

Titel (Nr. 05 / 2018)	Sind Vertrauen und gute Kommunikation in virtuellen Teams (noch) möglich?
Zentrale Botschaft	Die frühe Entwicklung gemeinsamer Normen und Werte durch ein erstes persönliches Treffen erwies sich für die Vertrauensbildung und gute Kommunikation in virtuellen Teams als förderlich.
Schlüsselbegriffe	Virtuelle Teams, Vertrauen, Kommunikation
Praxisbezug/ Kontext	Die Zahl virtueller Teams (standortverteilte Teammitglieder, Kommunikation mittels elektronischer Medien) steigt im Zuge der Digitalisierung und Globalisierung von Unternehmen weiter an. Dabei stellt sich die Frage, wie trotz fehlenden direkten Kontakts gemeinsame Normen und eine vertrauensvolle Kommunikationsbasis für eine gute Teamperformanz geschaffen werden können.
Wissenschaftliche Einordnung	Dieser Beitrag lässt sich in den Bereich der organisationspsychologischen Gruppenforschung mit einem Fokus auf virtuelle Teamarbeit, Kommunikation und Vertrauen einordnen.
Wissenschaftlicher Befund	Um erfolgreiche Teamarbeit gewährleisten zu können, gilt es frühzeitig Kommunikationsregeln einzuführen (Marlow, Lacerenza & Salas, 2017). Hierfür ist persönlicher Kontakt (sog. <i>Face-to-Face</i> -Treffen) zwischen den Teammitgliedern zu Beginn einer virtuellen Teamarbeit besonders geeignet (Hertel, Geister & Konradt, 2005). Dieses anfängliche Kennenlernen dient dann u.a. der Festlegung von Gruppenzielen, der Klärung von Funktionen der Mitglieder im Team und geht mit Vertrauensbildung einher.
Methoden/ Datenbasis	Die Empfehlung zu einem anfänglichen <i>Face-to-Face</i> -Treffen stützt sich auf zwei systematische Übersichtsarbeiten, die zahlreiche weitere Studien zu Arbeit in virtuellen Teams zusammenfassen: (1) Der Artikel von Marlow, Lacerenza und Salas (2017) untersucht relevante Einflüsse auf die Kommunikation in virtuellen Teams. Werden in <i>Face-to-Face</i> -Treffen frühzeitig Kommunikationsregeln etabliert, führt dies zu einer hohen Qualität der Kommunikation, zu Vertrauensbildung und zu guten Leistungen. <i>Face-to-Face</i> zu kommunizieren beugt einem Informationsverlust vor und ermöglicht eine gute Zusammenarbeit durch die effiziente Entwicklung von Normen und Werten. (2) Hertel, Geister und Konradt (2005) geben einen Überblick über den Stand der quantitativ-empirischen Forschung bezüglich virtueller Teams. Basierend auf bisherigen Forschungsergebnissen erstellen sie ein Fünf-Phasen-Modell mit Implikationen für das Management virtueller Teams. Als besonders relevant wird auch hier die Phase beschrieben, in der Teamziele aufgestellt, Rollen und Funktionen innerhalb eines Teams geklärt, Kommunikations- und generelle Regeln erstellt werden. Auch argumentieren die Autoren, dass die Vertrauensbildung und damit die Teamleistung gefördert werden.
Qualität des Befundes/Aussage (Belastbarkeit/Evidenz)	Es gilt als ein stabiler Befund, dass anfängliche <i>Face-to-Face</i> -Treffen und die frühestmögliche Einführung gemeinsamer Normen und Werte förderlich für gute Kommunikation und Vertrauensbildung in virtuellen Teams sind. Zwei Review-Artikel, die logisch aufgebaut sind und deren Studien schlüssig ausgewählt wurden, führen ebendiese Empfehlung als eine wichtige Implikation auf und können diese durch zahlreiche zitierte Forschungsarbeiten bekräftigen. Da sich die Einzelstudien unterschiedlicher Stichproben bedienen, kann von einer hohen Generalisierbarkeit ausgegangen werden.
Konklusion	Wichtig ist bei virtueller Zusammenarbeit ein erstes persönliches Treffen. Darüber hinaus kann dieses Treffen genutzt werden, um gemeinsame Normen und Werte abzustimmen, z.B. durch das Stecken von konkreten Gruppenzielen, die Klärung der Rollenverteilung und Funktionen der Teammitglieder, das Besprechen effizienter Kommunikationsmediennutzung und Entwicklung allgemeiner Regeln für die Teamarbeit.
Literatur/Quelle	Marlow, S. L., Lacerenza, C. N. & Salas, E. (2017). Communication in virtual teams: A conceptual framework and research agenda. <i>Human Resource Management Review</i> , 27, 575-589. Hertel, G., Geister, C. & Konradt, U. (2005). Managing virtual teams: A review of current empirical research. <i>Human Resource Management Review</i> , 15, 69–95.
Autoren	Sarah Löchel Masterstudiengang Psychologie der Universität Trier Forschungsorientierte Vertiefung „Teamarbeit und Teamprozesse“ (Prof. Dr. Thomas Ellwart)
Datum	12.04.2018
Veröffentlichung	Löchel, S. (2018). Sind Vertrauen und gute Kommunikation in virtuellen Teams (noch) möglich?. In T. Ellwart & E. Clauß (Hrsg.) <i>Forschungspaket aus dem Seminarraum, (05/2018)</i> , Download: https://www.uni-trier.de/index.php?id=64878