

Karteikarte 02 – Die drei Verhandlungs- und Vertragsebenen

Sowohl die Transaktionsanalyse, ausgerichtet an professionellen Beratungsgesprächen, als auch die professionelle Verhandlungslehre unterscheiden in den konkreten Kommunikationsprozessen **drei unterschiedliche Ebenen**.

Die Transaktionsanalyse formuliert ihrerseits daraus das Konzept der Vertragsarbeit und betont, dass es sich um einen iterativen, stetig fortlaufenden (Vertrags-)Prozess handelt, den vor allem die Beratungsperson steuert.

Die Verhandlungslehre legt ihrerseits vor allem den Fokus darauf, dass der Verhandelnde nicht unterkomplex agiert, sondern sich dieser Ebenen stets bewusst bleibt.

 Vgl. für die TA-Konzeption: *Schneider, J.*: Auf dem Weg zum Ziel. Der Vertragsprozess, Paderborn 2001; *Weigel, S.*: Konfliktmanagement in der Verwaltung, Berlin 2012, S. 339 ff.; für die Verhandlungslehre *Portner, J.*: Besser Verhandeln, Offenbach 2013.

Die drei Ebenen

In allen professionell veranlassten Kommunikationsprozessen ist es hilfreich, diese drei Ebenen auseinander zu halten.

1. Administrative Ebene – Der sozial wahrnehmbare Inhalt

Diese Ebene beschreibt die *geschäftliche Ebene*, erfasst die *sachlichen Anlässe*, wozu miteinander kommuniziert wird. Diese Ebene ist für jeden Beobachter sofort erkennbar, wenn er die Gespräche hört. Inhaltlich geht es um Zeit und Ort der anstehenden Gespräche, Fragen des Intervalls, der Rahmenbedingungen für das Zustandekommen, der soziale Anlass (Beratung, Kauf, etc.). Organisatorische Fragestellungen werden geklärt.

2. Professionelle Ebene – Das methodische Element

Die professionelle Ebene beschreibt die methodischen Elemente. Wer führt wie durch die Verhandlung bzw. Beratung, welche Kompetenzen und Funktionen bringt jeder der Beteiligten ein. Techniken und Struktur werden hier geklärt, aber auch Hindernisse und Grenzen, die in der Beratung/Mediation ebenso zu beachten sind wie in Verhandlungsgesprächen.

Mediatoren würden z.B. klären, inwieweit sie welchen Mediationsstil favorisieren bzw. welcher erwünscht und erwartet wird, während in Verhandlungsgesprächen z.B. geklärt werden könnten, welche Verhandlungsstile vorrangig zum Tragen kommen werden. Das muss nicht immer konkret geäußert werden, ergibt sich aber aus dem Gespräch.

3. Psychologische Ebene – Das (verdeckte) Beziehungselement

Damit sind die Grenzen zur psychologischen Ebene bereits angerissen. Die psychologische Ebene erfasst keineswegs nur die Beziehungsebene der Beteiligten, sondern vor allem die Inhalte, die unbewusst bleiben, aber nicht müssen. Hier geht es um Emotionen, die die Verhandlungen ebenso beeinflussen wie die Mediation insgesamt. Deren Ursprünge, Auswirkungen etc. sind in Verhandlungsgesprächen zu beachten oder zumindest einzukalkulieren.

