



DOWNLOAD



Psychische Anforderungen in Dienstleistungsberufen am Beispiel Call Center

By Amela Isic

Diplom.De Aug 2000, 2000. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 212x149x15 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Diplomarbeit aus dem Jahr 1999 im Fachbereich Psychologie - Arbeit, Betrieb, Organisation und Wirtschaft, Note: 1,0, Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main (Psychologie), Sprache: Deutsch, Abstract: Inhaltsangabe:Zusammenfassung: Es wurde eine Fragebogenstudie mit 250 Mitarbeitern aus 14 verschiedenen Call Centern durchgeführt, die überwiegend an inbound-Arbeitsplätzen beschäftigt waren. Ziel der Studie war es, Belastungen und Ressourcen aus arbeitspsychologischer Sicht zu analysieren, der Untersuchung liegt die Handlungstheorie von Hacker (1998) zugrunde. In der Arbeitsanalyse wurden die Arbeitsmerkmale Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsprobleme mit dem Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse ISTA erhoben, zusätzlich die Anforderungen durch Emotionale Arbeit anhand eines neu entwickelten Instrumentes. Als Befindensvariablen wurden Arbeitszufriedenheit, Burnout und psychosomatische Beschwerden erfasst. Hervorzuheben sind die besonders geringen Handlungs- und Zeitspielräume der Call Center-Agents die ausschließlich inbound telefonieren. An diesen Arbeitsplätzen sind die Regulationsprobleme höher. Daraus ergibt sich eine ungünstigere Belastungs-Ressourcen-Konstellation. Sind die Gesprächszeiten in einem Call Center kurz, ist der Handlungsspielraum niedriger. Damit ist auch zu erklären, warum hier häufiger psychosomatische Beschwerden auftreten. In hierarchischen Regressionsanalysen zeigt sich, dass bei Herauspartialisieren der Kontrollvariablen Alter, Geschlecht und Negativem Affekt die Regulationsprobleme Zeitdruck und Konzentrationsanforderung auf...



READ ONLINE
[4.41 MB]

Reviews

These sorts of publication is the perfect pdf accessible. It is filled with wisdom and knowledge You are going to like the way the author write this book.
-- **Sunny Thompson**

This ebook is indeed gripping and fascinating. It is definitely simplistic but excitement from the 50 % of your book. You wont sense monotony at at any time of your own time (that's what catalogs are for relating to should you check with me).
-- **Mr. David Stanton Jr.**

See Also



Report from the Interior. Bericht aus dem Inneren, englische Ausgabe

London Faber & Faber Apr 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 176x111x23 mm. Neuware - ' In the beginning, everything was alive. The smallest objects were endowed with beating hearts . . . ' Having recalled his life through the story of...



Last to Die

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 512 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.1in. x 1.2in.Rizzoli and Isles Hit series on TNT NEW YORK TIMES BESTSELLER One of the most versatile voices in thriller fiction today. The Providence Journal For the...



The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached Main Street s boardwalk. Farmer s wives...



Nature IQ: Lets Survive, Not Die

Inner Child Press, Ltd. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 138 pages. Dimensions: 10.0in. x 8.0in. x 0.3in.Preface One of the methods back in 2012 other than print I chose to publish this book of poems, sayings, and more was online without charge...



Do or Die

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 608 pages. Dimensions: 6.8in. x 4.1in. x 1.2in.NATIONAL BESTSELLERSuzanne Brockmanns seamless blend of heroic military action and intense passion inspired USA Today to call her a superstar of romantic suspenseand for years her...



Read Write Inc. Phonics: Green Set 1 Storybook 10 Stitch the Witch

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. Tim Archbold (illustrator). 178 x 148 mm. Language: N/A. Brand New Book. These engaging Storybooks provide structured practice for children learning to read the Read Write Inc. Set 1 sounds. Each set...