

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	11
Tabellenverzeichnis .....	13
Abkürzungsverzeichnis .....	15
<b>1</b> <b>Alter(n) als betriebliches Problem? .....</b>	<b>19</b>
<b>2</b> <b>Alter(n) und Kompetenz im Betrieb .....</b>	<b>27</b>
2.1      Alter(n) im Betrieb .....	27
2.1.1    Alter(n) als Segen oder Fluch? .....	28
2.1.2    Begriffsbestimmung von Alter(n) .....	30
2.1.2.1    Biologisches Alter(n) .....	33
2.1.2.2    Soziales Alter(n) .....	35
2.1.2.3    Seelisch-geistiges Alter(n) .....	37
2.1.3    Ältere Arbeitnehmer .....	40
2.1.3.1    Probleme .....	41
2.1.3.2    Betriebliche Potenziale .....	44
2.2      Kompetenz im Betrieb .....	46
2.2.1    Begriffsbestimmung von Kompetenz .....	46
2.2.1.1    Historie der Kompetenzverwendung .....	47
2.2.1.2    Kompetenzbeschreibung .....	49
2.2.1.3    Kompetenzverständnis .....	51
2.2.2    Kompetenz im Arbeitsleben .....	54
2.2.2.1    Kompetenzentwicklung .....	55
2.2.2.2    Kompetenzmodelle .....	57
2.3      Modell arbeitsübergreifender Kompetenzen .....	59
2.3.1    Methodenkompetenz .....	62
2.3.2    Sozialkompetenz .....	63
2.3.3    Selbst- und Veränderungskompetenz .....	65
2.3.4    Gesundheitskompetenz .....	67
2.3.5    Zusammenfassung .....	69

<b>3</b>	<b>Methodisches Vorgehen .....</b>	<b>71</b>
3.1	Methodisches Design .....	71
3.1.1	Überblick über die explorative Studie .....	71
3.1.2	Methodologische Grundlagen qualitativer Forschung .....	74
3.1.3	Fallanalyse .....	76
3.2	Untersuchungsfeld Telekommunikationsunternehmen .....	77
3.2.1	Zum Unternehmen .....	77
3.2.1.1	Allgemeine Unternehmensbeschreibung .....	78
3.2.1.2	Historie des Unternehmens .....	79
3.2.1.3	Mitarbeiterstruktur .....	80
3.2.1.4	Entscheidung für das Geschäftsfeld Breitband/Festnetz .....	82
3.2.2	Geschäftsfeld Breitband/Festnetz .....	83
3.2.3	Projekt Age Management .....	84
3.2.4	Praxisinteresse .....	85
3.3	Zugang zum Untersuchungsfeld .....	87
3.3.1	Untersuchungsbereiche .....	87
3.3.1.1	Auswahl der Untersuchungsbereiche .....	87
3.3.1.2	Beschreibung der Untersuchungsbereiche .....	88
3.3.2	Tätigkeitsbereiche .....	88
3.3.2.1	Auswahl der Tätigkeitsbereiche .....	88
3.3.2.2	Beschreibung der Tätigkeitsbereiche .....	89
3.3.2.3	Kontaktaufnahme in den Tätigkeitsbereichen .....	90
3.3.3	Sample .....	90
3.3.3.1	Auswahl der älteren Mitarbeiter .....	91
3.3.3.2	Beschreibung der älteren Mitarbeiter .....	92
3.3.3.3	Auswahl der Vorgesetzten .....	95
3.3.3.4	Beschreibung der Vorgesetzten .....	96
3.3.3.5	Expertenauswahl .....	98
3.3.3.6	Expertenbeschreibung .....	98
3.4	Erhebungsmethodik und Datenerhebung .....	99
3.4.1	Leitfadeninterviews .....	99
3.4.2	Befragung älterer Mitarbeiter und deren Vorgesetzten .....	101
3.4.2.1	Leitfadenkonstruktion .....	101
3.4.2.2	Interviewdurchführung .....	102
3.4.3	Expertenbefragung .....	103
3.4.3.1	Leitfadenkonstruktion .....	104
3.4.3.2	Interviewdurchführung .....	106
3.5	Datenbearbeitung .....	106
3.5.1	Transkription .....	106
3.5.2	Inhaltsanalytische Auswertung .....	107

<b>4</b>	<b>Arbeitsübergreifende Kompetenzen .....</b>	<b>111</b>
4.1	Informationshandhabung .....	111
4.1.1	Informationsgewinnung .....	114
4.1.2	Informationsverarbeitung .....	117
4.1.3	Informationsträger .....	118
4.1.4	Informationsimplementierung .....	120
4.1.5	Informationskomplexität .....	121
4.1.6	Optimierung des Informationsflusses .....	122
4.1.7	Zusammenfassung .....	123
4.2	Kundenbetreuung .....	125
4.2.1	Kundenpositionierung .....	126
4.2.2	Kundeneinschätzung .....	128
4.2.3	Kundenkontakt .....	130
4.2.4	Problematische Kundensituationen .....	131
4.2.5	Zusammenfassung .....	133
4.3	Kollegialität .....	134
4.3.1	Wertschätzung der Kollegen .....	137
4.3.2	Kollegenkontaktierung .....	138
4.3.3	Austausch unter Kollegen .....	139
4.3.3.1	Allgemeiner Austausch .....	139
4.3.3.2	Austauschformen .....	140
4.3.3.3	Austauschort .....	141
4.3.3.4	Austauschinhalte .....	141
4.3.4	Kollegiales Miteinander .....	142
4.3.4.1	Merkmale des kollegialen Miteinanders .....	142
4.3.4.2	Hinderung des kollegialen Miteinanders .....	145
4.3.5	Zusammenfassung .....	146
4.4	Vorgesetztenbindung .....	147
4.4.1	Vorgesetztenaufgabe .....	148
4.4.2	Vorgesetztenkontaktierung .....	150
4.4.3	Vorgesetztenkommunikation .....	151
4.4.4	Vorgesetztenverhältnis .....	152
4.4.4.1	Verhältnis zum Vorgesetzten .....	153
4.4.4.2	Verhältnis zum Mitarbeiter .....	154
4.4.5	Zusammenfassung .....	156
4.5	Wohlbefinden .....	157
4.5.1	Arbeitseinstellung .....	161
4.5.2	Wohlfühlen am Arbeitsplatz .....	163
4.5.3	Gesundheitsstellenwert .....	165
4.5.4	Gesundheitsprävention .....	166

---

4.5.5	Zusammenfassung .....	169
4.6	Individuelles Veränderungsmanagement .....	170
4.6.1	Veränderungswandel .....	172
4.6.2	Veränderungseinstellung .....	173
4.6.3	Veränderungsvoraussetzung .....	174
4.6.4	Veränderungsumgang .....	176
4.6.5	Sozialer Bezug bei Veränderung .....	177
4.6.6	Veränderungswiderstände .....	178
4.6.7	Veränderungsoptimierung .....	181
4.6.8	Selbstentwicklung .....	183
4.6.9	Zusammenfassung .....	184
<b>5</b>	<b>Betriebliche Potentiale älterer Mitarbeiter .....</b>	<b>187</b>
5.1	Potenzialdiskussion .....	187
5.2	Betrieblicher Einsatz .....	199
5.2.1	Einsatzmöglichkeiten .....	200
5.2.1.1	Kollegiale Beratung .....	200
5.2.1.2	Kundenkontakt .....	201
5.2.1.3	Qualitätssicherung .....	202
5.2.1.4	Verwaltung .....	203
5.2.2	Einsatzbarrieren .....	203
5.2.2.1	Körperlich intensive Tätigkeiten .....	203
5.2.2.2	Stressanfällige Tätigkeiten .....	204
5.2.3	Einsatzregularien .....	204
5.3	Herausforderungen für Unternehmen und Mitarbeiter .....	207
Literatur .....		215