

# Inhalt

Einleitung	7
<b>Der Generationswandel in der stationären Altenhilfe</b>	<b>11</b>
Die Generation der TRADITIONALISTEN/VETERANEN (1922 – 1945)	13
Die Generation der BABYBOOMER (1946 – 1964)	14
Die GENERATION X (1965 – 1979)	16
Die GENERATION Y (1980 – 1995)	18
Die GENERATION Z (1996 – ?)	22
<b>Die fünf Protagonisten und ihre Merkmale</b>	<b>27</b>
Emil Schwarz	27
Isolde Schwarz	28
Timo Richter	29
Lena	30
Alina	31
<b>Ein Persönlichkeitsmodell als Erklärungsmuster</b>	<b>33</b>
Verschiedene Persönlichkeitsmodelle	34
Extraversion	38
Verträglichkeit	40
Offenheit für neue Erfahrungen	42
Gewissenhaftigkeit	43
Neurotizismus	45
Das Zusammenspiel der unterschiedlichen Faktoren und die Bedeutung für die Praxis	47
<b>Vom Erstkontakt bis zur Neuaufnahme</b>	<b>51</b>
<b>Der Einzug des Bewohners – Die Integration in ein System</b>	<b>67</b>
<b>Die Versorgung des Bewohners – Die Geduld und die Möglichkeiten</b>	<b>77</b>
<b>Die Betreuung – Das Angebot zum Mensch sein</b>	<b>87</b>
<b>Wenn es einmal schiefgeht – Das Beschwerdemanagement</b>	<b>99</b>
<b>Die Macht kommt von oben? – Führung und Persönlichkeit</b>	<b>113</b>
<b>Der fachliche Austausch – Wenn es einmal hakt</b>	<b>121</b>

<b>Die Personalentwicklung anhand von Persönlichkeitsprofilen</b>	<b>139</b>
Die Nutzung von Persönlichkeitsprofilen bei der Personalauswahl	139
Die Nutzung von Persönlichkeitsprofilen bezogen auf die Personalentwicklung	142
Die Bedeutung für die Praxis	144
<b>Das Unternehmen auf die Interessensgruppen ausrichten</b>	<b>147</b>
Der Kunde: Die wichtigste Interessensgruppe	148
Wie verändern sich die Bedürfnisse der einzelnen Interessensgruppen?	149
DAS EFQM-Modell 2020 und die Interessensgruppen	149
Die Bedeutung für die Praxis	153
<b>Zusammenfassung und Ausblick</b>	<b>155</b>
<b>Anhang – Die Strukturmerkmale der Einrichtung</b>	<b>159</b>
Literaturverzeichnis	163
Autoren	167