

Abstract

Titel: Erfahrungsaustauschgruppe als Unternehmensberatungsdienstleistung – Handlungsempfehlungen für den Gruppenleiter

Kurzzusammenfassung:

Die Erfahrungsaustauschgruppe ist für die Unternehmensberatung, die sich verändernden Marktbegebenheiten stellen muss, eine ergänzende Dienstleistung zur klassischen Beratungstätigkeit. Für die Unternehmensberater liegt der grösste Nutzen der Erfa-Tätigkeit darin, dass sie sehr nahe bei potenziellen Kunden sind und einen Einblick in unterschiedliche Branchen erhalten. Die Unternehmer wiederum können sich in Erfa-Gruppen mit Fachpersonen aus der selben Branche und einem Unternehmensberater über Themen unterhalten, die sie beschäftigen und so der viel zitierten „Einsamkeit-der-Entscheidung“ entgegenwirken.

Die Erfa-Gruppe durchläuft gemäss Experten einen Zyklus, in dem unterschiedliche Kompetenzen verlangt werden. Mehrheitlich handelt es sich in den verschiedenen Phasen der Gruppeentwicklung um eine ausgeprägte Kommunikations- und Beziehungskompetenz.

Verfasserin: Aline Margreiter

Herausgeber: Prof. Dr. oec. HSG Lukas Scherer

Veröffentlichung (Jahr): 2017

Zitation: Margreiter, A., (2017). Erfahrungsaustauschgruppe als Unternehmensberatungsdienstleistung – Handlungsempfehlungen für den Gruppenleiter.

FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit MSc in Business Administration

Schlagworte: Erfahrungsaustauschgruppe, Erfa-Gruppe, Erfahrungsaustausch, Unternehmensberatung, Consulting, Gruppen, Gruppenleiter, KMU

Abstract

Trotz guten Wachstumszahlen ist die Consulting Branche von Marktveränderungen betroffen. So muss davon ausgegangen werden, dass Unternehmer nicht mehr bereit sein werden, für Wissen, Standardrezepte oder Konzepte zeitbasierte Honorare zu bezahlen. Unternehmensberater müssen in Zukunft gemeinsam mit ihren Kunden an deren Selbstbild arbeiten – sie dynamisch, aufgeschlossen und autonom begleiten und coachen.

Eine weitere Herausforderung ist es, KMUs für die Unternehmensberatung zu gewinnen, denn diese haben meist nebst der Scheu vor Kosten auch Bedenken, dass der langfristigen Beziehung zwischen Berater und Unternehmer zu wenig Bedeutung beigemessen wird.

Hier kann eine durch einen Unternehmensberater geführte Erfahrungsaustauschgruppe einen wertvollen Beitrag leisten. Um mit dieser Arbeit Handlungsempfehlungen für den Erfa-Gruppenleiter entwickeln zu können, musste jedoch zunächst die Erfahrungsaustauschgruppe grundlegend verstanden werden. Die forschungsleitende Fragestellung wurde auf die Kompetenzen eines Gruppenleiters in negativen Gruppensituationen ausgerichtet. Dies entsprach einem explorativen Ansatz, was bei der geringen Dichte an Literatur in diesem Themenbereich gerechtfertigt war.

In der Primärforschung wurden acht Experten spezifisch auf die Erfahrungsaustauschgruppe befragt. Die Interviews wurden transkribiert, verdichtet und kategorisiert, so dass Erkenntnisse daraus abgeleitet werden konnten. Dabei wurde die Frage nach dem Nutzen für Unternehmensberater und Gruppenmitglied beantwortet. Während für die Erfa-Gruppenleiter vor allem die Nähe zu potenziellen Kunden im Vordergrund steht, sehen Erfa-Gruppenmitglieder, dass sie sich in der Gruppe mit Fachpersonen aus der selben Branche über ähnliche Problemstellung unterhalten können und so der „Einsamkeit-der-Entscheidung“ entfliehen.

Weiter kann festgehalten werden, dass Erfahrungsaustauschgruppen einen Zyklus aufweisen – dieser besteht aus den Phasen „Framing“, in welcher sich die Gruppe bildet und findet, „Stabilisierung“, die eine sehr produktive und nutzenstiftende Zeit ist, und „Destabilisierung“, die Phase mit Verunsicherungen. Ziel ist es, in der „Destabilisierung“ neue Impulse in die Gruppe einfließen zu lassen, so dass sich die Gruppe nicht auflösen, sondern neu „framen“ kann.

Zudem sollten Erfahrungsaustausch-Gruppenleiter in unterschiedlichen Phasen unterschiedliche Kompetenzen vorweisen. In der Phase „Framing“ sind die Vermittlungs-, Beziehungs- und Kommunikationskompetenz wichtig, so dass sich die Gruppenmitglieder besser kennenlernen können. In der „Stabilisierung“ ist die Expertenkompetenz gefragt. Denn hier müssen die Gruppenleiter in der Lage sein, die richtigen Fragen zu stellen und damit die Gruppe in die richtige Richtung zu lenken. Die Häufung der Problemstellungen in der Phase „Destabilisierung“ kann durch Problemlösungs-, Kommunikations-, Beziehungs- und Antizipationskompetenz besser gemeistert werden.

