

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	13
Abbildungsverzeichnis	15
Tabellenverzeichnis.....	17
1 Einleitung: Arbeit und Gesundheit – geschlechtergerecht?.....	19
1.1 Der Forschungsgegenstand: Arbeitsbedingter Stress in Callcentern.....	21
1.2 Public-Health-Relevanz – grundlegende theoretische und anwendungsbezogene Verankerung des Forschungsthemas	24
1.3 Entwicklung und Begründung der forschungsleitenden Fragestellung	27
1.4 Wissenschaftlicher und anwendungsbezogener Erkenntnisgewinn	30
1.5 Aufbau der Studie	32
2 Die Dimension Geschlecht in den Gesundheitswissenschaften – methodische und theoretische Grundlagen	35
2.1 Geschlechtsreflektierte Forschung – Herausforderungen und Handlungsoptionen	37
2.1.1 Geschlechtsspezifisch vs. geschlechtsreflektiert – eine begriffliche Annäherung	38
2.1.2 Methodische Instrumente geschlechtsreflektierender Gesundheitsforschung	40
2.2 Theoretische Implikationen der Geschlechterforschung	45
2.2.1 Geschlecht als binäre Zuordnung?	46
2.2.2 Geschlecht als mehrdimensionales Phänomen.....	47
2.2.3 Geschlecht als Struktur- und Ordnungskategorie.....	49
2.2.4 Doing Gender – die (Re-)Produktion von Geschlecht	50
2.2.5 Vorschlag eines Modells zur Systematisierung der theoretischen Implikationen	51
2.3 Die Geschlechtsperspektive in den Gesundheitswissenschaften – allgemeine Relevanz und zukünftige Herausforderungen.....	54
2.4 Zwischenfazit I: Die Dimension Geschlecht in den Gesundheitswissenschaften – methodische und theoretische Grundlagen	57

3	Zur gesundheitlichen, sozialen und ökonomischen Lage von Frauen und Männern – Einflussfaktoren und Erklärungsmodelle	61
3.1	Arbeits- und Lebenswirklichkeiten von Frauen und Männern	62
3.1.1	Horizontale Segregation	63
3.1.2	Vertikale Segregation	67
3.1.3	Lebensformen von Frauen und Männern	71
3.1.4	Zum Verhältnis von Haus-, Familien- und Erwerbsarbeit	72
3.1.5	Die Aufteilung familiärer Pflegearbeit	77
3.1.6	Das Zeitbudget von Frauen und Männern	80
3.2	Geschlechtsunterschiede in Gesundheit und Krankheit	83
3.2.1	Kurzüberblick epidemiologischer Befunde zur Morbidität und Mortalität	84
3.2.2	Subjektive Einschätzung des Gesundheitszustands	85
3.2.3	Lebens- und Familienformen und Gesundheit	88
3.2.4	Gesundheit von Frauen und Männern im arbeitsweltlichen Kontext	90
3.3	Überblick zentraler Ansätze zur Erklärung der Geschlechtsunterschiede in Gesundheit und Krankheit	94
3.3.1	Biologische Ursachen	94
3.3.2	Geschlechtsrollen und Gesundheitsverhalten	96
3.3.3	Methodische Verzerrungen	99
3.3.4	Erfahrungen im Gesundheitssystem	100
3.3.5	Arbeits- und Lebensbedingungen	101
3.4	Das Constrained-Choice-Konzept nach Bird und Rieker	103
3.4.1	Social Policy	104
3.4.2	Community Actions	106
3.4.3	Work and Family Level	109
3.5	Zwischenfazit II: Zur gesundheitlichen, sozialen und ökonomischen Lage von Frauen und Männern – Einflussfaktoren und Erklärungsmodelle	112

4	Arbeitsbedingter Stress und Geschlecht: theoretischer und empirischer Forschungsstand	119
4.1	Stress vs. psychische Belastung – eine begriffliche Annäherung	120
4.2	(Erwerbs-)Arbeitsbezogene Stress- und Bewältigungstheorien im Überblick	121
4.3	Die Theorie der Ressourcenerhaltung nach Hobfoll	124
4.3.1	Merkmale und Klassifikation von Ressourcen.....	125
4.3.2	Das multiaxiale Copingmodell.....	126
4.4	Empirischer Stand der Forschung zum Zusammenhang von arbeitsbedingtem Stress, Gesundheit und Geschlecht.....	129
4.4.1	Erwerbsarbeitsbedingter Stress und Geschlecht.....	130
4.4.2	Interdependenzen von Arbeit und außerberuflichen Anforderungen	132
4.4.3	Stressbewältigung und Geschlecht.....	136
4.5	Zwischenfazit III: Arbeitsbedingter Stress und Geschlecht: theoretischer und empirischer Forschungsstand	138
5	Callcenter als gesundheitswissenschaftliches Forschungsfeld.....	143
5.1	Prekäre Beschäftigung als Kennzeichen eines Wandels der Arbeitswelt.....	144
5.2	Definition, Ziele und nähere Bestimmung der Typologie von Callcentern	147
5.2.1	Organisationsformen und Aufgabenbereiche	148
5.2.2	Informations- und kommunikationstechnologische Besonderheiten.....	151
5.3	Personalstruktur in Callcentern	152
5.3.1	Callcenter Agents – eine begriffliche Annäherung	153
5.3.2	Qualifikationsniveau als Indikator der Personalstruktur?	153
5.3.3	Altersstruktur	154
5.3.4	Geschlechterverteilung.....	155
5.4	Gesundheit in Callcentern.....	158
5.4.1	Anforderungs- und Belastungskonstellationen	159
5.4.2	Epidemiologische Datenlage.....	162
5.5	Zwischenfazit IV: Callcenter als gesundheitswissenschaftliches Forschungsfeld.....	168

6	Methodisches Vorgehen.....	171
6.1	Feldzugang.....	172
6.2	Fallauswahl und Sample	174
6.3	Erhebungsmethodik: Das Problemzentrierte Interview	177
6.4	Erstellung des Leitfadens	179
6.5	Auswertungsmethodik: Das textthermeneutische Analyseverfahren	184
6.5.1	Die Analysedurchgänge im Überblick	185
6.5.2	Agency-Analyse als Instrument der textthermeneutischen Auswertungsmethode	189
6.6	Praktische und technische Realisierung der Auswertung.....	192
6.7	Anonymität, Datenschutz und Forschungsethik im betrieblichen Kontext	193
7	Geschlechtsreflektierte Stress- und Bewältigungsmuster in der Callcenter-Tätigkeit – Deskription der Ergebnisse.....	195
7.1	Stressbedingte Risiken und Bewältigungsressourcen im Überblick	195
7.2	Zuschreibungen von Geschlechtsunterschieden in der Entstehung und Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress	199
7.3	Vom Einzelfall zum Typus – Typenbildung im Prozess geschlechtsreflektierender Stress- und Bewältigungsforschung	204
7.3.1	Darstellung relevanter Vergleichsdimensionen.....	204
7.3.2	Gruppierung der Fälle und Analyse empirischer Regelmäßigkeiten.....	208
7.3.3	Analyse inhaltlicher Sinnzusammenhänge.....	210
7.3.4	Charakterisierung der gebildeten Typen	211
7.4	Vorstellung der Stress- und Bewältigungstypologie.....	211
7.4.1	Typ A: Ressourcenorientierte Darstellung Callcenter- spezifischer Anforderungen	214
7.4.2	Typ B: Individualisierte Anpassung trotz erfahrener Stressbelastung.....	225
7.4.3	Typ C: Selbstbestimmung über Lebens- und Arbeitsentwürfe im Konflikt mit Stressoren	231
7.4.4	Typ D: Akutes Belastungsempfinden bei ausbleibender Bewältigung	240

8	Diskussion der Ergebnisse: Empirie-Theorie-Transfer	251
8.1	Berufsbiographische Darstellungsweisen und Geschlecht	253
8.2	Callcenter-Tätigkeit zwischen Flexibilität und Perspektivlosigkeit	255
8.2.1	Bedingungsressourcen im Prozess der Vereinbarkeit von Familie und Beruf	256
8.2.2	Stress als Prozess beruflicher und sozialer Perspektivlosigkeit	257
8.3	Ressourcenorientierung im Kontext divergierender Lebens- und Arbeitswirklichkeiten	259
8.3.1	Emotionalität vs. Fachlichkeit als stresspräventive Merkmale in der Callcenter-Tätigkeit	260
8.3.2	Außerberufliche Stressprävention zwischen Funktionalität und persönlicher Erfüllung	262
8.4	Prosoziales Stressbewältigungsverhalten und Geschlecht	264
8.5	Handlungs- und Leistungsfähigkeit in der Callcenter-Tätigkeit	267
8.5.1	Rückgewinnung von Handlungs- und Leistungsfähigkeit	268
8.5.2	Subjektive Folgen der Handlungs- und Leistungsunfähigkeit	270
9	Reflektion der Methodik: Limitation und Generalisierbarkeit der Ergebnisse	273
9.1	Feldzugang – Rollenreflektion im betrieblichen Kontext	274
9.2	Der Einsatz von Problemzentrierten Interviews – zwischen Offenheit und Zuschreibung von subjektiven Relevanzsystemen	275
9.3	Die Dimension Geschlecht als Herausforderung für die Zusammensetzung und Auswahl der Fälle	277
9.4	Fallkontrastierung – Erfahrungen im Rahmen geschlechtsreflektierender Typenbildung	279
9.5	Zum Umgang mit Stress- und Geschlechtertheorien im Empirie- Theorie-Transfer	280
10	Fazit: theoretische und anwendungsbezogene Schlussfolgerungen für die geschlechtsreflektierte Gesundheitsforschung	283
10.1	Stresstheoretische und forschungsbezogene Implikationen	285
10.1.1	Ressourcentheoretische Überlegungen	287
10.1.2	Zur Erweiterung des Constrained-Choice-Konzepts	290

10.2 Praktische Implikationen für eine geschlechtsreflektierte, betriebliche Intervention	291
10.2.1 Problem- und Ressourcenanalyse	294
10.2.2 Planung	295
10.2.3 Implementierung	297
10.2.4 Evaluation	298
10.3 Arbeit, Gesundheit und Geschlecht – ein theorie- und anwendungskritischer Ausblick	300
Literatur- und Quellenverzeichnis	305
Anhang.....	325

<http://www.springer.com/978-3-658-10699-7>

Arbeitsbedingter Stress in Callcentern

Eine empirische Analyse aus Gender-Perspektive

Staiger, T.

2016, XVIII, 315 S. 17 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-10699-7