

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>13</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>17</b>
<b>1 Einleitung: Arbeit und Gesundheit – geschlechtergerecht? .....</b>	<b>19</b>
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
<b>2 Die Dimension Geschlecht in den Gesundheitswissenschaften – methodische und theoretische Grundlagen .....</b>	<b>35</b>
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

<b>3</b>	<b>Zur gesundheitlichen, sozialen und ökonomischen Lage von Frauen und Männern – Einflussfaktoren und Erklärungsmodelle</b>	<b>61</b>
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

<b>4 Arbeitsbedingter Stress und Geschlecht: theoretischer und empirischer Forschungsstand .....</b>	<b>119</b>
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
<b>5 Callcenter als gesundheitswissenschaftliches Forschungsfeld.....</b>	<b>143</b>
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

<b>6</b>	<b>Methodisches Vorgehen .....</b>	<b>171</b>
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 texthermeneutische Analyseverfahren .....	184
6.5.1	Die Analysedurchgänge im Überblick .....	185
6.5.2	Agency-Analyse als Instrument der texthermeneutischen Auswertungsmethode .....	189
6.6	Praktische und technische Realisierung der Auswertung.....	192
6.7	Anonymität, Datenschutz und Forschungsethik im betrieblichen Kontext .....	193
<b>7</b>	<b>Geschlechtsreflektierte Stress- und Bewältigungsmuster in der Callcenter-Tätigkeit – Deskription der Ergebnisse.....</b>	<b>195</b>
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 Bewältigungsorschung .....	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

<b>8</b>	<b>Diskussion der Ergebnisse: Empirie-Theorie-Transfer .....</b>	<b>251</b>
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
<b>9</b>	<b>Reflektion der Methodik: Limitation und Generalisierbarkeit der Ergebnisse .....</b>	<b>273</b>
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
<b>10</b>	<b>Fazit: theoretische und anwendungsbezogene Schlussfolgerungen für die geschlechtsreflektierte Gesundheitsforschung .....</b>	<b>283</b>
10.1	Stresstheoretische und forschungsbezogene Implikationen .....	285
10.1.1	Ressourcentheoretische Überlegungen .....	287
10.1.2	Zur Erweiterung des Constrained-Choice-Konzepts.....	290

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