

Inhaltsverzeichnis

Grußwort	13
Vorwort	15
 Anforderungen und Lernprozesse bei der Unternehmensberatung – ein Projekt stellt sich vor	
<i>Eva Bamberg & Jana Schmidt</i>	17
1 Organisationsberatung im Dilemma	17
2 <i>alubia</i> – ein Projekt stellt sich vor	19
3 Zum Inhalt des Buches	23
Literatur	24

Teil I: Anforderungen und Lernen in der Beratung

Anforderungsorientierte Beratung

<i>Eva Bamberg</i>	29
1 Einleitung	29
2 Merkmale von Organisationsberatung	30
3 Ansätze und Konzepte zu (Organisations-)Beratung	33
4 Die Interaktion zwischen Beraterin und Klient	33
5 Organisationsberatung	38
6 Theorien, Menschenbilder und Schulen	45
6.1 Anforderungen an Theorien	45
6.2 Menschenbilder	47
6.3 Schulen	48
7 Viel Lärm um nichts?	49
7.1 Beratung aus Sicht der Akteure	49
7.2 Vereinbarkeit der Konzepte	51
8 Resümee: Anforderungsorientierte Beratung	53
8.1 Der Beratungsgegenstand	54
8.2 Der Klient	55
8.3 Die Beraterin	56
Literatur	57

„Der Kunde ist König! Oder?“ –

Anforderungen an Beratung aus Sicht von Kunden

<i>Jeannine Grimm & Eva Bamberg</i>	61
1 Einleitung	61
2 Von der Berater- zur Beratungsforschung	62
3 Die Sicht der Kunden	64
3.1 Funktionen von Beratung aus der Perspektive der Kunden	65
3.2 Anforderungen der Kunden an (Prozess-)Merkmale von Beratung	67
3.3 Anforderungen der Kunden an Beraterinnen und Berater	70
4 Implizite und explizite Erwartungen	73
5 Anforderungen der Kunden – eine Grauzone?	75
Literatur	78

Lernprozesse von Organisationsberatern – oder „Alles nur Erfahrung ...?“

<i>Jana Schmidt</i>	81
1 Fragestellung der empirischen Studie	82
2 Interviewstudie 1	82
2.1 Zentrale Lernthemen	83
2.2 Lernwege	88
3 Zweite Untersuchungsphase: Schriftliche Nachbefragung & Interviewstudie 2	92
3.1 Stichprobe	92
3.2 Ergebnisse	92
3.2.1 Lernaktivitäten	92
3.2.2 Relevanteste Lernaktivitäten	94
3.2.3 Lernthemen	96
3.2.4 Bezug von Lernthemen und Lernwegen	98
3.3 Praktische Implikationen	99
Literatur	100

Lernbiografien von Unternehmensberatern

<i>Andrea Behnke</i>	103
1 Einleitung	103
2 Konzepte zu Lernbiografien	103
2.1 Berufsbiografie	104
2.2 Lernen	105
2.3 Kompetenz	106
2.4 Beratung	108
3 Untersuchung „Lernbiografien von Unternehmensberatern“	109

3.1	Zielgruppe und Methode	110
3.2	Fragestellung	110
4	Ergebnisse und Diskussion	111
4.1	Biografie	111
4.2	Lernen	113
4.3	Kompetenz	114
4.4	Beratung	116
5	Fazit und Ausblick	117
	Literatur	119

Das Aus- und Weiterbildungsangebot für Berater in Veränderungsprozessen

<i>Renata Fuschini</i>	121
1 Internet-Recherche	122
1.1 Verteilung	123
1.2 Zeitrahmen	124
1.3 Kostenaufwand	125
1.4 Themen	126
2 E-Mail-Recherche	129
2.1 Verteilung	130
2.2 Art der empfohlenen Angebote	131
2.3 Zeit- und Kostenaufwand	132
3 Eine Beraterin schildert ihren Eindruck über den Aus- und Weiterbildungs- markt	133
4 Fazit	134

Lernbedarf von Prozessberatern

<i>Kathrin Hänel</i>	137
1 Einleitung	137
2 Ergebnisse	138
2.1 Rahmenbedingungen für Unterstützungsmaßnahmen	138
2.2 Zentrale Lernthemen	140
2.2.1 Lernthemen für unerfahrene Berater	140
2.2.2 Lernthemen für erfahrene Berater	143
2.3 Wie sollten Berater lernen?	150
2.3.1 Lernwege für unerfahrene Berater	150
2.3.2 Lernwege für erfahrene Berater	154
2.4 Zusammenfassung	158
3 Die realisierten Unterstützungsmaßnahmen	160
Literatur	161

Teil II: Unterstützung von Lernprozessen

Supervision –

ein Unterstützungsinstrument für organisationsinterne Berater

<i>Annette Lentze & Jörg Fellermann</i>	165
1 Supervision – eine Skizze	165
1.1 Einführung	165
1.2 Gegenstand, Ziele und Funktionen von Supervision	166
1.3 Merkmale von Supervision	169
1.4 Nutzen der Supervision	171
1.5 Supervision in der Personalentwicklung	173
2 Implementierung von Supervision – ein Praxisbericht	174
2.1 Ziel	174
2.2 Kooperationspartnerinnen/Kooperationspartner	174
2.3 Die Organisationskultur der zu untersuchenden Praxis	174
2.4 Das bestehende Unterstützungssystem für Beraterinnen/Berater des TQM-Teams	175
2.5 Der Auftrag	175
2.6 Befragung der Beraterinnen/Berater des TQM-Teams	176
2.7 Präsentation von Supervision beim TQM-Team	177
2.8 Auswahl von Supervisorinnen/Supervisoren	177
2.9 Externe Supervision für das TQM-Team	178
2.10 Interview mit der Leitung des TQM-Teams	179
2.11 Evaluation von Supervision	180
2.12 Resümee	181
Literatur	183

Supervision für Prozessberater –

ein Konzept zur Förderung von Lernprozessen

<i>Fleur Glaner</i>	185
1 Problemstellung	185
2 Supervision für Prozessberater	186
2.1 Ziele des Konzeptes	186
2.2 Rahmenbedingungen	187
2.2.1 Gruppenzusammensetzung	187
2.2.2 Das Setting und seine Vor- und Nachteile	188
2.2.3 Qualifikation des Supervisors/der Supervisoren	191
2.2.4 Methoden	191
2.3 Ablauf des Supervisionskonzeptes	193
3 Kritische Überlegungen und Ausblick	197
Literatur	199

Coaching für Prozessberater

<i>Anna Hinz & Kathrin Hänel</i>	201
1 Hintergrund und Ziel der Untersuchung	201
2 Was ist Coaching?	201
3 Untersuchung und Stichprobe	203
4 Das Coaching-Konzept für Prozessberater	203
4.1 Ziele	203
4.2 Setting und Rahmenbedingungen für den Coaching-Prozess	204
4.3 Anforderungen an den Coach	204
4.4 Methoden im Coaching	207
4.5 Überblick über den Verlauf	207
4.6 Evaluation des Coaching-Prozesses	212
4.6.1 Zeitpunkt der Evaluation	212
4.6.2 Evaluationsmethoden	212
5 Zusammenfassung und Fazit	213
Literatur	214

Mentoring für Unternehmensberaterinnen – Ergebnisse einer Interventionsstudie

<i>Angelika C. Wagner, Sabine Podolsky & Monika Prädikow</i>	217
1 Mentoring für Nachwuchsführungskräfte	217
1.1 Mentoring, Coaching und Supervision	218
1.2 Formen von Mentoring	220
1.3 Verbreitung von Mentoring in der Bundesrepublik – Ergebnisse einer Internet- recherche	222
2 Die Arbeitsstelle Expertinnen-Beratungsnetz/Mentoring der Universität Hamburg	223
3 Ziele und Vorgehen des Interventionsprojekts	225
3.1 Hypothesen	225
3.2 Das Langzeit-Mentoringprogramm: strukturiert, vernetzt und zielorientiert	225
3.3 Durchführung	227
4 Ergebnisse der Studie	228
4.1 Inhaltliche Themen, Probleme und Anliegen beim Mentoring	229
4.1.1 Ausgangsanliegen der Mentees	229
4.1.2 Tagesaktuelle Probleme	231
4.1.3 Längerfristige Fragen der beruflichen und persönlichen Entwicklung	231
4.2 Erfolg des Mentorings	233
4.3 Das Mentoring aus Sicht der Mentorinnen	235
5 Fazit	237
6 Zusammenfassung	238
Literatur	239

Die Zusammenarbeit von Experten- und Prozessberatern verbessern – Synergieeffekte für den Kunden schaffen

<i>Kristine Qualen</i>	241
1 Die heutige Marktsituation für Berater	241
2 Möglichkeiten zur Kooperationsförderung	245
3 Inhaltliche Erkenntnisse zur Kooperationsförderung im Verlauf des Workshops ..	246
3.1 Die Unterteilung der Workshop-Gruppen	246
3.2 Charakterisierung der Gruppen	247
3.3 Gemeinsamkeiten der Beratergruppen	249
3.4 Unterschiede zwischen den Beratergruppen	249
4 Darstellung ausgewählter Evaluationsergebnisse	251
5 Diskussion der Ergebnisse	255
6 Ausblick	257
Literatur	259

Erfolgsfaktoren im Veränderungsprozess

<i>Annette Fredrich & Bengt Behrend</i>	261
1 Ausgangslage	261
2 Der Workshop	262
3 Inhaltliche Ergebnisse	265
3.1 Anwendung und Nutzen von Steuerungsmethoden in der Praxis	265
3.2 Theoretische Modelle zur Steuerung und Evaluation von Veränderungs- prozessen	266
3.2.1 Die betrachteten Modelle zur Steuerung und Evaluation	266
3.2.2 Acht Schritte der Transformation (nach John P. Kotter)	267
3.2.3 Die logischen Ebenen der Veränderung (nach Roberts Dilts)	268
3.2.4 Fünf Disziplinen der lernenden Organisation (nach Peter M. Senge)	269
3.2.5 ChangeController (Hamburger BeraterContor)	270
3.3 Erfolgsfaktoren im Veränderungsprozess	272
4 Lernen von Beratern im Veränderungsprozess	274
5 Zusammenfassung der Ergebnisse	277
5.1 Steuerungs- und Evaluationsmethoden	277
5.2 Erfolgsmessung im Veränderungsprozess	278
5.3 Lernen von Beraterinnen	279
Literatur	279

Erfahrungen aus der Mediation für die Unternehmensberatung

<i>Roland Kunkel-van Kaldenkerken & Carla van Kaldenkerken</i>	281
1 Einleitung	281
2 Grundstandard für den konstruktiven Umgang mit Konflikten	283
2.1 Der Nutzen eines Grundstandards in der Konfliktbearbeitung	283
2.2 Niveaus von Handlungsfähigkeit	284
2.2.1 Beschreibung der Niveaus	286

2.2.2	Dynamisierung des Modells	289
2.3	Konfliktbeschreibungen	289
2.4	Rollenklärung	292
2.5	Flussdiagramm für den Konfliktbearbeitungsprozess im Rahmen von Beratungsprojekten	293
2.5.1	Erläuterung des Flussdiagramms	295
2.5.2	Maßnahmen für die Bearbeitung eskalierter Konflikte	295
3	Handlungskorridore aus der Perspektive der Unterstützung von Akteuren	297
4	Inhalt und Ergebnisse der Intervention	300
4.1	Der Workshop	300
4.2	Die Evaluation	301
5	Gesamteinschätzung	302
	Literatur	303

Teil III: Entwicklungsperspektiven

Arbeitsgestaltung und Organisationsberatung

	<i>Wolfgang Kötter</i>	307
1	Der Beratungsgegenstand: Gute und gerade dadurch effiziente Arbeit	308
2	Arbeitsgestaltung ist nicht gleich Arbeitsgestaltung – einige Unterscheidungen ..	310
3	Gestaltungsberater: Eine vielfältige Beraterlandschaft	313
4	Die Nachfrage nach externer Beratung: quantitative und qualitative Kompetenzergänzung	315
5	Arbeitswissenschaftliche Fachberatung: strukturelle Rollenprobleme	318
6	Leitbild, Markenzeichen, Erfolgsfaktor: partizipative Arbeitsgestaltung	320
7	Arbeitsgestaltung als Arbeitsaufgabe: anerkannte Standards	322
8	Ausblick: Gestaltungsberatung als Zusammenspiel von Fach- und Prozessberatung	323
	Literatur	325

„Going International“ –

Auswirkungen auf die Arbeit von Organisationsberatern

	<i>Ute Schmidt-Braße</i>	329
1	Internationalisierung – Trend der Zeit	329
2	Management und Berater – komplementäre Akteure für Erfolg auch in internationalen Unternehmen	332
3	Internationalisierung von Beratung	334
4	Interkulturelle Handlungskompetenz – erfolgsrelevante Faktoren der Arbeit internationaler Organisationsberater	338
4.1	Kultur	338
4.1.1	The Business of International Business is Culture	338
4.1.2	Kulturwissen (Kulturunterschiede, Stereotype, Werte ...)	340

4.1.3	Übertragbarkeit von Methoden und Strategien von einer Kultur in die andere . . .	341
4.1.4	Interkulturelle Kommunikation	341
4.2	Operatives Know-how	343
4.2.1	Sprachfertigkeiten	343
4.2.2	Vorbereitung und Koordination	344
4.2.3	Standards, Normen, Geschäftsform, rechtliche und steuerliche Situation	344
4.3	Persönliche Haltungen und Einstellungen	345
4.3.1	„State-of-the-art“-Professionalität	345
4.3.2	Haltungen und Einstellungen	347
4.3.3	Persönliche Identität – Voraussetzung für erfolgreiche internationale Beratung	348
4.4	Internationale Beratung – Business as usual?	350
	Literatur	352

Entwicklungspfade im Markt – aus der Sicht eines engagierten Beobachters und Mitgestalters

	<i>Ulrich Schweiker</i>	355
1	Entwicklungspfad: Zunehmende Integration von OE-Konzepten und -Methoden ins General Management	356
2	Entwicklungspfad: Restrukturierung der Gesellschaften/Wirtschaft	358
3	Entwicklungspfad: Zunehmende Spezialisierung	359
4	Entwicklungspfad: Vielfältige Ausbildungs- und Qualifikationsanforderungen	360
5	Entwicklungspfad: Repositionierung der klassischen Unternehmensberatung	362
6	Entwicklungspfad: Outsourcing von Nicht-Kernfunktionen	363
7	Entwicklungspfad: Veränderungen auf anderen Beratungsteilmärkten	364
8	Entwicklungspfad: Veränderungen beim Rollenverständnis zwischen Unternehmen, Managern, Beratern	365
9	Entwicklungspfad: Neues Unternehmertum – Wissensarbeit	367
10	Zusammenfassung	368
	 Autorinnen und Autoren des Bandes	 369
	 Autorenregister	 373
	 Sachregister	 377