



V E R E I N
 Friedstraße 23, A-1210 Wien
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
 office@bildungsmanagement.at
 http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2007

Klassisch trifft Systemisch - Externe Beratung als Intervention

Eine empirische Erhebung zur Frage der systemischen Wirkung externer Beratung aus Kundensicht
 Mag.^a Katja Veronika Schmidt

Zusammenfassung:

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der systemischen Wirkung externer Beratung im Kundensystem und untersucht Ansatzpunkte für die Berücksichtigung systemischer Beratungs-Elemente im Rahmen der klassischen Unternehmensberatung. In einer empirischen Untersuchung wurde anhand halbstandardisierter Interviews mit ehemaligen Projektmitarbeitern auf Kundenseite die entstehende Dynamik im Kundensystem, durch das Engagement eines externen Beratungsunternehmens beleuchtet. Die Auswertung der Interviews zeigt, dass externe Beratung an sich eine massive Veränderung des Kundensystems bewirkt. Es erfolgt eine konsequente Zuschreibung bestimmter Kompetenzen an die externe Beratung. Mit dieser Zuschreibung geht ein Absprechen der Fähigkeiten an die eigene Organisation einher. Dieser Prozess löst Unsicherheit, Hilflosigkeit und vor allem Widerstand bei den Kundenmitarbeitern aus. Zentrale Elemente systemischer Beratung werden für eine zukünftige Zusammenarbeit und für den Beratungsprozess der klassischen Unternehmensberatung von den Befragten als förderlich angesehen.

Abstract:

Topic of this thesis is the systemic effect of external management consulting on the client's system from client's perspective. The thesis shall furthermore verify potential starting points for the combination of systemic and classical management consulting. An empiric research was made to reflect the dynamics developing in the client's system when an external management consulting company approaches as well as identify potential activities in order to cope with those dynamics. The research was done on behalf of semi-standardized interviews with previous project staff members of a certain client's team. As a result it can be shown that the engagement of external consulting triggers massive changes in the client's system. Client staff attributes certain competencies to external consulting which simultaneously causes a denial of those competencies to the own organization and considerable resistance on client side. Several elements of systemic consulting were mentioned in course of the interviews as helpful for future cooperation with the external management consulting company.