

FSD2641 TYÖ YHTEYSKESKUKSISSA 2005

FSD2641 CALL CENTRE WORK 2005

---

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This document forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the document is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta dokument utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om dokument är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

H: Ku sä sanoit tossa sillai hauskesti tossa, että sä tällä alalla niin kun, et tähän toimenkuvaan niinku kuuluu se, että pitää ihmiset ilosina ja onnellisina jotenki, niin miten sä teet sitä? Minkälainen on sun tämmönen toiminta-ajatus?

Ha: Niin, eikä, sitä vaan pitää olla oma ittensä, että ei tässä auta jännittää, että.. Ei nää, kyllähän mä sanon, että ne taidot, niin niitä ei missään opita, että.. Ja mä oon tossaki porukoille sanonu, että mä en kellekään lyö mitään sapluunoita, että sä teet näin työtä ja näin ja näin. Ja meillä on osa työhaastatteluista se, että ihminen saa tulla kokeilemaan tuota hommaa. Ettei vain palkata ihmistä ja sanota, että tuos on sapluunat, nuin tee ja kuuntele, miten muut tekee. Kyllä se joskus on vaikeata, ku siinä toinen alottaa sitä työtä, niin tekis mennä sanomaan, että kuule, näin ja näin ja näin ja näin. Mutta emmä tee sitä. Sillee että tietysti jos ihan virheitä tulee, niin sitten tietenki käyn, mutta että jokainen tekis sitä niinku omana ittenään sitä työtä. Niin sitä kautta se, minusta se jaksaminen lähtee, että.. Koska jos sä teet sitä työtä omana ittenäs, sä jaksat tehdä sitä, ja sillohan se on sitä fiilislajiaki. Ja kyllä se, mutta että tietysti se on sitte, että myös, kyllähän ihmisellä pitää myös onnistua, mut sitä vartenhan meillä on sitten myös tää taloudellinen puoli ja kaikki muu, millä me kannustetaan ihmisiä ja tietysti seurataan ihan. Ja nyt on tavoitteet pystytytty. Mä oon ollu työpaikoissaki, jossa on tavoitteet, mut ne on niinku niin, sieltä että joko ihmiset ei niihin pääse tai se ei oo tarkotuskaan. Mut et meillä on semmoset realistiset tavoitteet, ja ne on niin kun talon, että kun me päämiehelle tehdään, sieltä on luotu tavoitteet. Ja me on sitte yhdessä hiottu, että ku me näin tehään ja tähän päästään, niin sitte näin ja näin ja.. Perus..

H: Teiltä tulee tosiaan tavallaan tällanen kokonaistavote tulee sieltä päämieheltä, niinku täs, tämmöses jossaki, mikä tää nyt on, joku puitesopimus tai mikä lienee, mutta että sitte määritellään tavoitteet niinku ihan henkilökohtasesti täällä?

Ha: No, joo kyllä sillä lailla, joo.