

Harald Wenske

Systemische Einwandbehandlung

Der Dialog macht den Unterschied

Mit einem Vorwort von Volker Herzig

2016

Der Verlag für Systemische Forschung im Internet:
www.systemische-forschung.de

Carl-Auer im Internet: www.carl-auer.de
Bitte fordern Sie unser Gesamtverzeichnis an:

Carl-Auer Verlag
Vangerowstr. 14
69115 Heidelberg

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt
der Verlag für Systemische Forschung
im Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg
Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlages
Reihengestaltung nach Entwürfen von Uwe Göbel & Jan Riemer
Printed in Germany 2016

Erste Auflage, 2016
ISBN 978-3-8497-9003-5
© 2016 Carl-Auer-Systeme, Heidelberg

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

Diese Publikation beruht auf der Masterthesis „Einwandbehandlung aus systemischer Sicht – Kommunikation macht den Unterschied“ an der Technischen Universität Kaiserslautern, Zentrum für Fernstudien und Universitäre Weiterbildung, Fernstudiengang „Systemische Beratung“, 2016.

Die Verantwortung für Inhalt und Orthografie liegt beim Autor. Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
1. Einleitung	13
2. Methode	15
3. Rahmenbedingungen der pharmazeutischen Industrie und der Ärzteschaft	25
4. Einwand und Einwandbehandlung aus Mitarbeitersicht	33
5. Management der Moderne und das klassische Kommunikationsmodell	45
5.1 Vorstellungen und Grundannahmen zum Management der Moderne und klassischer Kommunikationsmodelle	45
5.2 Klassisches Kommunikationsmodell	46
5.3 Einwände und Einwandbehandlung im klassischen Kommunikationsmodell	48
6. Systemtheoretische Kommunikationsmodelle als Basis des zu entwickelnden systemischen Modells zur Einwandbehandlung	57
6.1 Vorstellungen des postmodernen Managements und der systemtheoretischen Modelle zur Kommunikation	57
6.2 Fünf Axiome der Kommunikation nach Watzlawick	59
6.3 Kommunikationsquadrat oder das ›Vier-Ohren-Modell‹ nach Schulz von Thun	61
6.4 Neurolinguistisches Programmieren – NLP nach Bandler/Grinder	64
6.5 Form und Formenkalkül nach Spencer-Brown	66

6.6	Das ›erzählte Leben‹ als Metapher für die Kommunikation in sozialen Systemen nach Luhmann	75
6.7	Personenzentrierte Kommunikation in Anlehnung an den Ansatz von Carl Rogers	80
7.	Vergleich der Modelle zur Kommunikation und zum Verständnis von Einwänden	83
7.1	Klassisches und systemtheoretisches Kommunikationsmodell im Vergleich	83
7.2	Einwände und klassische Einwandbehandlung aus systemischer Perspektive	95
7.3	Die klassischen Prozessformeln zur Einwandbehandlung aus systemischer Sicht	104
8.	Das systemische Einwandbehandlungsmodell	113
8.1	Kontext des systemischen Modells	113
8.2	Entwicklung eines Modells zur systemischen Einwandbehandlung	115
8.2.1	Der Perspektivwechsel im Dialog als verbindendes Element	117
8.2.2	Dialog als Kommunikationsform	119
8.2.3	Dialog als Kompetenz und Gesprächshaltung	122
8.2.4	Zuhören vs. aktives Zuhören	129
8.2.5	Rückmeldung	133
8.2.6	Fragen als Technik und als Haltung	137
8.3	Die argumentative Zirkularität	147
9.	Trainingskontext zur systemischen Einwandbehandlung	149
9.1	Rolle und Funktion des Trainers und des Lernenden	149
9.2	Vor dem eigentlichen Training	152
9.3	Einleitung im Training	153

9.4	Der Hauptteil des Trainings	156
9.5	Trainingskonzept zur systemischer Einwandbehandlung	160
10.	Thesen und mögliche Konsequenzen	173
11.	Diskussion und Ausblick	177
11.1	Zeitgeist und kulturelle Unterschiede	183
11.2	Die (Pharma-)Industrie	187
11.3	Innerbetriebliches Kommunikationstraining von Pharmareferenten	193
11.4	Die Ärzte	197
	Literaturverzeichnis	201
	Abbildungsverzeichnis	221
	Tabellenverzeichnis	225
	Verzeichnis der Gleichungen	227
	Abkürzungsverzeichnis	229
	Verzeichnis der Anhänge	231
	Anhang	232