

Arbeit, Gesundheit und Geschlecht: Das Beispiel Callcenter

1. Einleitung

„Hier Amt, was beliebt?“ (Erath, 2009, S. 1). Diese Frage wurde bereits 1887 durch das erste sogenannte Fräulein vom Amt gestellt, der im Reichstelegrafenamts die Aufgabe zukam, am Klappenschrank per Hand die Verbindung zwischen den GesprächspartnerInnen herzustellen (Gold & Koch, 1993). Gegenwärtig haben sich nicht nur die telefonische Ansprache und die technischen Vorgänge verändert. Vielmehr sind die Aufgaben- und Anforderungsprofile heutiger TelefonistInnen nicht mehr ohne Weiteres mit den Beschäftigten im Reichstelegrafenamts zu vergleichen. Während im späten 19. Jahrhundert allein die Anrufvermittlung im Fokus der Tätigkeit stand, kommt dem heute in Callcentern (CC) beschäftigten Personal (Agents) die Aufgabe zu, „Anforderungen in Bezug auf Kundenakquisition, -bindung oder Orientierung schneller und/oder kommunikativ geeigneter gerecht zu werden“ (Sust et al., 2001, S. 1).

Ein erster Blick auf die Personalstruktur zeigt indes, dass sich das ‚Fräulein vom Amt‘ nach wie vor im Geschlechterverhältnis niederschlägt: Internationalen Statistiken zufolge liegt der Anteil weiblicher Agents in CC-Betrieben bei ca. 69% (Holman et al., 2007). Auffällig ist die Begründung des hohen Anteils: Zum einen wird die weibliche Telefonstimme als geeigneteres Instrument für die Beratungs- und Verkaufstätigkeit angeführt, da diese als „sympathischer und einladender“ (Dreps, 2010, S. 1) als die von Männern gelte. Zum anderen stellten ArbeitgeberInnen Studentinnen und junge Frauen bevorzugt ein, da diese Beschäftigtengruppe am ehesten bereit sei, sich auf Teilzeitarbeit und flexible Arbeitszeiten in Form von Schichtdiensten einzulassen (AOK, 2007). Gleichwohl weisen Studien darauf hin, dass Schicht- und Nachtdienste u.a. die Entstehung von negativem Stress begünstigen (Saunders, 2010). Allerdings sind die derzeitigen Stress- und Bewältigungsmodelle für eine zielgruppenspezifische Analyse ungeeignet, da die Arbeits- und Lebenswirklichkeiten von Frauen und Männern in den Erklärungsmodellen unberücksichtigt bleiben (Staiger, 2016a). Aus diesem Grund geht der folgende Beitrag der Frage nach, welche Geschlechtsunterschiede in der Entstehung und Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress in CCn vorliegen. Dazu werden zunächst Besonderheiten der Personalstruktur sowie die gesundheitliche Situation in CCn erläutert (Kapitel 2), ehe Ergebnisse einer qualitativen Interviewstudie vorgestellt (Kapitel 3 und 4) und vor dem Hintergrund bestehender theoretischer Ansätze diskutiert werden (Kapitel 5).¹

2. Gesundheit in Callcentern aus Geschlechterperspektive

2.1 Geschlechtsspezifische Personalstruktur

Wie einleitend angeführt, setzt sich das Personal in CCn zu großen Anteilen aus weiblichen Beschäftigten zusammen. Allerdings kommen Baumgartner und Udris (2010) in einer Untersuchung von 14 Schweizer CCn zu dem Schluss, dass sich zwischen den Betrieben starke typologische Unterscheidungen hinsichtlich der Arbeitstätigkeiten und der Personalstruktur abbilden. Zwar werde die Tätigkeit in der Schweiz überwiegend von Frauen ausgeübt (65% vs. 35%). Gleichwohl betrage der Anteil der Männer im Beratungs- und Beschwerdemanagement bis zu 78%. Demgegenüber läge in den Dienstleistungs-CCn, die überwiegend Auftrags- und Verkaufsmanagement für andere Unternehmen durchführen, die Quote der weiblichen Beschäftigten zum Teil bei fast 100%. Ein Blick

¹ Die Ausführungen basieren auf der an der Universität Bielefeld eingereichten Dissertation, die im Jahr 2015 unter dem Titel „Arbeitsbedingter Stress in Callcentern. Eine empirische Analyse aus Gender-Perspektive“ veröffentlicht wurde (Staiger, 2016a).

auf die Tätigkeitsprofile der typologischen Unterscheidung verdeutlicht Unterschiede in den Anforderungsschwerpunkten: Die Hauptaufgabe des von Männern dominierten Beratungs- und Beschwerdemanagements liegt in dem technischen Service für erworbene Produkte und Dienstleistungen, der vorwiegend durch Inbound-Aktivitäten (eingehende Anrufe) erfolgt. Telefongespräche in diesem CC-Typ dauern durchschnittlich acht Minuten (ebd.). Das durch einen hohen Frauenanteil gekennzeichnete Auftragsmanagement basiert hingegen primär auf Outbound-Tätigkeiten (ausgehende Anrufe). Diese haben zum Ziel, Leistungen an bestehende KundInnen zu verkaufen bzw. NeukundInnen zu gewinnen. Gegenüber den Beratungstätigkeiten liegt die Dauer der Telefongespräche in den Verkaufsgesprächen bei durchschnittlich vier Minuten (ebd.).

Zur Begründung der Geschlechterverteilung werden in verschiedenen Beiträgen stereotype Auswahlkriterien angeführt. Eichmann et al. (2006, S. 76) kommen zu dem Schluss, dass die dominierende Präsenz von Männern in den CCn der Finanzdienstleistungsbranche und im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie auf einen „Zusammenhang zwischen Männlichkeit und einem rational-technikversierten Verständnis“ hindeutet. Hingegen werden Frauen aufgrund ihrer zugeschriebenen Fähigkeit, ein ‚Lächeln in der Stimme‘ zu erzeugen, bevorzugt für CC der Dienstleistungs- und Verkaufsbranche eingestellt (Dreps, 2010).

2.2 Zur gesundheitlichen Situation von Frauen und Männern in Callcentern

Der Krankenstand unter den versicherten Agents liegt laut Techniker Krankenkasse (TK) mit 6% erheblich über dem des Bundesdurchschnitts von 3%. Während der Durchschnitt der Fehltage bei den Agents zwischen 21 und 24 Tagen liegt, beträgt der Bundesdurchschnitt rund 12 Tage (TK, 2011). Ein Blick auf die epidemiologische Studienlage deutet schließlich auf Geschlechtsunterschiede in der gesundheitlichen Situation. Ein Teil der empirischen Befunde verweist insbesondere auf *physische Belastungsfaktoren*. Auf Grundlage einer Erhebung in sieben italienischen CCn (n=775) stellen d'Errico et al. (2010) fest, dass Frauen gegenüber Männern signifikant häufiger von Schmerzen im Nacken- und Schulterbereich berichten (48% vs. 38%). Die AutorInnen führen dies jedoch nicht lediglich auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitstätigkeit zurück, sondern verweisen auf Geschlechtsunterschiede in den Doppelbelastungen durch außerberufliche Anforderungen. So bestehe bei Frauen ein höheres Risiko für Muskel-Skelett-Erkrankungen, da sie im Vergleich zu Männern oftmals den größeren Anteil der Hausarbeit übernähmen (ebd.).

Weitere Befunde lassen sich den Ergebnissen einer US-amerikanischen Studie von Krause et al. (2010) entnehmen. Die AutorInnen kommen zu dem Schluss, dass insbesondere ein „physical workload“ (ebd., S. 42) von mehr als 20 Stunden das Risiko von Einschränkungen des Muskel-Skelett-Apparates erhöht. Zwar erfolgt aufgrund des in der Studie vorhandenen hohen Frauenanteils von 96% kein Geschlechtervergleich. Gleichwohl berücksichtigen die ForscherInnen in ihrem methodischen Design mögliche Unterschiede in den Lebenswirklichkeiten:

„In addition, our study controlled for physical demands at home in terms of the number of individuals in the household (young children or elderly) requiring care, which was relevant for a nearly exclusive female worker population [...]“ (ebd.)

Aus diesem Grund berücksichtigen die Ergebnisse neben physischen Anforderungen in Form von arbeitsplatzspezifischen Determinanten (Nutzung von Computern und

technischen Geräten) ebenfalls Beanspruchungen durch außerberufliche Anforderungen.

Darüber hinaus deutet die Studienlage auf eine hohe Relevanz *psychischer Belastungen*. Zunächst wird darauf verwiesen, dass physische Erkrankungen nicht losgelöst von den subjektiv erlebten CC-spezifischen Stressoren zu interpretieren sind. So stellen Lin et al. (2010) in einer quantitativen Befragung von Agents einer Bank in Taiwan (n=289) fest, dass hohe stressbedingte Belastungen das Risiko von z. B. Augenbeschwerden, Tinnitus, Heiserkeit und Magenbeschwerden erhöhen.

Psychische Stressoren ergeben sich ebenso durch ein hohes Maß an *Fremdsteuerung* bzw. *Fremdbestimmtheit* und durch die Unvorhersehbarkeit der in einem Dienst auftretenden Aufgaben (Norman et al., 2004). Diesbezüglich liegen Ergebnisse einer französischen Studie von Croidieu et al. (2007) vor, die sich auf psychosoziale Stressoren in CCn beziehen. Im Mittelpunkt der Studie stand die subjektive Wahrnehmung von Entscheidungsspielräumen, psychischen Anforderungen und sozialer Unterstützung. Zunächst zeigen die Befunde, dass hohe psychische Anforderungen bei gleichzeitig geringem Handlungsspielraum und ausbleibender sozialer Unterstützung mit einem negativ bewerteten Gesundheitszustand einhergehen. Interessant sind schließlich die nach Geschlecht differenzierten Befunde: Die befragten Frauen geben gegenüber der männlichen Vergleichsgruppe häufiger an, durch einen geringen Entscheidungsspielraum sowie fehlende soziale Unterstützung belastet zu sein. Zwar erfolgt keine Erklärung der Geschlechtsunterschiede. Anhaltspunkte für eine Begründung bietet jedoch möglicherweise die Ausdifferenzierung nach Sampling-Charakteristika (ebd.). Auffällig ist diesbezüglich, dass Teilzeitbeschäftigte und diejenigen Agents, die sich nicht aus eigener Motivation für die Tätigkeit entschieden haben, von stressbedingten Belastungen berichten. Mit Blick auf die hohe Teilzeitquote der in CCn beschäftigten Frauen, die oftmals die Tätigkeit als Möglichkeit der Vereinbarkeit von Beruf und Familie nutzen, sind möglicherweise Belastungen aus dem außerberuflichen Kontext zentral.

Weitere Befunde legen Chevalier et al. (2010) im Rahmen einer Querschnittstudie vor, die sich den stressbezogenen Belastungen in CCn französischer Elektrizitäts- und Gas-Unternehmen widmen. Die Studie fokussiert auf Grundlage von Selbsteinschätzungen die Bedeutung psychosozialer Stressoren. Zunächst fällt anhand der Ergebnisse auf, dass neben den aus dem geringen Handlungsspielraum resultierenden Stressoren ebenso umgebungsbezogene Belastungen angeführt werden. So geben 64% der Befragten an, durch Lärm am Arbeitsplatz belastet zu sein, der aus anderen Gesprächen der KollegInnen, klingelnden Telefonen und Gerätelärm (Drucker) resultiert. Ein weiterer für die Agents bedeutender Stressfaktor ergibt sich aus emotionalen Anforderungen in der Kommunikation mit KundInnen. Ein großer Anteil der Befragten verweist dabei auf psychische Gewalterfahrungen in der alltäglichen Telefonarbeit, in Form von Beschimpfungen, psychischen Druck und sexueller Belästigung (ebd.). Ähnlich wie in den vorangestellten Studien nehmen die AutorInnen hier keine ausführliche Analyse von Geschlechtsunterschieden vor. Gleichwohl wird darauf verwiesen, dass die untersuchten CC – die durch ein hohes Qualifikationsniveau mit hohen Beratungsanteilen charakterisiert sind – einen Männeranteil von knapp 80% aufweisen. Demgegenüber sei der Anteil der Frauen in CCn mit enger Gesprächstaktung und niedriger Wertschätzung höher, sodass vor dem Hintergrund dieser horizontalen Segregation spezifische Belastungsmuster angenommen werden können.

3. Methodisches Vorgehen

Die empirische Analyse zur Erfassung von Geschlechtsunterschieden in der Entstehung und Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress in CCn erfolgte auf Grundlage von 23 qualitativen, problemzentrierten Interviews, die im Zeitraum von Oktober 2011 bis Dezember 2012 mit 9 männlichen und 14 weiblichen Agents durchgeführt wurden.

Die Entscheidung für ein qualitatives Vorgehen beruhte auf der Motivation, mit Hilfe einer sprachlichen Analyse geschlechtsspezifische Zuschreibungen möglichst zu vermeiden. Das im Rahmen der Studie fokussierte Problem bezog sich auf die Wahrnehmung der CC-Tätigkeit und den damit verbundenen Entstehungs- und Bewältigungsmustern von arbeitsbedingtem Stress. Daran orientiert bestand der Interview-Leitfaden aus folgenden thematischen Blöcken:

- Tätigkeits- und Aufgabenprofile von CCn
- Subjektive Anforderungen und Stressoren
- Bewältigungsstrategien
- Betriebliche- und außerbetriebliche Veränderungswünsche

Mit Blick auf die Auswahl der Interviewpersonen galt es zu berücksichtigen, dass sich eine qualitative Stichprobenziehung nicht an der Quantität der Fälle orientiert, sondern an der für die Forschungsfrage relevanten „Heterogenität“ (Kelle & Kluge, 2010, S. 109) des Samples. Aus diesem Grund wurden Unterschiede in Bezug auf Alter, Geschlecht, beruflicher Hintergrund, Funktion im Unternehmen und die Dauer der Tätigkeit berücksichtigt.

Die Auswertung der Interviews erfolgte mit Hilfe einer geschlechtsreflektierten Analyse der Darstellungsweisen von Stressoren und Ressourcen in CCn. Hierbei waren diejenigen Textpassagen zentral, in denen keine offene Thematisierung der Dimension Geschlecht erfolgte. Diesem Vorgehen lag die Annahme zugrunde, dass aus der Positionierung zur Relevanz von Geschlecht keine Schlüsse auf das Stresserleben von Frauen und Männern gezogen werden können. So war davon auszugehen, dass die offene Frage nach Geschlechtsunterschieden die Interviewten anregt, gesellschaftliche Stereotype zu benennen und sie auf die CC-Tätigkeit zu übertragen.

Für die Auswertung eignete sich daher ein Verfahren, das es vermag, möglichst nah am Text die zentralen Sinnstrukturen der Interviewten herauszuarbeiten, ohne dabei zunächst auf Kategorien zurückzugreifen, die sich aus Theorien der Geschlechter- sowie der Stress- und Bewältigungsforschung ableiten. Eine solche Herangehensweise entspricht der von Kruse (2014) entwickelten integrativen texthermeneutischen Analysemethode, die den Blick auf sprachlich-kommunikative Phänomene richtet und dadurch eine Zurückstellung eigener Annahmen vorsieht. Die systematische Herangehensweise in der Auswertung orientierte sich folglich an einer mikrosprachlichen Feinanalyse, die als Herzstück des Analyseverfahrens gilt. Die Methode kann grob anhand zweier grundlegender Säulen beschrieben werden:

1. In einer Deskription des sprachlich-kommunikativen Vollzugs von Wirklichkeit (WIE etwas gesagt wird).
2. In einer interpretativen Analyse, WAS damit an Bedeutung konstruiert worden ist (interpretativ-analytische Schließung).

Die in der Auswertung deutlich gewordenen subjektiven Wahrnehmungen der jeweiligen eigenen Handlungs- und Wirkmächtigkeit in Bezug auf arbeitsbedingten

Stress wurden mit dem Konzept der Agency²-Analyse beschrieben (Helfferich, 2012). Dieses stammt aus der Erzähltheorie sowie der Gesprächsanalyse und erfasst die „[...] Vorstellungen, die Menschen davon haben, wer (oder was) – wann wo wie was zum Zustandekommen von Ereignissen beiträgt“ (Kruse, 2014, S. 504). Lucius-Hoene und Deppermann (2002, S. 59) zufolge bezieht sich Agency darauf, „[...] wie der Erzähler seine Handlungsmöglichkeiten und Handlungsinitiative in Hinblick auf die Ereignisse seines Lebens linguistisch konstruiert“. Die Analyseheuristik beschäftigt sich folglich mit der Frage, ob und in welcher Form sich die Befragten als handelnde Individuen und als Inhaber von Entscheidungs- und Kontrollmöglichkeiten begreifen oder ob sie sich als fremdbestimmte Subjekte erleben (Helfferich, 2012).

4. Geschlechtsreflektierte Stress- und Bewältigungsmuster: Vorstellung einer Typologie

Ogleich in fast allen geführten Interviews Stressoren der Arbeitstätigkeit benannt werden, fallen unterschiedliche Darstellungsweisen in den Interviews der Agents auf, die vor dem Hintergrund der Dimension Geschlecht bedeutend sind. Diese gehen aus Teilen der Erzählung hervor, in denen *keine offene Thematisierung* der Bedeutung von Geschlechtsunterschieden in den Interviews erfolgt. Auf dieser Grundlage wurden vier Stress- und Bewältigungstypen gebildet, deren zentrale Eigenschaften nachfolgend zusammengefasst werden.

4.1 Typ A: Ressourcenorientierte Darstellung CC-spezifischer Anforderungen

Typus A steht für eine konstruktive Umgangsweise mit wahrgenommenen Anforderungen und Belastungen in der Arbeitstätigkeit. Stress wird den Agents zufolge nicht als negatives Phänomen wahrgenommen. Vielmehr kennzeichnet sich der überwiegende Teil der Erzählpassagen dadurch, dass positive Bewältigungsstrategien innerhalb und außerhalb der CC-Tätigkeit vorgestellt werden. Mit Blick auf die Dimension Geschlecht fällt auf, dass die zugeteilten Interviewpassagen der weiblichen Agents Sport und Bewegung als mentalen Ausgleich zur Erhaltung der Lebensqualität und Gesundheit in den Mittelpunkt der Erzählung stellen. Demgegenüber verweisen die Aussagen der männlichen Interviewten auf ein streng funktionales Verständnis von Sport, das sich in der Regeneration der Arbeitskraft begründet. Letzteres wird etwa in der nachfolgenden Passage deutlich, in der der Befragte seinen direkten Nutzen von körperlicher Aktivität erläutert.

„Sport. Definitiv. Kann ich jedem empfehlen. Sport baut Stress ab. (3) Ich bin früher jeden zweiten Tag in die Mucki Bude gegangen. [...] Laufen, auch wenn’s kalt wird. Letztes Jahr bin ich auch irgendwie bei Eis und Schnee gelaufen. Ist immer am Anfang *Überwindung* (.) aber dann geht’s einem gut. Wahrscheinlich macht mir dann auch der Psychostress nicht mehr so viel aus.“ (I_23, Abs. 35, ♂41-45)³

Demgegenüber wird in den Interviews der befragten Frauen der körperliche Ausgleich anders kontextualisiert. Sportliche Aktivität gilt hier als subjektiver Zugang zur physischen und mentalen Gesundheit, die ganz unabhängig von der Erwerbstätigkeit als wichtig

2 Der wortwörtlichen Übersetzung nach steht der englische Begriff „agency“ für „Handlungsfähigkeit“.

3 „I_23“ steht für die Nummer des Interviews, „Abs. 35“ bezieht sich auf den Absatz im jeweiligen Transkript und „♂41-45“ auf das Geschlecht und das Alter des Befragten, das zur Sicherstellung der Anonymität als Bereich angegeben wird. Unterstrich geben eine Betonung an, die Ziffern innerhalb der runden Klammern stehen für die Dauer der Sprechpausen.

erachtet wird:

„Aber ich laufe trotzdem. Bei Wind und Wetter. Ja sollen sie alle lachen. Das ist mir so egal. Ich tu das für mich und ich brauch das auch. Und dann merk ich richtig, wie so im Kopf die Gedanken gehen. Dann wird der Tag so abgearbeitet. Dann kommen noch private Gedanken dazu. Und dann komm ich nach Hause und bin ‚ahhh‘ ein neuer Mensch.“ (I_11, Abs. 48, ♀41-45)

Ähnlich wie in der Textpassage zuvor führt die Befragte hier aus, welche Bedeutung dem körperlichen Ausgleich zukommt. Sport wird jedoch nicht als Wiederherstellungsprozess der Arbeitskraft und als Protektor für die Umgangsweise mit erwerbsarbeitsbedingten Stressoren dargestellt. Vielmehr wird die körperliche Aktivität als Abgrenzungsmöglichkeit verstanden, die ihr dazu verhilft „*ein neuer Mensch*“ (ebd.) zu werden. Deutlich wird diese Darstellungsweise insbesondere vor dem Hintergrund der weiteren Ausführung der Befragten, in der die Rückbesinnung auf sich selbst im Mittelpunkt der Erzählung steht.

„Habe nicht mehr so die Energie und möchte die Energie auch nicht mehr so geben. Ich möchte die für mich behalten. Für mein Leben. Weil ich merke, dass ich das auch brauche, ja.“ (I_11, Abs. 20, ♀41-45)

4.2 Typ B: Individualisierte Anpassung trotz erfahrener Stressbelastung

Das zentrale Merkmal des Typ B besteht darin, dass zwar strukturelle Belastungsfaktoren – wie etwa der Zeitdruck oder die Emotionsarbeit – benannt, diese jedoch in einem weiteren Schritt relativiert werden. Aus geschlechtsreflektierender Perspektive fällt anhand der folgenden Passagen auf, dass die männlichen Interviewten bei einer direkten Konfrontation mit dem Begriff Stress zu einer Theoretisierung und Distanzierung greifen. In der Gruppe der befragten Frauen zeigt sich, dass Stressoren deutlicher und ausführlicher benannt werden und eigene, als erfolgreich bewertete Strategien der Umgangsweise in den Mittelpunkt der Erzählung gestellt werden.

Während in der Interviewsituation zunächst mit Vorsicht danach gefragt wurde, welche Tätigkeiten *ungern* ausgeführt werden und ein *Zuwiel* verursachen, erfolgte im Laufe der Befragung eine direkte Konfrontation mit der Bedeutung von Stress in der CC-Tätigkeit. Dabei fällt in der Auswertung auf, dass die Interviewsequenzen der zugeeilten männlichen Agents auf ein distanzierendes Verhältnis zum Thema Stress deuten. Beispielhaft sei etwa auf die folgende Interviewpassage eines jungen Agents der Altersgruppe 18 bis 25 verwiesen:

„Stress ja also ähm. (3) Ich denke, also ich definier das immer so, dass Stress irgendwas mit Zeit zu tun hat. Also (1) ich denke, Stress macht man sich selber, (.) wenn man ein Ziel erreichen muss, (1) aber die Angst hat, es zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht zu erreichen. So definier ich Stress. Ich (.) bin jetzt kein Mensch der sich viel Stress macht deswegen weiß ich nicht, ob das jetzt ne gute Definition ist oder nicht. Aber (.) so definier ich das und (.) ja (.) ich versuch das halt (.) relativ stressfrei hier über die Bühne zu kriegen.“ (I_14, Abs. 28, ♂18-25)

Die Entstehung von Stress wird nicht auf Grundlage eigener Erfahrungen erläutert, sondern mit Hilfe einer allgemeinen Definition. Dass der Interviewte kein Mensch sei, „*der sich viel Stress macht*“ (ebd.), verweist auf eine grundlegende Haltung gegenüber den Entstehungsbedingungen von Stress in der CC-Tätigkeit. Der Befragte geht davon aus, dass dieser vor dem Hintergrund einer individuellen Entscheidung entsteht. Strukturelle Faktoren, die etwa aus den technisierten Arbeitsvorgängen resultieren und im Rahmen

der Typen C und D deutlich werden, erscheinen hier als irrelevant. Demgegenüber erfolgt in der Interviewpassage eine Theoretisierung von Stress, von der sich der Befragte selbst ausschließt. Aus Agencyanalytischen Gesichtspunkten stellt sich der Interviewte daher als handlungsmächtiges Individuum dar, indem er sich in der Umgangsweise mit arbeitsbedingtem Stress als selbstwirksam präsentiert. Diese Form der individualisierten Agency wird besonders an Stellen des Abschnitts deutlich, in denen sich der Befragte über das Phänomen Stress stellt und angibt, „*kein Mensch [zu sein], der sich viel Stress macht*“ (ebd.). Diese Art und Weise der Distanzierung zieht sich wie ein roter Faden durch weitere Interviews mit männlichen Agents. Auffallend ist dabei, dass zwar Stressfaktoren benannt, diese jedoch als gegeben wahrgenommen werden. Eine persönliche Betroffenheit wird von den Befragten zurückgewiesen:

„(4) Stress. (2) Ja gut der zeitliche Faktor. Das ist eine Sache, die Stress auslösen kann. Im Mittel (1) gibt's bestimmte Vorgaben, wie lange Beratungsgespräche dauern sollen können oder wie auch immer (3). Das ist aber sag ich mal so dieses Stressthema. Zum Teil liegt es halt auch an der Vielschichtigkeit unserer Aufgaben, dass es bei den unterschiedlichsten Themen- Gibt es viele Dinge, wo man immer wieder sag ich mal dran denken muss. Das machen das machen das machen. Das sind so vielleicht Stressfaktoren. [...] Aber gut, (3) so is dat halt, ne.“ (I_19, Abs. 30, ♂46-50)

Ähnlich wie in der Passage zuvor erfolgt eine Distanzierung gegenüber spezifischen Stressoren an den Stellen des Interviews, an denen nach der Bedeutung von Stress im Kontext der CC-Tätigkeit gefragt wird. Im vorangestellten Abschnitt werden allerdings die zeitliche Begrenzung und die Vielschichtigkeit der Aufgaben als strukturelle Faktoren angeführt. Gleichwohl zeigt ein Blick auf die Form der Thematisierung und die Wortwahl des Befragten, dass diese Stressfaktoren nicht im Sinne einer subjektiven Betroffenheit formuliert werden. Mit dem Verweis darauf, dass der zeitliche Faktor – also die vorgegebene Zeit zur Bearbeitung des Telefonats – Stress auslösen „*kann*“ (ebd.), nimmt der Interviewte vielmehr eine distanzierte Haltung ein. Der Abschluss der Passage zeigt, dass dieser Stressor als allgemeines Phänomen beschrieben wird, der durch den Befragten allerdings nicht aktiv bewältigt werden muss, sondern als unveränderter Zustand hingenommen wird („*so is dat halt*.“ ebd.).

4.3 Typ C: Selbstbestimmung über Lebens- und Arbeitsentwürfe im Konflikt mit Stressoren

Typ C komprimiert Passagen, die von starker Belastung bei gleichzeitiger Entwicklung konkreter beruflicher und außerberuflicher Bewältigungsstrategien gekennzeichnet sind. Im Gegensatz zu Typ A und B erfolgt keine Anpassung an die genannten Stressoren der Arbeitstätigkeit. Vielmehr werden sie als Widerspruch zu den eigenen Arbeits- und Lebensbedürfnissen wahrgenommen. Daraus gehen Wertesysteme der Befragten hervor, die sich auf subjektive Vorstellungen von Arbeit und Leben beziehen. Kollegialität nimmt dabei sowohl für die Befragten aus der Gruppe der Männer als auch für die Frauen eine zentrale Bedeutung im Arbeitsalltag ein. Jedoch fallen Geschlechtsunterschiede in der Verortung der eigenen Rolle auf. Während für die befragten Frauen der soziale Zusammenhalt als existenznotwendige Unterstützungshilfe gilt, verstehen sich die befragten Männer als Schlüsselpersonen zur Herstellung von Kollegialität und sozialer Unterstützung.

Aus quantitativer Sicht fällt zunächst auf, dass Frauen häufiger und ausführlicher den Aspekt der kollegialen Unterstützung thematisieren. Die qualitativen

Ergebnisse lassen allerdings darauf schließen, dass die Beschaffenheit und Funktion der arbeitsplatzbezogenen, sozialen Netzwerke zwischen Frauen und Männern unterschiedlich bewertet werden. Diese Annahme begründet sich in den Ausführungen der Interviews mit weiblichen Agents, die in der kollegialen Unterstützung den nötigen Ausgleich zum monotonen und fremdbestimmten Arbeitsalltag sehen:

„Da wir alle diesen Stress haben, haben wir so ein Zusammengehörigkeitsgefühl entwickelt. Und (2) ja wenn der eine Probleme hat, geht er zum anderen und erzählt ihm auch davon, ja. Während der Chef da so außen vor bleibt. Und das weiß auch jeder. Und es gäb also soviele ich weiß keine Kollegin, die ne andere Kollegin beim Chef anschwärzen würde. Dafür sitzen wir alle zu sehr in einem Boot.“ (I_13, Abs. 34, ♀56-60)

Zunächst wird deutlich, dass der als stark empfundene Stress zu einer Solidarisierung unter den Beschäftigten führt. Diese ergibt sich offenbar aus der gemeinsamen Belastungssituation und konstruiert sich in Abgrenzung zum Arbeitgeber, der „*da so außen vor bleibt*“ (ebd.). Da die Herstellung der sozialen Unterstützung als Folge der Arbeitssituation beschrieben wird, kann dies mit Hilfe der Agency-Analyse als *strukturell-konsensuales* Muster interpretiert werden. Die Arbeitssituation wird als äußerliche Bedingung beschrieben, die zu einem Zusammenrücken der Beschäftigten führt. Gemäß der Beschreibung des Typ C verbleibt die Befragte nicht in ihrer passiven Haltung, sondern thematisiert ein „*Zusammengehörigkeitsgefühl*“ (ebd.), das zur kollektiven Bewältigung der arbeits- und lebensweltlichen Stressoren beiträgt. In den weiteren Ausführungen wird dies vor dem Hintergrund der Lebensrealitäten der Beschäftigten deutlich:

„Weil wie gesagt, wir haben diese Arbeit diesen Stress und (.) ja wir müssen uns auch einfach austauschen können bei dieser Arbeit, sonst sind wir verloren. Ja (.) sonst sind wir wirklich verloren. Und wenn jemand Probleme auch zu Hause hat. Das kommt ja auch schon mal vor. Sind ja auch viele Alleinstehende bei uns, die da Probleme haben. Ja die müssen auch davon mal erzählen können, ja.“ (I_13, Abs. 34, ♀56-60)

Aus der Passage geht hervor, dass die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz als existenzielle Voraussetzung beschrieben wird. Dabei bezieht sich die Befragte zunächst auf die Unterstützung im Rahmen außerberuflicher Probleme und führt dabei die Situation vieler alleinstehender Kolleginnen an. Ein Vergleich der Interviewpassagen zwischen den befragten Frauen und Männern zeigt zunächst, dass auch die männlichen Agents die soziale Unterstützung betonen. Bei genauerem Blick auf die zugeschriebene Funktion der Kollegialität fällt allerdings auf, dass die befragten männlichen Agents weniger einen Schutz in ihr suchen oder diese gar als existenzielle Voraussetzung wahrnehmen:

„Ja, ich persönlich also wie gesagt, ich geh damit um. Ich sprech natürlich auch mit den Leuten. Weil, das ist mir immer ganz ganz wichtig, dass es denen auch gut geht, ne.“ (I_16, Abs. 28, ♂46-50)

Vielmehr zeigt die Textstelle, dass sich der Befragte als Schlüsselperson und Repräsentant zur Herstellung und zur Verteidigung von Kollegialität und sozialer Unterstützung versteht. Einen eigenen Bedarf – etwa als gegenseitige Unterstützung in der Bewältigung der Stressoren – sieht der Befragte hingegen nicht. Ein ähnliches Muster zeigt sich in anderen Interviews, sobald nach der Bedeutung von arbeitsbedingtem Stress gefragt wird. So stellt ein weiterer männlicher Agent weniger die als stressig wahrgenommenen Arbeitsbedingungen in den Vordergrund als vielmehr die eigene Rolle in der Herstellung von Teamzusammenhalt:

„Nee aber ich versuche im Team so einigermaßen son bisschen ausgleichend zu wirken. Und wir ham noch n guten Teamzusammenhalt. Das muss man sagen und das ist wichtig. Wenn das Team mitarbeitet. Nicht Mitarbeit in dem Sinne sondern (1) die Stimmung im Team. Wenn das passt, könnt der sich da oben kerzengerad hinstelle und in die Luft schieße (lacht).“ (I_22, Abs. 30, ♂56-60)

4.4 Typ D: Akutes Belastungsempfinden bei ausbleibender Bewältigung

Typ D beschreibt die Darstellungsweisen derjenigen Befragten, aus deren Erzählungen starke Belastungen hervorgehen. Die dokumentierten Umgangsweisen mit arbeitsbedingtem Stress beziehen sich zum Teil auf spezifische außerberufliche Stressoren. Insbesondere die Passagen weiblicher Agents verweisen auf ein akutes Belastungsgeschehen, das sich vor dem Hintergrund der Lebensrealitäten alleinerziehender Mütter abbildet. Hierbei fällt auf, dass die durch die Tätigkeit wahrgenommene Perspektivlosigkeit und die damit einhergehende existenzielle Abhängigkeit von dem *Job* besonders von Frauen formuliert werden. Die zugeordneten Fallpassagen beschreiben die Aufnahme der CC-Tätigkeit weniger aus berufsinhaltlichen Motiven, wie es etwa in Typ B erfolgt. Vielmehr nehmen die befragten Frauen die CC-Tätigkeit in Folge einer Beziehungstrennung und der daraus resultierenden existenzsichernden Notlösung auf. Schließlich wird aus der Notlösung eine langfristige Tätigkeit, die ein Teil der Befragten bereits seit 20 Jahren ausübt. Die Angabe einer Interviewten, in der Tätigkeit „hängen geblieben“ (I_4, Abs. 14, ♀41-45) zu sein, zieht sich wie ein roter Faden durch die Interviews. Vor dem Hintergrund des ökonomischen Abhängigkeitsverhältnisses werden schließlich nicht lediglich einzelne Stressfaktoren in den Mittelpunkt der Erzählung gestellt. Vielmehr wird ein allgemeiner Stresszustand beschrieben, der sich in den weiteren Ausführungen abbildet:

„Weil es nämlich oft gar nicht der Kunde ist. Sondern es ist wirklich die allgemeine Situation. Diese Unzufriedenheit, diese Unterforderung, dieser Lärmpegel, ja dieser Stress und dieses ‚ich kann nichts anderes tun, als hier sitzen. Ja weil ich nichts anderes bekomme. Und ich verdiene gerade mal so viel, dass ich meine Rechnung bezahlen kann‘.“ (I_5, Abs. 92, ♀46-50)

Als zentral wird dabei nicht etwa die Kommunikation mit KundInnen als isolierter Stressfaktor benannt, sondern eine generelle Unzufriedenheit. Während die Interviewte im vorangestellten Abschnitt zunächst einzelne für sie relevante physische und psychische Belastungen anführt (z. B. Lärm), wird eine grundlegende Belastung mit der empfundenen beruflichen und sozialen Perspektivlosigkeit geschildert. So beschreibt die Befragte ein generelles Gefühl der intellektuellen Abstumpfung durch die Tätigkeit:

„Irgendwie verlierst du dein Denken. Dein deine ja deine Intelligenz deine Allgemeinbildung, weil du eigentlich nur noch dieses stupide dich auseinandersetzen mit diesen Personen also Problemen hast und du überhaupt kein Interesse mehr hast, wenn du nach Hause kommst, irgendwas anderes zu tun.“ (I_5, Abs. 42, ♀46-50)

Die Passage steht exemplarisch für die wahrgenommenen Folgen der ausgeführten CC-Tätigkeit. Offensichtlich bestehen für die Befragte direkte Erklärungszusammenhänge zwischen der aus ökonomischen Gründen ausgeführten CC-Tätigkeit und der daraus resultierenden Stresssituation. Die Darstellung der Interviews zeigt diesbezüglich, dass sich die dem Typ D zugeordneten Passagen der befragten Frauen nicht etwa auf einzelne Vereinbarkeitsprobleme im Zuge einer Mehrfachbelastung durch familiäre und berufliche Anforderungen beziehen. Vielmehr wird in den hier dokumentierten Interviewpassagen

die ökonomische und soziale Perspektivlosigkeit des „hängen bleiben“ (I_4, Abs. 14, ♀41-45) in den Mittelpunkt der Erzählung gestellt. Diese bildet sich in den dargestellten Fällen vor dem Hintergrund der als stupide und sinnlos erlebten CC-Tätigkeit ab und hat darüber hinaus Auswirkungen auf außerberufliche Bereiche („[...] und du überhaupt kein Interesse mehr hast wenn du nach Hause kommst, irgendwas anders zu tun.“ ebd.).

Zwar wird die ökonomische Abhängigkeit von der CC-Tätigkeit und dem damit einhergehenden Stresszustand im Rahmen des Typs D überwiegend von Frauen thematisiert. Um jedoch die Bedeutung von Geschlecht diskutieren zu können, ist ebenso ein Blick auf die Ergebnisse des Interviews mit einem männlichen Alleinerziehenden erforderlich. Auffallend ist in diesem Zusammenhang, dass die dem Typus D zugeteilten Männer ihre familiäre Situation kaum in den Mittelpunkt der Erzählung stellen. Vielmehr begründen sie ihre Belastung fast ausschließlich durch eine erlebte Handlungs- und Leistungsunfähigkeit. Gleichwohl fällt anhand des folgenden Beispiels auf, dass die lebensweltlichen Anforderungen als zusätzliche Belastung zur CC-Tätigkeit wahrgenommen werden:

„Ich sag mal, ich fühl mich son bisschen ausgebrannt. Ich bin wie gesagt alleinerziehender Papa. Das war ne schwere Zeit gewesen (.) Trennung (2) ganz viel Druck von allen Seiten. Also ob das jetzt der Arbeitgeber war, aber auch Schule und Jugendamt und, ich sag mal (.) nicht die richtige Unterstützung, die mir (.) hätte zutage kommen können (.) müssen. Ich hab ja auch mit allem ziemlich alleine gestanden. Und ich bin jetzt aus dem Groben raus, aber ich merk halt, dass mein Akku leer ist.“ (I_15, Abs. 44, ♂51-55)

Aus dem Interviewausschnitt geht hervor, dass kumulativ zu den Anforderungen der CC-Tätigkeit weitere Belastungen erlebt werden. Neben der „schweren Zeit“ (ebd.) als alleinerziehender Vater nennt der Befragte „Druck von allen Seiten“, der durch den Arbeitgeber, die Schule oder das Jugendamt entsteht. Gleichwohl fällt an der Formulierung der persönlichen Situation auf, dass dieser sich zu Beginn seiner Ausführungen – im Gegensatz zu den darauffolgenden Beschreibungen der Ursachen seiner Situation – relativierend ausdrückt („ich sag mal, ich fühl mich son bisschen ausgebrannt“ ebd.).

Die Darstellungsweise des alleinerziehenden Vaters im Rahmen dieses Typs zeigt, dass in der Bewertung der Entstehungs- und Bewältigungsmuster von arbeitsbedingtem Stress eine differenzierte Beurteilung der Geschlechtsunterschiede erforderlich scheint. Obgleich die quantitative Anzahl der alleinerziehenden Frauen in CCn überwiegt, wäre es falsch, spezifische ‚weibliche‘ Belastungen aus der Vereinbarkeit von Familie und Beruf abzuleiten. Ein Vergleich der Interviewpassagen von Frauen und Männern zeigt vielmehr, dass im Zuge des Ineinandergreifens von Arbeits- und Lebenswirklichkeiten unterschiedliche Thematisierungsschwerpunkte gesetzt werden. Dabei beeindruckt, dass die interviewten Frauen mit Kindern nicht die Vereinbarkeitserfordernisse in den Mittelpunkt der Erzählung stellen, sondern die Zweckgebundenheit der CC-Tätigkeit als Ursache der erlebten Stressoren beschreiben.

5. Diskussion und Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse des Typs A deuten auf Geschlechtsunterschiede in den Ausgleichspräferenzen. Während die Aussagen der männlichen Agents auf eine zweckrationale Nutzung des sportlichen Ausgleichs deuten (fit für die Tätigkeit), beziehen sich die weiblichen Befragten auf die selbsterfüllende Funktion sozialer, psychischer und physischer Aktivitäten. Eine Diskussion dieser Befunde bieten die Ausführungen von Faltermaier (2005) im Rahmen des Zusammenhangs von Geschlechtsrollen und

Gesundheitsverhalten. Er geht davon aus, dass das Thema Gesundheit bei beiden Geschlechtergruppen positiv konnotiert ist. Allerdings stellten Männer stärker die körperliche Ebene und die Leistungs- und Funktionsfähigkeit in den Mittelpunkt ihres subjektiven Präferenzsystems und verstanden Gesundheit damit als ‚Mittel zum Zweck‘ (ebd.). Offensichtlich bildet sich dieses geschlechtsrollenspezifische Gesundheitsverhalten in der Darstellungsweise der Ausgleichspräferenzen bei Frauen und Männern ab.

Ebenfalls lassen sich die Befunde des *Typs B* anhand bestehender Theorien einordnen. Während die männlichen Interviewten bei einer direkten Konfrontation mit dem Begriff Stress zu einer Theoretisierung und Distanzierung tendieren, benennen weibliche Agents Stressoren deutlicher und stellen eigene, als erfolgreich bewertete Strategien der Umgangsweise in den Mittelpunkt ihrer Erzählung. Verbrugge (1990) misst diesem Darstellungsmuster eine hohe Bedeutung für die Erklärung von Geschlechtsunterschieden bei. Ihr zufolge ist die Bereitschaft, über Krankheit, Gesundheit und Befinden zu berichten (health-reporting-behavior), bei Männern geringer ausgeprägt. Laut Gümbel (2009) liegen dem offensichtlich Geschlechtsrollenbilder zugrunde, die ebenfalls ein vermeintlich richtiges oder angemessenes Gesundheits- oder Krankheitshandeln bestimmen. Die Wahrnehmung von Belastungen und die Sorge um Gesundheit gelten demnach als unmännlich.

Im Rahmen des *Typus C* stoßen die Befunde zum Thema soziale Unterstützung indes auf Widersprüche: Aus der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012 geht hervor, dass Männer weniger darunter leiden, wenn sie an ihrem Arbeitsplatz keine soziale Unterstützung erhalten (BAuA, 2013). Gleichwohl zeigen die qualitativen Ergebnisse, dass Kollegialität und soziale Unterstützung sowohl für die interviewten Frauen als auch für die Männer einen hohen Stellenwert bei der Bewältigung der als belastend empfundenen Arbeitsbedingungen einnehmen. Unter Berücksichtigung der Typologie ergeben sich hier aber unterschiedliche Positionierungen, da die Funktion der arbeitsplatzbezogenen, sozialen Netzwerke verschieden bewertet wird. Während die weiblichen Agents soziale Unterstützung als existenznotwendige Hilfe beschreiben, verstehen sich die Befragten aus der Gruppe der Männer als Schlüsselpersonen zur Herstellung und zum Schutz von Kollegialität und sozialer Unterstützung. Es wäre folglich falsch zu schlussfolgern, dass Männer in der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress weniger auf soziale Unterstützung zurückgreifen oder in geringerem Maße davon profitieren. Gleichwohl ist hier eine weitere Lesart denkbar, sobald die Rolle der Befragten im Betrieb einbezogen wird. Während die zitierten weiblichen Beschäftigten über einen Arbeitgeber rekrutiert wurden, erfolgte der Zugang zu den männlichen Agents über den Betriebsrat. Da sich die Interviewten zum Teil als Mitglieder im Betriebsrat engagieren, könnte die Darstellung ebenso vor dem Hintergrund der Rolle als Gewerkschaftsmitglieder gedeutet werden. So verstehen diese sich womöglich entsprechend ihrer Funktion als eine Art ‚Beschützer der Gemeinschaft‘, die die Beschäftigten vor den „nicht mehr menschlichen“ (I_16, Abs. 24, 46-50) Arbeitsbedingungen bewahren möchten.

Entgegen der Studienlage deuten die dem *Typus D* zugeteilten Interviewpassagen der befragten Mütter nicht vorrangig auf organisatorische Stressfaktoren in der Vereinbarkeit von Familie und Beruf (Lorber & Moore, 2002). Vielmehr wird eine grundlegende Stressbelastung durch eine berufliche und soziale Perspektivlosigkeit begründet, die aus der Tätigkeit resultiert. Anhand der dargestellten Ergebnisse wurde deutlich, dass die CC-Tätigkeit – die die Befragten aufgrund des Zwangs zur ökonomischen Absicherung ausüben – als Dreh- und Angelpunkt der Stressbelastung gilt. Hierbei lassen

sich Bezüge zu Brinkmann et al. (2006) herstellen, die die CC-Tätigkeit als Form der prekären Arbeit beschreiben: Auffallend ist zunächst, dass die Tätigkeit die monetären Bedürfnisse der Befragten nicht zu erfüllen vermag und damit als prekär im Sinne einer „reproduktiv materiellen Dimension“ (ebd., S. 18) wahrgenommen wird. Zudem zeigt die Analyse der Interviews, dass nicht lediglich die unzureichende Entlohnung als belastender Aspekt angeführt wird. Vielmehr wird von den befragten Frauen des Typus D die „arbeitsinhaltliche Dimension“ (ebd., S. 18) in den Kontext des Stressgeschehens gestellt, indem ein Sinnverlust durch die Ausübung der CC-Tätigkeit formuliert wird. Ebenso bestätigen die Befunde die von Brinkmann et al. (2006) angeführte Status- und Anerkennungsdimension prekärer Beschäftigung, die sich im Rahmen der Interviews exemplarisch anhand des oftmals formulierten „hängen bleiben“ (I_4, Abs. 14, ♀41-45) in der Tätigkeit abbildet. So verweisen die befragten Frauen auf einen negativen Ruf von CCn, der zu einer Dequalifizierung bisheriger Ausbildungsabschlüsse führe. In diesem Zusammenhang stellt ein Teil der befragten Frauen die daraus resultierende berufliche Perspektivlosigkeit in den Mittelpunkt der Erzählung. Der Transfer der vorwiegend von Frauen formulierten Vereinbarkeitserfordernisse auf die Theorie zeigt, dass ein kritischer Blick auf bisherige Erklärungsansätze erforderlich ist. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass für einen Teil der befragten Frauen nicht etwa die aus dem Vereinbarkeitsprozess resultierenden organisatorischen Anforderungen als belastend empfunden werden, sondern die aufgrund der CC-Tätigkeit insgesamt als alternativlos beschriebene prekäre Situation.

Da in der Typologie die Bedeutung von Geschlecht vor dem Hintergrund weiterer Merkmale – wie die betriebliche Rolle – unterschiedlich interpretiert wurde, sind Schlussfolgerungen für ein betriebliches Gesundheitsmanagement getrennt für Frauen und Männer abwegig. Eine Diskussion der Befunde mit bestehenden Erklärungsansätzen deutet zwar einerseits auf eine Bestätigung von rollenspezifischen Darstellungsweisen bei den befragten Männern (z. B. funktionales Verhältnis zu Gesundheit; health-reporting-behavior). Gleichwohl bildet sich *Geschlecht* in den Interviewergebnissen nicht als ein Bündel von weiblichen und männlichen Entstehungs- und Bewältigungsmustern von Stress ab, sondern lässt sich vor dem Hintergrund der z. B. betrieblichen Rolle unterschiedlich interpretieren.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse den Bedarf, bestehende Stress- und Bewältigungsmodelle – wie etwa das Modell beruflicher Gratifikationskrisen oder das Anforderungs-Kontroll-Modell – zu modifizieren. Diese sind durch eine Geschlechtsinsensibilität gekennzeichnet, da sie den Fokus lediglich auf erwerbsarbeitsbedingte Risiken und Ressourcen legen. Eine Diskussion der Interdependenzen zwischen arbeitsweltbezogenen Belastungen und außerberuflichen Anforderungen (Stichwort Familienarbeit) (Staiger, 2016b) – die gerade mit Blick auf die Kategorie Geschlecht von Bedeutung sind – ist damit unmöglich. Perspektivisch ist es daher unerlässlich, dass sich die Arbeits- und Gesundheitswissenschaften auf einen Stressbegriff beziehen, der die Arbeits- und Lebenswirklichkeiten von Frauen und Männern systematisch in der Analyse berücksichtigt.

Literatur

AOK – Die Gesundheitskasse (2007). Gesundheitsbericht der AOK-Versicherten der Call-Center-Branche im Rheinland 2006. Verfügbar unter: http://www.bgf-institut.de/uploads/media/Call-Center_Bericht_2006.pdf [07.12.2015].

- Baumgartner, M. & Udris, I. (2010). Typologische Betrachtung zu Arbeitstätigkeit, Personalentwicklung und Befinden des Personals in Call Centers. Band 341, GRIN Verlag.
- Brinkmann, U., Dörre, K. & Röbenack, S. (2006). Prekäre Arbeit – Ursachen, Ausmaß, Soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2013). Grundausswertung der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012. Männer/Frauen in Vollzeit. Berlin: BAuA.
- Chevalier, A., Dessery, M., Boursier, M.-F., Grizon, M.C., Jayet, C., Reymond, C., Thiebot, M., Zeme-Ramirez, M. & Calvez, T. (2010). Working conditions and psychosocial risk factors of employees in French electricity and gas company customer support Departments. *International Archives of Occupational Environmental Health*, 84, 7-18.
- Croidieu, S., Charbotel, B., Vohito, M., Renaud, L., Jaussaud, J., Bourboul, C., Ardiét, D., Imbard, I., Guerin, A. C. & Bergeret, A. (2007). Callhandlers' working conditions and their subjective experience of work: a transversal study. *International Archives of Occupational Environmental Health*, 82, 67-77.
- D'Errico, A., Caputo, P., Falcone, U., Fubini, L., Gilardi, L., Mamo, C., Migliardi, A., Quarta, D. & Coffano, E. (2010). Risk Factors for Upper Extremity Musculoskeletal Symptoms among Call Center Employees. *Journal of Occupational Health*, 52, 115-124.
- Dreps, S. (2010). Hochdeutsch am Hörer beliebt. Call Center Profi. Verfügbar unter: www.callcenterprofi.de/Nachricht/14390.html [16.02.2015].
- Eichmann, H., Hofbauer, I. & Schönauer, A. (2006). Arbeit und Partizipation in kleinbetrieblichen Strukturen ohne Betriebsrat. Eigenverantwortung und Fremdbestimmung in Software-/IT-Dienstleistungsfirmen und Callcentern. FORBA-Forschungsbericht Nr. 01/2006, Wien.
- Erath, M. (2009). Hallo, ist da das Fräulein vom Amt? *EMMA*, 4, 1-3.
- Faltermaier, T. (2005). *Gesundheitspsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Gold, H. & Koch, A. (1993). *Fräulein vom Amt*. München: Prestel-Verlag.
- Gümbel, M. (2009). Gender (Mainstreaming) in Arbeitsschutz und betrieblicher Gesundheitsförderung. In S. Brandenburg, H.-L. Endl, E. Glänzer, P. Meyer & M. Mönig-Raane (Hrsg.), *Arbeit und Gesundheit: geschlechtergerecht?! Präventive betriebliche Gesundheitspolitik aus der Perspektive von Männern und Frauen* (S. 14-23). Hamburg: VSA.
- Helfferrich, C. (2012). Einleitung: Von roten Heringen, Gräben und Brücken. Versuch einer Kartierung von Agency-Konzepten. In S. Bethmann, C. Helfferrich, H. Hoffmann & D. Niermann (Hrsg.), *Agency. Qualitative Rekonstruktionen und gesellschaftstheoretische Bezüge von Handlungsmächtigkeit* (S. 9-39). Weinheim und München: Juventa.
- Holman, D., Batt, R. & Holtgrewe, U. (2007). *The global call center report: International perspectives on management and employment*. Ithaca, NY: Authors.
- Kelle, U. & Kluge, S. (2010). *Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung* (2. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krause, N., Burgel, B. & Rempel, D. (2010). Effort-reward imbalance and one-year

- change in neck-shoulder and upper extremity pain among call center computer operators. *Scand J Work Environ Health*, 36, 42-43.
- Kruse, J. (2014). *Qualitative Interviewforschung: ein integrativer Ansatz*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Lin, Y.-H., Chen, C.-Y., Hong, W.-H. & Lin, Y.-C. (2010). Perceived Job Stress and Health Complaints at a Bank Call Center: Comparison between Inbound and Outbound Services. *Industrial Health*, 48, 349-356.
- Lorber, J. & Moore, L. J. (2002). *Gender and the Social Construction of Illness*. Oxford: Alta Mira Press.
- Lucius-Hoene, G. & Deppermann, A. (2002). *Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews*. Opladen: Leske und Budrich.
- Norman, K., Nilsson, T., Hagberg, M., Tornqvist, E. W. & Toomingas, A. (2004). Working Conditions and Health among Female and Male Employees at a Call Center in Sweden. *American Journal of Industrial Medicine*, 46, 55-62.
- Saunders, R. (2010). Shift work and health. *Institute for Work & Health. Issue Briefing*, April 2010, 1-8.
- Staiger, T. (2016a). *Arbeitsbedingter Stress in Callcentern. Eine empirische Analyse aus Gender-Perspektive*. Wiesbaden: Springer VS.
- Staiger, T. (2016b). Familienarbeit und Erwerbsarbeit aus Geschlechterperspektive. In P. Kolip & K. Hurrelmann (Hrsg.), *Handbuch Geschlecht und Gesundheit* (S. 101-112). 2., vollständig überarbeitete und erw. Aufl. Bern: Hogrefe.
- Sust, C.-A., Lorenz, D., Schleif, H.-D., Schubert, P. & Utsch, A. (2001). *Sicherheits- und gesundheitsgerechte Gestaltung von Callcentern*. Berlin: BAuA.
- Techniker Krankenkasse (TK) (2011). Kein Anschluss unter dieser Nummer. Call Center-Mitarbeiter fehlen öfter. Pressemitteilung. Verfügbar unter: www.tk.de/tk/pressemitteilungen/gesundheit-und-service/340090 [19.02.2015].
- Verbrugge, L. M. (1990). Pathways of health and death. In R. D. Apple (Hrsg.), *Women, Health and Medicine in America. A Historical Handbook* (S. 41-79). New York: Garland.

Dr. Tobias Staiger

Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie II
Sektion Public Mental Health
Universität Ulm
tstaiger@gmx.de