

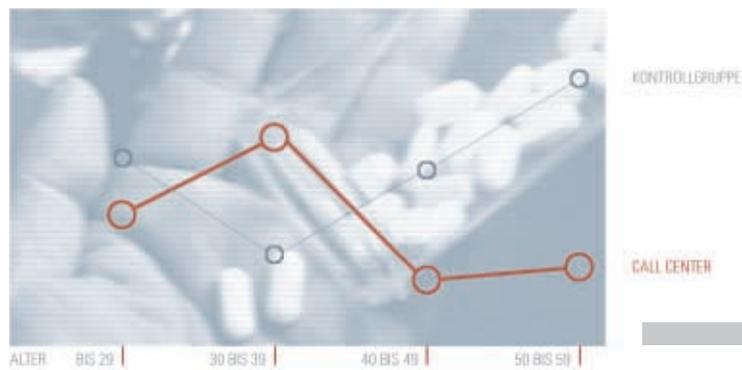
ÄLTERE CALL CENTER-MITARBEITER

Verglichen mit anderen Berufsgruppen sind Call Center-Agenten im Durchschnitt deutlich jünger. In Ballungsgebieten kann sich die Personalakquise jedoch schwieriger gestalten als in strukturschwachen Gegenden. Aus diesem Grund stellen Call Center vermehrt auch ältere Mitarbeiter ein. Diese Personengruppe ist aus verschiedenen Gründen nicht mehr in ihren vorherigen Berufen tätig. Sie haben in Call Centern die Möglichkeit, weiter im Berufsleben tätig zu sein.

Im Folgenden wurde untersucht, ob sich Agenten, die über 50 Jahre alt sind, in ihren berufsbedingten Befindensmerkmalen von jüngeren Kollegen unterscheiden. Verglichen wurde auch mit den Ergebnissen einer Kontrollgruppe, die sich aus Arbeitnehmern mit Verwaltungstätigkeiten zusammensetzt.

Die folgenden Abbildungen zeigen, dass Agenten über 50 Jahren weniger psychosomatische Beschwerden empfinden und weniger emotional erschöpft sind als die Vergleichsgruppen.

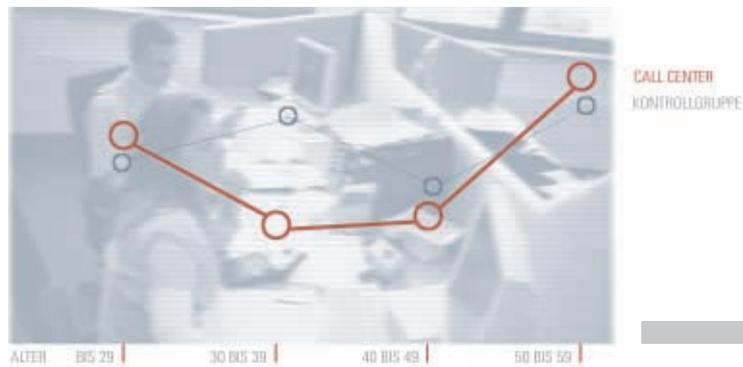
PSYCHOSOMATISCHE ERKRANKUNGEN



EMOTIONALE ERSCHÖPFUNG



Wie die nächste Abbildung zeigt, sind die über 50-jährigen Call Center-Agenten mit ihrer Arbeit insgesamt zufriedener als ihre jüngeren Kollegen.



ARBEITSZUFRIEDENHEIT

In der Stichprobe weisen Call Center-Agenten zwischen 30 und 39 Jahren die höchsten psychosomatischen und emotionalen Belastungen auf. Wahrscheinlich spielt bei ihnen die zusätzliche Belastung durch die Familie eine Rolle.

Die Annahme, dass ältere Mitarbeiter nicht voll leistungsfähig sind, wird durch die Ergebnisse dieser Studie stark in Frage gestellt. Es gibt sehr viele über 50-jährige Arbeitnehmer, die außerordentlich resistent gegen Stress sind und daher auch in Call Centern zu finden sind. Möglicherweise können die lebenserfahrenen Agenten ihren Kollegen zeigen, wie man mit belastenden Situationen während der Arbeit besser umgehen kann.

Durch eine gezielte Personalauswahl innerhalb dieser Altersgruppe können Arbeitgeber sehr wertvolle Mitarbeiter für ihr Call Center gewinnen.