

10/2016

Verhandlungsergebnisse um 12% verbessert – eine einfache Visualisierung genügt

Verhandlungen sind allgegenwärtig, oft komplex und mit hohem Einsatz verbunden. Um diese zu unterstützen, bedient man sich häufig der Hilfe von Computern. Verschiedene Denkfehler, die auch Profis begehen, führen jedoch zu nicht optimalen Verhandlungsergebnissen. Eine Lösung ist so simpel wie trivial: Säulendiagramme, mit denen den Verhandlungspartnern auf subtile Art die Unterschiede zwischen ihren Prioritäten bewusst gemacht werden. Ohne weiteres Training führen sie alleine zu einer Verbesserung des ökonomischen Verhandlungsergebnisses für beide Parteien – das fanden Forscherinnen und Forscher am Leibniz-Institut für Wissensmedien (IWM) heraus.

Tübingen 07.04.2016. Ob man versucht, sich mit einem Autohändler über den Kauf eines Fahrzeugs einig zu werden, zwei Abteilungen einer Organisation klären möchten, wie man bei der Lösung einer Aufgabe vorgeht oder zwei multinationale Konzerne ein umfangreiches Handelsabkommen abschließen, jeder Verhandlungspartner möchte ein optimales Verhandlungsergebnis für sich erzielen. Da beide Parteien nicht einfach bekommen, was sie möchten, ohne bei verschiedenen Themen nachzugeben, wäre es am förderlichsten, bei weniger wichtigen Themen nachzugeben und dafür bei wichtigeren Themen zu fordern. Dieses Vorgehen ist in der Verhandlungsforschung als *integrative Verhandlung* bekannt. Das klassische Beispiel der zwei Schwestern, die sich um eine Orange streiten, macht es deutlich: Sie teilen die Orange in der Mitte durch. Die eine wollte jedoch nur die Schale für einen Kuchen und die andere das Fruchtfleisch, um Saft zu pressen.

Um Themen unterschiedlicher Wichtigkeit optimal zu integrieren, muss man sich erst einmal deren bewusst sein. Hier gibt es automatische Denkfehler, die auch von Profis begangen werden. Diese führen zu der Annahme, die andere Partei hätte dieselben Prioritäten wie man selbst. Unter dieser Annahme wird weniger integrativ verhandelt und beide Parteien einigen sich auf ein suboptimales Ergebnis, wie vorangegangene Forschung zeigte.

In einem aktuellen Forschungsprojekt am IWM geht es darum, eine zuvor entwickelte praxisorientierte Form des indirekten Informationsaustauschs auf solche Probleme bei Verhandlungen anzuwenden. Hierbei werden die unterschiedlichen Prioritäten mit einem geeigneten Informationsdesign visuell so dargestellt, dass beide Parteien ein besseres Verhandlungsergebnis erzielen, ohne dass weitere Anweisungen oder Trainings nötig wären.

“In einer jüngst publizierten Studie mit computerunterstützten Verhandlungen in einem Autohandelsszenario konnten wir zeigen, dass die Darstellung der verschiedenen Prioritäten beider Verhandlungsparteien in Form eines Säulendiagramms (erstellt mit einem gängigen Tabellenkalkulationsprogramm) alleine genügte, um das ökonomische Verhandlungsergebnis für beide um durchschnittlich 12% zu verbessern. Dies hatte keinen negativen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Verhandlung oder deren Fairness und Dauer“, erklärt Richard Kolodziej vom IWM. Weitere Forschung zu diesem Thema wird folgen, in der es um den Nutzen von mehr indirekten, verhandlungsrelevanten Informationen und den stärkeren Einsatz interaktiver Möglichkeiten von Computertechnologien in Verhandlungen geht. Weiter wird der unmittelbare Einsatz dieses Ansatzes in der Praxis und in existierenden computerunterstützten Verhandlungssystemen überprüft.

Zahlreiche Verhandlungen könnten durch diesen Ansatz profitieren und je umfangreicher und komplexer sie sind, desto stärker ist das Potential, auf diese Art mehr Profit ohne negative Konsequenzen zu erwirtschaften.

Weitere Informationen:

Link zum Profil und dem Forschungsprojekt von Richard Kolodziej

<https://www.iwm-tuebingen.de/r.kolodziej>

Literaturangabe und Link zum publizierten Artikel

Kolodziej, R., Hesse, F. W., & Engelmann, T. (2016). Improving Negotiations with Bar Charts: The Advantages of Priority Awareness. *Computers in Human Behavior*, 60, 351–360. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.079>

Dr. Jürgen Buder, Richard Kolodziej

Arbeitsgruppe Wissensaustausch

Leibniz-Institut für Wissensmedien, Schleichstraße 6, 72076 Tübingen,

Tel.: +49 7071 979-326 / 367, E-Mail: r.kolodziej@iwm-tuebingen.de

Das Leibniz-Institut für Wissensmedien

Das Leibniz-Institut für Wissensmedien (IWM) in Tübingen erforscht das Lehren und Lernen mit digitalen Technologien. Rund 80 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler aus Kognitions-, Verhaltens- und Sozialwissenschaften arbeiten multidisziplinär an Forschungsfragen zum individuellen und kooperativen Wissenserwerb in medialen Umgebungen. Seit 2009 unterhält das IWM gemeinsam mit der Universität Tübingen Deutschlands ersten Leibniz-WissenschaftsCampus zum Thema „Bildung in Informationsumwelten“. Internetadresse: www.iwm-tuebingen.de.

Kontakt & weitere Informationen zum Leibniz-Institut für Wissensmedien

Dr. Evamarie Blattner

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Leibniz-Institut für Wissensmedien, Schleichstraße 6, 72076 Tübingen,

Tel.: +49 7071 979-222, E-Mail: presse@iwm-tuebingen.de

Die Leibniz-Gemeinschaft

Die Leibniz-Gemeinschaft verbindet 88 selbständige Forschungseinrichtungen. Ihre Ausrichtung reicht von den Natur-, Ingenieur- und Umweltwissenschaften über die Wirtschafts-, Raum- und Sozialwissenschaften bis zu den Geisteswissenschaften. Leibniz-Institute widmen sich gesellschaftlich, ökonomisch und ökologisch relevanten Fragen. Sie betreiben erkenntnis- und anwendungsorientierte Forschung auch in den übergreifenden Leibniz Forschungsverbänden, sind oder unterhalten wissenschaftliche Infrastrukturen und bieten forschungsbasierte Dienstleistungen an. Die Leibniz-Gemeinschaft setzt Schwerpunkte im Wissenstransfer, vor allem mit den Leibniz Forschungsmuseen. Sie berät und informiert Politik, Wissenschaft, Wirtschaft und Öffentlichkeit. Leibniz-Einrichtungen pflegen enge Kooperationen mit den Hochschulen u. a. in Form der Leibniz-WissenschaftsCampi, mit der Industrie und anderen Partnern im In- und Ausland. Sie unterliegen einem transparenten und unabhängigen Begutachtungsverfahren. Aufgrund ihrer gesamtstaatlichen Bedeutung fördern Bund und Länder die Institute der Leibniz-Gemeinschaft gemeinsam. Die Leibniz-Institute beschäftigen rund 18.100 Personen, darunter 9.200 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler. Der Gesamtetat der Institute liegt bei mehr als 1,6 Milliarden Euro.

Internetadresse: www.leibniz-gemeinschaft.de