2 Klientenprofessionalisierung im Diskurs der Beratungsforschung

„I think we ought always to entertain our opinions with some measure of doubt."

Bertrand Russell, 1872 - 1970

2.1 Entwicklungslinien und Positionen der Beratungsforschung

2.1.1 Was umfasst Beratungsforschung?

So geläufig der Begriff der Beratungsforschung ist, so sehr mangelt es ihm doch zugleich an Bestimmungsmerkmalen, die eine klare und sichere Zuordnung von Fragestellungen und wissenschaftlichen Arbeiten erlauben würden. Begriffliche Abgrenzungen von Beratung sind feld- und disziplinspezifisch geprägt, Beratung gleichzeitig ein in allen sozialwissenschaftlichen Disziplinen etablierter Forschungsgegenstand. Auch spezifizierende Ergänzungen wie "Beratung *von bzw. für Organisationen*" liefern angesichts der Vielzahl und Bandbreite der diesem Bereich zuordbaren Arbeiten keine Ab- und Ausgrenzungen, die es erlauben würden, die Konturen des Forschungsfeldes präzise zu benennen und den Stellenwert zu bestimmen, den einzelne Themen, Fragestellungen und Diskurssegmente innerhalb der Beratungsforschung einnehmen.

Die Probleme einer begrifflichen Ein- und Abgrenzung von Beratungsforschung werden u.a. an der sich vielfach überschneidenden Verwendung von "Organisationsberatung", "Unternehmensberatung", "Managementberatung" und "Management Consulting" sichtbar. Sie führen gegenüber einzelnen Arbeiten und Fragestellungen zu Mehrfachzuordnungen, die ihrerseits stete Erweiterungen des Begriffsverständnisses begünstigen. Weil überschneidungsfreie Definitionen nicht existieren (vgl. Zirkler 2005, S.7), wird gleichwohl immer wieder der Versuch unternommen, die Begriffs- und Bedeutungsvielfalt zu ordnen und die Konturen des Forschungsfeldes anhand von Unterscheidungen und Typisierungen entlang des

Marktes, der jeweiligen Zielgruppe, des Selbstverständnisses der Berater und der Beratungsmethoden herauszuarbeiten.[10]

Tolksdorf (2001) hat in seinem gleichnamigen Buchbeitrag die Frage gestellt, "Wo beginnt, wo endet 'Beratungsforschung'?" Ebenso wie er differenzieren auch andere Wissenschaftler (z.B. Fincham & Clark 2002, Iding 2000, S. 10ff., Moldaschl 2001, S. 134f., Nissen 2007, S. 13f.) zwischen wissenschaftlichen Untersuchungen, die im *Anwendungskontext* von Beratung angesiedelt sind und sich vor allem mit Fragen der Effektivität von einzelnen Beratungsmethoden, -interventionen und -konzepten im Kontext von Veränderungsprozessen in Organisationen auseinandersetzen, und wissenschaftlichen Untersuchungen *über* Beratung, Beratungsprozesse und Eigenschaften des Beratermarktes. Wissenschaftler der erstgenannten Kategorie bemühen sich um ein im praktischen Beratungskontext unmittelbar verwertbares Wissen[11] und betätigen sich in vielen Fällen neben ihrer Forschungstätigkeit selbst als Berater (z.B. Schein, Argyris, Porter).[12]

Eine Differenzierung nach zwei Kategorien von Theoriebildung in der Beratungsforschung erscheint daher hilfreich, um die unübersichtliche Vielzahl von Arbeiten zu ordnen und eine erste Verortung der eigenen Fragestellung, einschließlich des dafür relevanten Forschungskontextes vorzunehmen. Die erste Kategorie umfasst dabei Fragestellungen, Untersuchungen und Forschungsresultate, die stärker einem Erkenntnisinteresse der Beratungspraxis verhaftet sind. Die andere Kategorie beinhaltet Fragestellungen und Untersuchungen, bei denen ein stärker beobachtend-analytisches Interesse gegenüber der Beratungspraxis und ihren Problemstellungen erkennbar ist. Der nachfolgende Abschnitt befasst sich eingehender mit den genannten theoretischen Perspektiven in der Beratungsforschung.

---

10 Vgl. z.B. die Unterscheidung des BDU anhand der Beratungsschwerpunkte in Strategieberatung, Organisationsberatung, IT-Beratung und Personalberatung (BDU 2006, S. 9) oder Walgers (1995, S. 2ff.) Unterscheidung von vier Beratungs-"Grundtypen" (gutachterliche Beratung, Expertenberatung, Organisationsentwicklung und Systemische Beratung), oder Kubr (1996), der eine Unterscheidung von Beratungsdienstleistungen anhand Beratungsunternehmensgröße und institutioneller Verankerung vornimmt (große, multifunktionale Beratungsfirmen, Beratungsdienstleistungen größerer Wirtschaftsprüfer, kleine und mittlere Beratungsfirmen, spezielle Technikberatungen, Beratungsabteilungen in Management-Instituten, Einzelberater, nicht-traditionelle Beratungslieferanten wie Software-Unternehmen, Investmentbanken und Versicherungsunternehmen); für eine Auflistung weiterer Unterscheidungsdimensionen siehe Kipping & Armbrüster (1998, S. 6ff.)

11 Dieser Anspruch eines "bruchlosen Transfers wissenschaftlich produzierter, gütegeprüfter Wahrheit in eine naive, aufzuklärende Praxis" (Howaldt & Kopp, 2001, S. 159) ist allerdings von zahlreichen Wissenschaftlern unterschiedlicher Disziplinen schon früh als nicht einlösbar kritisiert worden; für einschlägige Arbeiten im Bereich der "Verwendungsforschung" siehe z.B. Beck und Bonß (1989), bzw. zur generellen Problematik der grundlegend unterschiedlichen Ziele, Funktionsweisen und "Systemlogiken" des Wissenschaftssystems versus Praktikern und den damit einhergehenden Kommunikationsbarrieren für eine "wissenschaftliche Praxisberatung" siehe auch Kieser (1999b, 2002b), Luhmann (1989) und Nicolai (2000, 2004a, 2004b).

12 Dies wird an verschiedenen Stellen kritisiert, da "Wissenschaftler-Berater" in den Verdacht geraten, dass ihre Publikationen in den "Sog kommerzieller Verwendungsinteressen" (Iding 2000, S. 15) rutschen.

2.1.2 Die "kritische Perspektive" innerhalb der Beratungsforschung

Fincham und Clark (2002) haben die wissenschaftsgeschichtliche Entstehung der "kritischen" Perspektive in der englischsprachigen Literatur der Beratungsforschung verfolgt.[13] Nach ihrer Ansicht unterscheidet sich die „kritische“ Perspektive von der anwendungsorientierten Beratungsforschung vor allem darin, dass die anwendungsorientierte Beratungsforschung den *grundsätzlichen Nutzen und Wertbeitrag von Beratung(swissen)* für Unternehmen bzw. Beratungsklienten gar nicht erst in Frage stellt, sondern die Beraterrolle unkritisch und normativ als "professionelle Helferbeziehung" charakterisiert und darin allenfalls noch zu optimieren sucht.[14] Die neuere „kritische“ Perspektive stellt hingegen die teils explizit geäußerten, teils impliziten normativen Annahmen der anwendungsorientierten Beratungsforschung in Frage und macht sie zum Gegenstand ihrer Untersuchungen. Ein Ziel dabei ist, bestimmte normative Annahmen auf ihre theoretische und empirische Haltbarkeit zu überprüfen und zumindest teilweise zu "entmystifizieren". Diese Annahmen, die z.T. bereits in einer Vielfalt von normativ gefärbten Definitionen von "Unternehmensberatung"[15] enthalten sind, umfassen insbesondere:

- das Vorhandensein eines "Wissensvorsprungs" des Beraters gegenüber dem Klienten, oder gar einer "professionellen" bzw. "wissenschaftlichen" Wissensbasis, auf die Unternehmensberater in ihrer Arbeit zurückgreifen
- die scheinbar "neutrale" und "unabhängige" Problemlösungs-Rolle des Beraters im Klientenunternehmen (deren Grad an "expertokratischer" Dominanz je nach Beratungsphilosophie variiert)

---

[13] Fincham und Clark stellen in ihrer Arbeit zwei historische "Hauptphasen" in der Beratungsforschung der letzten 40 Jahre einander gegenüber. Die erste Hauptphase dauerte demnach von den späten 1950er Jahren bis Mitte der 1980er Jahre an und beinhaltet vornehmlich Arbeiten im Umfeld des Beratungsansatzes des "Organization Development". Die zweite Hauptphase, die "kritische Perspektive", kristallisierte sich ihrer Ansicht nach im Laufe der 1980er Jahre u.a. als Reaktion auf die konzeptionellen Schwächen und normativen Unterstellungen der ersten Hauptphase heraus.

[14] Kipping und Armbrüster (1998, S. 18) bezeichnen die wissenschaftliche Literatur, in der die Berater-Klient-Beziehung derart unkritisch gesehen wird, auch als "funktionalistisch".

[15] Vgl. z.B. die weit verbreitete Definition von Greiner und Metzger (1983, S. 7): "Management consulting is an advisory service contracted for and provided to organizations by specially trained and qualified persons who assist, in an objective and independent manner, the client organization to identify management problems, analyze such problems, recommend solutions to these problems, and help, when requested, in the implementation of solutions." Für ähnliche Definitionen, die die "unabhängige", "objektive" und "professionelle" Rolle des Beraters hervorheben, siehe auch Elfgen und Klaile (1987, S. 31), Hoffmann (1991, S. 40), Niedereichholz (1993, S. 109), Nissen (2007, S. 3), Kubr (1993, S. 10); Bamberger & Wrona (2002, S. 7) räumen der Beraterrolle sogar eine "Professionalisierung der (strategischen) Unternehmensführung" durch die Einbringung von "Ideen" und wissenschaftlichen Erkenntnissen ein; alle diese Definitionen zielen üblicherweise auf die im Beratungsmarkt dominante Form der "Expertenberatung" ab, welche auch der Beratungsphilosophie der großen Beratungsunternehmen US-amerikanischer Herkunft entspricht.

- die Wirksamkeit oder gar wissenschaftliche Fundiertheit von einzelnen Beratungskonzepten (z.B. zur Steigerung der organisationalen Effizienz oder zur Konzipierung einer Unternehmensstrategie)

Die zahlreichen Untersuchungen, die in den letzten Jahren vor allem aufgrund der gestiegenen ökonomischen und gesellschaftlichen Bedeutung von Beratungsunternehmen angeregt wurden[16], haben viele dieser Annahmen als "Mythen" entlarvt, mithilfe derer Machtverhältnisse, Abhängigkeitsbeziehungen und latente Beratungsfunktionen verschleiert werden. Folgende Beispiele sollen zur Veranschaulichung dienen:

- Der scheinbare Wissensvorsprung von Unternehmensberatern bzw. deren "professionelle Wissensbasis" wurde kritisch hinterfragt und untersucht (Armbrüster & Kipping 2002, Werr 2002, Werr & Stjernberg 2003, Fosstenløkken, Løwendahl & Revang 2003, Kyrö 1995, S. 202ff., Ernst 2002, S. 15 u. 19f.), mit dem Ergebnis, dass es zum einen keine spezielle wissenschaftlich fundierte oder gar einheitliche "Experten"-Wissensbasis von Unternehmensberatern gibt, die in Beratungsprojekten Anwendung finden könnte, und dass zum anderen Berater ihr Wissen vor allem in der Interaktion mit ihren Klienten entwickeln bzw. erweitern. Dabei spielen Beratungsprojekte bei den Marktführern einer Branche eine wichtige Rolle für die Berater (vgl. Bettencourt, Ostrau, Brown & Roundtree 2002).
- Die behauptete Nützlichkeit und Angemessenheit einzelner Beratungskonzepte in Bezug auf bestimmte Zielstellungen bzw. ihre vermeintliche Anbindung an wissenschaftliche Theoriegebäude wurde einer genaueren Prüfung unterzogen (siehe z.B. Armstrong & Brodie 1994 sowie Morrison & Wensley 1991 für die Portfolio-Analyse nach der Boston Consulting Group; für das gleich mehrere Einzelinstrumente umfassende Konzept der "lernenden Organisation" und seine Widersprüchlichkeiten siehe Kühl 2000; für das tatsächliche Ausmaß der Anbindung der "Systemischen Organisationsberatung" an systemtheoretische Theoriegrundlagen siehe z.B. Groth 1999; zur Gegenkritik an Wissenschaftlern, Beratungskonzepte nur auf ihren theoretischen Gehalt hin zu kritisieren und ihre bemerkenswerten praktischen Wirkungen in Unternehmen außer Acht zu lassen, siehe Salaman 2002).
- Das Selbstkonzept von Beratern als "Professionals" bzw. ihre angeblich voranschreitende "Professionalisierung" wurde kritisch geprüft (vgl. Bohn & Kühl 2004, Groß 2003, Groß & Kieser 2006, Kühl 2001), mit der Feststellung, dass eine im traditionellen berufssoziologischen Sinne verstandene Professionalisierung sowohl der Expertenberatung als auch der Organisationsentwicklung und der systemischen Beratung "gescheitert" ist und Unternehmensberater sich allenfalls durch ihr Bemühen um eine professionelle

[16] Nicht nur in praxeologischen Arbeiten, sondern auch in wissenschaftlichen Beiträgen wird von einer "Beratungsexplosion" (Ernst & Kieser 2002) geredet, von einer "Beratungsgesellschaft" (Fuchs & Pankoke 1994) oder einer "beratenen Gesellschaft" (Schützeichel & Brüsemeister 2004)

Erscheinung auszeichnen, das sich in ihrem elitären Auftreten, ihrem Selbstverständnis und ihrer Rhetorik niederschlägt (vgl. Groß & Kieser 2006, S. 94; McKenna 2001, S. 678).

- Die Rolle von Beratern als "neutralen Helfern" für die Lösung von Problemen in Unternehmen wurde in Frage gestellt (vgl. Kirsch & Eckert 2002, S. 315ff.), ihre "latenten" Funktionen wurden beleuchtet (Kieser 1998a, 1999a, Fuchs 2004, Meier 2004) und dabei auf die Rolle der Unternehmensberater als "Erschaffer" bzw. machtvolle Beeinflusser von Problemwahrnehmungen in Organisationen durch die Konzipierung und Verbreitung von "Managementmoden" hingewiesen (vgl. z.B. Abrahamson 1996, Abrahamson & Fairchild 1999, Alvarez 1998, Berglund & Werr 2000, Kieser 1996, 1997, 2002a, 2002c, Sahlin-Anderson & Engwall 2002).

In der kritischen Perspektive der Beratungsforschung werden demnach manche Selbstdarstellungen und Behauptungen der Vertreter der Beratungsbranche sowie implizite unkritische Annahmen über die Vorteilhaftigkeit der Inanspruchnahme von Beratung hinterfragt, überprüft und zumindest teilweise als Mythos entlarvt. Die Frage, warum *überhaupt* Beratungsdienstleistungen in Anspruch genommen werden, insbesondere solche, zu denen sich im Gegensatz zu Wirtschaftsprüfungsdienstleistungen oder juristischem Rat kein Unternehmen genötigt sehen müsste (vgl. Ernst 2002, S. 1, Ernst & Kieser 2002), deren Inanspruchnahme nichtsdestoweniger mittlerweile vollkommen selbstverständlich zu sein scheint (vgl. Faust 1998, 2000), stellt in Verbindung mit den dienstleistungstheoretischen Besonderheiten von Unternehmensberatung[17] und den damit einhergehenden Unsicherheiten und Risiken ihrer Inanspruchnahme den Ausgangspunkt für eine Fülle von konkurrierenden Erklärungsansätzen dar. Erste Versuche zur Beantwortung dieser Frage haben wiederum weitergehende Forschungsfragen aufgeworfen. Auf diese Weise sind in den letzten beiden Jahrzehnten viele kleinere und größere Verästelungen im weitläufigen Feld der Forschung über Beratung entstanden und haben zu einem sehr facettenreichen Blick, um nicht zu sagen zu einem "Theorienpluralismus" geführt.

Bevor im nachfolgenden Abschnitt auf die verschiedenen Theorietraditionen näher eingegangen wird, bleibt zunächst festzuhalten, dass sich diese Arbeit der kritischen Perspektive der Beratungsforschung zuordnet.

---

[17] Beratungsdienstleistungen sind wie alle Dienstleistungen immateriell, intangibel und erfordern den Einbezug des Kunden (vgl. Nerdinger 1994, S. 46ff.); sie zeichnen sich aber darüber hinaus -auf der Basis informationsökonomischer Überlegungen- durch ihr hohes Maß an "Vertrauenseigenschaften" aus, d.h. im Unterschied zu Dienstleistungen mit "Erfahrungseigenschaften" (wie z.B. ein Friseurbesuch) kann die Qualität von Beratungsdienstleistungen selbst *nach* dem Kauf nicht sicher beurteilt werden (vgl. Engelhardt Kleinaltenkamp & Reckenfelderbäumer 1993; Weiber & Adler 1995, S. 73; Ernst 2002, S. 51ff.).