hypothesen .....	65
4.2.1	Spezifikation des Analyserahmens .....	65
4.2.2	Vorgehensweise bei der Analyse des Konstrukts Vertrauen.....	68
4.3	Vertrauen unter Input-Betrachtung.....	69
4.3.1	Hypothesen zur Bildung der initialen Vertrauensausprägung .....	70
4.3.2	Hypothese zur nachhaltigen Wirkung von Vorinformationen.....	71
4.3.3	Hypothesen zu Vertrauen und Verhaltensmustern .....	72
4.3.3.1	Vertrauen und strategische Verhandlungsvorbereitung .....	73
4.3.3.2	Vertrauen und Informationsverhalten.....	75
4.3.3.3	Vertrauen und Kommunikationsverhalten.....	76
4.3.3.4	Vertrauen und Strategieverhalten .....	77
4.4	Vertrauen unter Output-Betrachtung .....	79
4.4.1	Hypothesen zur Nutzung des vertrauensfördernden Potenzials .....	79
4.4.2	Hypothesen zu Verhaltensmustern und Vertrauensdynamiken.....	80
4.4.2.1	Informationsverhalten als Motiv von Vertrauensdynamiken .....	81
4.4.2.2	Kommunikation als Motiv von Vertrauensdynamiken .....	82
4.4.2.3	Strategieverhalten als Motiv von Vertrauensdynamiken.....	83
4.4.2.4	Vertrauensförderung in Abhängigkeit der Ausgangssituation .....	84
4.4.3	Hypothesen zur Bedeutung von Vertrauen für das Verhandlungsergebnis .....	85
<b>5</b>	<b>Methodische Grundlagen und Forschungsdesign der empirischen Untersuchung..</b>	<b>87</b>
5.1	Systematisierung des Forschungsdesigns der empirischen Untersuchung.....	87
5.1.1	Anforderungen an das Forschungsdesign .....	87
5.1.2	Erkenntnisgewinn durch qualitativ-quantitative Methodenkombination .....	89
5.1.3	Das Forschungsdesign der vorliegenden Untersuchung.....	89



5.1.4	Gewährleistung der wissenschaftlichen Qualität der Untersuchung .....	92
5.2	Die Stichprobe .....	94
5.3	Konzeption und Durchführung der Datenerhebung.....	96
5.3.1	Webbasiertes Simulationsexperiment als zentrale Erhebungsmethode.....	96
5.3.2	Erhebungsinstrumente .....	99
5.3.2.1	Negoisst als Simulationsinstrument.....	99
5.3.2.2	Verhandlungsszenario .....	100
5.3.2.3	Experimentelle Intervention: Vertrauensinformation.....	102
5.3.2.4	Fragebogeninstrumente .....	103
5.3.3	Ablauf der Datenerhebung.....	105
5.4	Konzeption und Durchführung der Datenanalyse .....	108
5.4.1	Methode der Inhaltsanalyse: Ziel, Eignung und Erkenntnisgewinn .....	109
5.4.2	Erläuterung des Vorgehens bei der Inhaltsanalyse .....	110
5.4.2.1	Schematische Darstellung des Ablaufmodells .....	110
5.4.2.2	Kontrolle von Einflüssen auf den Kodierprozess .....	112
5.4.2.3	Gewährleistung der Untersuchungsgüte.....	114
5.4.3	Festlegung der Kodiereinheiten.....	116
5.4.3.1	Begründung und Umsetzung der Fragmentierentscheidung .....	116
5.4.3.2	Qualitätsprüfung .....	117
5.4.4	Entwicklung eines geeigneten Kategoriensystems .....	118
5.4.4.1	Das Startschema .....	118
5.4.4.2	Adaption des eingesetzten Kategoriensystems.....	119
5.4.4.3	Erstellung der Interkoder Konsistenzmatrix.....	123
5.4.4.4	Testung der Interkoder Reliabilität.....	125
5.4.5	Endgültiger Materialdurchgang und Transformation der Verhandlungsdaten.....	131
<b>6</b>	<b>Ergebnisse der Datenauswertung.....</b>	<b>135</b>
6.1	Prüfung der methodischen Voraussetzungen.....	135
6.1.1	Zweckmäßigkeit der Verhandlungssimulation .....	135
6.1.2	Kontrolle der experimentellen Intervention.....	138
6.1.3	Eignung der Fragebogeninstrumente .....	139
6.2	Ergebnisse zur Bildung des Anfangsvertrauens .....	142
6.3	Ergebnisse zur Nachhaltigkeit der a priori Vertrauensinformation.....	144
6.4	Ergebnisse zum Zusammenhang von Vertrauen und Verhaltensmustern .....	146
6.4.1	Vertrauen und strategische Verhandlungsvorbereitung.....	146
6.4.2	Vertrauen und Informationsverhalten.....	148
6.4.3	Vertrauen und Kommunikationsverhalten.....	151
6.4.4	Vertrauen und Strategieverhalten .....	155
6.5	Ergebnisse zur Nutzung des vertrauensfördernden Potenzials .....	163

6.6	Ergebnisse zur Interdependenz von elektronischen Verhandlungsstrukturen und Vertrauensänderung .....	166
6.6.1	Informationsverhalten als Motiv von Vertrauensdynamik .....	167
6.6.2	Kommunikationsverhalten als Motiv von Vertrauensdynamik .....	168
6.6.3	Strategieverhalten als Motiv von Vertrauensdynamik .....	171
6.6.4	Ergebnisse zur Vertrauensförderung in elektronischen Verhandlungen .....	173
6.6.4.1	Vertrauensförderung bei positiver Ausgangssituation .....	174
6.6.4.2	Vertrauensförderung bei negativer Ausgangssituation.....	176
6.7	Ergebnisse zur Interdependenz von Vertrauen und Verhandlungsergebnissen.....	178
6.8	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	184
<b>7</b>	<b>Diskussion und Bewertung der Ergebnisse .....</b>	<b>187</b>
7.1	Interpretation der empirischen Ergebnisse .....	187
7.1.1	Vertrauen unter Input-Betrachtung .....	187
7.1.1.1	Grundlagen und Wirkungsreichweite der initialen Vertrauensbildung .....	187
7.1.1.2	Effekte von Vertrauen als Input für elektronische Verhandlungsprozesse ..	190
7.1.2	Vertrauen unter Output-Betrachtung .....	197
7.1.2.1	Beurteilung des vertrauensfördernden Potenzials .....	197
7.1.2.2	Motive für Vertrauensdynamik in elektronischen Verhandlungen .....	199
7.1.2.3	Vertrauensfördernde Wirkung in Abhängigkeit der Ausgangssituation .....	207
7.1.2.4	Bedeutung von Vertrauen für elektronische Verhandlungsergebnisse.....	210
7.2	Gestaltungsempfehlungen für die elektronische Verhandlungspraxis.....	213
7.2.1	Grundlagen der Vertrauensbildung schaffen .....	214
7.2.1.1	Fokus auf generelle Vertrauensneigung .....	214
7.2.1.2	Frühzeitige Steuerung der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit .....	216
7.2.1.3	Kontextuelle Verlässlichkeit auf Organisationsebene .....	218
7.2.2	Strategische Implikationen der Vertrauensförderung in elektronischen Verhandlungen.....	219
7.2.2.1	Verzicht auf vertrauensreduzierende Aktionen .....	219
7.2.2.2	Reflektierter Einsatz risikobegrenzender Strategien .....	220
7.2.2.3	Aktives Vertrauen zur Überwindung von Vertrauensbarrieren.....	221
7.2.3	Trainingsansätze für elektronische Verhandlungen.....	224
7.2.4	Bedeutung schwacher, aber vertrauensvoller Beziehungen für die Managementpraxis.....	225
7.3	Einschränkungen der Untersuchung .....	226
7.3.1	Simulationsexperiment und Stichprobenauswahl.....	226
7.3.2	Statistische Analyse und Erklärungsgehalt.....	228
7.3.3	Medienvielfalt in der Verhandlungspraxis .....	229
7.3.4	Individualität der Vertrauensbildung .....	229

---

<b>8 Schlussbetrachtung</b> .....	<b>231</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>237</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>279</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Dual Concern-Modell .....	21
Abbildung 2:	Phasenmodell einer Verhandlung .....	24
Abbildung 3:	Typologie des Verhandlungsverhaltens .....	26
Abbildung 4:	Schlüsselmerkmale einer Vertrauenssituation .....	39
Abbildung 5:	Determinanten von Vertrauen.....	43
Abbildung 6:	Initiale Vertrauensbildung .....	43
Abbildung 7:	Interaktionsmodell der Vertrauensdynamik.....	48
Abbildung 8:	Zusammenhang zwischen Vertrauen, Information, Einfluss und Kontrolle .....	50
Abbildung 9:	Spiral Reinforcement Modell.....	51
Abbildung 10:	Schlüsselmerkmale einer Vertrauenshandlung .....	53
Abbildung 11:	Schlüsselmerkmale eines Vertrauensbruchs .....	56
Abbildung 12:	Bedingungen des Analyserahmens .....	67
Abbildung 13:	Forschungsdesign der empirischen Untersuchung.....	90
Abbildung 14:	Verhaltensregeln zur Verbesserung der Datenqualität .....	106
Abbildung 15:	Ablaufsschritte des webbasierten Simulationsexperiments .....	107
Abbildung 16:	Ablaufmodell der Inhaltsanalyse .....	111
Abbildung 17:	Ankerbeispiel zur Fragmentierung einer Verhandlungsnachricht .....	117
Abbildung 18:	Kategoriensystem der Untersuchung .....	122
Abbildung 19:	Aufbau der Interkoder Konsistenzmatrix.....	124
Abbildung 20:	Statistische Prüfung der experimentellen Wirksamkeit .....	139
Abbildung 21:	Strategische Einstellung in Abhängigkeit von Vertrauensneigung und Vorinformation.....	148
Abbildung 22:	Kategorien des Informationsverhaltens .....	149
Abbildung 23:	Integrativer Informationsaustausch in Abhängigkeit von Vertrauens- neigung und Anfangsvertrauen (AV) (% pro TN).....	151
Abbildung 24:	Kategorien des Kommunikationsverhaltens .....	152
Abbildung 25:	Kommunikationsverhalten in Abhängigkeit von Vertrauensneigung und Anfangsvertrauen (AV) (% pro TN).....	155
Abbildung 26:	Kategorien des Strategieverhaltens.....	156
Abbildung 27:	Strategieverhalten in Abhängigkeit von Vertrauensneigung und Anfangsvertrauen (AV) (% pro TN).....	158
Abbildung 28:	Effekte von Vertrauen als Input auf die praktizierten Verhandlungs- stile .....	161
Abbildung 29:	Vertrauensdynamik in den Verhandlungssimulationen .....	164
Abbildung 30:	Vertrauensdynamik in Abhängigkeit von Vertrauensneigung und	

---

	Vertrauenssituation .....	164
Abbildung 31:	95% Konfidenzintervall der Vertrauensgrundlagen zu Verhand- lungsbeginn und -ende .....	165
Abbildung 32:	Zufriedenheitswerte in Abhängigkeit der Vertrauensdynamik.....	183
Abbildung 33:	Übersicht der Gestaltungs- und Handlungsmöglichkeiten .....	214

## **Abkürzungsverzeichnis**

**ACT:** Asynchronity Creativity Theorie

**AV:** Anfangsvertrauen

**CMC:** Computer-mediated Communication

**GV:** Generelles Vertrauen

**IKT:** Informations- und Kommunikationstechnologie

**MRT:** Media-Richness Theorie

**MST:** Media-Synchronicity Theorie

**NSS:** Negotiation Support System

**RSC:** Reduced-Social-Cues Modell

**SIP:** Social-Information-Processing Theorie

**SPT:** Social-Presence Theorie

**TN :** Teilnehmer

**Anhangsverzeichnis**

Anhang 1: Verhandlungspunkte und Präferenzen im Verhandlungsszenario .....	279
Anhang 2: Fragebogeninstrumentarium .....	280
Anhang 3: Kodierbuch und Kategoriensystem.....	286
Anhang 4: Identifizierte Ursachen der Abweichung zwischen den Kodierern .....	292
Anhang 5: Screeplot.....	293
Anhang 6: P-P Normalverteilungsdiagramme der Regressionsanalyse zur Vertrauens- dynamik.....	294

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Stichprobenzusammensetzung der Untersuchung.....	95
Tabelle 2:	Kriterien zur Gewährleistung der internen Validität.....	97
Tabelle 3:	Formative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Konsistenzmatrix für strategische Hauptkategorien .....	124
Tabelle 4:	Vergleich der Koeffizienten zur Bestimmung der Interkoder-Reliabilität.....	126
Tabelle 5:	Formative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Reliabilitäten der Gesamtwerte in den verschiedenen Phasen der Kategorienadaption .....	127
Tabelle 6:	Formative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Reliabilitäten der Einzelkategorien .....	128
Tabelle 7:	Summative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Konsistenzmatrix für strategische Hauptkategorien .....	131
Tabelle 8:	Summative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Reliabilitäten der Gesamtwerte.....	132
Tabelle 9:	Summative Reliabilitätsprüfung, Interkoder-Reliabilitäten der Einzelkategorien .....	132
Tabelle 10:	Deskriptive Statistik zur Verhandlungsaktivität der Untersuchungsteilnehmer .....	137
Tabelle 11:	Deskriptive Statistik zu den Verhandlungsergebnissen .....	137
Tabelle 12:	Reliabilitätskoeffizienten der eingesetzten Fragebogen.....	141
Tabelle 13:	Ergebnisse der Regressionsanalyse zu den Determinanten des Anfangsvertrauens .....	142
Tabelle 14:	Ergebnisse zum Anfangsvertrauen in Abhängigkeit von GV und Vertrauenssituation.....	144
Tabelle 15:	Deskriptive Statistik zum Endvertrauen.....	145
Tabelle 16:	ANOVA zu Mittelwertsunterschieden beim Endvertrauen .....	145
Tabelle 17:	Mann-Whitney U-Test, Strategische Planung und Einstellung .....	147
Tabelle 18:	Signifikante und relevante Unterschiede im Informationsverhalten: Worin unterscheidet sich das Informationsverhalten in Abhängigkeit des Anfangsvertrauens?.....	149
Tabelle 19:	Signifikante und relevante Unterschiede im Informationsverhalten: Worin unterscheidet sich das Informationsverhalten in Abhängigkeit des generellen Vertrauens? .....	150
Tabelle 20:	Signifikante und relevante Unterschiede im Kommunikationsverhalten: Worin unterscheidet sich die Kommunikation in Abhängigkeit des Anfangsvertrauens? .....	153



Tabelle 21:	Signifikante und relevante Unterschiede im Kommunikationsverhalten: Worin unterscheidet sich die Kommunikation in Abhängigkeit des generellen Vertrauens? .....	154
Tabelle 22:	Signifikante und relevante Unterschiede im Strategieverhalten: Worin unterscheidet sich das Strategieverhalten in Abhängigkeit des Anfangsvertrauens? .....	157
Tabelle 23:	Signifikante und relevante Unterschiede im Strategieverhalten: Worin unterscheidet sich das Strategieverhalten in Abhängigkeit des generellen Vertrauens? .....	157
Tabelle 24:	Rotierte Varimax-Faktorenladungsmatrix für die drei ermittelten Verhandlungsstile .....	160
Tabelle 25:	$\chi^2$ -Test und Spearman-Korrelationen zum Zusammenhang von Vertrauensausprägung und praktiziertem Verhandlungsstil .....	162
Tabelle 26:	Signifikante und relevante Unterschiede im Informationsverhalten: Worin unterscheidet sich das Informationsverhalten, wenn eigenes Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	167
Tabelle 27:	Signifikante und relevante Unterschiede im Informationsverhalten: Worin unterscheidet sich das Informationsverhalten, wenn beim Verhandlungspartner das Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	168
Tabelle 28:	Signifikante und relevante Unterschiede im Kommunikationsverhalten: Worin unterscheidet sich die Kommunikation, wenn eigenes Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	169
Tabelle 29:	Signifikante und relevante Unterschiede im Kommunikationsverhalten: Worin unterscheidet sich die Kommunikation, wenn beim Verhandlungs- partner das Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	170
Tabelle 30:	Signifikante und relevante Unterschiede im Strategieverhalten: Worin unterscheidet sich das Strategieverhalten, wenn eigenes Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	172
Tabelle 31:	Signifikante und relevante Unterschiede im Strategieverhalten: Worin unterscheidet sich das strategische Verhalten, wenn beim Verhandlungspartner das Vertrauen steigt bzw. sinkt? .....	172
Tabelle 32:	Ergebnisse der multiplen Regression, Positive Vertrauenssituation und Kommunikationsverhalten auf Vertrauensdynamik .....	174
Tabelle 33:	Ergebnisse der multiplen Regression, Positive Vertrauenssituation und Strategieverhalten auf Vertrauensdynamik .....	175
Tabelle 34:	Ergebnisse der multiplen Regression, Positive Vertrauenssituation und identifizierte Verhandlungsstile auf Vertrauensdynamik .....	176
Tabelle 35:	Ergebnisse der multiplen Regression, Negative Vertrauenssituation und Kommunikationsverhalten auf Vertrauensdynamik .....	177

---

Tabelle 36: Ergebnisse der multiplen Regression, Negative Vertrauenssituation und Strategieverhalten auf Vertrauensdynamik .....	177
Tabelle 37: Ergebnisse der multiplen Regression, Positive Vertrauenssituation und identifizierte Verhandlungsstile auf Vertrauensdynamik.....	178
Tabelle 38: Vertrauen und objektive Verhandlungsergebnisse.....	179
Tabelle 39: Ergebnisse logistische Regression, Vertrauenssituation und gemeinsamer Profit.....	180
Tabelle 40: Ergebnisse logistische Regression, Vertrauenssituation und individueller Profit.....	181
Tabelle 41: Vertrauen und subjektive Verhandlungsergebnisse .....	182
Tabelle 42: Zusammenfassung der Ergebnisse zu den übergreifenden Fragestellungen und Hypothesen.....	184

## 1 Einführung – Vertrauen als strategische Chance elektronischer Verhandlungen

*„[N]egotiation is normally an iterative procedure through which a deeper understanding of the nature of the project and one's part in it come to be understood. Large projects are not just “there” with given costs and benefits to be shared. They have to be shaped and developed with modification of partner's roles and interests.“*

(Tomkins 2001, S. 163)

Elektronische Verhandlungen genießen zunehmend Aufmerksamkeit in Forschung und Praxis angesichts des steten technologischen Fortschritts und der Verbreitung immer leistungsfähigerer Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) (vgl. Agndal 2007, S. 10). Mittlerweile zählen Verhandlungen in vielen Unternehmensbereichen zu den Kernaufgaben des Managements, obgleich sie faktisch nicht nur in expliziter Form, d.h. als Vertragsverhandlung oder Preisverhandlung, auftreten, sondern vielfach aus der Notwendigkeit an der Gestaltung von Beziehungen geführt werden. Unternehmen bestehen aus einer Vielzahl an individuellen Beziehungen zwischen internen und externen Akteuren, deren Interaktionen wiederum den unternehmensspezifischen Charakter prägen (vgl. Meissner 2009, S. 308). Das einleitende Zitat verdeutlicht, inwiefern in diesem Zusammenhang Verhandlungsstrukturen das Unternehmensgeschehen begründen und begrenzen können (vgl. hierzu auch Ertel 1999). Ihr Grundprinzip, durch den kommunikativen Austausch abweichender Zielvorstellungen nach und nach eine von allen getragene, verbindliche Entscheidung zu finden (vgl. Benz 2007, S. 106), stellt die Beteiligten durch den Medieneinsatz und der damit verbundenen physischen Distanz allerdings vor neue Herausforderungen. So haben sich jüngst Medieneinsatz und Virtualität als zentrale Problemstellungen einschlägiger Forschungsarbeiten herauskristallisiert, deren wesentliche Schwierigkeit in der Zunahme sozialer Ungewissheit und Verunsicherung zwischen interagierenden Parteien liegt. Als Reaktion auf Unsicherheit setzen Interaktionspartner Vertrauen seltener ein, obwohl gerade Vertrauen den kooperativen, elektronischen Umgang fördern könnte (vgl. Busch 2008, S. 27). Vertrauen kann demnach als strategischer Erfolgsfaktor gelten (vgl. Barney/Clark 2007, S. 93). Es ist daher umso erstaunlicher, dass Vertrauen im Kontext elektronischer Verhandlungen, denen im Grunde wesentliche Voraussetzungen für die Bildung von Vertrauen fehlen (vgl. Koeszegi 2001), ein bislang nur unzureichend empirisch beleuchtetes Forschungsfeld darstellt. Das Ziel dieser Arbeit besteht deshalb darin, empirisch fundierte Gestaltungsempfehlungen für die Vertrauensbildung und –förderung in elektronischen Verhandlungen abzuleiten.

## 1.1 Gegenstand und Relevanz der Problemstellung

Elektronische Verhandlungen stellen aus betriebswirtschaftlicher Sicht ein Thema von hoher strategischer Relevanz dar. Aus Überlegungen der Unsicherheitsreduktion und der Bewältigung von steigender Umweltkomplexität gehen Unternehmen zunehmend Verflechtungen mit anderen Unternehmen/Partnern ein („negotiated environment“ (Tomkins 2001, S. 163)), die strategisch relevant sind (z.B. Lieferanten, Kunden, Konkurrenz). Kooperative Strukturen, als Schlüssel langfristiger Wettbewerbsfähigkeit, erfahren daher permanenten Bedeutungsgewinn: „In place of predation, many multinational companies are learning that they must collaborate to compete“ (Bleeke/Ernst 2003, S. 257). Dies hat zur Folge, dass Unternehmensentscheidungen zunehmend von Verhandlungsprozessen unterschiedlicher Interessengruppen beeinflusst werden (vgl. Macharzina/Wolf 2008, S. 604). Dabei sind kooperative Strukturen besonders spannungsgeladen (vgl. Das/Teng 2000), da die Parteien einerseits von einem gemeinsamen Vorgehen profitieren, andererseits aber weiterhin eigene Handlungsintentionen verfolgen. Trotz einer Notwendigkeit (oft sogar Zwangsläufigkeit) kooperativer Arrangements fallen deren Erfolgsbilanzen bisher relativ ernüchternd aus (vgl. Das/Teng 2000; Das/Rahman 2001; Harzer 2006, S. 68). Als häufige Gründe für deren Scheitern werden Kommunikationsprobleme, Missverständnisse sowie Misstrauen und Überreaktion angeführt (vgl. Arino/Doz 2000; Irrmann 2005; Harzer 2006, S. 66ff.). Eine Aufgabe des Managements ist es daher, Spannungen im Gleichgewicht zu halten und Instabilitäten vorzubeugen, um die durch eine Kooperation intendierten positiven Effekte überhaupt realisieren zu können (vgl. Ireland et al. 2002, S. 413).

Mit modernen Formen der Zusammenarbeit geht deshalb die Erkenntnis einher, dass neue Modelle zur Steuerung dieser interdependenten Handlungen notwendig werden (Benz et al. 2007, S. 9). Traditionelle Mechanismen, z.B. der statisch hierarchischen Steuerung, werden in diesem Zusammenhang als nicht adäquat erachtet (vgl. Bijlsma-Frankema/Klein Woolthuis 2005, S. 2f.; Kasper-Fuehrera/Ashkanasy 2001, S. 239), da laterale Beziehungen viel stärker auf gegenseitiger Abstimmung, auf Verhandlungen und den darin vereinbarten Zusagen basieren. Ihre Steuerung erfordert in der Regel mehr Kreativität und Einsatz der betroffenen Parteien (vgl. Wang et al. 2008). Neuere empirische Studien stützen in diesem Zusammenhang die Ansicht, dass zur Bewältigung der für derartige Beziehungen typischen, wechselseitigen Abhängigkeiten in besonderem Maße beziehungsorientierte, persönliche Koordinationsinstrumente erforderlich sind (vgl. Cai et al. 2009, S. 665). Verhandlungen zielen exakt auf diese kollektive Entscheidungsfindung ab, indem sich die betroffenen Parteien überwiegend gleichberechtigt zur Lösung des Interessenkonflikts einbringen (vgl. Benz 2007, S. 106; Herbst 2007, S. 7). Dadurch geht von Verhandlungen eine koordinierende Wirkung aus, die gerade für längerfristige inter- wie intraorganisationale Beziehungen erkennbare Vorzüge aufweist (vgl. Ness 2009; Grandori 1997b, 1997a, S. 36). Gerade deshalb wird intensiv dafür

plädiert, der Verhandlungsforschung innerhalb der internationalen Managementforschung ein stärkeres Gewicht zu geben, um so Dynamiken der Managementpraxis in interdependenten Unternehmens-Umwelt-Beziehungen besser verstehen und abbilden zu können (vgl. Ness 2009, S. 452; Irrmann 2005, S. 253; Tomkins 2001, S. 163; Macharzina/Wolf 2008, S. 603).

Angesichts der Aktualität und Relevanz erfolgt die Ausrichtung der vorliegenden Arbeit auf elektronische Verhandlungsprozesse: Die schnelle, weltweite Verbreitung von leistungsfähigen Kommunikations- und Interaktionstechnologien hat die globale Geschäftspraxis in erheblichem Maße beeinflusst. In (internationalen) Geschäftsbeziehungen ist der Einsatz elektronischer Medien aus ökonomischen Gründen oftmals unumgänglich und wird heute eher als Normalfall denn als Ausnahme der unternehmensweiten bzw. -übergreifender Zusammenarbeit erachtet (vgl. Meissner 2009, S. 310). Akteure in Unternehmen/Kooperationen müssen in der Regel zeitlich und räumlich entfernt voneinander agieren und entscheiden. Als Konsequenz erlebt die elektronische Kommunikation, deren Wirkungen wissenschaftlich unter der Bezeichnung „Computer-vermittelte Kommunikation“ (englisch „Computer-Mediated Communication“ (CMC)) erforscht wird, generell und daher auch in der Verhandlungspraxis einen enormen Bedeutungsaufschwung (vgl. Hill et al. 2009, S. 187; Schoop et al. 2006; Paulson/Naquin 2004). Telefon- oder Videokonferenzen können aufgrund von Zeitverschiebung schwierig zu realisieren oder mit hohem Mehraufwand verbunden sein, weshalb wichtige Entscheidungen zunehmend internetbasiert per Email verhandelt werden (vgl. Kersten/Lai 2008; Landry 2000). Die Vorzüge des zeit- und ortsunabhängigen Austausches von Informationen und der weltweiten Abwicklung von Geschäftsaktivitäten über das Internet (vgl. Scheer et al. 2005, S. 351) lassen sich besonders gut zu Verhandlungszwecken nutzen. So können internetbasierte Verhandlungssysteme beispielsweise potentielle Einschränkungen persönlicher (face-to-face) Verhandlungen überwinden (vgl. Kerr/Murthy 2004, S. 417; Rangaswamy/Starke 2000, S. 47; Doong et al. 2009, S. 1; Lim/Yang 2007, S. 21), komplexes Verhandlungsgeschehen besser strukturieren, und sie ermöglichen den Austausch von Dokumenten und Ideen in Echtzeit (vgl. Yuan et al. 1998, S. 13). Durch diese Form der Verhandlung kann gerade der extrem hohe Kosten- und Zeitaufwand, welcher aufgrund der Barrieren globaler Geschäftstätigkeit entsteht, reduziert werden. Elektronische Verhandlungsprozesse leisten somit einen wesentlichen Beitrag, um insbesondere komplexe Organisationszusammenhänge mit internationaler Relevanz zu koordinieren und zu steuern.

Trotz dieser ausgewiesenen Vorteile stellt die mit dem Medieneinsatz verbundene physische Distanz und zeitliche Entkoppelung die betroffenen Akteure vor neue Herausforderungen in ihrer Zusammenarbeit. Dabei mangelt es den Akteuren in der Regel nicht an einem versierten Umgang mit neuen Medien. Die Schwierigkeit liegt vielmehr darin, komplexe Entscheidungssituationen und Konflikte über elektronische Medien – ohne physische Präsenz eines Verhandlungspartners – auszuhandeln. Bei zahlreichen interorganisationalen Verhandlungspro-

zessen ist zu erwarten, dass sich Verhandlungsakteure bislang nicht ausreichend gut kennen und wechselseitige Abhängigkeiten daher medial und ohne etablierte Verhandlungsbeziehung koordinieren müssen (vgl. McKnight et al. 1998, S. 474; Ryutov et al. 2007; Johnson et al. 2009, S. 668). Zusätzlich kommen in elektronischen Interaktionen eigenständige Kommunikationsmuster zum Tragen (z.B. Stereotypenbildung, egozentrischeres Verhalten) die im deutlichen Unterschied zu Situationen der face-to-face Kommunikation stehen ((vgl. Meissner 2009, S. 308), vgl. hierzu auch Kapitel 2.4.2). Zur Lösung derartiger Probleme kann dem Faktor Vertrauen aus betriebswirtschaftlicher Sicht starke Bedeutung zuteil werden, da er eine mögliche Reaktion auf zunehmende Komplexität, Unsicherheit und Interdependenz in modernen Arbeitsbeziehungen darstellt (vgl. Ripperger 2003, S. 13ff.). Eine Vielzahl wissenschaftlicher Beiträge belegt, dass Vertrauen eine notwendige Voraussetzung für Kooperation und Kommunikation in Unternehmen darstellt und eine wichtige Rolle für die Produktivität und das Engagement der beteiligten Personen spielt (vgl. McEvily et al. 2003; Dirks/Ferrin 2001; Mayer et al. 1995). Wenn persönliche Treffen durch mediale Interaktionen ersetzt werden, droht zugleich auf lange Sicht allerdings auch die Gefahr von Beziehungen auf Niedrig-Vertrauensniveau mit der Folge von höheren Kosten und Einschränkung der Effektivität (vgl. Riegelsberger et al. 2003, S. 760; Wilson et al. 2006, S. 16). Folglich können die Herausforderungen des Vertrauensaufbaus in medial geführten Verhandlungsbeziehungen gleichsam als strategische Chance begriffen werden (vgl. Möllering 2008, S. 95; Barney/Clark 2007; Barney/Hansen 1994): Verhandlungspartner, die das Vertrauensdilemma auflösen und vertrauensvolle Beziehungen über elektronische Medien hinweg entwickeln/halten können, haben einen entscheidenden Vorteil gegenüber denjenigen, die mit ihren Partnern mangels Vertrauen scheitern. Auf diese Weise kann Vertrauen als strategischer Vorteil im Sinne einer wettbewerbsentscheidenden Ressource fungieren (vgl. Barney/Clark 2007, S. 105ff.), um Geschäftsbeziehungen auf lange Sicht zu erhalten und von diesen Bündnissen profitieren zu können. Für elektronische Verhandlungsbeziehungen impliziert Vertrauen einen strategischen Doppelmechanismus: Theoretisch unterstützt Vertrauen als Input eine erfolgreiche Verhandlungsinteraktion und fördert als Output auf lange Sicht eine zufriedenstellende und ambitionierte Zusammenarbeit (vgl. Graf/Stiglbauer 2009a; Butler 1999; Ross/LaCroix 1996).

## 1.2 Signifikanz der Untersuchung

Trotz der in der Theorie betonten Relevanz von Vertrauen für die erfolgreiche Abwicklung von Geschäftsbeziehungen (vgl. Dirks/Ferrin 2001; McEvily/Zaheer 2005; Ring/Van de Ven 1994), dessen Erforschung gerade in letzter Zeit für den Fall mediengestützter Interaktionen an Popularität gewonnen hat (vgl. Fladnitzer 2006; Corritore et al. 2003; Koeszegi 2001; Kasper-Fuehrera/Ashkanasy 2001), ist bislang kaum ein Versuch unternommen worden, Vertrauensphänomene für elektronische Verhandlungsprozesse empirisch zu beleuchten und sich damit zu beschäftigen, mit welchen Maßnahmen Verhandlungsakteure zur Vertrauensbildung

beitragen können. Dies ist insofern zu kritisieren, da viele Managementaktivitäten typische Merkmale einer Verhandlungssituation aufweisen, auch wenn sie in der Praxis häufig nicht als solche wahrgenommen werden (vgl. Herbst 2009, S. 182) und gerade bei elektronischen Verhandlungen der Grad an Ungewissheit im Vergleich zu traditionellen Begegnungen in starkem Maße zunimmt: „In virtual interaction, trust is likely to be particularly important, because collaboration can be effective only if both parties enter it with a willingness to open themselves to one another and cooperate in carrying out a task, solving a problem, and learning“ (Brown et al. 2004, S. 117).

Trotz der langen Forschungstraditionen sowohl auf dem Gebiet der Vertrauensforschung als auch auf dem Gebiet der Verhandlungsforschung muss an dieser Stelle betont werden, dass eine bloße Übertragung bisheriger Erkenntnisse nicht zweckmäßig wäre. Im Bezug auf die Verhandlungsforschung wird sich zeigen, dass der Einsatz von Medien neben der Kommunikation die Verhandlungssituation erheblich beeinflusst, weshalb sich elektronische Verhandlungsprozesse deutlich von Verhandlungen mit physischer Anwesenheit der Parteien abgrenzen. Aus Forschungsperspektive reicht es deshalb nicht aus, sich ausschließlich mit der zusätzlichen medialen Komponente zu beschäftigen und sich auf die Optimierung der medialen/technologischen Bedingungen zu konzentrieren (vgl. Turel/Yuan 2008; Bos et al. 2002), denn die Entscheidungen in elektronischen Verhandlungen treffen weiterhin menschliche Akteure. Allerdings kommt es durch den Medieneinsatz zu einer Veränderung des sozialen Kontextes, in dem die Voraussetzungen für die Schaffung einer vertrauensvollen Verhandlungsbeziehung deutlich ungünstiger ausfallen. Unabhängig davon, dass bisherige Forschungsarbeiten aus unterschiedlichen Wissenschaftsdisziplinen bereits wichtige Beiträge zum Verständnis interpersonalen Vertrauens leisten, muss das Vertrauensphänomen aufgrund seines Facettenreichtums idiosynkratisch untersucht werden. Dies bedeutet die Berücksichtigung spezifischer Kontextbedingungen (vgl. Möllering 2006c, S. 153; Mayer et al. 1995, S. 711), in denen sich Vertrauensgeber und Vertrauensnehmer befinden und deren Merkmale die Handlungsmöglichkeiten eindeutig determinieren (vgl. Zolin et al. 2004, S. 215). Dabei kann interpersonales Vertrauen im Offline Kontext als breit erforscht betrachtet werden. Im Vergleich dazu steht die Forschung zur Vertrauensbildung in mediengestützten Interaktionen (vgl. Green 2007, S. 43; Riegelsberger et al. 2007, S. 53; Corritore et al. 2003) oder genauer elektronischen Verhandlungen (vgl. Turel/Yuan 2008, S. 144; Paulson/Naquin 2004; Naquin/Paulson 2003) erst am Anfang und beschäftigt sich überdies verstärkt mit der initialen Vertrauensbildung (vgl. McKnight et al. 1998; Moranz 2004; Ryutov et al. 2007; McKnight/Chervany 2006) und weniger damit, welchen Einfluss Vertrauensdynamiken in elektronischen Interaktionen ausüben. Dieser Einfluss erscheint jedoch gleichermaßen wichtig, da in elektronischen Interaktionen im Vergleich zu persönlichen Begegnungen wesentliche Signale für die Vertrauensbildung fehlen. Daher spielt vielmehr die Kommunikation eine zentrale Rolle für die Schaffung einer relationalen Grundlage. Bislang beschäftigt sich die

Forschung – wie Hill et al. jüngst bekräftigen – jedoch kaum mit Möglichkeiten der Vertrauensbildung/-förderung im Bereich elektronischer Kommunikation (vgl. Hill et al. 2009, S. 187). Auch Whittaker (2003) und Olekalns et al. (2007) heben hervor, dass bisherige Forschungsarbeiten das Kommunikationsverhalten vernachlässigen: “Future research needs to focus on underlying affordances and communication behaviours, rather than existing technologies per se” (Whittaker 2003, S. 275). Gleichsam liefern erste wissenschaftliche Studien Hinweise, dass sich Vertrauen grundsätzlich auch im elektronischen Umfeld, d.h. ohne jeglichen face-to-face Kontakt, bilden kann (vgl. Jarvenpaa/Leidner 1999; Mitchell/Zigurs 2009; Zheng et al. 2002). Paradoxerweise erfordern gerade elektronische Verhandlungssituationen deutlich mehr relationale Investitionen, weshalb die Suche nach Möglichkeiten zum Aufbau, zur Förderung und Festigung von Vertrauen in elektronischen Verhandlungen als legitim erachtet wird.

### **1.3 Zielsetzung und intendierter Erkenntnisbeitrag der Untersuchung**

Die hier präsentierte Arbeit verfolgt die Zielsetzung, die aufgezeigten Forschungslücken zu schließen und auf Grundlage einer empirischen Untersuchung fundierte Gestaltungsempfehlungen für die Vertrauensbildung in elektronischen Verhandlungen abzuleiten. Die Aufmerksamkeit richtet sich dabei auf die interpersonalen Aspekte der Vertrauensbildung unter besonderer Berücksichtigung der stattfindenden Kommunikationsprozesse. Der Schwerpunkt der Untersuchung liegt darauf, wie Akteure aktiv und kreativ mit dem Vertrauensdilemma in elektronischen Verhandlungen umgehen. Damit folgt die Untersuchung einer aktuellen Aufforderung, bei der Erforschung des Vertrauensaufbaus die Akteure stärker ins Zentrum der Forschungsbemühungen zu stellen und offenere Forschungszugänge zu wählen, welche die Spezifika der Vertrauensbildung besser handhaben können (vgl. Möllering 2008, S. 103). In der vorliegenden empirischen Untersuchung werden elektronische Verhandlungssituationen mit zweiwöchiger Verhandlungsdauer zwischen mehr als 230 Akteuren dahingehend verglichen, ob und wie es den Akteuren gelingt, Vertrauen in diesen speziellen Kommunikationssituationen zu bilden, zu fördern oder zu festigen. Die durchgeführten webbasierten Simulationsexperimente zeichnen sich durch eine Vergleichbarkeit der Rahmenbedingungen aus (Verhandlungsaufgabe, Zeitraum, Kommunikationsmedium), bei gleichzeitiger Berücksichtigung einer möglichst natürlichen Untersuchungssituation (gewohntes Umfeld, natürliche Kommunikation, freie Zeiteinteilung). Dadurch wird eine umfangreiche Datenerhebung möglich, welche die Erforschung des Vertrauensphänomens an einer Vielzahl von strukturell vergleichbaren Verhandlungsprozessen erlaubt (vgl. Neu/Graham 1995, S. 259; Geiger 2007, S. 151).

Die vorliegende Dissertation reiht sich damit inhaltlich in die bisherigen Untersuchungen auf dem Gebiet der Verhandlungs-, CMC- und Vertrauensforschung ein und baut methodisch auf



bisherigen Erkenntnissen auf, um ein hohes Maß der Anknüpfung an bisherige Studien zu erreichen und der gleichzeitigen Interdisziplinarität der Problemstellung gerecht zu werden. So zeigen Erfahrungen anderer Wissenschaftler, dass Laborsituationen gerade im elektronischen Kontext bei der Erforschung relationaler Phänomene aufgrund ihrer reduktionistischen Problembetrachtung weniger geeignet sind (vgl. Walther 1992, 1993; Meissner 2009). Für die Erforschung komplexer, sozialer Prozesse, wie Vertrauen, eignen sich daher Simulationsexperimente besser ((vgl. Druckman 2005, S. 78ff. ), siehe hierzu auch Kapitel 5.3.1), da sie die Untersuchungsteilnehmer eher zu Verhalten anregen, das auch in realen Situationen zu beobachten ist (vgl. Croson 2005, S. 137). Mit dem Ziel, natürliches Verhandlungsverhalten möglichst vollständig zu erfassen, wird mit dem webbasierten Simulationsexperiment eine Forschungsmethodik gewählt, die elektronische Verhandlungsinteraktionen möglichst realitätsadäquat abbildet (vgl. Bichler et al. 2003a, S. 85). Zur Analyse von Vertrauen in elektronischen Verhandlungsprozessen werden die Verhandlungstranskripte inhaltsanalytisch ausgewertet. Das Augenmerk der Vertrauensanalyse richtet sich dabei sowohl auf initiale Vertrauensprozesse als auch auf die Dynamik von bestehendem Vertrauen im Zeitverlauf. Diese Input-/Output-Betrachtung wird den weiteren Verlauf der Arbeit prägen.

In der vorliegenden Untersuchung werden Verhandlungsaktivitäten als Kommunikationseinheiten betrachtet und analysiert. Den beteiligten Akteuren muss es vor allem über den rein textbasierten Kommunikationskanal und über das kommunikative Potenzial der Sprache gelingen, eine Vertrauensbeziehung zum Verhandlungspartner aufzubauen und zu halten. Dabei hat sich die Auswertung von Kommunikationstranskripten bereits in anderen Untersuchungen als „gold mine of information concerning the psycho-social dynamics“ (Henri 1992, S. 118) erwiesen. Dem zugrunde liegt ein komplexes Kommunikationsverständnis, das die Funktion von Kommunikation nicht allein auf den Informationstransfer reduziert (vgl. Meissner 2009, S. 309), sondern der Kommunikation erhebliches Potenzial zur Beziehungsgestaltung beimisst (vgl. Putnam/Jones 1982b; Watzlawick et al. 2000). Gemäß dem Zielgedanken: „Es kommt immer darauf an, was die Akteure daraus machen“ (Möllering 2008, S. 107) werden Verhandlungssituationen mit hohem und niedrigem Vertrauen in Bezug auf typische Kommunikations- und Verhaltensmuster verglichen. Dieses Vorgehen soll zu präzisen Aussagen verhelfen, wie es manchen Akteuren gelingt, auch bei ausschließlich mediengestützter Interaktion, ein gutes Vertrauensverhältnis aufzubauen, um daraus Empfehlungen für eine vertrauensvolle Gestaltung elektronischer Verhandlungsbeziehungen in der Unternehmenspraxis abzuleiten. Entsprechend des State of the Art in der Verhandlungsforschung werden Verhandlungen in dieser Arbeit also nicht als „Black Box“ behandelt (vgl. Herbst 2007, S. 12), sondern gezielt die Auswertung der Verhandlungsinteraktionen forciert.

## 1.4 Aufbau der Arbeit

Nach der thematischen Einführung in Kapitel 1, welche die Problemstellung, die Signifikanz und den Aufbau der Arbeit skizziert, werden in den beiden folgenden Kapiteln die theoretisch-konzeptionellen Grundlagen der Arbeit betrachtet. Kapitel 2 definiert zunächst elektronische Verhandlungen und spezifiziert die Verhandlungsfunktion im betrieblichen Kontext. Danach werden grundlegende Strukturmerkmale von Verhandlungen dargestellt sowie die spezifischen Merkmale einer elektronischen Verhandlungssituation konkretisiert, indem der Erkenntnisstand der CMC-Forschung sowie konkrete Medieneffekte auf den Verhandlungsprozess erklärt werden. In Kapitel 3 wird interpersonales Vertrauen als zentraler Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit fundiert. Der Input-/Output-Betrachtung folgend, werden in einem zweiteiligen Erklärungsmodell zentrale Theorieansätze integriert, wobei zuerst die Grundlagen initialer Vertrauensbildung erörtert werden, bevor in einem weiteren Schritt die Perspektive um die nachfolgenden, dynamischen Prozesse von Vertrauen erweitert wird. Abschließend werden zentrale Wirkungsfelder von Vertrauen in elektronischen Verhandlungen diskutiert.

Auf dieser Basis wird in Kapitel 4 ein Analyserahmen für die empirische Untersuchung entwickelt, der auf den zentralen inhaltlichen und methodischen Forschungsmängeln bisheriger Untersuchungen beruht, und als Basis der anschließenden Hypothesenentwicklung dient. Gemäß der Input-/Output-Betrachtung beschäftigt sich der erste Teil der aufgestellten Hypothesen mit Vertrauen als Input-Faktor elektronischer Verhandlungen, während der zweite Teil der Hypothesenentwicklung Vertrauen als Output elektronischer Verhandlungen fokussiert.

Weiterführend werden in Kapitel 5 die methodischen Grundlagen und das Forschungsdesign der empirischen Untersuchung vorgestellt, das qualitative und quantitative Methoden kombiniert. Mittels eines webbasierten Simulationsexperiments werden die durch eine Inhaltsanalyse zu evaluierenden Verhandlungstranskripte erhoben. Für die quantitative Vertrauenserfassung werden wissenschaftlich anerkannte Fragebogeninstrumente eingesetzt und zur Gewährleistung der Untersuchungsgüte verschiedene Anstrengungen unternommen, auf die detailliert eingegangen wird. Zu nennen wäre in diesem Zusammenhang z.B. eine experimentelle Intervention mit anschließender Wirksamkeitsprüfung, der Einsatz mehrerer Kodierer sowie die Offenlegung des Kodierbuches und des Kategoriensystems.

In Kapitel 6 werden mittels der erhobenen Daten aus den Fragebogen und den Verhandlungstranskripten die in Kapitel 5 aufgestellten Hypothesen statistisch überprüft. Dazu werden unter anderem Mittelwertanalysen, explorative Faktorenanalysen und regressionsanalytische Methoden eingesetzt, um wesentliche Ähnlichkeiten und Unterschiede im Verhalten der

Untersuchungsteilnehmer in Abhängigkeit der Vertrauensausprägung sowie Einflüsse auf die Vertrauensdynamik zu identifizieren.

Die erzielten Ergebnisse werden in Kapitel 1 interpretiert und in den bestehenden Forschungsstand integriert, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf Gestaltungsempfehlungen für die Verhandlungspraxis liegt. Dabei werden Möglichkeiten der Vertrauensförderung bereits im Vorfeld sowie während elektronischer Verhandlungen aufgezeigt, und auf Trainingsansätze sowie die Bedeutung vertrauensvoller Beziehungen für die Managementpraxis wird detailliert eingegangen. Abschließend werden die methodischen und inhaltlichen Grenzen der durchgeführten Untersuchung dargelegt, um damit auch Hinweise für die konzeptionelle Gestaltung zukünftiger Untersuchungen zu liefern und Einschränkungen deren Aussagekraft zu reduzieren.

Die Schlussbetrachtung in Kapitel 8 fasst die wesentlichen Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit zusammen und weist auf deren spezifische Stärken und ihren Erklärungsgehalt für Wissenschaft und Praxis hin. Für das Forschungsgebiet werden weiterführende inhaltliche Anknüpfungspunkte zugunsten künftiger Untersuchungen abgeleitet.

## 2 Grundlagen elektronischer Verhandlungsprozesse

*„Viele betriebswirtschaftliche Aktivitäten [erfüllen] zwar die konstitutiven Merkmale von Verhandlungen (...), [werden] jedoch oftmals nicht als Verhandlungsaktivitäten eingestuft. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Verhandlungen vielfach ein sehr enges Verständnis entgegengebracht wird.“*

(Herbst 2009, S. 182)

Das einleitende Zitat verdeutlicht, dass Verhandlungen in der betriebswirtschaftlichen Praxis durchaus eine wichtige Rolle spielen (vgl. hierzu auch Ertel 1999), ohne dass sich die Beteiligten häufig näher mit den zugrunde liegenden Abläufen auseinandersetzen. In der vorliegenden Arbeit bilden elektronische Verhandlungsprozesse das Analyseraster zur Untersuchung von Vertrauensphänomenen. Aus diesem Grund soll zunächst eine tiefer gehende Diskussion dessen begrifflicher und funktionaler Grundlagen erfolgen. Für das Verständnis der Funktionsweise von elektronischen Verhandlungen bedarf es zudem weiterer theoretischer Erklärungsansätze, die für sich genommen jeweils nur Teilbereiche elektronischer Verhandlungen beleuchten können. Alleine im Bereich der klassischen Verhandlungsforschung existiert eine Vielzahl an Beiträgen, die es kaum zulassen, einen umfassenden Überblick über alle bisherigen Ansätze zu geben (vgl. Herbst 2007, S. 82). Zu den dominierenden Theoriefundamenten zählen ohne Zweifel die klassische Verhandlungsforschung, die vorwiegend auf psychologischen, soziologischen und spieltheoretischen Ansätzen beruht, sowie neuere Beiträge im Bereich der elektronischen Verhandlungsunterstützung, die überdies durch theoretische Ansätze der CMC-Forschung ergänzt werden. Nach einem Einblick in diese grundlegenden theoretischen Erklärungsperspektiven werden die wesentlichen konzeptionellen Merkmale elektronischer Verhandlungssituationen vorgestellt, welche die Systematik der späteren Untersuchung formen. In diesem Kontext soll darüber hinaus begründet werden, worin sich elektronische Verhandlungssituationen von face-to-face Verhandlungen unterscheiden und warum gerade elektronische Verhandlungen die notwendigen Rahmenbedingungen für eine vertrauenserfordernde Situation erfüllen.

### 2.1 Begriffsbestimmung

#### 2.1.1 Inhaltliche Klärung des Begriffs elektronischer Verhandlung

In der Verhandlungsliteratur existiert kein einheitliches Verständnis für den Begriff Verhandlung. Vielmehr gibt es aufgrund der Vielfalt an Annäherungen und Perspektiven zahlreiche Definitionen (vgl. Bichler et al. 2003b, S. 316), denen allen gemein ist, dass sie Verhandlungen als soziale Interaktion zwischen mindestens zwei Parteien sehen, die sich in einem Pro-

zess vollzieht: „Negotiation is a common form of social interaction in which two or more people attempt to make a joint decision about one or more issues in which they are interested“ (Purdy et al. 2000, S. 162). Sawyer/Guetzkow definieren Verhandlung als “process through which two or more parties – be they individuals, groups, or larger social units – interact in developing potential agreements to provide guidance and regulation to their future behavior” (Sawyer/Guetzkow 1966, S. 466). Lax/Sebenius betonen in diesem Zusammenhang das wertschöpfende Potenzial von Verhandlungen: “Negotiation is social interaction in which two or more parties in conflict seek a better outcome through joint action than they could realize by acting independently” (Lax/Sebenius 1986, S. 11), und auch Raiffa fügt ergänzend hinzu, dass sich Verhandlungen durch Interessenunterschiede und Unterschiede in den Werthaltungen zwischen den Parteien kennzeichnen (vgl. Raiffa 1982, S. 7). In diesem Kontext betont Thompson die Abhängigkeit der Parteien im Entscheidungsprozess: „Negotiation is an interpersonal decision-making process necessary whenever we cannot achieve our objectives single-handedly“ (Thompson 2005, S. 2).

Verhandlungen grenzen sich von bloßen Entscheidungsprozessen oder Formen der Überredung dadurch ab, dass der Interessenkonflikt von den beteiligten Parteien gezielt wahrgenommen wird und diese vordefinierten Interessenunterschiede den Verhandlungsprozess von Beginn an prägen (vgl. Putnam/Roloff 1992, S. 3). In begrifflicher Abgrenzung zu Konflikten oder Meinungsverschiedenheiten weisen Verhandlungen zusätzlich einen „Spielcharakter“ auf (vgl. Putnam/Jones 1982b, S. 263f.). Damit ist gemeint, dass die beteiligten Verhandlungsparteien daran interessiert sind, eigene Gewinne zu maximieren und Verluste zu minimieren sowie in manchen Fällen sogar Vorteile über die andere Partei zu erlangen (vgl. Schelling 1960, S. 4). Der Hauptunterschied zu klassischen Dilemmata (z.B. Gefangenendilemma) besteht darin, dass zum einen Kommunikation ein entscheidendes Bestimmungskriterium von Verhandlungen ist und zum anderen das Ergebnis einer Verhandlung erst dann wirkt, wenn sich die Verhandlungsparteien auf eine Lösung einigen (vgl. Frank/Frey 2002, S. 128).

Zusammenfassend handelt es sich bei einer Verhandlung somit um einen kommunikationsbasierten, kollektiven Entscheidungsprozess, in dessen Verlauf die beteiligten Akteure zahlreiche individuelle Einschätzungen vornehmen und Entscheidungen treffen müssen. Charakteristisch für eine Verhandlungssituation ist, dass die beteiligten Akteure divergierende Ziele verfolgen, wobei wenigstens einer der Akteure in der Erreichung seiner Ziele von den Entscheidungen des Interaktionspartners abhängig ist. Somit stellt der zukünftige Umgang mit diesen wechselseitigen Abhängigkeiten einen zentralen Gegenstand von Verhandlungen dar (vgl. Roloff et al. 2003, S. 803). Typisch ist aber auch, dass die Verhandlungsakteure ungleiche Informationen über Präferenzen und (Ver-)Handlungsspielräume des Gegenübers besitzen. Informationsasymmetrien und die Abhängigkeit vom Handeln und Entscheiden des Interakti-

onspartners sind Bestimmungsfaktoren für soziale Ungewissheit und erzeugen Verhaltensunsicherheit (vgl. Späth 2007, S. 55).

Durch den Bedeutungszuwachs elektronischer Medien werden immer mehr Verhandlungen computergestützt geführt. Elektronische Verhandlungen nehmen hierbei eine Sonderstellung unter den klassischen Verhandlungsformen ein, da die Interaktion der Verhandlungsparteien durch elektronische Medien vermittelt wird. Eine definitorische Auseinandersetzung mit dem Begriff elektronischer Verhandlungen liefert eine Bandbreite von sehr allgemeinen Definitionen, die den Fokus primär auf den medialen Kommunikationsprozess legen, bis hin zu deutlich einschränkenden Definitionen, die ihre Aufmerksamkeit vor allem auf die Art der elektronischen Unterstützung des Verhandlungsprozesses richten. Bei den eingesetzten elektronischen Medien handelt es sich meist um standardisierte, auf Verhandlungsaktivitäten ausgerichtete Interaktionssysteme, über die im Wesentlichen die Übertragung, die Verarbeitung und die Speicherung von verhandlungsrelevanten Informationen angegangen wird (vgl. Kahai/Cooper 1999, S. 166; Pesendorfer/Koeszegi 2006, S. 141). Dabei handelt es sich in der Regel um sogenannte elektronische verhandlungsunterstützende Systeme (Negotiation Support Systems, kurz NSS), die – begründet in ihrer Praktikabilität – überwiegend auf dem Einsatz von Internettechnologien beruhen (vgl. Kersten/Lai 2008). Nach Lim/Benbasat sind die zentralen Bestandteile eines elektronischen Verhandlungssystems eine entscheidungsunterstützende Komponente sowie ein elektronischer Kommunikationskanal, welcher der Koordination des Verhandlungsgeschehens dient (vgl. Lim/Benbasat 1992, S. 32ff.; Foroughi et al. 1995, S. 487). Entsprechend spricht man von elektronischen Verhandlungen, wenn die Entscheidungsfindung und/oder die Kommunikation als zentrale Verhandlungsaktivitäten durch den Einsatz von elektronischen Medien unterstützt werden (vgl. Ströbel/Weinhardt 2003, S. 147). Im einfachen Sinne können daher auch Email-Systeme als verhandlungsunterstützende Systeme betrachtet werden (vgl. Kersten/Lai 2008, S. 471; De Moor/Weigand 2004, S. 42), da sie der passiven, kommunikationsunterstützenden Komponente in elektronischen Verhandlungssystemen entsprechen. Mit den verschiedenen Typologien und dem Einsatz verhandlungsunterstützender Systeme wird sich Kapitel 2.4.1 beschäftigen.

Die wesentlichen Merkmale klassischer und elektronischer Verhandlungen integrierend, entwickeln Bichler et al. eine Definition, die sich auf unterschiedliche Verhandlungssituationen und Ansätze anwenden lässt und daher auch dieser Arbeit zugrunde liegen soll: „We describe negotiation as an iterative communication and decision making process between two or more agents (parties or their representatives) who:

1. Cannot achieve their objectives through unilateral actions;
2. Exchange information comprising offers, counter-offers and arguments;
3. Deal with interdependent tasks; and