

Katrin Stiglbauer

Vertrauen als Input-/Output- Variable in elektronischen Verhandlungen

Eine empirische Untersuchung
vertrauensfördernder Maßnahmen

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



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
Anhangsverzeichnis	XIX
Tabellenverzeichnis	XXI
1 Einführung – Vertrauen als strategische Chance elektronischer Verhandlungen	1
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
2 Grundlagen elektronischer Verhandlungsprozesse	11
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
3 Grundlagen des Vertrauenskonstrukts	37
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	Vertrauensinitiiierende 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
4	Forschungsstand, Analyserahmen und untersuchungsleitende Hypothesen	61
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
5	Methodische Grundlagen und Forschungsdesign der empirischen Untersuchung..	87
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
6	Ergebnisse der Datenauswertung	135
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
7	Diskussion und Bewertung der Ergebnisse.....	187
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

8 Schlussbetrachtung.....	231
Literaturverzeichnis.....	237
Anhang	279