



LATVIJAS UNIVERSITĀTE  
74. ZINĀTNISKĀ KONFERENCE  
SEKCIJA "ERGONOMIKA UN DARBA VIDE"

## **Psihosociālie riski un nodarbināto darba spējas zvanu centros strādājošajiem**

Autore: Sarmīte Rūtiņa-Rūtenberga,  
Profesionālās maģistra studiju programmas  
"Darba vides aizsardzība un ekspertīze"  
2.studiju gada studente

## **Mērķis**

Iepazīstināt auditoriju ar pētījumu atziņām par psihosociālajiem darba vides faktoriem zvanu centros nodarbinātajiem

## **Zvanu centru raksturojums**

- Pētnieku sniegtie zvanu centru darba raksturojumi – pretrunīgi un atšķirīgi;
- Garsona (Garson) modelis;
- Teilora un Beina (Taylor, Bain) modelis;
- Vispārējs, integrēts skatījums uz zvanu centru darbu.

## **Būtiskākie psihosociālie darba vides faktori zvanu centros**

- Emocionālais darbs;
- Emociju maskēšana;
- Emocionālā disonanse;
- Komunikācija ar klientu;
- Emocionālā darba radītais kaitējums nodarbināto drošībai un veselībai;

## **Būtiskākie psihosociālie darba vides faktori zvanu centros (2)**

- Nodarbinātā snieguma uzraudzība un kontrole;
- Zvanu kontroles mērķi;
- Pretrunīgs vērtējums zvanu kontroles veikšanai;
- Zvanu kontroles radītais kaitējums nodarbināto drošībai un veselībai;

## **Būtiskākie psihosociālie darba vides faktori zvanu centros (3)**

- Darba raksturojums – monotonija un vienveidība;
- Kvantitātes un kvalitātes pretnostatījums;
- Zema kontrolē par veikto darbu;
- Radītais kaitējums nodarbināto drošībai un veselībai.

## **Psihosociālie darba vides faktori un darbu un veselību raksturojoši kritēriji**

- Apmierinātība ar darbu;
- Emocionālais nogurums;
- Savstarpējās attiecības ar kolēģiem un vadību;
- Lomu konflikti;
- Personāla mainība un darbnespēja;
- Darbspējas.

## **Būtiski faktori psihosociālo darba faktoru ietekmes mazināšanai**

- Apmācība;
- Pareiza personāla atlase;
- Tiešā vadītāja loma.

## **Secinājumi**

- Zvanu centros nodarbinātie saskaras ar līdzīgiem psihosociālajiem darba vides faktoriem kā citās nozarēs, taču atšķiras to avoti;
- Darbs zvanu centros saistās ar dažādiem psihosociālajiem faktoriem, kuriem ir dažāda ietekme gan uz nodarbināto veselību un labklājību, gan organizācijas rādītājiem;
- Psihosociālo darba vides faktoru radītā riska novēršanā un samazināšanā nepieciešama integrēta un vispusīga pieeja.

**Paldies par uzmanību!**