

## **Introvertit ravintola-alalla**

Tuomas Merikanto

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Restonomien tutkinto

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

## Tiivistelmä

**Tekijä(t)**

Tuomas Merikanto

**Tutkinto**

Restonomi

**Raportin/Opinnäytetyön nimi**

Introvertit ravintola-alalla

**Sivu- ja liitesivumäärä**

52 sivua

Ravintola-ala voidaan mieltää hyvin ulospäinsuuntautuneeksi alaksi. Nykyään onkin silmännähtävää, että ekstroversiota suositaan enemmän kuin ammattitaitoa. Alalla kuitenkin työskentelee myös introvertteja, jotka kokevat olevansa ammattitaitoisia ja soveltuvansa tarjoilijan työhön.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten introvertiksi itsensä mieltävät henkilöt kokevat soveltuvansa ravintola-alalle tarjoilijan työhön. Tutkimuksessa pyritään siis ymmärtämään, miten yksilöt määrittelevät itsensä introverteiksi sekä miten he kokevat soveltuvansa tarjoilijan työhön. Näiden lisäksi tutkimuksessa selvitetään, miten he selviytyvät ulospäinsuuntautuneisuutta vaativista asiakaspalvelutilanteista. Tutkimus on rajattu pelkkiin tarjoilijoihin.

Tietoperustassa käsitellään introversiota laaja-alaisesti, jotta tutkittava aihe ymmärretään syvällisesti ja korrektisti. Käsiteltävinä aiheina introversion lisäksi ovat ekstroversio sekä näiden taustalla vaikuttavat tekijät eli temperamentti, persoonallisuus ja valinnanvapaus. Ennen näitä avaan lyhyesti psykologiaa ja persoonallisuuspsykologiaa. Käsittelyssä ovat myös yksilön minuus, identiteetti ja työrooli sekä ravintola-ala.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka menetelmänä toimi puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelut toteutettiin keväällä 2021 yhteensä neljälle ravintola-alalla tarjoilijana työskentelevälle introvertille. Tutkin myös havainnoiden ravintola-alan työpaikkailmoituksia, mitä adjektiiveja ja kuvailuja niissä käytettiin – minkälaisia henkilöitä tarjoilijoiksi tänä päivänä etsitään.

Haastatteluista ilmeni, että haastateltavien piirteistä ja ominaisuuksista löytyi odotettavissa olevien eroavaisuuksien lisäksi muutamia yhtenäisyyksiä vertaillen niitä ravintola-alan työpaikkailmoitusten adjektiiveihin ja kuvailuihin rekrytoitavista tarjoilijoista. Sen sijaan he ilmaisivat muita piirteitä ja ominaisuuksia, joita ei löytynyt ilmoituksista. Huomioitavaa oli, että he perustellusti, omalla tyyllillään kokivat soveltuvansa tarjoilijan töihin. Johtopäätöksenä voidaan nähdä, että introvertit soveltuvat tarjoilijoiksi siinä missä ekstrovertitkin. Tärkeintä on tunnistaa omat rajat ja kyvyt, että minkälaiseen tehtävään soveltuu vai soveltuuko ylipäänsä tarjoilijaksi.

**Asiasanat**

Introversio, Tarjoilija, Ravintolatyöntekijät, Persoonallisuuspsykologia

## Sisällys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto .....  | 2  |
| 2     | Mitä introversio on? .....  | 4  |
| 2.1   | Psykologia ja persoonallisuuspsykologia.....  | 4  |
| 2.2   | Introversion taustalla vaikuttavat tekijät.....   | 5  |
| 2.2.1 | Temperamentti.....  | 5  |
| 2.2.2 | Persoonallisuus.....  | 6  |
| 2.2.3 | Temperamentti, persoonallisuus vai valinnanvapaus? .....                                      | 7  |
| 2.3   | Intro- ja ekstroversio.....   | 9  |
| 3     | Kuka minä olen? – Minuus, identiteetti ja työrooli .....                                      | 16 |
| 3.1   | Yksilön minä ja identiteetti.....   | 16 |
| 3.2   | Työrooli.....   | 17 |
| 4     | Ravintola-ala .....   | 20 |
| 5     | Tutkimusmenetelmät ja -toteutukset.....   | 23 |
| 5.1   | Haastattelut.....   | 23 |
| 5.2   | Ravintola-alan työpaikkailmoitukset .....   | 25 |
| 5.3   | Haastattelujen tulokset.....  | 27 |
| 5.3.1 | Introversio yksilön määrittelevänä tekijänä .....   | 28 |
| 5.3.2 | Introversion soveltuvuus tarjoilijan työhön .....   | 29 |
| 5.3.3 | Työrooli ja muut introverttien keinot selviytyä asiakaspalvelutyöstä ja -<br>tilanteista..... | 31 |
| 5.3.4 | Mielpidekysymykset .....  | 34 |
| 6     | Pohdinta.....   | 37 |
| 7     | Johtopäätökset.....   | 47 |

## 1 Johdanto

Ravintola- alalla, muiden asiakaspalveluajon ohella, joissa ollaan paljon tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa, pitää olla ymmärtäväinen muita kohtaan ja kyetä toimimaan monenlaisten ihmisten – niin asiakkaiden kuin myös kollegoiden – kanssa. Olenkin huomannut, että erityisesti persoonallisuuspsykologiaan tutustuminen on edistänyt ymmärrystäni sekä muita ihmisiä että itseäni kohtaan. On helpompaa suhtautua itsen lisäksi muihin ja heidän tekemisiinsä, kun ymmärtää osittain miksi he toimivat, miten toimivat. Tällainen empatia voi myös edesauttaa erityisesti työelämässä erilaisten ihmisten kanssa toimimisessa, niin asiakkaiden palvelemisen kuin työntekijöiden johtamisen näkökulmasta.

Introversio on ollut viime vuosina hyvin ajankohtainen teema uutisissa, erityisesti työelämään liittyvissä aiheissa. Introversiosta puhuminen voidaankin kokea tärkeäksi aiheeksi, sillä nykypäivän (länsimainen) yhteiskunta on silminnähävästi alkanut ihannoimaan sosiaalisuutta ja esillä olemista niin kuin ammattitaidolla ei olisi edes väliä. Tämä näkyy palvelualalla kokonaisuudessaan mutta erityisesti ravintola-alalla, jossa ollaan hyvin paljon tekemisissä ihmisten kanssa. Tällöin ajatellaan, että työntekijöiden on ”pakko” olla sosiaalisia ja ihmisläheisiä. Yhtenä ongelmana voidaan nähdä olevan sosiaalisten taitojen sekoittuminen sosiaaliseen tarpeeseen. Alalla myös erityisesti tarjoilijoiden osalta ammattitaito katsotaan usein enemmän eduksi kuin vaatimukseksi (vrt. ”asenne ratkaisee”). Introversio on kuitenkin hyvin pysyvä persoonallisuudenpiirre, johon ei voi vaikuttaa pitkälti mitenkään.

Se, että töihin etsitään vain tietynlaisia, kuten ulospäinsuuntautuneita henkilöitä, on suuri resurssimenetys, kun myös hiljaisemmat osaavat ja pystyvät olemaan – omalla tyylillään – sosiaalisia, olematta mitenkään huonompia työntekijöitä, ammattitaidosta puhumattakaan. On myös hyvä huomata, että niin kuin työntekijöitä myös asiakkaita on erilaisia, joista jokainen arvostaa erilaista tapaa palvella, oli se sitten ihmislähtöistä, kovaäänistä ja runsasta jutustelua vailla päämäärää tai sitten asialähtöisesti yksinkertaista, suoraa, hillittyä ja rauhallista palvelua.

Vaikka termi introversio on ollut enemmän esillä viime vuosina, pääasiassa kategorioimassa yksilöitä ja selittämässä heidän käytöstään, ei uutismediassa kyetä selittämään sitä tarpeeksi laajasti ja aukottomasti. Sillä luokittelemalla yksilöt psykologisin termein, lähtee termien merkitys arjessa helposti elämään omaa elämäänsä, verrattuna tieteelliseen keskusteluun. Niihin liitetään asioita, jotka eivät niihin kuulu sekä jokainen antaa niille omanlaisen merkityksensä. Tämän takia avaankin empiirisessä osiossa myös introversion vaikuttavia taustatekijöitä – temperamenttia ja persoonallisuutta – tarkemmin,

tuodakseni aiheeseen syvällisempää, laaja-alaisempaa tieteellistä aspektia ja selittääkseen aihetta korrektemmin.

Ravintola-ala, ja erityisesti tarjoilijan työ voidaankin mieltää hyvin ulospäinsuuntautuneiksi. Olen kuitenkin törmännyt myös introversion piirteitä omaaviin henkilöihin, jotka työskentelevät ravintola-alalla tarjoilijoina. Tästä heräsikin uteliaisuuteni, ja kysymys, joka toimii opinnäytetyöni päätavoitteena: miten introvertiksi itsensä mieltävät henkilöt kokevat soveltuvansa (ulospäinsuuntautuneen) ravintola-alan tarjoilijan töihin?

Ihmisen persoonallisuus on hyvin moniulotteinen ja kompleksinen kokonaisuus, eikä ihmistä voi määritellä puhtaasti introvertiksi saatikka ekstrovertiksi, sillä jokaisella meistä on piirteitä molemmista ääripäistä. Näiden lisäksi, vaikka introversion määritelmä elää hie-man arjessa, ymmärretään se silti osittain oikein, ja jokaisella yksilöllä on edes jonkinlainen käsitys, onko hän enemmän intro- vai ekstrovertti – vai jotakin näiden väliltä. Tämän takia avaankin tietoperustassa myös ihmisen minuutta ja identiteettiä, sillä työni aiheisto on muodostettu ja tutkimusasetelma on muotoiltu introverteiksi itsensä määrittelevien kokemusten pohjalta. Jokainen haastateltava siis mieltää ja määrittelee itsensä introvertiksi ilman tieteellistä taustaa. Tärkeintä on ollut henkilön oma kokemus introversiosta, sen sijaan, että olisin etsinyt haastateltavia esimerkiksi laajojen persoonallisuuskyselyiden perusteella.

Rajasin tutkimukseni pelkkiin introverteiksi itsensä mieltäviin tarjoilijoihin, sillä havaintojeni mukaan työelämässä kokeilta harvemmin toivotaan mitään tiettyä persoonallisuudenpiirrettä tai katsota persoonallisuuden soveltuvuutta työtehtävään. Toisin kuin tarjoilijoilta, jotka ovat enemmän tekemisissä muiden ihmisten kanssa.

## 2 Mitä introversio on?

Introversio on psykologinen käsite, joka liittyy ihmisen persoonallisuuteen, temperamenttiin sekä ekstroversion. Ennen kuin pääsen itse introversioon, pohjustan aihetta avaamalla edellä mainittuja yläkäsitteitä. Näin lukija saa selkeämmän kokonaiskuva ei niin yksinkertaisesta – ja välttämättä tutusta – aiheesta.

### 2.1 Psykologia ja persoonallisuuspsykologia

Psykologia tutkii ihmisen mielen sisäisiä tapahtumia (psykkiset ilmiöt), kuten yksilön omia havaintoja, ajatuksia, tunteita ja muistoja sekä ulkoista käyttäytymistä (fyysinen toiminta), esimerkiksi nauramista, kävelemistä sekä kulmakarvojen kohottelemista. Näitä yhdessä kutsutaan ihmisen toiminnaksi. Toimintaa muokkaa myös sosiaaliset vaikutukset, eli miten muut ihmiset vaikuttavat meihin. Psykologiassa ihminen nähdäänkin aina psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena ja sen pohjalta häntä myös tutkitaan. Näin ilmaistuna psykologia saattaa kuulostaa yksinkertaiselta, mutta todellisuudessa ihmisen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintaa ei voida täysin eritellä, vaan ne kietoutuvat yhteen, jolloin kaikki vaikuttaa kaikkeen ja kokonaisuus monimutkaistuu. (Aarnio, Autio, Hiltunen, Nieminen & Suomalainen 2013, 12–14, 18.)

Koska ihminen ja erityisesti ihmisen toiminta on hyvin laaja ja monimutkainen kokonaisuus, on ollut välttämätöntä, että psykologia on jaettu useaan osa-alueeseen. Niin kuin ihmisen psyko-fyysis-sosiaaliset puolet menevät päällekkäin, myös ihmisen mieltä tutkivat osa-alueet menevät osittain päällekkäin; kaikki tutkivat ihmistä, mutta vain hieman eriävistä näkökulmista. Osa-alueita on mm. kehityspsykologia, kognitiivinen psykologia, neuropsykologia, kliininen psykologia. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin pääasiassa persoonallisuuspsykologiaan. (Peltomaa ym. 2014, 36–37.)

Persoonallisuuspsykologia on yksi isoimmista ja suosituimmista psykologian osa-alueista (Cherry 2018). Tieteenalana siinä hyödynnetään psykologian eri osa-alueilta hankittua tutkimustietoa, ja yhdessä näillä pyritään kuvaamaan, selittämään ja ennustamaan persoonallisuuden eri puolia (Metsäpelto & Feldt 2010, s. 20). Siinä siis tutkitaan ihmisten välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä tutustumalla yksilöön kokonaisuutena sekä muodostamalla kokonaiskuva ihmisen toiminnasta ja sen syistä. Keskeisenä tarkoituksena on selvittää, miksi yksilö on sellainen kuin hän on, sekä mitkä seikat ovat vaikuttaneet ja edelleen vaikuttavat häneen. (Aarnio ym. 2013, s. 16; Peltomaa ym. 2014, s. 37.)

## 2.2 Introversion taustalla vaikuttavat tekijät

Persoonallisuuspsykologia tutkii pääasiassa ihmisen persoonallisuutta sekä kaikkea siihen liittyvää. Introversio on yksi pitkälti perinnöllisistä persoonallisuuden piirteistä, joten se liittyy olennaisesti sekä persoonallisuuteen että temperamenttiin, persoonallisuuden perinnölliseen perustaan (Keltikangas-Järvinen 2015, 36; Keltikangas-Järvinen 2019, 193). Vaikka persoonallisuus ja temperamentti eivät suoranaisesti liity työni tavoitteeseen tai tutkimuskysymyksiin, on mielestäni tärkeää ymmärtää näitä termejä tarkemmin, sillä ne kuitenkin liittyvät oleellisesti introversion ja sen selittämiseen. Jotta voimme myöhemmin ymmärtää paremmin, miten yksilöstä tulee introvertti ja miten hänet tieteellisesti määritellään, avaan tässä kappaleessa näitä introversion taustalla vaikuttavia käsitteitä.

Persoonallisuuteen vaikuttaa pääasiassa sekä biologia että ympäristö. Alalla kiistelläänkin vähän väliä kumpi vaikuttaa yksilön persoonallisuuden muodostumiseen enemmän, sekä mitkä tekijät vaikuttavat siihen. Viimevuosina on kuitenkin havahduttu myös kolmanteen persoonallisuuteen vaikuttavaan tekijään, joka saattaa jopa kumota nämä kaksi muuta.

### 2.2.1 Temperamentti

Persoonallisuuden biologista – synnynnäistä perustaa kutsutaan **temperamentiksi**. Sillä on monia määritelmiä, mutta Keltikangas-Järvisen (2015, 36) mukaan temperamentti on ”joukko synnynnäisiä taipumuksia tai valmiuksia, jotka voidaan nähdä käyttöaineena tai raakamateriaalina [...] persoonallisuudelle”. Näitä synnynnäisiä taipumuksia ja valmiuksia kutsutaan temperamenttipiirteiksi. Niitä ovat eniten kannatusta saaneen teorian mukaan yhdeksän: aktiivisuus, rytmisyys, lähestyminen, sopeutuminen, vastaus-/responsiivisyyskynnys, reaktioiden intensiivisyys, mielialan laatu, häirittevyys, tarkkaavaisuuden kesto, ja sinnikkyys. Jokainen näistä piirteistä on jatkumo (korkea-matala esiintymisen taso yksilössä), ja jokainen ihminen asettuu johonkin kohtaan ääripäiden välillä. Ne eivät siis ole on-off-, eivätkä joko-tai-ominaisuuksia. (Keltikangas-Järvinen 2015, 36–37, 46–61; Keltikangas-Järvinen 2016, 112.)

On havaittu, että temperamenttipiirteet syntyvät jo sikiöaikana, ja ne ovat hyvin pysyviä ja muuttumattomia läpi elämän aina aikuisuuteen asti. Siitä huolimatta ympäristö ja ihmisen biologiset tekijät kykenevät myös muokkaamaan, jopa muuttamaan yksilön temperamentin kokonaan erilaiseksi, esimerkiksi traumaattisen kokemuksen tai aivovamman myötä. Lisäksi kulttuuri ja yhteiskunta vaikuttavat temperamentin ilmenemiseen, vaikka se ei muuttuisikaan lapsuudesta. Kuten 40-vuotias henkilö ei voi heittäytyä neljävuotiaan tavoin maahan suuttuessaan, vaikka olisikin temperamentiltaan yhtä helposti suuttuva. Hän vain ilmentää suuttumustaan kulttuurin ja yhteiskunnan hyväksymällä tavalla ikäänsä nähden. (Keltikangas-Järvinen 2015, 36–37, 39, 43–44, 48; Metsäpelto & Feldt 2010, 49.)

Temperamenttipiirteet ovat ne, jotka erottavat yksilön toisesta ihmisestä. Kun kuvailemme tiettyä ihmistä, käytämme kuvailussa näitä piirteitä, sillä ne ovat helposti havaittavissa ulospäin. On myös hyvä huomata, että arkikielessä kun puhutaan ”temperamenttisesta” ihmisestä, sillä yleensä virheellisesti viitataan impulsiiviseen tai räiskähtelevään ihmiseen. Totuudessa kaikki ihmiset ovat temperamenttisia, sillä kaikilla ihmisillä on temperamentti. Toisilla vain on rauhallinen ja pidättyväinen temperamentti, toisilla taas impulsiivinen ja räiskyvä. (Keltikangas-Järvinen 2015, 39.)

### 2.2.2 Persoonallisuus

Temperamentti, jonka ihminen saa hyvin pitkälti geeneistä, on siis persoonallisuuden biologinen selkäranka ja voidaan nähdä käyttöaineena tai raakamateriaalina, josta erilaisten ympäristövaikutteiden – ärsykkeiden, kasvatuksen, kokemusten, yhteisön odotusten sekä kulttuurin normien ja arvostusten – myötä kehittyy ihmisen **persoonallisuus** (Metsäpelto & Feldt 2010, 65; Keltikangas-Järvinen 2015, 36). Noin 50 % ( $\pm 10$  %) on geneettisesti perittyä, joista loput määräytyvät erilaisilla yksilöllisillä ympäristötekijöillä (Bouchard & Loehlin 2001).

Vaikka perimän on havaittu vaikuttavan persoonallisuuteen suuresti ja ohjaavan sen kehitystä, se ei kuitenkaan poissulje ympäristötekijöiden vaikutusta, vaan pikemminkin vahvistaa näiden välistä yhteyttä. Temperamentti vaikuttaa siihen, kuinka yksilö on yhteydessä ympäristöönsä, joka puolestaan vaikuttaa biologiaamme muokkaamalla aivojemme rakennetta ja aineenvaihduntaamme. Esimerkiksi vaikea – aggressiivinen ja impulsiivinen – lapsi voi herättää vanhemmissa turhautumista ja kärsimättömyyttä, mikä edelleen vahvistaa lapsen aggressiivisuutta ja impulsiivisuutta. Perinnölliset taipumukset voivat myös vaikuttaa tapaan, jolla yksilö rakentaa käsitystä ympäröivästä maailmasta ja itsestä, kuten hakeutumalla hänen persoonallisuuden mukaisesti erilaisiin ympäristöihin, jotka taas sosiaalisine suhteineen ylläpitävät ja vahvistavat tämän persoonallisuutta. Näiden lisäksi tutkimuksissa on havaittu, ettei ympäristötekijöiden vaikutus muovaakaan ihmisiä, kuten sisarusia, jotka saavat saman kasvatuksen ja kasvuympäristön, keskenään samanlaisiksi, vaan erilaisiksi, koska he kokevat kasvatuksen eri lailla. (Metsäpelto & Feldt 2010, 40–41, 81–83; Löhken 2016, 21–23.) Voidaankin huomata, että mitä tulee ihmisen persoonallisuuden muodostumiseen, kaikki vaikuttaa kaikkeen eikä mikään ole ehdotonta.

Käsitteen ”persoonallisuus” historiallisesti kirjavan käytön takia psykologian alalla ei ole sille yhtä vakiintunutta määritelmää. Tiivistäen voidaan kuitenkin sanoa, että persoonallisuudella tarkoitetaan ajatusten (kognitioiden), tunteiden (emootioiden) ja käyttäytymisen muodostamaa kokonaisuutta, joka on kullekin ihmiselle luonteenomainen ja melko pysyvä eri tilanteissa ja eri aikoina. (Metsäpelto & Feldt 2010, 18.)



Persoonallisuuspiirreteorioista, erityisesti työelämässä eniten kannatusta saanut on **Five Factory Theory** (FFT; epävirallisesti Big Five) -persoonallisuusteoria, jonka perustana voidaan pitää Hans Eysenckin 1960-luvulla kehittämää teoriaa. Vaikka Eysenckin teoria on yli 60 vuotta vanha, on se silti vieläkin arvostettu teos ammattilaisten joukossa, eikä vain historiaan jäänyt kehityksen vaihe. (Metsäpelto & Feldt 2010, 76–77; Keltikangas-Järvinen 2019, 192–193.) Big Five -teorian empiirisen tutkimustyön tuloksena on hahmottunut viisi suurta persoonallisuuden piirrettä: tunnollisuus, avoimuus, sovinollisuus, neuroottisuus sekä ekstroversio. Ne esiintyvät temperamenttipiirteiden tavoin jatkumoina, esiintymisen tasoina yksilöissä korkeina, matalina tai jonakin näiden väliltä. Eysenckin mukaan persoonallisuuspiirteistä löytyy kaksi pitkälti perinnöllistä pääpiirrettä, joilla ihmisen persoonallisuutta voidaan kuvata; toinen näistä on ekstroversio, jota käsittelemme tarkemmin myöhemmin. (Keltikangas-Järvinen 2016, 174–175; Keltikangas-Järvinen 2019, 192–193.)

Persoonallisuuspiirteiden lähtökohtana on niiden pysyvyys, niin ajan kuluessa kuin toistuvuutena eri tilanteissa ja elämänvaiheissa. Metsäpelto ja Rantanen (Metsäpelto & Feldt 2010, 71–72) kuvaavat pysyvyyttä seuraavasti: ”pidämme ystäväämme tunnollisena henkilönä, jos hän osoittaa järjestelmällisyyttä, pikkutarkkuutta ja huolellisuutta eri yhteyksissä, esimerkiksi kotona, töissä ja harrastuksissa sekä eri elämänvaiheissa, kuten nuoruudessa ja aikuisuudessa.” Vaikkakin myös tunnollisimmalla ihmisellä on hetkensä, kun tavarat ovat epäjärjestyksessä ja aikataulut pettävät, piirteet kuitenkin kuvaavat käyttäytymisen, tunteiden ja ajattelun pysyviä perusolottuvuuksia, mutta ei hetkellisiä tunnetiloja, arvoja, asenteita, maailmankuvaa tai älykkyyttä (Metsäpelto & Feldt 2010, 73).

### 2.2.3 Temperamentti, persoonallisuus vai valinnanvapaus?

Selvennyksenä vielä, persoonallisuuden ja temperamentin välillä ei käytännössä ole selkeää erotusta, vaikka ne teoriassa erotetaan toisistaan. Esimerkiksi Big Five -teoriassa on hyvin monia yhtymäkohtia temperamenttiin, niin että välillä on vaikea erottaa mikä osa on temperamenttia ja mikä persoonallisuutta. (Metsäpelto & Feldt 2010, 66; Keltikangas-Järvinen 2019, 226.) Keltikangas-Järvisen (2016, 109–110) mukaan persoonallisuustutkimuksissa käydäänkin vähän väliä keskustelua persoonallisuuden ja temperamentin yhtäläisyyksistä ja eroista, mutta tutkimukset tukevat kuitenkin näiden erottelua: temperamenttipiirteet ovat havaittavissa jo vauvana ja ne saavuttavat pysyvän tason huomattavasti aikaisemmin, joka jatkuu läpi elämän lähes muuttumattomana. Persoonallisuuspiirteet sen sijaan näkyvät noin kymmenvuotiaana ja niitä voidaan pitää pysyvästi vakaina vasta 23–24 ikävuoden jälkeen.

Sen lisäksi, että temperamentti ja persoonallisuus nähdään eri aikoina, ne myös ilmenevät ihmisen reaktioissa ja toiminnoissa erilailla. Temperamentilla tarkoitetaan spontaaneja, itsestään syntyviä, tiedostamattomia reaktioita, jotka eivät ole ihmisen ohjauksessa, persoonallisuudella taas harkittuja, päämäärähakuisia toimintoja sekä tietoisia päätöksentekoa – yksilön itsensä ohjaamia prosesseja. Temperamenttia voidaankin pitää ihmisen yksilöllisyyden selittäjänä ja se tarkoittaa aina pelkästään toimintatyyliä, eikä koskaan korkeamman tason päätöksentekoa, harkintaa, ratkaisuja tai itse toiminnan sisältöä. Temperamentti ei siis kerro mitä tai miksi ihminen tekee sen, mitä hän tekee, vaan ainoastaan miten. Keltikangas-Järvisen (2016, 111) mukaan ”mitä tärkeämpi jokin asia on ihmisen omassa arvomaailmassa, sitä enemmän hän investoi siihen tietoista päätöksentekoa ja sitä vähäisemmäksi jää temperamentin osuus.” Persoonallisuuteen kuuluukin sellaisia asioita, jotka eivät näy temperamentissa, kuten itsearvostus, minäkuva, tavoitteet, päämäärähakuisuus, motivaatorakenne, arvot sekä eettiset ja esteettiset normit. (Keltikangas-Järvinen 2016, 109–111; Metsäpelto ym. 2010, 51, 53–54.)

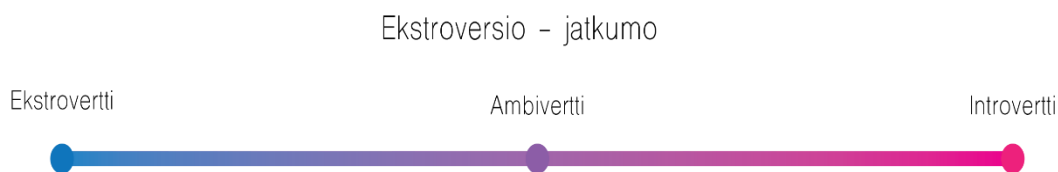
Vaikka persoonallisuus kehittyy pääasiassa perimän ja ympäristön vuorovaikutuksesta, meihin vaikuttaa myös kolmas tekijä: valinnanvapaus. Pystymme siis tarvittaessa tietoisesti päättämään ja toimimaan tavalla, jolla ei ole mitään tekemistä esimerkiksi temperamenttimme kanssa. Keltikangas-Järvinen (2016, 111) korostaa, että ”temperamentti määrittää ihmiselle luontevan toimintatavan, mutta ei varmista, että tämä luontainen tapa olisi aina myös järkevä ja tehokas.” Välillä ihmisten olisikin hyvä yrittää päästä irti tästä ”luontaisesta tavasta”, erityisesti jos se vaikuttaa negatiivisesti hänen elämäänsä. Mikäli ihmisellä olisi matala sosiaalisuus ja hän ei nauttisi työpaikan illanvietosta, kyse ei ole enää temperamentista, jos hän kiirehtii takaisin kotiin. Vaikka hän ei pitäisi small-talkista ja tuntisi olonsa tyhmäksi jaariteltaessa turhanpäiväisiä, hän silti voi vaikuttaa tapaan, miten hän itse toimii. Kuten luonteestaan huolimatta socialisoitumaan ja keskustelemaan, koska se on kulttuurinen tapa. (Jonkman 2015, 74; Keltikangas-Järvinen 2016, 111–112.)

Onkin tehokasta kyetä olemaan tilapäisesti toisenlainen kuin oikeasti on. Mikäli ihmisellä on matala joustavuus eli sopeutumiskyky, tuntee hän enemmän epämukavuutta toimissaan näin verrattuna korkeaan joustavuuteen. Ero ei välttämättä siltikään ole niin suuri, että sillä olisi merkitystä. Pitkällä aikavälillä se voi kuitenkin olla hyvinkin haitallista, jos antaa tämän poikkeustilanteen venyä normiksi ja yksilö jäisi tähän ”vieraaseen rooliin”; psykologi Katherine Benziger kutsuu tätä falsifioinniksi, vääristämiseksi. (Jonkman 2015, 206; Keltikangas-Järvinen 2016, 111.) Tässäkin on kuitenkin hyvä huomata yksilöt: kaikki ihmiset – edes korkean joustavuuden omaavat – eivät välttämättä kykene käyttäytymään jokaisessa tilanteessa edes tietoisesti vastoin temperamenttiaan, mikäli he kokevat esimerkiksi niin suurta ahdistusta siitä.

### 2.3 Intro- ja ekstroversio

Introversio (arkisemmin sisäänpäin suuntautuneisuus) on aiemmin mainitsemani Eysenckin persoonallisuusteoriaan kuuluvan ekstroversio-jatkumon toinen ääripää; toinen on nimensä mukaisesti ekstroversio (ulospäin suuntautuneisuus). Ne eivät siis ole kaksi laadullisesti erilaista kategoriaa, joista ihminen kuuluisi vain toiseen, vaan **yksi jatkumo**, jonka toisessa päässä jatkumoon liittyvät piirteet ilmenevät vahvoina tai selkeinä, ja toisessa päässä heikkoina tai ne puuttuvat kokonaan. Jatkumon vahvaa ääripäätä kutsutaan ekstroversioksi ja heikkoa ääripäätä matalan ekstroversion sijaan introversioksi. Näiden lisäksi on ambivertti, joka käsittää kaiken muun paitsi jatkumon ääripäät, intro- tai ekstrovertin. (Kuva 1.) (Keltikangas-Järvinen 2019, 194, 203; Petric 2019.)

Siitä huolimatta, että tätä jatkumoa kutsutaan yleisesti ekstroversiojatkumoksi, selkeyttääkseni työtäni, puhun asiayhteydestä riippuen välillä ekstroversiosta, välillä introversiosta, vaikka käytännössä tarkoitan koko ajan samaa asiaa. On työni kannalta selkeämpää ja luontevampaa korostaa esimerkiksi introversiota, kun aiheeni kuitenkin keskittyy siihen.

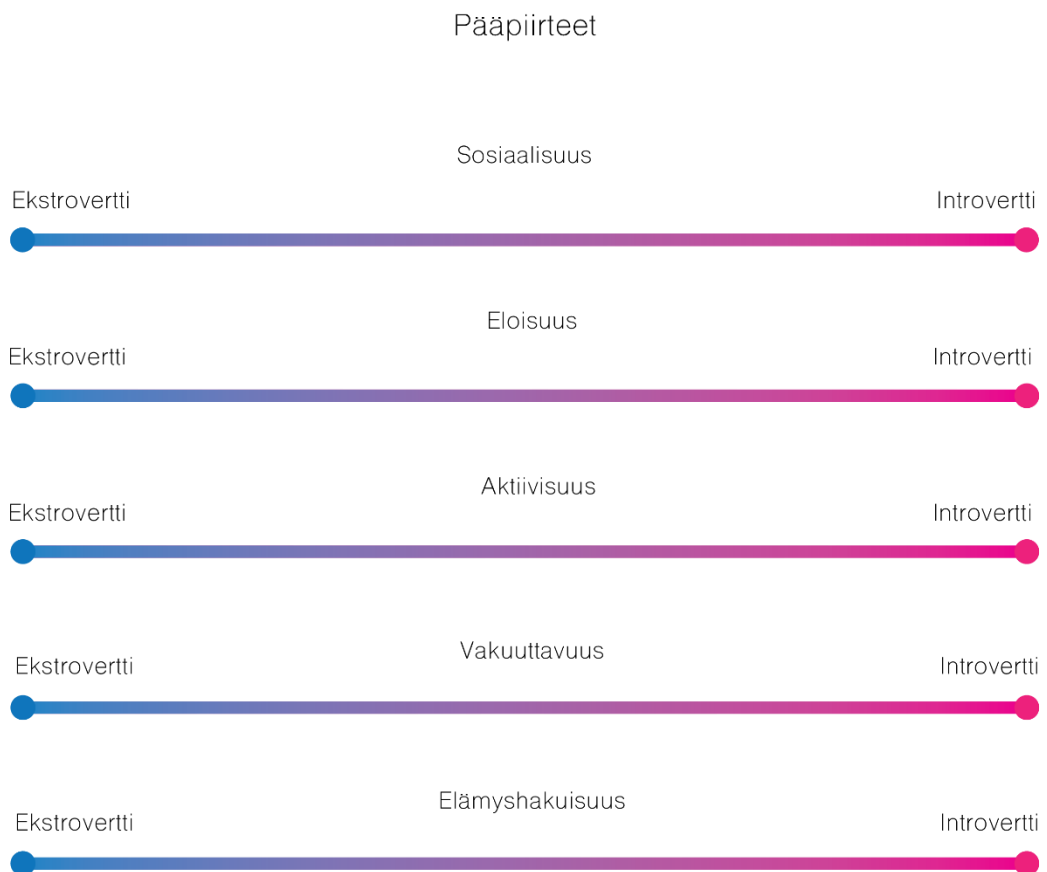


Kuva 1. Ekstroversio-jatkumo

Ekstroversio-jatkumoon liittyy kimppu piirteitä, joiden on todettu esiintyvän yhdessä, sen sijaan, että se olisi vain yksi ominaisuus. Piirteet, jotka muodostavat ekstroversion ytimen, ovat sosiaalisuus, eloisuus, aktiivisuus, vakuuttavuus ja elämyshakuisuus (Kuva 2.). Nämä viisi piirrettä nousivat säännöllisesti ja toistuvasti Eysenckin tutkimuksissa, jolloin niiden katsottiin olevan ekstroversion ensisijainen sisältö eli ydinominaisuudet. Näiden lisäksi on löydetty toissijaisia – persoonallisuuden kannalta vähemmän tärkeitä – ominaisuuksia ja piirteitä, jotka pelkästään auttavat selittämään ja ymmärtämään ydinominaisuuksia, sen sijaan, että ne suoranaisesti kuuluisivat ekstroversioniin ja siihen kuuluvien piirteiden listaan. (Keltikangas-Järvinen 2019, 193–194, 198.) Keltikangas-Järvisen (2019, 193–194) mukaan, ”kun ihminen hakeutuu muiden seuraan, on eloisa ja aktiivinen, esiintyy vakuuttavasti ja jämäkästi, ja hakee jatkuvasti uusia elämyksiä, hän toimii ekstrovertin tavoin.” Kun otetaan mukaan toissijaiset ominaisuudet, niin määritelmä tarkentuu. Sosiaalisuus ilmenee enemmän hallitsevana ja määräävänä, kuin avuliaisuutena ja empatiana; hän hakeutuu ihmisten seuraan ja ottaa ohjat. Eloisuuden ja aktiivisuuden lisäksi hän on kuohahteleva ja ailahteleva. Käytökseltään hän on vakuuttava, mutta ennemminkin huoleton kuin tarkka ja täsmällinen. Jämäkkyudessa näkyy enemmän dominoivuus kuin periaatteellisuus. Elämyshakuisuus ilmenee seikkailujen etsimisenä, jopa uhkarohkeutena ja

riskinottona, sen sijaan, että hän kokisi luonnon hiljaisuuden tai taidegallerian elämykseksi. (Keltikangas-Järvinen 2019, 198–199.) Introversio, jatkumon heikko ääripää, määritellään ekstroversiolle vastakkaisten ominaisuuksien kimppuna, eli ekstroversioon liitettyjen ominaisuuksien ja piirteiden puutteena. Seuraan hakeutumisen sijaan hän viihtyy yksin, eloisuuden sijaan hän on tyyni ja rauhallinen, vakuuttavan esiintymisen sijaan hän tekee pikemminkin epävarman vaikutuksen, sekä jännityshakuisuuden sijaan hän karttaa riskejä ja hakee turvallisuutta. (Keltikangas-Järvinen 2019, 194–195.)

Nyt kun mietit esimerkiksi ekstroverttiä ystävääsi, todennäköisesti hän ei sovi määrittelemään – ainakaan täysin. Tämä johtuu siitä, että suurin osa ihmisistä ei kuulu kumpaakaan ääripäähän, sekä koska piirteissä on ekstroversiojatkumolla suuren vaihtelun lisäksi laatueroja, jolloin yksilöt ovat ”itsensä näköisiä ekstrovertteja”.



Kuva 2. Ekstroversio-jatkumon pääpiirteet

Intro- ja ekstroversio ovat tilanteeseen sidottuja ominaisuuksia, joihin vaikuttaa myös ympäröivä kulttuuri, joka vaatii meitä suuntautumaan enemmän tai vähemmän ulos- tai sisäänpäin. Ihmisellä on kuitenkin aiemmin mainitsemani valinnanvapaus, ja hän voi – ainakin useimmiten – valita tilanteen vaatimusten mukaisesti käyttäytykö hän enemmän ulos- vai sisäänpäin suuntautuneesti, tilanteesta tai elämänvaiheesta riippumatta. Persoonallisuudellamme ei ole väliä, sillä ihmisen älykkyys ja osittain itsehillintä ohjaavat toimintaamme; siksi toimimme monesti tietoisesti toisin kuin mielijohteemme toimisi. Esimerkiksi

vuorovaikutustilanteissa otamme usein tarkoituksellisesti jonkin käyttäytymistämme ohjavan roolin, oli se sitten koulussa ystävien kanssa, juteltaessa iäkkäämpien tätien kanssa syntymäpäiväjuhlissa tai edustaessa omaa työpaikkaa. Tilanteesta ja paikasta riippuen pyrimme toimimaan ympäröivän kulttuurin luomien odotusten mukaisesti. Tilannetekijän ja ympäröivän kulttuurin lisäksi ikä on yksi vaikuttava tekijä persoonallisuudellemme. Iän karttuessa useimmilla henkilöillä persoonallisuutemme painopiste muuttuu lähemmäs kohti jatkumon keskikohtaa. Tällöin esimerkiksi intro- ja ekstroverttipiirteet muokkaantuvat aiempaa maltillisemmiksi. Kaikista edellä mainituista muuttuvista tekijöistä – tilanteesta, ympäröivästä kulttuurista ja iästä – huolimatta, ihmisen intro- ja ekstroversiopiirteet ovat pitkälti muuttumattomia luonteenominaisuuksia. (Löhken 2018, 27–29.)

Introversio on pitkälti perinnöllinen eli temperamenttiin pohjautuva persoonallisuudenpiirre, on se siis hyvin pysyvä läpi elämän. Nämä muuttuvat tekijät muokkaavat vain introversion ilmiänsä tiedostetuissa tilanteissa. Mitä tulee yllättäviin tilanteisiin, kuten yhtäkkiseen julkiseen esiintymiseen, johon yksilö ei ole saanut valmistautua millään tavalla, niin kuin temperamenttipiirteet yleensäkin ilmenee introversio sellaisena kuin se on, eli tiedostamattomana reaktiona. Tällöin pahimmillaan et saa mitään sanotuksi, koska menet niin lukkoon.

### 2.3.1 Yleisiä väärinkäsityksiä intro- ja ekstroversiosta

Näin heti alkuun on hyvä selventää mahdollisesti yleisin harha introversiosta: se ei ole synonyymi ujoudelle. Vaikka niiden välillä on korrelaatiota ja päällekkäisyyttä, ja monet introvertit ovatkin ujoja, ne ovat kuitenkin eri asioita. Ihminen voi olla introvertti olematta ujo, eikä jokainen ujo ole introvertti. Eysenckin teoriassa ujous kuuluu neuroottisuuteen eli epästabiliin emotionaalisuuteen sen sijaan, että se olisi yksi introversion alominaisuuksista. Näiden keskeisin ero on se, että introversion ei sovi ujouden ydinmääritelmät: sosiaalinen pelko ja krooninen tietoisuus itsestä. Introvertti ei välttä sosiaalista vuorovaikutusta jännityksen takia, eikä hänen huomionsa ole keskittynyt oman itsen tarkkailuun. (Keltikangas- Järvinen 2019, 277–278.)

Etsiessä eroja introversiosta ja ekstroversiosta, yleensä keskitytään helposti havaittavaan ulkoiseen käytökseen sosiaalisissa tilanteissa. Todellisuudessa intro- ja ekstroversion välisessä erossa ei kuitenkaan ole kyse sosiaalisten tilanteiden tärkeydestä tai viihtymisestä muiden ihmisten kanssa. Sen sijaan, näiden keskeinen ero on niin sanotun **arousalin** tasossa, jonka takana on eräänlainen aivojen ja keskushermoston viritystila. Intro- ja ekstrovertin käytöksen tehtävänä on saattaa tämä yksilön sisäinen viritystila ja ympäristön stimulaatio tasapainoon.

Ekstrovertin ihmisen sisäinen viritystila on matala, jota hän tasapainottaa stimuloivalla ympäristöllä, eli hakeutumalla jatkuvasti ulkomaailman ärsykkeisiin; hän hakeutuu sinne, missä tapahtuu, ja hän tarvitsee ihmisiä ympärilleen. Introvertin ihmisen viritystila on taa-

sen korkea, jota hän tasapainottaa jatkuvasti rauhoittamalla itseään laskemalla ympäristön stimulaatiota eli vähentämällä ympärillä olevia ärsykeitä; rauhallinen ympäristö on hänelle ihanteellinen. (Keltikangas-Järvinen 2019, 187–189.)

On hyvä myös selventää, että ihmisten määrittelemisen introvertiksi tai ekstrovertiksi, saattikka jakaa ryhmään, introvertteihin tai ekstrovertteihin, on yleinen väärinkäsitys. Aiemmin kuvaamani piirteet ja ominaisuudet esittävät siis ekstroversiojatkumon ääripäitä, joihin totuudessa sijoittuu hyvin vähän ihmisiä. Sen sijaan suurin osa ihmisistä kuuluu lähelle keskiarvoa, jolloin yksilöä ei voida kutsua kummallakaan termillä. Keskiarvon läheisyydessä on taas kyse sattumasta, kumpaan ryhmään yksilö kuuluu, sillä erot ovat niin pienet, että intro- ja ekstrovertti eivät eroa toisistaan oikeastaan lainkaan – yhden testipisteen muutos kykenee ”muuttamaan” introvertista ekstrovertin. Näiden lisäksi, varsinainen syy, miksi yksilöä ei voi lokeroida kumpaakaan ryhmään, on se, että kyseessä on jatkumo, eikä ole rajakohtaa, missä menisi introversion ja ekstroversion raja – ei ole olemassa kohtaa, jossa voitaisiin sanoa, että tähän loppuu introversio ja tästä alkaa ekstroversio. Toisin sanoen ”puhtaita” introvertteja ja ekstrovertteja on totuudessa todella vähän, sekä yksilön määrittelemisen intro- tai ekstrovertiksi piirteiden ja ominaisuuksien perusteella on erittäin vaikeaa, ellei jopa mahdotonta, ilman perusteellisempia ja syvempiä tutkimuksia. Sen sijaan suurinta osaa ihmisistä voidaan kutsua ambiverteiksi. (Keltikangas-Järvinen 2019, 203–206; Petric 2019.) Mutta koska ambivertti ei ole niin tunnettu termi arkikielessä, ja koska se ei varsinaisesti kuvaa minkään tietyyntyyppistä henkilöä, en käsittele sitä tässä työssä tämän enempää.

Tämä saattaa aiheuttaa hämmennystä, kun edellä – ja jatkossa – puhutaan intro- ja ekstroverteista, ja nyt todetaankin, että sellaisia ei ole – tai on, mutta häviävän pieni määrä. Tutkimuksilla pyritäänkin löytämään yleiset lainalaisuudet ja etsiä yksilöistä se, mikä heissä on yhteistä, jotta voidaan puhua ilmiöstä. Intro-ekstro-jako kelpaa kyllä kertomaan millaisia persoonallisuuden ominaisuuksia ihmisissä on, miten ominaisuudet liittyvät toisiinsa ja mitä niistä seuraa, mutta yksilötason luokitteluun se ei kelpaa. (Keltikangas-Järvinen 2019, 204, 206.) Toisin sanoen, teoriassa, ilman syvempiä tutkimuksia, ketään ei voi, tai ei ainakaan pitäisi määritellä introvertiksi tai ekstrovertiksi. Mikäli henkilö ei ole tutkitusti ekstroversiojatkumon kummassakaan ääripäässä, ei hän ole intro- tai ekstrovertti; lokeroimalla yksilö jompaankumpaan ryhmään, antaa lähtökohtaisesti väärän kuvan hänestä.

Siihen, miten ihminen määritellään esimerkiksi ”introvertiksi” kohdistuu siis hyvin vahva tieteellinen rajaus, jonka voisi ajatella kumoavan koko työni aiheen: yksilötason luokitteluun introversio ei kelpaa, ja ilman tutkittua varmuutta, en voisi tässä työssä puhua introverteista. Tästä huolimatta, koska introversiolla on arjessa vankka asema sekä kielessä,

siten että se ymmärretään ainakin pääpiirteittäin oikein, että identiteetissä yksilön määriteltäessä itsensä ilman tieteellistä näyttöä, on täten hyväksyttävää tässä asiayhteydessä puhua introverteista, kunhan arkikokemukset saavat tuekseen tieteellistä näkökulmaa.

### 2.3.2 Introvertin ominaisuudet

Helgoen (2012, 7) mukaan, länsimaisesta yhteiskunnasta on tullut ulos- ja ylöspäin suuntautunut. Myös Susan Cain (2012) tukee tätä väitöstä kuvailemalla tämän päivän arvojärjestelmää **ekstroversion ihanteeksi** – viitaten kaikkialla vallitsevaan uskoon, että äärimmäisen sosiaalinen alfa-luonne olisi ihanteellinen minä. Hän jatkaa, että ”väitämme usein arvostavamme yksilöllisyyttä, mutta ihailimme enimmäkseen tietäntyyppistä yksilöä – sellaista, joka hanakasti tekee itsestään numeron.” (Cain 2012, 16.) Tulevaisuuden suomalainenkin ”supertyöntekijä” on osaavan ja sopeutuvaisen lisäksi sosiaalinen, vaikka introversiota on luonnehdittu Suomen kansallispiirteeksi. (Jonkman, 75; YLE 2018a.)

Suomalainen mediakin on ”ylistänyt” ja nähnyt viime vuosina introverttien yllättävät vahvuudet työelämässä, siitä huolimatta yritysmaailma ihannoii yhä enemmän sujuvasanaisia esiintyjä (YLE 2019). Voidaankin todeta, että edes suomalaisessa työelämässä ei introversiota arvosteta niin paljon kuin ekstroversiota. Tästä huolimatta, ja vaikka introvertit pystyisivät halutessaan myös toimimaan vastoin luontoaan ja esiintymään ekstrovertin tavoin, on heillä myös luonteenomaisia piirteitä ja ominaisuuksia, jotka voidaan nähdä heikkouden sijaan voimavarana – myös ravintola-alalla.

Introversioon liittyvien tyypillisten ominaisuuksien vahvuuksia ja heikkouksia esittävät useat kirjailijat, jokainen omasta perspektiivistä. On hyvä huomata, että se miten ominaisuuksia kuvaillaan, on täysin kontekstiriippuvaista; vaikka toinen näkee ominaisuuden negatiivisena voi toinen nähdä sen positiivisena. Esimerkkinä itsekriittisyys: Löhkenin (2018, 59–60) mukaan introverteilla on taipumusta olla kriittisiä itseään kohtaan, joka näkyy vaahtivuutena itseltä, suorituksiltaan ja saavutuksiltaan. Yhdellä itsekriittisyys alentaa itseluottamusta ja voi olla hyvinkin vahingollista, kun taas toisella se auttaa pääsemään tavoitteisiin ja täten parantaa itseluottamusta, ja kolmannella jotakin näiden väliltä tai aika ajoin molempia. Missään ominaisuudessa ei ole kumpaakaan, hyvää tai huonoa puolta, sen sijaan, ne ovat riippuvaisia useista tekijöistä, kuten itse tilanteesta ja ihmisestä – erityisesti hänen suhtautumisestansa asiaan.

Kaikilla kirjailijoilla tuntuu kuitenkin olevan sama päämäärä kuvailla näitä ominaisuuksia: ilmaistakseen, että introvertit – omilla kyvyillään ja omalla tyylillään – voivat saavuttaa vuorovaikutustaidoillaan kaiken saman, minkä ekstrovertitkin. Tämä ylistäminen on täysin ymmärrettävää, sillä introverttien kyvyt ja saavutukset jäävät hyvin helposti taka-alalle ekstroverttien maailmassa. Aiheeseen perehtyessäni olenkin huomannut, että suuri osa introverteista ei välttämättä edes tiedä olevansa sisäänpäinsuuntautuneita, sillä he ovat

joutuneet toimimaan niin ekstrovertin tavoin koko elämänsä ajan (tällaisia henkilöitä kutsutaan myös kaappi-introverteiksi). Lisäksi kulttuurillisen ryhmäpaineen alla osa introverteista pyrkii olemaan tietoisesti ennemmin ekstrovertejä, sen sijaan, että ylistäisivät omia ominaisuuksiaan ja piirteitään.

Introversioniin liittyviä ominaisuuksia on yhtä paljon kuin on introverttejäkin. Löhken (2018) ja Jonkman (2015) esittävät useita ominaisuuksia, jotka voidaan nähdä sekä työelämässä että arjessa positiivisessa ja negatiivisessa valossa – riippuen kontekstista. He listaavat esim. flow-tilan ja riippumattomuuden, jotka voidaan nähdä yleisesti erilaisissa töissä positiivisina. Keskityn kuitenkin seuraavaksi ominaisuuksiin, jotka näen olevan yleisesti lähimpänä aiheittani: ravintola-alalla ilmenevää sosiaalisuutta. On hyvä myös muistaa, että introversion ominaisuudet kuten piirteekään eivät ole ehdottomia, jotka kattaisivat kaikki introvertit; toiselle pätee useampi ominaisuus, toiseen vain muutama.

Paneutuminen, keskittyminen, kärsivällisyys, rauhallisuus, kuuntelutaito, myötäelämiskyky (empatia) ja analyyttinen ajattelu näkyvät kaikki introverttien normaalissa vuoropuhelussa toisen ihmisen kanssa. He paneutuvat ja keskittyvät keskusteluun ja täten panostavat läsnäoloon sekä keskustelun syvyyteen – eli laatuun; kärsivällisyys voidaan nähdä läsnäolon ajallisena pituutena. Yksilön sisäinen rauhallisuus parantaa myös hänen keskittymiskykyään. Kuuntelutaito kuvastaa sitä, että introvertti keskittyy siihen mitä toinen sanoo, johon voi sitten vastata, sen sijaan, että hän pohtisi mitä itse seuraavaksi aikoo sanoa. Empatian ansiosta introvertti kykenee asettumaan keskustelukumppaninsa asemaan ja ymmärtämään häntä. Introverteille on myös tyypillistä lähestyä toisen ihmisen näkemyksiä, ratkaisujen etsimistä ja niihin tarvittavia toimia analyyttisen ajattelun avulla: purkamalla mutkikkaat asiakokonaisuudet pieniksi osiksi, jakamalla ne luokkiin ja suunnittelemalla puheensa tai tekemisensä hyväksikäyttämällä näitä luokitteluja. (Jonkman 2015, 181; Löhken 2018, 64–76, 80–83.) Mitä tulee hankaliin keskusteluihin, konfliktien välttely, varovaisuus, turvallisuus ja riskien kaihtaminen ovat tärkeitä ominaisuuksia. Introvertit lähtökohtaisesti välttelevät konflikteja, he antavat toiselle tilaa ja ovat varovaisia, etteivät jyrää keskustelukumppaniaan. He myös ajattelevat ennen kuin reagoivat tai puhuvat, joka näkyy turvallisuutena ja riskien kaihtamisena. (Jonkman 2015, 174–175; Löhken 2018, 63–64, 112–113.) Hankalissa tilanteissa on hyvä osata olla myös rauhallinen, kuuntelevainen ja empaattinen, jotta tilanne ei pääse kärjistymään.

Introvertit siis pohtivat ja analysoivat itseään ja keskustelukumppaniaan alituisesti, pitkään ja hartaasti. Tämä voidaan nähdä yhtenä syynä miksi introvertit eivät välttämättä ole niin hyviä spontaaneissa tilanteissa ja miksi he lähtökohtaisesti suosivat esim. kirjoittamista suullisen viestinnän sijaan. Kirjoittaminen sopiikin hyvin introverttien tapaan harkita ja punnita sanojaan ennen niiden muodostamista. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteivätkö introvertit olisi lahjakkaita puhujia. Tässä kohtaa on hyvä ymmärtää, että, sosiaalisuus ei ole sama



asia kuin sosiaaliset taidot. Se, että introvertilla ei ole kovin suurta **tarvetta** olla yhteydessä muihin ihmisiin, ei tarkoita sitä, etteikö hänellä olisi sosiaalisia taitoja – kyvykkyyksiä olla ja keskustella muiden kanssa. (Keltikangas-Järvinen 2016, 36; Löhken 2018, 80–81.)

### 3 Kuka minä olen? – Minuus, identiteetti ja työrooli

Koska introversion määritelmä on melko tiukka, ja niin kuin edellä mainitsin, yksilötason luokitteluun se ei kelpaa, niin tässä luvussa avaan, miten yksilöt määrittelevät itsensä tutkimalla yksilön minää, identiteettiä ja roolia. Keskeisiä kysymyksiä ovat: mitä eroa minällä ja identiteetillä on, miten ihminen rakentaa oman identiteetin ja miten hän määrittelee itsensä esimerkiksi introvertiksi – niin kuin tutkielmani haastateltavat ovat tehneet – sekä miten roolia voi vaihtaa, ja miksi ja missä tilanteissa sitä vaihdetaan.

Heti alkuun on hyvä tarkentaa, että persoonallisuuden lisäksi yksilön minään ja identiteettiin liittyvä käsitteistö on melko sekava, eikä ollenkaan yksimielinen. Tutkijat ovat pitkälti kaikki eri mieltä siitä, mitä persoonallisuus, minä, identiteetti, minäkäsitys, minäkuva, itsevarmuus, itsearvostus, itseluottamus, itsetunto ja itsensä tiedostaminen tarkoittavat, ja ovatko ne toistensa synonyymejä vai eri käsitteitä. (Laine 2005, 21.) Roolin käsitteestä sen sijaan ollaan paremmin yksimielisiä.

#### 3.1 Yksilön minä ja identiteetti

Laineen (2005) mukaan, koska yksilöstä saatu kokonaiskuva on ihmisen persoonallisuus, minuus on sitten hänen ytimensä. Häntä voidaan ymmärtää vain tuntemalla hänen tekonsa, kokemuksensa, havaintonsa, intentionsa ja tulkintansa, joista ihminen sitten muodostaa itselleen oman todellisuutensa, oman minän. Hänen mukaansa persoonallisuuden ja minän eroa voisikin luonnehtia seuraavasti: ”Se mitä muut näkevät ja kokevat minusta, on persoonallisuus, mutta se, mitä itse näen ja koen, on minä.” (Laine 2005, 21.) Ojanen (2011, 22) puoltaa Lainetta määrittelemällä yksilö persoonallisuuden ominaisuuksien ainutkertaiseksi kokonaisuudeksi, johon kuuluvat tunteet, ajatukset, teot, ja motiivit, sekä minä/minuus persoonallisuuden ytimeksi, sen aktiivisesti toimivaksi osaksi.

Yksilön minä ja minäkäsitys on myös hyvä erottaa toisistaan. Minäkäsitys on tietynlaista asennoitumista itseän – henkilön tiedostama kokonaisnäkemys itsestä, joka voi olla myös vääristynyt. Ihminen esimerkiksi voi kuvitella olevansa huumorintajuinen (minäkäsitys), vaikka totuudessa hän on melko tosikko (”todellinen” minä). (Laine 2005, 22.)

Minä ja identiteetti on vaikea erottaa toisistaan. Kärjistäen voidaan sanoa, että siinä missä minässä tärkeitä ovat yksilölliset, persoonan sisäiset, henkilökohtaiset tekijät, identiteetissä korostuvat myös persoonan ulkopuoliset tekijät. Identiteetissä on kyse yksilön ainutlaatuisuuden lisäksi hänen paikkansa määrittelystä (mihin hän kuuluu), jolloin sosiaaliset tekijät (esim. perhe, työ, roolit, rotu, kansallisuus jne.) korostuvat enemmän kuin minässä. (Laine 2005, 22.)

McAdamsin (1995) kolmannen persoonallisuuden tason, tarinamuotoisen identiteettitason mukaan identiteetti määritellään sisäistetyksi ja kehittyväksi **tarinaksi**, jonka ihminen elämästään tuottaa. Se sisältää käsityksiä elämän merkityksestä sekä kertomuksia ja tulkin-  
taa menneestä, nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Hänellä saattaa olla esimerkiksi ristiriitai-  
siakin persoonallisuuden piirteitä ja elämään liittyviä tavoitteita, kuten introvertti henkilö  
menestymässä ekstrovertillä alalla, mutta identiteetin avulla ihminen pyrkii jäsentämään  
ne ja muut taustatekijät, kuten taipumukset, stressinkäsittelykeinot jne. yhtenäiseksi ja ym-  
märrettäväksi elämäntarinaksi.

Voidaan ajatella, että identiteetti muodostuu sekä henkilökohtaisesta puolesta, joka erot-  
taa meidät muista, että sosiaalisesta puolesta, jonka ryhmäjäsenyydet keskeisesti muo-  
dostavat. Sen voidaankin nähdä kokoavan ja liittävän yksilön yhteisönsä, ja vaikka identi-  
teetti kasvaa ja kehittyy aina vuorovaikutuksessa ympäristön – toisten ihmisten – kanssa,  
pohjautuu se yksilön temperamenttiin eli hänelle tyypillisiin luonteenpiirteisiin ja luonteen-  
omaisiin tapoihin toimia. Tähän vaikuttaa osittain myös aiemmin työssäni ilmaisema hen-  
kilön kyky rakentaa käsitystä itsestään ja ympäristöstään perinnöllisten taipumusten puit-  
teissa hakeutumalla oman persoonallisuuden ja temperamentin kanssa sopiviin ympäris-  
töihin, jotka edelleen ylläpitävät ja vahvistavat näitä piirteitä hänessä. Päivi Fadjukoffin  
(Metsäpelto & Feldt 2010, 180) mukaan identiteetin kehitymisessä keskeisiä taustateki-  
jöitä ovatkin ”sekä henkilön omat biologiset ja psykologiset ominaisuudet, kuten tempera-  
mentti, yksilölliset ja ainutlaatuiset psykologiset tarpeet, kiinnostukset ja puolustusmeka-  
nismit, että se sosiokulttuurinen ympäristö, jossa henkilö toimii.” Nämä luovat raamit ihmi-  
sen identiteetin rakentumiselle. Raamien puitteissa yksilö pyrkii löytämään myös omim-  
man minänsä rakentamalla käsitystä itsestään, kuten omasta yksilöllisyydestä, omista ar-  
voista ja niistä päämääristä, joihin elämässä pyrkii. Se vastaakin ensisijaisesti kysymyk-  
seen ”**Kuka minä olen?**”, johon ei kylläkään pitäisi suhtautua pysyvänä ominaisuutena,  
vaan nähdä se ennemmin jatkuvana vuorovaikutuksellisenä prosessina. Ihminen pyrkii et-  
simään tähän vastausta tulkitsemalla menneisyyttä, nykyhetkeä ja tulevaisuutta. Kes-  
keistä identiteetin muodostumisen prosessissa on toisaalta identiteetin omakohtainen et-  
sintä ja erilaisten vaihtoehtojen harkinta, mutta myös sitoutuminen eli omiin kiinnostuksiin,  
näkemyksiin ja arvoihin perustuvat valinnat. (Metsäpelto & Feldt 2010, 179–181, 189; Kin-  
nunen, Feldt & Mauno 2005, 85; Mieli.)

### 3.2 Työrooli

Persoonallisuus on siis yksilön kokonaiskuva ja minä sen aktiivinen ydin. Identiteetti on  
sitten sekä tulkittu kertomus yksilön omasta elämästä että kokemus hänen omasta paikas-  
taan sosiaalisessa ympäristössä. Yksi identiteetin sosiaalisista tekijöistä on rooli – sosiaa-  
linen paikka tai asema, johon liittyy sitä sääteleviä normeja ja sääntöjä. Sen lisäksi, että

yksilö voi luoda sitä ja hankkia sen, se voidaan myös antaa esimerkiksi ryhmän jäsenille. (Ojanen 2011, 22.)

Jokainen ihminen kuuluukin useaan pienryhmään, kuten perheeseen, työporukkaan, kavereijoukkoon, jne. mutta myös laajoihin kollektiivisiin ryhmiin, esimerkiksi yhteiskuntaryhmään, rotuun sekä esimerkiksi tullessaan yrityksen asiakkaaksi, asiakkaisiin. Näissä ryhmissä ihmiset esiintyvät sosiaalisissa rooleissa, jotka asettavat eri asemassa oleville erilaisia normeja ja odotuksia. Rooleja on sekä virallisia että epävirallisia. Asiakkaanakin voi olla sekä virallisessa roolissa, kuten tilaisuuden isäntänä, että epävirallisessa roolissa, kuten seurueen hauskuuttajana. Myös satunnaiset tekijät, kuten vammat tai persoonallisuuspiirteet voivat vaikuttaa roolin muodostumiseen. Jokaisessa eri ryhmässä ja tilanteessa ihminen toimii eri roolissa, eli käyttäytyy odotustenmukaisesti tiettyyn tehtävään tai asemaan kuuluvalla tavalla. Välillä joudumme näyttelemään jopa useampaa roolia samanaikaisesti: perheenäiditkin saattavat minuutin sisällä puhua yksivuotiaalle tyttärelleen, teinikäiselle pojalleen, aikuiselle miehelleen ja kenties jopa omalle alaiselleen sekä esimiehelleen. Tällainen joustavuus, monissa rooleissa toimiminen on suuri etu myös asiakaspalvelutyössä. (Eräsalo 2011, 88; Laine 2005, 186, 189; Ojanen 2011, 22, 46.)

Asiakaspalvelutyötä tekevällä on useiden yksityiselämän roolien lisäksi ammattirooli, jota luonnehtii tarkemmin hänen ammattinimikkeensä, kuten tarjoilija. Tyypillisesti asiakkaat kohdistavat näihin odotuksia mm. palvelun laadusta, palvelijan käyttäytymisestä, ammatillisesta osaamisesta, asiantuntemuksesta sekä jopa asiakaspalvelijan ulkoisesta olemuksesta ja persoonallisuudesta. Vaikka työtä tehdään persoonan kautta, sitä ei tehdä yksityishenkilönä, omana minänä, vaan yrityksen edustajana, hänenä; tämä mm. suojaa henkilön yksityisyyttä. Jotta tarjoilija omaksuisi roolinsa ja ymmärtäisi asiakastaan, tulee hänen tunnistaa ja arvioida tämän tunnetilaa. Tällöin tarjoilija osaa mukauttaa omaa käyttäytymistään paremmin vastaamaan asiakkaan roolia. Mukautumista auttaa myös, kun katsotaan asiakkaita ryhminä. Jokaisella ryhmällä on yhteiset piirteet ja heistä kutakuinkin tiedetään, mitä he palvelulta odottavat. Vaikka asiakkaita katsottaisiin yhdenmukaisesti, ei se vähennä yksilöllisten erojen huomioonottamista, se antaa vain tietynlaisen työväliseen palvelutapahtuman eteenpäin viemiseksi. (Eräsalo 2011, 88–90, 94; Laine 2005, 186.)

Ihmisellä on siis monia rooleja, joita hän voi vaihtaa tilanteesta toiseen. Näissä rooleissa tyypillisesti edustetaan jotakin ryhmää – pienryhmää tai laajempaa kollektiivista ryhmää. Ryhmien tai yksilön omien henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella ihminen muodostaa sitten oman identiteetin, jonka kautta hän voi määritellä – tai olla määrittelemättä – itsensä, miten hän itse haluaa. Näin yksilö voi määritellä itsensä esimerkiksi introvertiksi, mikäli hän itse näkee omien ominaisuuksiensa sopivan määritelmiin; tässä auttaa hänen

minä sekä minäkäsitys. MIELI – Suomen Mielenterveys ry (s.a.):n mukaan identiteetti onkin kaikkea sitä, millaiseksi ihminen käsittää itsensä.

## 4 Ravintola-ala

Palvelualoihin kuuluva ravintola-ala työllisti vuoden 2019 Suomessa noin 79 000 ihmistä hieman alle 13 500 toimipaikassa. Ala on myös hyvin elinvoimainen sekä nopeasti kehittyvä ja kasvava – jos ei ota huomioon epidemian aiheuttamaa taantumista. Alalla työskentelee myös paljon osa-aikaisia sekä vuokratyöntekijöitä, sillä vuoro- ja yötyön ohella sesonkiluonteisuus kuuluvat työn piirteisiin, jolloin palvelujen kysyntä vaihtelee viikkojen, päivien ja tuntien lisäksi vahvasti kausittain (MaRa 2021a; MaRa 2021b; Työmarkkinatori 2018). Vaikka ravintola-ala kokonaisuudessaan on suuri työllistäjä Suomessa, silti ”hyvästä ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta on aina pulaa” (Catani 2014, 51). Tänä päivänä tähän vaikuttaa mm. se, että alaa ei pidetä mielekkäänä, jolle taas on monia eri syitä aina historiasta nykypäivään. Esimerkiksi kokit ja tarjoilijat ovat nauttineet vähäisestä arvostuksesta pitkälti koko ravintoloiden historian ajan, joka ilmenee esim. huonosta palkkauksesta ja alkuaikojen mielikuvista. Alan maine on kyllä parantunut tietyiltä osin menneisyydestä, kiitos mm. kokkiohjelmien, mutta tänäkin päivänä voidaan nähdä erilaisia ongelmia, joiden takia alaa kokonaisuudessaan ei arvosteta niin paljoa kuin voisi toivoa. Yhtenä tekijänä voidaan pitää alalle ominaista korkeaa henkistä, fyysistä ja psykologista painetta. Nämä monien muiden tekijöiden ohella vaikuttavat myös alan kasvavaan työvoimapulaan, jopa niin, että edes työttömät eivät halua työllistyä alalle, jossa on paikkoja tarjolla runsaasti. (PAM 2019; PAM 2020; Catani 2014; Zopiatis & Orphanides 2009.)

### 4.1 Tarjoilijan ammatin erityispiirteet

Ravintola-alan piirteet ovat hyvin moninaisia ja laaja-alaisia, jolloin tarjoilijoiltakin edellytetään, työpaikasta ja toimialasta riippuen, hyvin laajasti erilaisia persoonallisuuspiirteitä, ominaisuuksia ja osaamista. Koska kirjo on niin laaja, niin kuin yökerhoissa edellytetään erilaisia ominaisuuksia fine dining -ravintoloihin nähden, saatetaan myös esimerkiksi kahdessa ulkoapäin samalta näyttävässä kahvilassa edellyttää työntekijöiltä eri ominaisuuksia, riippuen mitä he työntekijöidensä kautta haluavat asiakkailleen viestiä. Tärkeintä onkin tunnistaa omat vahvuudet sekä ravintolan tarpeet ja näin löytää täydellinen työpaikka itselle.

Tarjoilijan työ on pääasiassa asiakaspalvelua, jonka ytimenä voidaan pitää vieraanvaraisuutta. Työntekijöiltä toivotaan vahvan ammattitaidon lisäksi halua työskennellä ihmisten parissa, vuorovaikutustaitoja, asiakaspalveluosaamista, oma-aloitteisuutta ja kielitaitoa. Koska tarjoilijat ovat koko ajan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, olisi tärkeää, että he omaisivat myös hyvät käytöstavat, olisivat ystävällisiä ja hallitsisivat tunteensa eivätkä hermostuisi helposti kiireessä tai hankalissa tilanteissa. Asiakkaiden lisäksi, koska tarjoilijat toimivat myös pitkälti koko muun ravintolan henkilökunnan kanssa, olisi heidän hyvä

osata ryhmä- ja yhteistyötaitoja. Ominaisuudet, jotka auttavat työssä tuotteiden ja palveluiden tuntemisen sekä hyvän fyysisen kunnon ohella ovat hyvä muisti, kyky järjestelmälliseen työskentelyyn sekä laskutaito. Sesonkiluonteisuuden takia ja erityyppisissä ravintoloissa toimiminen edellyttää palveluhenkisyuden lisäksi myös joustavuutta. Ravintolalla tarvitaan laajaa osaamista sekä kokonaisuuksien että useiden yksityiskohtien hallintaa. On hyvin tyypillistä, että samanaikaisesti hoidetaan useaa tehtävää, jotka toistuvasti keskeytyvät. (Työmarkkinatori 2018; Työmarkkinatori 2020; MaRa s.a.; TTK 2011, 28.) Kaikista edellä mainituista ominaisuuksista ja piirteistä asiakaspalvelijalle tärkein työkalu on kuitenkin hänen oma persoonansa sekä omat kykynsä ja halunsa toimia vuorovaiikutustilanteissa. Pohjimmiltaan tarjoilijaan kohdistuvat odotukset ovat kuitenkin yksinkertaisia ja kaikissa kulttuuripiireissä samankaltaisia: ihmisillä on tarve tulla nähdyksi, kuuluksi, ymmärretyksi, hyväksytyksi ja arvostetuksi. (Eräsalo 2011, 14; Flink, Kerttula, Nordling, Rautio 2018, 112.)

Palvelussa onkin aina kyse sekä asiakkaan tarpeiden täyttämisestä että hänen auttamisestaan. Kun asiakas tulee yrityksen palveltavaksi, tarvitsee hän jotakin, kuten ruokaa. Ravintolan tarjoilija asiakaspalvelijana sitten esittelee asiakkaille juomia ja ruokia, ottaa tilauksen, tarjoilee juomat ja ruoka-annokset sekä lopuksi laskuttaa asiakkaan tilauksen – tai vaihtoehtoisesti, kuten baareissa ja kahviloissa useimmiten, laskuttaa etukäteen. (Eräsalo 2011, 12; Työmarkkinatori.) Tämä on tarjoilijan ja asiakkaan välinen kanssakäyminen yksinkertaisimmillaan: tarjoilija huomioi asiakkaan, kuuntelee hänen toiveensa, ymmärtää mitä hän haluaa, ja tarjoilee hänelle. Samalla tarjoilija hyväksyy asiakkaan sellaisenaan ja arvostaa häntä yksilönä. Näiden lisäksi, tarjoilija saattaa jutella asiakkaalle myös niitä näitä, kuten udella kuulumisia, mutta muuten kysymykset noudattavat lähtökohtaisesti tiettyä kaavaa, ymmärtääkseen asiakasta ja selvittääkseen mitä hän haluaa.

Jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa on kaksi tekijää: asiakaspalvelija, joka tuottaa palvelua – aineetonta toimintaa kuten hymyilyä, tervehtimistä, työsuoritusta ja kiitosta – sekä itse asiakas, joka kokee tämän palvelun aina yksilöllisesti; yhdelle asiakkaalle hyvä palvelu voi olla toiselle huonoa. Palvelu onkin enemmän tuntemus kuin jotakin konkreettista, sillä se tuotetaan pääasiassa samanaikaisesti kuin kulutetaan. Tästä johtuen palvelua ei voi valmistaa ennakkoon täydelliseksi odottamaan asiakasta. (Eräsalo 2011, 12; Edwards 2013; Flink ym. 2018, 80–81.)

Asiakaskokemusta muovaa asiakaspalvelun lisäksi monet tekijät, kuten ruoka, miljöö, tuoksut, musiikki ja ilmapiiri. (Eräsalo 2011, 12; Edwards 2013; Flink ym. 2018, 80–81.) Ravintolan tehtävänä onkin lähtökohtaisesti vastata asiakkaan odotuksiin ruoan ja palvelun suhteen. Onnistuneella palvelulla voidaan parhaillaan paikata muut, epäonnistuneet osat kokemuksesta, kuten huonon ruoan.

Tarjoilijoiden asenteella ja käyttäytymisellä palvelutilanteissa on kriittinen rooli, jolla on todellista arvoa. Tarjoilijat joutuvatkin usein tilanteisiin, joissa stressinsietokyky on koetuksella. Pääasiassa vaikeiden ja loukkaavien asiakkaiden kanssa asioidessa, mutta myös muiden alan kuormitustekijöiden takia. Kaikissa tilanteissa asiakaspalvelijalta odotetaan asiakaspalvelualttiutta, hymyä ja empatiaa, mutta samalla ammattitaitoa selvitä tilanteista niin, että myös asiakas on tyytyväinen. (Pienaar & Willemse 2008.)

Ravintola-alan stressitekijöitä on useita, joista keskeisimpänä voidaan pitää työn sisältöä, joka kattaa työtehtävän ja sen selkeyden lisäksi työmäärän ja -tahdin sekä pitkät ja epäso-pivat työajat (vuoro- ja yötyö sekä sesonkiluonteisuus). Työn sisältöön liittyy myös henki-sesti kuormittavia tekijöitä kuten havainnointi, muistamista, työssä kehittymistä, vastuuta työstä ja taloudesta. Lisäksi alalla vallitsevat matalat ja arvaamattomat palkat, vakauden puute työsuhteessa, vähäiset vaikutusmahdollisuudet asiakas- ja työtilanteissa sekä työ-järjestelyissä aiheuttavat stressiä. Terveiden ja työkyvyn kannalta on tärkeää, että työn vaatimukset ja työntekijän edellytykset ovat tasapainossa; jokainen yksilö kokee kuormi-tuksen kuitenkin yksilöllisesti. (Pienaar & Willemse 2008; TTK 2011, 28.)

Ravintola-ala on myös yksi väkivallan riskiammateista. Tarjoilijoille aiheutuukin sosiaali- ja terveysalan ja poliisin töiden ohella eniten näkyviä fyysisen väkivallan jälkiä. Kun tarjoilija esimerkiksi kieltäytyy myymästä alkoholia päihtyneelle henkilölle, tilanne voi kärjistyä. Päihtyneet – alkoholin ja huumausaineiden vaikutuksen alaiset – henkilöt ovatkin yleisim-mät väkivallan tekijät. (TTL 2006, 61.)



## 5 Tutkimusmenetelmät ja -toteutukset

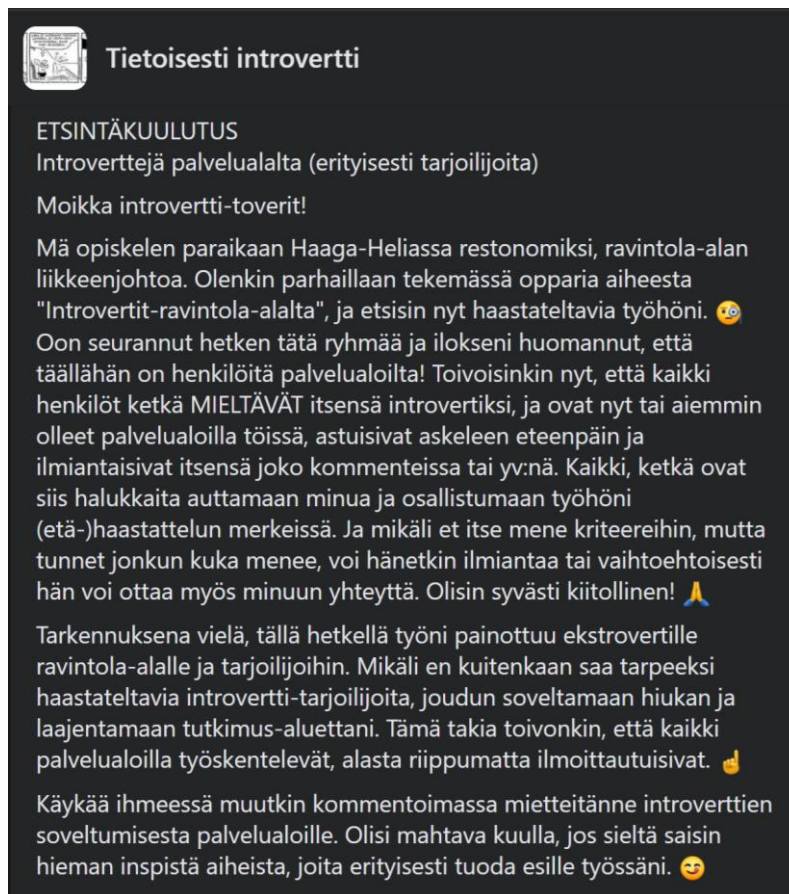
Opinnäytetyössäni tutkin introverteiksi itsensä mieltävien kokemuksia soveltuvuudesta ravintola-alalle. Tutkimuksessani oli kaksi aineistoa: haastattelut ja työpaikkailmoitukset. Haastattelussa haastattelin tarjoilijoita, jotka mielsivät itsensä myös introverteiksi. Haastattelun lisäksi tutkin myös ravintola-alan työpaikkailmoituksia, minkälaisia henkilöitä tänä päivänä pyritään rekrytoimaan tarjoilijoiksi.

### 5.1 Haastattelut

Tutkimuksessani käytin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Siinä pyritään ymmärtämään kohteen ominaisuuksia, laatua ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Niin kuin tutkimukseni tarkoituksena oli ymmärtää, miten introvertiksi itsensä mieltävät henkilöt kokevat soveltuvansa ravintola-alalle tarjoilijan työhön. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Näistä yksi on puolistrukturoitu haastattelu, jota käytin aineistonhankintamenetelmänäni. Puolistrukturoidun haastattelun ideana on, että haastateltavat saavat vastata ennalta laadittuihin kysymyksiin vapaasti – omin sanoin, niin laajasti kuin on tarve. (Tietoarkisto s.a.a; Koppa 2015.)

Aineistonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua haastattelua. Tutkimuksessa haastattelin neljää henkilöä. Yhteisinä tekijöinä heistä jokainen – vaatimusteni mukaan – mielsi ja määritteli itsensä introvertiksi. Yhtä lukuun ottamatta kaikki myös työskentelivät haastattelujen aikana ravintola-alalla tarjoilijan työtehtävissä, joko hotelliravintolassa, kahvilassa tai baarissa. Tällä yhdellä henkilöllä – kuten myös kaikilla haastateltavilla – oli kuitenkin useamman vuoden kokemus tarjoilijan työstä, ja koska hän oli vastikään vaihtanut alaa, oli hyväksyttävää ja relevanttia ottaa hänet mukaan haastateltavaksi.

Introvertiksi itseään mieltäviä tarjoilijoita oli todella vaikea löytää. Ensimmäisenä mietin, tunsinko ketään kuka saattaisi sopia kriteereihini; yksi henkilö tuli mieleen. Tämä kyseinen henkilö, kysyessäni, kertoi mieltävänsä itsensä enemmän introvertiksi kuin ekstrovertiksi sekä suostui myös haastatteluun. Seuraavaksi lähdin etsimään sopivia henkilöitä Facebook-ryhmistä. Liityin muutamaan introverteihin sekä yhteen ravintola-alaan keskittyvään ryhmään. Tein Tietoisesti introvertti -Facebook-ryhmään ”etsintäkuulutus”-julkaisun (Kuva 3.), jossa selitin tutkimuksesta ja opinnäytetyöstäni, ja että etsin siihen haastateltavia, jotka soveltuvat kriteereihini. Kahdeksasta kommentista kaksi kertoi työskentelevänsä ravintola-alalla ja mieltävän itsensä introvertiksi. Näiden lisäksi, yksi henkilö lähestyi yksityisvietetillä ja kertoi sopivansa kriteereihin. Sain kaikki kolme mukaan haastateltaviksi.



Kuva 3. Tietoisesti introvertti -Facebook-ryhmään "etsintäkuulutus"-julkaisu

Kaikki haastattelut yhtä lukuun ottamatta toteutettiin videopuheluna yksilöhaastatteluina, joko WhatsApp- tai Facebook Messenger -sovelluksen välityksellä. Tämä yksi henkilö halusi osallistua haastatteluun vain kirjallisesti, sähköpostin välityksellä. Henkilön omin sanoin, hän ilmaisee itseään jopa paremmin kirjallisesti. Ottaen huomioon mm. haastateltavan persoonallisuuspiirteet, koin, että tässä asiayhteydessä tämä yksi poikkeus oli hyväksyttävä, vaikka suosin puolistrukturoidun haastattelun tapaan vapaampaa haastattelun muotoa.

Haastattelun alkuun ennen itse haastattelukysymyksiä, kysyin haastateltavilta perustietoja ja taustoja kuten ikä, yritys, työtehtävä, ura alalla sekä koulutus. Ilmaisin myös haastateltaville, että yrityksen tiedot eivät olleet pakollisia. Tein haastattelujen aikana myös muistiinpanoja.

Haastattelukysymykset esitin jokaiselle haastateltavalle samassa järjestyksessä. Saatoinkin kysyä haastateltavilta myös lisäkysymyksiä aiheesta sekä tarpeen mukaan tarkensin kysymyksiä heille. Haastattelun runko oli seuraavanlainen:

1. Miksi ajattelet, että olet introvertti?
2. Miten kuvailisit omia introversiosi piirteitä ja ominaisuuksiasi?

3. Kuinka nopeasti mielestäsi palaudut sosiaalisesti kuormittavista tilanteista? Oletko valmis socialisoitumaan jo samana iltana vai tarvitsetko useamman päivän omaa aikaa?
4. Miten koet oman introversiosi soveltuvan tarjoilijan työhön? Onko joitakin tiettyjä piirteitä ja ominaisuuksia, jotka koet soveltuvan parhaiten? Onko joitakin mitkä eivät sovellu?
5. Mitä hyötyä ja mitä haittaa koet introversiosta olevan tarjoilijan työssä?
6. Koetko sinulla olevan erillistä työroolia? Eroaako se jotenkin vapaa-ajasta? Miten?
7. Miten työroolisi vaikuttaa asiakaspalveluun? Pystytkö olemaan esim. enemmän ulospäin-suuntautunut kuin normaalisti olisit?
8. Onko joitakin tiettyjä rutiineja tai keinoja, miten yleensä selviät asiakaspalvelutilanteista parhaiten?
9. Ylipäänsä soveltuvatko introvertit mielestäsi tarjoilijoiksi?
10. Onko introversio vaikeuttanut työllistymismahdollisuuksiasi?

Haastattelut toteutettiin 28.4.–5.5. välillä ja haastatteluiden kesto vaihteli 20 minuutista 40 minuuttiin.

Jälkeenpäin litteroin kaikki haastattelut, eli kirjoitin haastattelujen kulun sanasta sanaan aineiston analysoimista varten. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä noin 12 sivua. Käytin tutkimukseni analyysimenetelmänä sisällönanalyysia. Siinä pyritään kokoamaan kiteytetty luonnehdinta tutkittavasta ilmiöstä, joka liittyy tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja muihin aiheeseen liittyviin tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105).

## 5.2 Ravintola-alan työpaikkailmoitukset

Puolistrukturoidun haastattelun lisäksi tutkin myös havainnoiden ravintola-alan työpaikkailmoituksia, millaisia adjektiiveja sekä kuvaavia piirteitä ja ominaisuuksia niissä käytetään. Näin pystyin konkreettisesti ilmentämään, minkälaisia tarjoilijoita ravintolat hakevat tänä päivänä sekä kuinka haluttuja introverttien piirteet ja ominaisuudet ovat ravintola-alalla. Selvitin myös, onko haastateltavien kuvauksien piirteissä ja ominaisuuksissa yhtenäisyyksiä ilmoitusten adjektiiveihin ja kuvauksiin – soveltuvatko haastateltavat (introvertit) luonteenpiirteidensä perusteella tarjoilijoiksi.

Kuvailut on otettu eri ravintola-alan yritysten tarjoilijapaikan työpaikkailmoituksista Duunitori-, Indeed- sekä TE-palvelut-nettisivuilta vuoden 2021 maaliskuuhun aikana. Tarkastelussa olleet ilmoitukset otettiin aikajanalla seuraavat 50 kappaletta. On hyvä huomata, että 2020–2021 vuosina vallinnut epidemia on saattanut vaikuttaa tarkastelussa olleisiin työpaikkailmoituksiin mm. vaatimusten lieventämisenä ja ilmoitusten kasvaneena kokonaisuutena. Ravintolat ovat joutuneet lomauttamaan ja irtisanomaan työntekijöitä, jotka taas ovat päätyneet vaihtamaan työpaikkoja ja jopa alaa kokonaisuudessaan toiseen. Tällöin ravintolat ovat saattaneet pakon edessä etsiä ilmoituksillaan ”ketä vain” kuka kykenee suoriutumaan työstä. Kaikissa paikoissa edellytettiin, ellei alan ammattia ja/tai aiempaa kokemusta niin ainakin ”oikeaa asennetta” tai suomen kielen taitoa.

Suuri osa sanoista ja lausahduksista on laitettu yhteen yhden kuvaavimman sanan alle. Yksittäisistä sanoista kuten hymyilevä, pirteä ja aurinkoinen on laitettu iloisuuden alle,

sekä ahkera ja toimelias reippaan alle. Myös sanat, kuten positiivinen, joita kuvattiin usealla eri tavalla – mielenä, olemuksena, asenteena ja energiana – lyhensin yhdeksi luontevimmaksi sanaksi. Näiden lisäksi lausahdukset niin kuin 'tunnet asiakaspalvelun omaksesi' on lyhennetty yhdeksi sanaksi, kuten asiakaspalveluhenkinen. Osaa näistä lauseista ei voinut laittaa minkään yksittäisen adjektiivin alle, sillä ne eivät kuvastaneet mitään tiettyä piirrettä haettavasta henkilöstä, kuten jos henkilöllä on "freesi ote ja näkemys ravintola-alalta". Tämä on hyvin tulkinnanvarainen ilmaisu henkilöstä.

Kuten taulukosta 1. voidaan nähdä, laskevassa järjestyksessä eniten toistuvat adjektiivit olivat iloinen, asiakaspalveluhenkinen, yhteistyötaitoinen sekä reipas. Muita toistuvasti esiintyviä kuvailuja olivat oma-aloitteinen, energinen, positiivinen, joustava sekä stressinsietokyky Viimeisimmän alle on laitettu myös kiirettä pelkäämätön, sillä kiire on stressitekijä, ja jotta yksilö ei ahdistu kiireestä tarvitsee hän stressinsietokykyä.

Vaikka suurin osa adjektiiveista ei ole suoranaisesti ekstroversion synonyymejä tai edes siihen liittyviä sanoja, voidaan näistä kuitenkin huomata ravintola-alan värikkään ihanteen ja suosion ulospäinsuuntauneisuutta ja energisyyttä kohtaan. Ekstroversion ihanteen lisäksi, voidaan nähdä, että suurin osa sanoista ja lauseista eivät välttämättä ole edes ammattitaitoon viittaavia sanoja, vaan ennemmin yleisiä ominaisuuksia, joita voi löytää keneltä tahansa, persoonallisuuteen ja koulutukseen katsomatta. Näitä ovat muun muassa reipas, oma-aloitteinen, innokas, luotettava, määrätietoinen ja ystävällinen. Ammattitaitoon viittaaviksi sanoiksi voidaan nähdä olevan ainoastaan asiakaspalveluhenkinen sekä yhteistyötaitoinen, jotka ovat ammattitaidon lisäksi myös yleisiä taitoja; kunhan osaat tulla ihmisten kanssa toimeen. Näitä adjektiiveja käytettiin lähes kaikissa ilmoituksissa koulutuksen tai aikaisemman kokemuksen vaatimuksen lisäksi.

Mikäli ammatti ei ollut vaatimuksena, yleensä työtä suositeltiin "aloittelijoille", ja silloin toivottiin vain yleisiä ominaisuuksia, joita voi löytää keneltä tahansa ja joita kuka vain voi kehittää itsessään. Suurimpaan osaan ilmoituksista oli panostettu ja kuvailtu sekä työpaikkaa että haettavaa henkilöä tarkoin, mutta näiden ohella yksikin työpaikkailmoitus oli konkariudessaan seuraavanlainen: "Haetaan reippaita, oma-aloitteisia, palveluhenkisiä extraajia. Työtunnit vaihtelevat tarpeen ja sesongin mukaan. Työ sopii hyvin aloittelijoille." Tällaisessa hakemuksessa haetaan nimenomaan "ketä vain".

Taulukko 1. Työpaikkailmoitusten adjektiivit ja lausahdukset

| <b>Adjektiivit</b>  | <b>Määrä</b> | <b>Synonyymit ja liittyvät sanat</b>  |
|---|--------------|---|
| Iloinen   | 36           | Hymyileväinen, pirteä, aurinkoinen  |
| Asiakaspalveluhenkinen  | 25           | Asiakaspalvelu-, ja vuorovaikutustaidot   |
| Yhteistyötaidot   | 20           | Tiimipelaaja, tulee toimeen kaikkien kanssa, kykenee toimimaan ryhmässä             |
| Reipas  | 20           | Ahkerä, toimielias  |
| Oma-aloitteinen   | 19           | Omatoiminen, itsenäinen   |
| Energinen   | 16           | Tehokas, aktiivinen, ikiliikkuja, ripeä   |
| Positiivinen  | 15           |   |
| Joustava  | 15           | Pystyy heittäytymään muuttuviin tilanteisiin, työaikojen suhteen                    |
| Stressinsietokyky   | 14           | Paineensietokyky, kiirettä pelkäämätön  |
| Innokas   | 14           | Innostunut, motivoitunut, halu oppia uutta  |
| Ratkaisuhakuinen  | 11           | Innovatiivinen, luova, ongelmanratkaisija   |
| Luotettava  | 10           | Vastuuntuntoinen, vastuullinen  |
| Järjestelmällinen   | 8            | Organisointikyky, tarkka, osaa pitää langat käsissä, hallitsee kokonaisuuksia       |
| Määrätietoinen  | 7            | Työtä pelkäämätön, ei pelkää haasteita, kunnianhimoinen, tekee työnsä 100 %, rohkea |
| Ulospäinsuuntautunut  | 4            | Sosiaalinen   |
| Ystävällinen  | 4            | Reilu, kohtelias, hyväkäytöksinen   |
| <b>Lausahduksia ilmoituksista</b>   |              |   |
| Tunnet asiakaspalvelun omaksesi   |              |   |
| Freesi ote ja näkemys ravintola-alalta  |              |   |
| Tekijä, joilla riittää virtaa kesän kiireisimpinäkin päivinä                        |              |   |
| Sielukas asiakaspalvelija   |              |   |
| Ymmärtää hyvän asiakaspalvelun merkityksen  |              |   |
| Luontaisesti varmistaa asiakkaiden viihtyvyyden                                     |              |   |
| Henkilö, joka tekee kaikkensa asiakkaiden ja työkavereiden viihtymisen eteen        |              |   |
| Pyrit saamaan jokaisen asiakkaasi hymyilemään                                       |              |   |
| Aito kiinnostus työtä kohtaan   |              |   |
| Henkilö, joka tekee kaikkensa asiakkaiden ja työkavereiden viihtymisen eteen        |              |   |
| Luot olemuksellasi rentoa ja mukavaa tunnelmaa                                      |              |   |
| Tunnet luontaista innokkuutta asiakaspalvelutyöhön                                  |              |   |
| Päätehtävä on huolehtia vieraista ja tuottaa heille elämyksiä koko vierailunsa ajan |              |   |

### 5.3 Haastattelujen tulokset

Ensimmäisenä pyrin ymmärtämään, miten haastateltavat ovat määritelleet itsensä introvertiksi. Toisena tavoitteenani on ymmärtää, miten haastateltavat kokevat luonteenpiirteidensä sopivan tarjoilijan työhön. Kolmantena selvitän, millä keinoin haastateltavat selviävät asiakaspalvelutilanteista parhaiten. Viimeiseksi sijoitin muutaman kokempohjaisen mielipidekysymyksen aiheesta. Kuten miten haastateltavat itse näkevät asian, soveltuvatko introvertit tarjoilijoiksi, ja perusteluina miten he soveltuvat, sekä onko haastateltavien mielestä introversio vaikeuttanut heidän työllistymismahdollisuuksiaan. Kysymyksissä esiintyy myös rooliin ja itsemäärittelyyn liittyviä kysymyksiä, jotka eivät suoranaisesti vastaa tutkimusongelmaani, mutta auttavat hahmottamaan lopputulosta. Jokainen haastateltava käsitellään anonymisti ja siten, että heitä ei voi tunnistaa vastauksista.

### 5.3.1 Introversio yksilön määrittelevänä tekijänä

Se, miten haastateltavat määrittelivät itsensä introverteiksi, vaihteli kysymyksestä riippuen paljonkin. Vastauksista pystyi kuitenkin näkemään odotettavissa olevaa yhtenäisyyttä: pitkälti jokainen vastaus liittyi introversioon, joko siihen liittyviin ominaisuuksiin tai piirteisiin. Kaikki paitsi yksi ilmaisi introversiotaan termillä sisäänpäinsuuntautunut; kolmesta henkilöstä yksi avasi tätä termiä taipumuksena miettiä ja harkita sanojaan tarkoin. Haastateltavista muutama kertoi viihtyvänsä paljon itsekseen. He kertoivat myös vuorovaikuttamisen muiden ihmisten kanssa väsyttävän heitä paljon ja täten tarvitsevan paljon aikaa olla yksin palautuakseen. Loput haastateltavista korostivat omaa rauhallisuuttaan sisäänpäin suuntautuneisuuden lisäksi.

Introversion piirteiksi ja ominaisuuksiksi haastateltavat kertoivat laajasti erilaisia puolia. Yksi kuvasi, että hänellä kestää pidemmän aikaa oppia tuntemaan uusia ihmisiä ja työkaivereita. Hänelle tärkeää oli myös oma aika täydessä hiljaisuudessa. Toinen listasi olevansa rauhallinen, järkeilevä, hieman jopa pohtiva ja itsekseen viihtyvä. Kolmas taas kuvasi olevansa rauhallinen, harkitseva ja hiljainen. Hän esimerkiksi uusissa sosiaalisissa tilanteissa on tarkkaavainen ja joskus syrjään vetäytyvä. Useimmiten hän on enemmän asia- kuin ihmiskeskeinen, jolloin hän viihtyykin paremmin pienissä porukoissa isojen sijaan. Hän myös suosii syvällisiä keskusteluja ”small talkin” – jutustelun – sijaan. Syvällisyys esiintyy keskustelujen lisäksi myös asioihin paneutumisessa. Hän kokee ilmaisevansa itseään paremmin kirjoittamalla kuin puhumalla. Haastateltavista myös neljäs kertoi vihaavansa kaikenlaista jutustelua, sillä hän ei koe merkitykselliseksi keskustella, jos ei ole ”oikeaa” sanottavaa. Hän kertoi piirteikseen ja ominaisuuksikseen viihtyvänsä enemmän yksin kuin seurassa, sillä ihmiset ja seurustelu vaatii paljon energiaa ja väsyttää häntä. Hän tarvitseekin paljon ”akkujen latausta” jälkeensä – ja välillä etukäteenkin.

Haastateltavien palautuminen sosiaalisesti kuormittavista tilanteista vaihteli myös hieman. Tämä kysymys antaa osviittaa haastateltavien arousalin tasosta, intro- ja ekstroversion keskeisimmästä erottavasta tekijästä. On hyvä huomata, että tähän kysymykseen vastaamiseen vaikuttavat useat taustatekijät aina työtehtävän ja -paikan luonteesta päiväkohtaiseen henkilökohtaiseen yksityiselämän laatuun. Vastauksista pystyi kuitenkin huomaamaan henkilöiden palautumisen perusulottuvuuden, tarvitsevatko he paljon vai vähän aikaa palautuakseen.

Yksi haastateltavista kertoi tarvitsevänsä työpäivän jälkeen pari tuntia palautumiseen, ja muutaman työpäivän jakson jälkeen maksimillaan yksi päivä riittää. Hän kuvasi palautumistaan siten, että mitä pidempi työpäivä, sitä pidempi on palautuminen – aina useampaan vuorokauteen. Toinen kertoi palautuvansa ”aika nopeasti” työpäivän jälkeen. Rannan työpäivän päätteeksi hän kertoi jäävänsä hetkeksi pukuhuoneeseen ottamaan omaa aikaa, mutta ei mielestään tarvitse kauaa aikaa palautuakseen. Sosiaalisesti rankkojen

ajanjaksojen jälkeenkään hän ei tarvitse edes päiviä palautuakseen. Kolmas haastateltavista kuvasi omaa jaksamistaan normaalien työpäivien jälkeen siten, että hän ei sovi vapaa-ajalle muuta sosiaalista tekemistä; ajanvieton kumppanin kanssa ja kavereiden tapaamisen hän sijoittaa yleensä vapaapäiville. Ideaalitulannetta hän kuvasi siten, että ”sosiaalinen toiminta ajoittui mielellään kakkosvapaille niin, että sain vielä yhden vapaapäivän viettää täysin yksin palautuakseni ja seuraavaan työputkeen valmistautuakseni.” Välillä sosiaalista elämää jaksoi enemmän, kuten Kesäsin, ja välillä vähemmän, kuten silloin, kun työtehtävät ovat olleet rankempia. Neljäs haastateltava kokee, että hän ei palaudu tunteissa. Baaritöiden jälkeen menee koko seuraava päivä, kun on sellaisessa ”haluaa olla vain yksin kotona” -tilassa. Vaikka hän tykkää työstään, on se tosi kuormittavaa nimenomaan sosiaalisuuden takia. Neljän päivän työviikko olisikin ihanteellinen, kun saisi enemmän vapaa-aikaa. Kaverisuhteissakaan hän ei voi kuvitella näkevänsä kahtena päivänä putkeen. Sen sijaan kerran viikossa näkeminen olisi ihanteellista.

### 5.3.2 Introversion soveltuvuus tarjoilijan työhön

Jokainen haastateltava koki pääasiassa soveltuvansa luonteenpiirteiltään tarjoilijan työhön. Esimerkiksi yksi haastateltava kuvasi soveltuvuuttaan seuraavasti:

”Siis, kyllä mä koen, että mä sovellun silti tosi hyvin siihen työhön. Mä osaan kyllä olla niinku, vaikka mä oon introvertti, niin kyl mä osaan olla silti myös, tosi semmoinen sosiaalinen, ja ennen kaikkea asiakaspalveluystävällinen. [...]”

Jokainen listasi positiivisten puolien lisäksi myös negatiivisia asioita, mitkä työlle tyypilliset seikat olivat vaikeita tai ei niin mieluisia heille. On hyvä pitää mielessä, että oli kyse sitten itse työpaikasta tai omista luonteenpiirteistä, kaikki on kontekstiriippuvaista – se, mitä toinen pitää positiivisena, on toiselle negatiivinen. Negatiiviset piirteet eivät kuitenkaan kerro soveltumattomuudesta kyseiseen työhön. Kysyttäessä mitä hyötyä ja mitä haittaa haastateltavat kokivat introversiosta olevan tarjoilijan työssä, he ilmaisivat myös asioita, jotka eivät suoranaisesti liity introversioon.

Yhtä lukuun ottamatta jokainen haastateltava korosti omaa rauhallisuutta positiivisena piirteenä tarjoilijan työssä. Yksi haastateltavista kuvasi rauhallisuuttaan seuraavasti: ”jos on jotain hankalampia asiakkaita, niin ei tavallaan räjähdä takasin sitten, jos joku ärsyttää – että pystyy hoitamaan tilanteen silleen järkeilevästi ja rauhallisesti.” Toinen haastateltava kuvasi rauhallisuuttaan siten, että hän kykenee rauhoittamaan myös muita, kuten (ekstroverteja) työkavereitaan. Kiire- ja stressitilanteissakin hän pystyy rauhallisuutensa ansiosta pysymään suhteellisen rauhallisena. Kolmas haastateltava ilmaisi rauhallisuuden yhtenä sopivimpina introversion piirteinä tarjoilijan työhön; ”En menetä hermoani helposti.” Hän

myös ilmaisi olevansa parhaimmillaan rauhallisissa työtehtävissä, joissa hän oli yksin vastuussa, kuten hoitaessa kokoustilajoja tai pienissä yksityistilaisuuksissa. Hän koki myös asiakaskeisyyden hyötynä siinä mielessä, että hän on aidosti kiinnostunut ravintolan tuotteista ja haluaa tietää niistä mahdollisimman paljon. Hän myös keskustelee mielellään tuotteista asiakkaiden kanssa, erityisesti silloin, jos kokee tietävänsä niistä tarpeeksi. Muita asioita, joita haastateltavat listasivat positiivisiksi puoliksi, olivat suunnitelmallisuus, tarkkuus, tunnollisuus, siisteys, pitkä pinna, huomioonotto-kyky, kohteliaisuus ja kiltteys. Eräs haastateltavista painotti introversiostaan huolimatta olevansa asiakaspalvelutyypiksi, joka osaa ottaa kaikki huomioon. Hän introverttina viihtyy pienessä seurassa ja voi olla kaksin keskusteltaessa hyvinkin avautuva ja kuunteleva – hyvä keskustelukumppani. Baarityössään, jossa asiakkaat tulevat usein myös yksin, he todella tykkäävät, kun pääsevät juttelemaan hänelle kahdestaan ja luomaan suhdetta, aina kun ravintolassa on rauhallista. Jos hän pystyy antamaan asiakkailleen aikaa, hänestä saa parhaimmatkin piirteet irti. Kii-retilanteet, kun on tosi paljon asiakkaita, voivat myös olla introvertin unelma, sillä silloin asiakkaat – ja hän itse – eivät ehdi jäädä juttelemaan; ”silloin mennään vähän sellaisella liukuhihnalla, jossa sinä pääset omaan kuplaan olemaan omien ajatustesi kanssa; ei tarvitse sen enempää sosialisoitua kenenkään kanssa.”

Negatiivisia puolia oli myös monia. Toistuvat asiat olivat pääasiassa hankaluudet vuorovaikutuksessa sekä siitä rasittuminen ja kuormittuminen, muuten negatiiviset puolet olivat hyvin henkilökohtaisia. Yksi haastateltavista kertoi introversion haittoja tarjoilijan työssä olevan mm. negatiivisten tapahtumien miettiminen ja vatvominen – läpi käynti uudelleen ja uudelleen – useamman päivän ajan sekä epävarmuus uudessa työpaikassa. Epävarmana hän ei myöskään uskalla välttämättä kysyä muilta työntekijöiltä apua ennen kuin pääsee paremmin yrityksen sisälle – tuntee paremmin työkavereita ja yrityksen tapoja toimia. Haittana hän näkee myös sen, että hän ei aina uskalla pitää omia puoliaan. Tämä näkyy esimerkiksi konfliktien välttelemisessä, koska hän ajattelee, että hän loukkaa asiakasta. Toinen haastateltava kuvasi omiksi haittapuoliksi mm. epävarmuuden päätöksistä. Hän haluaa päätöksiä tehdessä olla täysin varma asiasta, jolloin hänellä on pitkä mietintäaika. Tämä aiheuttaa ongelmallisuutta hektisissä tilanteissa, kun päätökset pitäisi tehdä nopeasti. Työnkuvasta riippuen, jotkut asiakkaat haluavat myös ”small talkia” – jutustella niitä näitä – enemmän, joka taasen ei ole se luontevin osa-alue hänelle; ”kyllä sitä heittelee siinä mukana, mutta huomaa, että jotkut jäävät kaipaamaan enemmän sitä – että olisi kiinnostunut heidän asioistaan.” Jatkuva sosiaalisissa tilanteissa oleminen sekä ryhmätyökentely kuormittivat häntä myös pidemmän päälle. Kolmas haastateltava kertoi, että asiat, jotka eivät juurikaan sovellu tarjoilijan työhön tai tuottavat vaikeuksia tarjoilijan työssä, ovat kuormittuneena sisäänpäin kääntyminen, huono paineensietokyky ja hankaluudet vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi myös hänelle jutustelu on hankalaa ja spontaaneissa ti-



lanteissa toimiminen on myös vaikeaa. Hän lisäsi myös riittämättömyyden tunteen introversion haittapuoliksi henkilökohtaiselta kannalta. Tämä tunne tulee yleensä, kun hän pyrkii oppimaan edellä mainittuja ravintolan tuotteita mahdollisimman paljon, mutta kun aikaa ja jaksamista ei kuitenkaan ole kaiken täydelliseen oppimiseen. Myös hän rasittuu vuorovaikutuksesta, mikä taas vaikuttaa jaksamiseen; ”työpäivän aikana tapahtuvasta vuorovaikutuksesta en aina ehtinyt palautua tarpeeksi ennen seuraavaa vuoroa.” Myös eräs toinen haastateltavista kertoi haitoiksi kuormittumisen ja väsymisen, kun hän joutuu sosialisoidun, sillä hän ei oikeasti ole kauhean sosiaalinen. Hän ei myöskään aina jaksaisi niin paljoa ihmisiä, mitä työn takia joutuu sietämään. Hän suosiikin mieluummin kiirettä, kuin että joku asiakas jäisi juttelemaan tiskille; ”tulee epämukava olo, kun joutuukin antamaan itsestään enemmän kuin olisi valmis.”

### 5.3.3 Työrooli ja muut introverttien keinot selviytyä asiakaspalvelutyöstä ja -tilanteista

Jokainen haastateltava koki töissä ollessaan omaavan jonkinlaisen roolin tai maskin, jonka ansiosta he kykenivät peittämään (introversion) piirteitään ja esittämään ulospäinsuuntautuneempaa ja olemaan sosiaalisempia kuin normaalisti vapaa-ajalla olisivat. Kaksi koki, että heidän työroolinsa erosi hyvinkin paljon vapaa-ajasta, kun taas yhdellä eroa oli vain ”jonkin verran” normaalista. Yksi näistä kuvasi, että työroolin aikana maskin takaa on helpompi ”vetää roolia” – olla erilainen, mitä normaalisti on. Hän kuvasikin omaavansa asiakaspalvelijan hymyn ja kohteliaamman puheensävyn työroolin aikana; ”ei sillä, että mitenkään epäkohtelias (normaalistikaan) olisin, mutta tulee teititeltä ja niin pois päin.” Myös toinen korosti työroolin olevan nimenomaan ”rooli”, jota hän esittää; ”Näyttelen, että olen kiinnostunut asiakkaasta, vaikka oikeasti en ole. Esitän ulospäinsuuntautuneempaa ja ystävällistä, mutta edelleen pyrin myös tarjoilijan roolissa välttämään small talkia ja muuta kuluttavaa ja mielestäni turhaa vuorovaikutusta. Pyrin olemaan asiallinen, mutta ystävällinen. Eli työrooli ei ole täysin oman itseni vastakohta, mutta silti aika kaukana ’omasta itsestäni’.” Kolmas kertoi työroolistaan jo aikaisemmassa kysymyksessä, joka käsittelee introversion soveltuvuutta tarjoilijan työhön. Hän jatkoikin aiempaa sitaattiaan seuraavalla tavalla:

”[...] Et en tiedä onko vapaa-ajan minä niinkään sosiaalinen, mutta ehkä mulla on sellainen tietynlainen rooli, kun mä menen töihin. Ja se rooli sopii mulle mielestä tosi hyvin. Ehkä se on semmoinen, että tavallaan pääsee oman mukavuusalueen ulkopuolelle ja saa semmoista vaihtelua siihen elämään. Mutta toki siinä on varjopuolensa, että se en niiku varsinaisesti ole minä, niin sit se väsyttää. Mutta muuten tykkään kyllä tosi paljon tarjoilijan hommasta ja oon siinä taitava. Tavallaan introverttius ei tule työpaikalla esille samalla tavalla, että siinä on semmoinen tietynlainen rooli päällä. Mutta sit on toki niin, että se rooli voi alkaa rakoilemaan, jos on vaikka

pitkä työpäivä. Tai jos ei oo just ehtinyt palautuu tarpeeksi, niin sit huomaa sen, et ei niiku töissäkään jaksas olla sosiaalinen mitenkään. Ja ne on niiku ne pahimmat hetket kun se rooli niin sanotusti pettää. Pitää erottaa vapaa-ajan minä ja työ minä.”

Töissä hän roolillaan yrittää kätkeä introversion piirteitään ja esittää ulospäin suuntautuneempaa ja sosiaalisempaa kuin oikeasti on. Vapaa-ajalla hän on sulkeutuneempi eikä ole niin paljon tekemisissä ihmisten kanssa toisin kuin töissä.

Yksi sen sijaan kertoi, että hänellä ei oikeastaan ole erillistä työroolia. Hän kokee olevansa samanlainen vapaa-ajalla kuin töissäkin; ”mä en halua näyttää joltakin muulta, kuin mitä mä olen.” Sen sijaan hän mainitsi omaavan maskin, joka toimii hänen ja asiakkaan välissä suojana, jolloin hän töissä ollessaan kykenee olemaan hieman ulospäin suuntautuneempi kuin normaalisti on. Tämä näkyy mm. siinä, että hän ei vapaa-ajalla, esim. kadulla keskustele tuntemattomien kanssa toisin kuin töissä, jossa hän pystyy myös aloittamaan itse keskustelun. Jokainen haastateltava korosti tätä samaista työn ja vapaa-ajan sosiaalisuuden eroa. Toisen haastateltavan sanoin ”työroolissa tulee ehkä puhuttua paljon enemmän mitä niiku puhuu vapaa-ajalla semmoisille niin sanotusti tuntemattomille.” Kolmas kertoi olevansa vapaa-ajalla passiivisempi eikä aktiivisesti ota kontaktia muihin ihmisiin toisin kuin töissä. Neljäs kertoi, että vapaa-ajalla hän on sulkeutuneempi eikä ole niin paljon tekemisissä ihmisten kanssa toisin kuin töissä, jossa hän on aktiivisempi myös keskusteluissa.

Muutama haastateltavista korosti myös jaksamisen merkitystä työroolissa. Eräs näistä on töissä – nimenomaan jaksamisensa mukaan – sosiaalisempi ja ystävällisempi, hymyilevämpi sekä on vastaanottavaisempi ja aloitekykyisempi ihmisten suhteen. Hän myös avaa työroolin hankaluuksia seuraavanlaisesti: ”Työroolissa on hankaluutena se, että roolista joutuu venymään erilaisten haastavampien tilanteiden kohdalla. Yllättävät tilanteet, humalaiset tai ongelmaiset asiakkaat, valitukset, ongelmat työyhteisössä yms. sekoittavat roolin ja oman itsen suhdetta entisestään. Olisi helppoa, jos voisi toimia tietyn opetellun roolin pohjalta töissä kaikissa tilanteissa, mutta todellisuus tuo kaikenlaisia haasteita mukanaan.” Toinen näistä kokee välillä töissä, että ei ole oma itsensä, kun tulee tietoiseksi omasta roolista, joka taas vaikuttaa negatiivisesti hänen mielialaansa ja jaksamiseen.

Vaikka rooli voi aiheuttaa asiakaspalvelijoissa negatiivisia vaikutuksia, samaisen haastateltavan mukaan se vaikuttaa kuitenkin positiivisesti asiakaspalveluun ja asiakkaisiin, kun he saavat todella hyvää palvelua, nimenomaan kyseisen roolin ansiosta. Hän myös tykkää jutella syvällisemmistä ja merkityksellisimmistä asioista ihmisten kanssa, joka johtaa siihen, että asiakkaat alkavat tosi helposti avautumaan hänelle, kun he pääsevät juttelemaan kahden kesken; ”välillä tuntuukin kuin olisin joku psykologi.” Syvällisemmän keskus-

telun ansiosta asiakkaat mahdollisesti kokevat, että saavat paljon enemmän koko asiakaspalvelutilanteesta kuin vain juoman, jonka ovat tilanneet. Haastateltava myös korostaa omia positiivisia – introversioon liittyviä – ominaisuuksiaan seuraavanlaisesti: ”mä olen tosi hyvä kuuntelija ja kun itse ei niiku niin paljon halua puhua ja olla esillä, niin sitten kuuntelee mieluummin. Ja se sopii tosi hyvin sitten taas myös asiakkaille, että he saavat puhua ja baarimikko kuuntelee.”

Se, miten haastateltavat kertoivat selviytyvän asiakaspalvelutilanteista, sisälsi toistuvia teemoja haastattelijoiden välillä. Muutama heistä kertoi toistavansa tuttuja sisäistettyjä repliikkejä. Esimerkiksi yksi haastateltava mainitsi työtään helpottavaksi tekijäksi myyntipuheet; ”On helpottavaa kehittää kullekin myyntitilanteelle siihen sopiva valmis puhe, jonka esittää. Esim. à la carte -puolella minulla oli useimmiten aina sama tapa aloittaa prosessi ja esitellä ruokalista. Samoin juomien esittely baarissa toisti samanlaista kaavaa riippuen siitä, miten asiakas tilanteen aloitti vai jäikö miettimään. Minulla oli myös muutamia täsmätuotteita suositteluun kustakin tuoteryhmästä.” Vaikka myyntipuhe helpottaa hänen työtään, mainitsi hän myös haittapuolena kyllästymisen samojen asioiden hokemiseen. Asiakaspalvelutilanteissa tulee usein myös yllättäviä ja spontaaneja kysymyksiä ja kommentteja, joihin hän ei osaa varautua; ”Näissä tilanteissa pääni usein tyhjjeni täysin enkä osannut vastata mitään järkevää. Illalla nukkumaan mennessä sitten päähäni putkahti, mitä tilanteessa olisi pitänyt sanoa.” Pari haastateltavaa korosti myös kanta-asiakkaiden tuntemisen työtä helpottavana tekijänä; ”[...] on niin paljon vakkareitakin, että niiltä kysyy ne samat kysymykset ja tekee samalla tavalla asiat.” Näiden asiakkaiden palveleminen on kehittynyt rutiininomaiseksi. Samainen haastateltava myös mainitsi, että tietyt rutiinit muodostuvat työpaikkakohtaisesti. Kuten ravintolassa, jossa hän on töissä, on omat tapansa toimia, jolloin myös samanlaiset kysymykset toistuvat. Muutama haastateltava mainitsi myös, että he eivät pyri pitkittämään asiakaspalvelutilanteita. Toinen heistä korosti kohteliaisuuden ja kysymysten merkitystä asiakaspalvelutilanteissa – asioiden, jotka vievät itse tilannetta eteenpäin – kuitenkin siten, että hän ei jää juttelemaan asiakkaan kanssa. Myös toinen haastateltava pyrkii pitämään tilanteet nopeina ja lyhyinä; ”kyl mä yritän myös päästä siitä asiakkaasta mahdollisimman nopeasti eroon.” Esimerkiksi, jos on hiljaista eikä ole paljoa asiakkaita ja hän aavistaa, että asiakas haluaisi jäädä juttelemaan tiskille, niin hän useimmiten keksii itselleen muuta tekemistä – tai ainakin esittää tekevänsä muuta ja olevansa kiireinen; ”välttelen kyllä sitä, etten joudu jäämään keskustelemaan ihmisten kanssa, koska mä kuormitun siitä sit tosi paljon.” Hän jatkaa tarkentamalla: ”Ei sillä, ett-enkö mä pitäis, kyl mä pidän keskustelusta, mutta kuormittaa.” Tämä näkyy hänellä yleisellä tasolla, riippumatta siitä, onko ollut raskaampi tai kevyempi viikko. Huomioitavaa myös on, että hän, kuten myös aiempi haastateltava, korosti kohteliaisuutta; ”yritän olla kohtelias ja mukava ja näin pois päin. Mutta yritän myös lähes aina niiku keksii jonkun ve-

rukkeen, et mun ei tarvitsisi pidentää sitä asiakaspalvelutilannetta millään tavalla, et ei siten niiku pitkittyisi.” Hän – ainakin omasta mielestään – kohteliaasti keksii itselleen muuta tekemistä, kuitenkin siten että asiakas itse ei välttämättä sitä tajua. Tämä on varmasti myös työnantajan näkökulmasta kannattava ja tehokas käytäntö, kun tulee tehtyä paljon muutakin kuin vain juteltua asiakkaille. Hän pyrkii myös välttämään konflikteja ja olemaan tosi kohtelias kaikille; ”yritän pitää ihmiset tyytyväisenä niin, että se on niiku tavallaan koko se ulosanti.” Hän lähestyy kohteliaasti kaikkia sekä hänellä on myös huumoria suhteellisen paljon käytössä – hän naureskelee asiakkaiden jutuille helposti. Hän pyrkii ottamaan kaikki vastaan ”samalla viivalla” – saman arvoisesti. Joka päivä töissä hän kuitenkin joutuu muistuttamaan itseään olemaan kohtelias ja mukava (erityisesti tilanteissa, joissa on haastava asiakas) sekä hymyilemään, olemaan reipas ja iloinen; muistuttaa itseään tekemään kaikkia asioita, jotka eivät välttämättä näy ulos asiakkaille niin luonnollisesti.

### 5.3.4 Mieli-pidekysymykset

Jokainen haastateltava koki, että myös introvertit soveltuvat tarjoilijoiksi. Yhdellä haastateltavista on useampi tuttu, ketkä ovat introvertteja ja työskentelevät tarjoilijoina. Hän tähdensi, että he ovat myös hyviä tarjoilijoita, ja että introvertit ylipäänsä ovat tosi hyviä asiakaspalvelijoita. Samalla, pysyessään kuitenkin kannassaan, myös hän itse on miettinyt alan vaihtoa sekä suosii muita töitä introverteille. Hän kertoo tehneensä töitä sekä siten, että ravintolatyöt ovat olleet viikonloppuinen sivutyö, sekä siten, että ravintolatyöt ovat olleet päätyö. Hänelle parempi vaihtoehto oli, kun ravintolatyöt olivat vain sivutyö; ”Mä ainakin itse uuvun ja väsähdän siihen baarimikon hommaan tosi paljon helpommin, jos mä olen siellä sen koko viikon. Mutta et se yks kaks päivää menee paljon helpommin.” Hänelle myös ilta- ja yötyöt ovat miellyttävimpiä, sillä silloin asiakaspalvelutilanteet ovat pääsääntöisesti paljon lyhyempi eikä ole aikaa jäädä seurustelemaan asiakkaiden kanssa; ”silloin saa niiku tehdä töitä tavallaan siinä omassa kuplassa paljon enemmän. [...] Että vaikka se ihmismäärä on tietenkin paljon isompi viikonloppuna, mutta että tosiaan, koska se sosiaalinen määrä on niin paljon pienempi mitä enemmän on ihmisiä.” Toinen haastateltavista painotti myös introversion ja roolin subjektiivisuutta seuraavanlaisesti:

”Riippuu paljon introversion tasosta. Jos introverttiominaisuudet ovat todella voimakkaita, voi esillä oleminen ja asiakaspalvelurooli olla liian kuormittavaa. Riippuu paljon myös työtehtävistä ja työn laadusta: oman kokemukseni perusteella minulle à la carte -tarjoilu ja baaritarjoilu olivat raskaimmasta päästä, siinä missä kokoustilarjoilu tai blokkaukseen ja siisteyteen keskittyvä aamiaistarjoilu olivat vähiten kuormittavia. Riippuu toki myös paljon ravintolan koosta, asiakkaiden määrästä ja yleisestä kiireestä.

Joillekin voi olla helpottavaa työroolin kautta päästä välillä ”esittämään” enemmän ulospäinsuuntautunutta ihmistä kuin oikeasti on. Ehkä roolin esittäminen ei myöskään tee vuorovaikutuksesta niin kuormittavaa, koska silloin ei ole oma itsensä. Omalla kohdallani (ainakin toistaiseksi) olen kuitenkin kokenut, että tarjoilijan työ on luonteelleni liian kuormittavaa. Jatkuva roolin vetäminen on raskasta, koska en voi töissä olla oma itseni. Introverteille pinnallinen kommunikaatio on turhauttavaa,

ja tarjoilijan työssä siltä ei voi välttyä. Suhtautumistaan varmasti voi yrittää muuttaa, itselläni ei onnistunut.”

Jatkossa hän mieluummin hakee ravintola-alan työpaikkoja pienistä ravintoloista tai lounasravintoloista. Yksi haastateltavista mainitsi myös omien henkilökohtaisten rajojen tunnistamisen. Yhden haastateltavan mukaan soveltuvuus oli ennemmin työpaikka- ja työkuva-kohtaista. Hän käyttää vertailussa esimerkkinä Amarillon ”entertainerin, viihdyttäjän” (YLE 2018b) ja hovimestarin työtehtäviä, jotka ovat hyvinkin erilaisia. Hän kuitenkin kokee, että voisi soveltua työskentelemään viihdyttäjänä, vaikka se ei olisi työnkuvista ensimmäinen vaihtoehto.

Yhtä lukuun ottamatta jokainen haastateltava koki, että introversio on vaikuttanut työllistymismahdollisuuksiin. Tämä yksi haastateltava ei ole pitkälti koskaan ollut työttömänä ja hän onkin aina löytänyt töitä helposti suhteidensa avulla. Hän ei myöskään näe, että introversio yleisesti ottaen vaikeuttaisi työn saamista, mutta sen sijaan uramahdollisuuksiin se tuo omat haasteensa. Syyksi hän näkee introverttien kuormittuvuuden, jonka takia moni jättää pois sosiaalisemmat työt. Hän näkee introversion ennemmin rajaavana kuin hankaloittavana tekijänä työn hakemiselle ja saamiselle. Sen sijaan toinen haastateltava kertoi olleen työnhaun suhteen tuurin ja taidon varassa, sillä hän ei siedä verkostoitumista eikä itsensä markkinoimista, jonka takia hänellä introversio on vaikeuttanut hänen työllistymismahdollisuuksiaan. Hän ei usko, että olisi päässyt viimeisimmälle ravintola-alan työpaikalle ilman opiskeluaikojen työharjoittelua. Hänen mielestään työmarkkinoilla korostetaan liikaa verkostointia; ”Se, miten monet työllistyvät sitä kautta, että tuntevat jonkun, joka taas tuntee jonkun jne. on introvertin näkökulmasta epäreilua. Itse haluaisin työllistyä koulutukseni, kokemukseni ja taitojeni perusteella – ehkä jopa työhakemuksen ja työhaastattelun seurauksena, mikä nykyään tuntuu olevan harvinaista.” Hänen kokemuksensa mukaan ravintola-alalle haetaan liian suppeasti vain tietyn tyyppisiä tarjoilijoita, joka ei välttämättä vastaa hänen kuvaustaan ammattitaitoisesta tarjoilijasta; ”Tarjoilijoiden työpaikkailmoituksissa usein haetaan ’aurinkoisia/reippaita/ulospäinsuuntautuneita tiimityöntekijöitä, joiden hymy ei hyydy kovassakaan kiireessä’. Tuollaisia paikkoja ei tee mieli edes hakea, koska kuvaus on aika kaukana minusta. Tietynlaista tarjoilijatyyppeä siis suositaan, minkä tavallaan ymmärrän, mutta olisi kiva, jos joskus puhuttaisiin myös muista vahvuuksista, joista alalla on hyötyä. Itsekin asiakkaana arvostan rauhallista, asiantuntevaa ja asiallista palvelua, eikä minulle ole tärkeintä tarjoilijan leveää hymyä tai jutustelutaitoja.” Kolmas haastateltava kertoi, että parissa työhaastattelussa muut haastateltavat olivat puhuneet hänen päällensä, ja hänen mielestään työhaastattelija oli tuolloin antanut enemmän arvoa näille päälle puhujille. Hän ei tiedä totuutta, oliko työhaastattelija oikeasti antanut lisäarvoa näille, mutta sen hän tietää, että hän ei saanut kumpaakaan työpaikoista. Hän kertoi myös, että eräässä toisessa ryhmähaastattelussa, häntä jälkeensä kiiteltiin antaessaan

tilaa päälle puhujalle; tällöin hän sai kyseisen paikan. Neljäs haastateltava kokee, että introverttina on vaikea ”myydä” itsensä työhaastattelijalle – hänen on vaikea kertoa parhaimmat piirteet itsestään – siten, että työhaastattelija vakuuttuu siitä, että hän osaa tehdä työnsä hyvin.

## 6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia miten introvertiksi itsensä mieltävät henkilöt kokevat soveltuvansa ravintola-alalle tarjoilijan työhön. Haastatteluilla pyrin ymmärtämään, miten haastateltavat määrittelivät itsensä introverteiksi, miten he kokivat soveltuvansa tarjoilijan työhön, sekä miten he selviytyvät asiakaspalvelutilanteista. Verratessa tutkimustuloksia teoriaan, voidaan niissä nähdä yhtenäisyyksiä keskenään. Yhtenäisyyksien lisäksi haastatteluista kävi ilmi myös yllättäviä ja mielenkiintoisia ajatuksia aiheesta. Ristiriitoja teorian ja käytännön välillä ilmeni osittain vain yhdessä kohdassa. Ravintola-alalla esiintyvää introversiota ei juurikaan ole tutkittu Suomessa, joten oli mielenkiintoista saada hieman konkreettisia esimerkkejä tähän aihepiiriin.

Jokainen haastateltava määritteli itsensä introvertiksi perustuen minäkäsitykseen omista persoonallisuuden piirteistä ja ominaisuuksista. Henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi, kun haastateltavat voidaan luokitella johonkin tiettyyn sosiaaliseen ryhmään, kuten introverteihin, ovat he muodostaneet itselleen myös osan identiteettiä introversion ympärille. Kysymys haastateltavien palautumisesta antoi myös viitteitä introversion tasosta, mutta en kuitenkaan analysoi sitä, sillä pääasia oli, että he ovat määritelleet itsensä. On hyvä huomata, että haastateltavien minäkäsitys voi olla myös ristiriidassa heidän todellisen minän kanssa: haastateltavien todelliset persoonallisuuden piirteet ja ominaisuudet eivät todellisuudessa ole niin kuin he näkevät niiden olevan. Luotamme kuitenkin haastateltavien omiin havaintoihin ja niiden paikkansapitävyyteen.

Kun katsotaan tarjoilijan työpaikkailmoituksia, voidaan nähdä joukko adjektiiveja, joilla kuvataan haluttua henkilöä, mitä ominaisuuksia, piirteitä ja kyvykkyyskäsitteitä häneltä toivotaan löytyvän. Tämä haluttu henkilö harvemmin, saatikka koskaan persoonallisuuspiirteiltään vastaa introvertiksi itseään luokittelevaa yksilöä. Kuten taulukko 2. nähdään, haastateltavat kuvailivat itsensä määritteleviä introversion piirteitä ja ominaisuuksiaan moninaisesti. Vertaillen näitä kuvauksia työpaikkailmoitusten adjektiiveihin ja kuvauksiin, ensimmäisenä niistä voidaan nähdä karu totuus introverttien asemasta ravintola-alalla ja erityisesti tarjoilijan työssä: haastateltavien ilmaisemissa introversion piirteissä ja ominaisuuksissa ei ollut yhtään vastaavaisuutta työpaikkailmoitusten adjektiiveihin ja kuvailuihin.

Taulukko 2. Ilmoitusten adjektiivien ja haastateltavien introversion piirteiden ja ominaisuuksien vertailu

| Adjektiivit            | Synonyymit ja liittyvät sanat   | Piirteet & ominaisuudet               | Synonyymit                             |
|------------------------|---|---------------------------------------|--|
| Iloinen                | Hymyileväinen, pirteä, aurinkoinen  | Sisäänpäinsuuntautunut                |  |
| Asiakaspalveluhenkinen | Asiakaspalvelu-, ja vuorovaikutustaidot   | Hidas palautuminen                    |  |
| Yhteistyötaidot        | Tiimipelaaja, tulee toimeen kaikkien kanssa, kykenee toimimaan ryhmässä             | Rauhallinen                           |  |
| Reipas                 | Ahkera, toimelias   | Viihtyy itsekseen                     | Tarvitsee omaa aikaa, syrjäanvetäytyvä |
| Oma-aloitteinen        | Omatoiminen, itsenäinen   | Järkeilevä                            |  |
| Energinen              | Tehokas, aktiivinen, ikiliikkuja, ripeä   | Harkitseva                            | Miettii & harkitsee sanoja             |
| Positiivinen           |   | Pohtiva                               |  |
| Joustava               | Pystyy heittäytymään muuttuviin tilanteisiin, työaikojen suhteen                    | Hiljainen                             |  |
| Stressinsietokyky      | Paineensietokyky, kiirettä pelkäämätön  | Tarkkaavainen                         |  |
| Innokas                | Innostunut, motivoitunut, halu oppia uutta  | Asiakeskeinen                         | Paneutuu asioihin                      |
| Ratkaisuhakuinen       | Innovatiivinen, luova, ongelmanratkaisija   | Suosii pieniä porukoita               |  |
| Luotettava             | Vastuuntuntoinen, vastuullinen  | Suosii syvällisiä keskusteluja        |  |
| Järjestelmällinen      | Organisointikyky, tarkka, osaa pitää langat käsissä, hallitsee kokonaisuuksia       | Ilmaisee itseään paremmin kirjoittaen |  |
| Määrätietoinen         | Työtä pelkäämätön, ei pelkää haasteita, kunnianhimoinen, tekee työnsä 100 %, rohkea | Hidas tutustumaan uusiin ihmisiin     |  |
| Ulospäinsuuntautunut   | Sosiaalinen   | Hidas palautuminen                    |  |
| Ystävällinen           | Reilu, kohtelias, hyväkäytöksinen   |                                       |  |

Huomioitava asia ilmoituksista on, että pitkälti jokainen voidaan nähdä olevan kyvykäs olemaan luotettava, määrätietoinen, ratkaisuhakuinen, oma-aloitteinen, reipas, innokas, yhteistyötaitoinen ja asiakaspalveluhenkinen; viimeisin on lisäksi hyvin tulkinnanvarainen termi. Näitä jokainen voi myös kehittää itsessään. Jokainen voi olla myös iloinen ja positiivinen, vaikka ne eivät välttämättä kaikilla näy ulospäin niin usein tai niin selkeästi. Suurin osa näistä on persoonallisuuteen liittymättömiä piirteitä ja ominaisuuksia.

Vaikka haastateltavien introversion piirteissä ja ominaisuuksissa ei ollut korrelaatiota ilmoituksiin, siitä huolimatta haastateltavat mainitsivat myös monia piirteitä ja ominaisuuksia, joiden mukaan heistä jokainen koki soveltuvansa tarjoilijan työhön. Näiden ja ilmoitusten välillä voidaan nähdä olevan korrelaatiota. Haastateltavista kolme mainitsi esimerkiksi



kohteliaisuuden useampaan otteeseen, joka esiintyy myös työpaikkailmoituksissa. Kohteliaisuus on yksi ystävällisyyden synonyymeistä, joka on esiintynyt neljässä ilmoituksessa viidestäkymmenestä. Neljästä haastateltavasta yksi mainitsi olevansa asiakaskeinen siten, että hän on aidosti kiinnostunut ravintolansa tuotteista ja haluaakin tietää niistä mahdollisimman paljon, jotta voi sitten jutella niistä asiakkaiden kanssa helpommin. Tämän voidaan nähdä liittyvän haluun oppia uutta, yhdeksi innokkaan synonyymeistä. Innokas synonyymeineen oli mainittu 14 kertaa ilmoituksissa. Muutamalla haastateltavista voidaan nähdä olevan myös hyvä stressinsietokyky, joka myös on esiintynyt työpaikkailmoituksissa. Yksi mainitsi pysyvän rauhallisena stressitilanteissakin oman rauhallisen luonteenpiirteensä ansiosta. Toinen mainitsi suorastaan suosivansa kiirettä. Käsittelen rauhallisuutta ja kiireen suosimista tarkemmin tuonempana. Näiden lisäksi yksi haastateltavista mainitsi erikseen omaavan huonon paineensietokyvyn; muut eivät käyttäneet näin suoraa ilmaisuja. Lähtökohtaisesti introverteilla on huono stressin- ja paineensietokyky korkean arousalin tason takia, jota he pyrkivät tasapainottamaan vähentämällä ympäristön ärsykeitä. Stressinsietokyvyn kokeminen voidaankin nähdä olevan henkilökohtaista, vaikka se olisi liitettävissä introversion vastaisiin ominaisuuksiin. Stressinsietokyky oli myös mainittuna ilmoituksissa yhteensä 14 kertaa synonyymeineen. Myös yksi haastateltavista mainitsi olevansa asiakaspalvelutyypin, joka osaa ottaa kaikki huomioon. Asiakaspalveluhenkisyys on mainittu 25 ilmoituksessa 50:stä. Henkilöiden voidaan nähdä olevan myös joustavia, mikäli he kykenevät toimimaan useassa eri roolissa. Joustavuus on myös mainittu ilmoituksissa 15 kertaa 50:stä. Huomioitavaa on, että ilmoituksissa joustavuudella on viitattu lähinnä muuttuviin tilanteisiin sekä työaikoihin. Tällainen joustavuus, monissa rooleissa toimiminen on suuri etu myös asiakaspalvelutyössä. Joten, näiden lisäksi sillä voitaisiin myös viitata joustavuuteen asiakkaita kohtaan, jolla olisi enemmän painoarvoa asiakaspalvelutehtävissä.

Edellä mainittujen korrelaatioiden lisäksi haastateltavat mainitsivat myös useampia positiivisena nähtäviä puolia, joita ei löydy ilmoituksista. Nämä ovat huomionarvoisia piirteitä ja ominaisuuksia, joiden mukaan haastateltavat perustellusti soveltuvat tarjoilijan työhön. Esimerkiksi ilmoituksista löytyvien rauhallisuuden ja syvällisten keskustelujen suosimisen lisäksi mainittiin hyvä kuuntelutaito sekä introverttien viihtyminen pienissä porukoissa. Nämä ovat usein nähtävissä luokiteltavan introverttien piirteiksi ja ominaisuuksiksi. Yksi haastateltavista, kertoi, että hän voi olla asiakkaiden kanssa kaksin keskusteltaessa todella hyvä keskustelukumppani – avautuva ja kuunteleva. Asiakkaatkin todella tykkäävät, kun saavat jutella ja tarjoilija kuuntelee. Hän lisäsi, että jos hän pystyy antamaan aikaa asiakkaalle, niin hänestä saa parhaimmatkin puolet irti. Huomioitavaa on, että ravintolassa asiakkaat asioivat hyvin usein yksin tai kaksin, jolloin nämä kyseiset introverttien ominaisuudet ovat parhaimmillaan. Myös haastateltavien mainitsemat pitkä pinna, huomioonotto-kyky, kohteliaisuus ja kiltteys edesauttavat hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa.

Haastatteluissa kävi ilmi myös introverttien suunnitelmallisuus, joka on erittäin tärkeä ominaisuus tarjoilijalle, jolla on esimerkiksi useampi pöytä tarjoiltavana. Tarkkuus, tunnollisuus ja siisteys ovat myös tärkeitä piirteitä, erityisesti silloin, mikäli tarjoilija työskentelee esimerkiksi kahvilassa, jossa hänen toimikuvaaan kuuluu myös valmistaa myytäviä tuotteita, kuten kahvijuomia tai täytettyjä leipiä.

Haastateltavat mainitsivat myös useita omia piirteitä ja ominaisuuksia, jotka esiintyivät myös teoriassa sekä introverttien piirteinä ja ominaisuuksina että ravintola alalla tarjoilijan työssä tyypillisinä piirteinä. Näistä kaikista voidaan havaita olevan hyötyä tarjoilijana. Seuraavat piirteet ja ominaisuudet esiintyivät myös teoriassa introversion piirteinä ja ominaisuuksina. Esimerkiksi haastateltavista kolme mainitsi rauhallisuuden, jonka voidaan nähdä olevan myös positiivinen piirre tarjoilijan työssä. Kaikki heistä kertoivat rauhallisuutensa ansiosta pysymään haastavissakin tilanteissa rauhallisena. Yksi avasi, että sen ansiosta hän pystyy hoitamaan hankalimmatkin asiakkaat rauhallisesti ja järkevästi – joka myös nähtiin olevan liitettävissä introversioniin. Myös toinen ilmaisi, että rauhallisuuden ansiosta hän ei menetä hermoaan niin helposti. Kolmas ilmaisi rauhoittamalla myös muita, (ekstrovertti) työkavereita rauhallisuutensa ansiosta. Rauhallisuuden lisäksi yksi haastateltavista mainitsi omaavan ”pitkän pinnan”, eli kärsivällisyyden ja toinen haastateltava mainitsi olevansa hyvä kuuntelija. Nämä, ja haastateltavien mainitsemat huomioonottokyky, kiltteys ja huumorintaju voidaan nähdä piirteinä, jotka voivat olla tärkeitä hoitaessa hankalia asiakkaita. Teoriassa ja haastatteluissa ilmeni myös paneutuminen asioihin, jonka voidaan nähdä liittyvän myös aiemmin mainitsemaani asiakeskeisyyteen.

Haastateltavien piirteissä ja ominaisuuksissa ei ollut paljoa suoranaista esiintyvyyttä tarjoilijan työn teoreettisiin piirteisiin. Sen sijaan epäsuoria yhteneväisyyksiä oli muutamia. Huomioitavaa on, että teoriassa esiintyvät ravintola-alan piirteet ovat myös hyvin saman tyyppisiä kuin työpaikkailmoitusten adjektiivit ja kuvaukset. Niissä korostetaan paljon yleisiä puolia kuten kielitaitoa, oma-aloitteisuutta, hyviä käytöstapoja, ystävällisyyttä, tunteiden hallitsemista, joustavuutta, laskutaitoa sekä vieraanvaraisuutta, joita voi kuka tahansa osata tai opetella ammattitaidosta tai persoonallisuudesta riippumatta. Näiden lisäksi teoriassa puhutaan erinäisistä taidoista ja osaamisista, jotka voidaan mieltää liittyvän ammattitaitoon, sillä koulutuksessa yleensä opetellaan näihin liittyviä pienempiä yksityiskohtia, joita ei arjessa välttämättä tule ajatelleeksi tai huomioiduksi. Näitä ovat yleisen ammattitaidon lisäksi asiakaspalveluosaaminen, ryhmä- ja yhteistyötaidot sekä vuorovaikutustaidot, joita myös voidaan osata ja kehittää persoonallisuudesta riippumatta. Haastateltavat kuvasivatkin omaavansa erinäisiä hyviä käytöstapoja kuten aiemmin mainitsemani kuuntelevaisuuden, huomioonottokyvyn sekä kiltteyden. Myös yhden haastateltavan kiiretilanteiden suosiminen voidaan nähdä olevan positiivinen puoli tarjoilijan työssä, sillä niin kuin teoriassa mainitsin, ravintola-alalla esiintyy kiirettä. Teoriassa korostettiin eniten omaa

persoonaa, omia kykyjä ja halua toimia vuorovaikutustilanteissa, jolloin tärkeintä onkin tuntee itsensä ja ylistää niitä piirteitä ja ominaisuuksia, joiden avulla myös introvertti voi tuottaa hyvää asiakaspalvelua.

Erityisen mielenkiintoisina aiheena voidaan pitää introverttien suosiminen tarjoilijan työssä sekä rauhallisuutta, että kiirettä, molempia perustellusti. Kun mietitään introverttien arousalia, voidaan ajatella, että he suosivat nimenomaan rauhallista, ei stimuloivaa ympäristöä. Mutta oli myös mielenkiintoista kuulla, kun yksi haastateltavista korosti introverttina nauttivansa enemmän kiireestä kuin rauhallisuudesta, joita hän saa useammin ilta- ja yötyöstä. Hän kuvasi, että kiiretilanteet – kun on tosi paljon asiakkaita – voivat myös olla introvertin unelma. Hän perusteli tätä siten, että silloin asiakkaat tai hän itse ei yksinkertaisesti ehdi jäädä juttelemaan tarvittua enempää. Introvertit voivat siis henkilökohtaisen mieltymyksen mukaan suosia joko rauhallista ympäristöä tai kiirettä, molemmat perustuen omaan introversioon. Tarjoilijan työ – ravintolasta ja työkuvarista riippuen – on kuitenkin harvemmin rauhallista siten, että siellä ehtisi antamaan yksittäisille asiakkaille paljoa aikaa, jolloin kiireen suosiminen korostuu. Vaikka kiireiset ravintolat ovat valtavirtaa, rauhallisiakin ravintoloita on. Introverttien huomioonottokyky voidaan nähdä olevan myös etu, kun pyritään ymmärtämään asiakkaita tunnistamalla ja arvioimalla tämän tunnetilaa. Niin kuin olen tietoperustassa ilmaissut, tällöin tarjoilija osaa mukauttaa omaa käyttäytymistään paremmin vastaamaan asiakkaan roolia. Tässä auttaa myös henkilöiden joustavuus. Kun asiakkaita katsotaan ryhminä auttaa se mukautumisessa asiakkaan rooliin mutta helpottaa se myös introverttien kuormittumista sosiaalisissa tilanteissa, kun asiakkaista tiedetään, mitä he palvelulta odottavat. Vaikka asiakkaita katsottaisiin yhdenmukaisesti, ei se vähennä yksilöllisten erojen huomioonottamista, se antaa vain tietynlaisen työvälineen palvelutapahtuman eteenpäin viemiseksi.

Introversioon liitännäisiä piirteitä ja ominaisuuksia, jotka ovat ongelmallisia tarjoilijan työssä on myös muutama. Esimerkiksi introverttien hidas palautuminen on haastava puoli tarjoilijan työssä, sillä ravintola-alalla on hyvin tyypillistä erityisesti sesonkina, että päivät venyvät pitkiksi ja työputket voivat olla myös yli viikon mittaisia. Tällöin palautuminen jää lyhyeksi ja mikäli henkilön palautuminen on hidasta, on hän hyvin nopeasti palanut loppuun. Vaikka palautuminen on aina henkilön omalla vastuulla, on ravintola-alan yrityksillä myös suuri vastuu, sillä havaintojeni mukaan ravintola-alalla loppuun palaminen on hyvin tyypillistä. Uskon, että se on useamman tekijän summa kuin vain, että yksilöt eivät huolehdi omasta palautumisestaan. Palautumisen lisäksi hankaluudet vuorovaikutuksessa ja siitä rasittuminen ja kuormittuminen, voidaan nähdä olevan ongelmallinen piirre tarjoilijan työssä. Ensinnäkin haastateltavat eivät piitanneet ”small talkista” – jutustelusta. Toiseksi yllättävät spontaanit tilanteet koettiin rasitteena. Kolmantena jatkuvassa sosiaalisessa

kontaktissa oleminen myös kuormitti haastateltavia. Pahimmillaan introvertit väsyvät eivätkä jaksakaan enää socialisoitua – muita ihmisiä. Havaintojeni mukaan jutustelu jostain syystä koetaan kuuluvan tarjoilijan työhön, mutta se ei vaikuta tarjoilijan työhön niin paljoa, kuin saatetaan ajatella. Suurimmalla osalla tarjoilijoista ei ole aikaa jäädä juttelemaan syvällisemmin, jolloin jutustelun merkitys korostuu kyllä, mutta ei se silti syrjäytä ammattitaitoista, suoraa ja kohteliasta palvelua, jonka suurin osa introverteista ammattilaisista hallitsee. Myös suurin osa haastateltavista kykeni olemaan hetkellisesti sosiaalisempia ja juttelemaan enemmän kuin normaalisti työnsä aikana. Joten vaikka jutustelun inhoaminen olisi päällimmäinen ajatus, ei se kerro huonosta palvelusta sekä introvertit voivat myös harjoittaa sitä hetkellisesti työnsä aikana. Tämä voi taas olla yrityksen kannalta kannattava piirre, sillä silloin keskitytään työn tekemiseen jutustelun sijaan. Spontaaneille tilanteille ei voi oikein mitään muuta kuin pyrkiä suunnittelemaan kaikki mahdollisimman hyvin ennalta – joka koettiin myös yhdeksi introverttien positiivisista ominaisuuksista. Mitä tulee jatkuvaan sosiaaliseen kontaktiin, niin muutama haastateltavista ei pyri pitkittämään asiakaspalvelutilanteita, sillä he kokevat jutustelun turhaksi ja se kuormittaa heitä. Tärkeintä on etsiä itselle sopivat keinot vähentävät kuormitusta vähentämättä kuitenkaan palvelun laatua ja pyrkiä palautumaan ennen seuraavaa työpäivää. Kuormittuminen ja palautuminen ovat hyvin yksilöllisiä ja tärkeintä olisikin tunnistaa ja tietää omat rajansa.

Edellä mainituista piirteistä ja ominaisuuksista muutama on tieteellisesti havaittu olevan yhteydessä introversioniin. Kuten rauhallisuus ja yksin viihtyminen, jotka ovat introversion ydinominaisuuksia. Sen sijaan osan voidaan nähdä olevan yhdistetty arjessa introversioniin joko henkilökohtaisella tai yleisellä tulkinnalla. Osa taas on enemmän yleisiä ominaisuuksia tai piirteitä, joita voi olla kenellä tahansa persoonallisuuteen katsomatta. Esimerkiksi rauhallisuus voidaan nähdä olevan yleinen piirre persoonallisuuspiirteisiin katsomatta, vaikka se onkin hyvin yleinen myös introverteilla.

Se, miten haastateltavat selviytyvät ulospäinsuuntautuneisuutta vaativista asiakaspalvelutilanteista, voidaan nähdä liittyvän pääasiassa työrooliin. Jokainen haastateltava kokikin omaavansa erillisen työroolin tai maskin. Niin kuin tietoperustassa mainitsin, vaikka työtä tekisi persoonan kautta, sitä ei kuitenkaan tehdä yksityishenkilönä, vaan yrityksen edustajana. Huomattavaa on kuitenkin osittainen ristiriita haastattelujen ja teorian välillä, sillä yksi haastateltavista ei kokenut omaavansa erillistä työroolia. Hänen omin sanoin, hän ei halua näyttää joltakin muulta, kuin mitä hän on. Hän kuitenkin koki omaavansa jonkinlaisen maskin, joka suojaa häntä työssä, ja jonka ansiosta hän kykenee myös olemaan ulospäinsuuntautuneempi kuin normaalisti on. Työroolin avulla haastateltavat selviytyvät tarjoilijan työstä helpommin ja paremmin, sen lisäksi, että työrooli voi teorian mukaan myös suojata heidän yksityisyyttään. Yksi kuvasikin, että maskin takaa on helppo olla eri-

lainen kuin normaalisti on. Toinen kertoi, että roolin takia hän pystyy olemaan sosiaalisempi ja ulospäinsuuntautuneempi. Mielenkiintoista oli kuulla tämän samaisen haastateltavan kertovan erillisen roolin sopivan hänelle tosi hyvin siten, että hän pääsee oman mukavuusalueen ulkopuolelle ja saavan sen avulla vaihtelua elämään. Myös eräs haastateltavista ilmaisi, että joillekin voi olla helpottavaa päästä välillä esittämään enemmän ulospäinsuuntautunutta kuin oikeasti on. Muuten rooli lähtökohtaisesti vain helpottaa henkilöiden työarkea ja parantaa asiakaspalvelua. Yksi kuvasikin, että nimenomaan roolin ansiosta asiakkaat saavat hyvää asiakaspalvelua. Sen avulla he pääsääntöisesti kykenevät olemaan sosiaalisempia kuin mitä normaalisti olisivat. Tämän lisäksi työrooli ja maski nähtiin vaikuttavan lähtökohtaisesti ulospäin näytettäviin asioihin kuten kohteliaisuuteen ja ystävällisyyteen sekä hymyyn. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että haastateltavat eivät normaalisti omaisi mitään näistä, vaan että roolin avulla nämä näkyvät selkeämmin myös ulos, muille ihmisille. Näiden lisäksi haastateltavat kertoivat olevan asiakkaita kohtaan aloitetykyisempiä – keskustelevan herkemmin myös tuntemattomien kanssa – ja olevan aktiivisempia keskustelussa sekä vastaanottavaisempia ihmisten suhteen. Yksi haastateltava totesikin työroolin olevan nimenomaan rooli, jota hän esittää; hän näyttelee olevansa kiinnostunut asiakkaista, vaikka ei oikeasti ole. Vaikka tämä saattaa kuulostaa työkeältä ja aiheuttaa kummastusta, miksi tällainen henkilö on asiakaspalvelualalla, voidaan sen nähdä olevan hyvinkin yleinen tapa. Kun asiakaspalvelijat hoitavat satoja asiakkaita päivässä, joka päivä, ei jokaisen asiakkaan asioista kerkeä aina olemaan syvällisesti kiinnostunut. Tämä on vain kyseisen henkilön tapa suodattaa hänelle kuormittavia asioita. Niin kauan kuin asiakkaat ovat tyytyväisiä eivätkä he koe asiakaspalvelijan olevan tympeä ja kiinnostumaton, on se allekirjoittaneenkin silmissä hyväksyttävä tapa palvella. On hyvä huomata, että tämä ei kuitenkaan ole pelkästään introverttien ominaisuus, vaan kiinnostumattomuutta voidaan nähdä olevan persoonallisuuspiirteisiin katsomatta.

Haastateltavilla oli myös työroolin lisäksi useampi muu keino, miten he selviytyvät asiakaspalvelutilanteista. Esimerkiksi valmiiden repliikkien, myyntipuheiden laatiminen helpottaa ja nopeuttaa asiakaspalvelutilanteita. Haastateltavat totesivatkin, että he erinäisin keinoin eivät pyri pitkittämään näitä tilanteita vaadittua pidempään. Kanta-asiakkaiden tunteminen myös vähensi kuormitusta. Yksi haastateltava pyrkii myös välttämään konflikteja ja olemaan tosi kohtelias kaikille sekä käyttämään huumoria asiakkaiden kanssa. Voisi luulla, että nämä tulisivat luonnollisesti asiakaspalvelijalta, mutta hän useasti muistuttaa itseään tekemään kaikkia asioita, jotka eivät välttämättä tule niin luonnollisesti häneltä, kuten hymyilemään ja olemaan iloinen. Vaikka nämä asiat eivät tulisi häneltä luonnollisesti, ei sillä ole väliä, sillä samalla tavalla kuin edellä mainitusti yksi haastateltava esittää kiinnostunutta töissä, tärkeintä on, että asiakkaat eivät tätä huomaa ja he ovat tyytyväisiä palveluun.

Työroolissa oli kuitenkin myös omat ongelmansa, jotka on hyvä tiedostaa. Yksi haastateltavista koki, että koska työrooli ei ole hänen oma persoona, niin se väsyttää häntä. Toisenkin painotti, että hän kykenee olemaan nimenomaan jaksamisensa mukaan esim. sosiaalisempi. Mikäli hän ei siis ole ehtinyt palautumaan tarpeeksi ja on jo valmiiksi uupunut, ei hän kykene olemaan niin sosiaalinen. Työroolissa nähtiin hankaluutena myös se, että siitä joutuu venymään erilaisten vaikeiden tilanteiden kohdalla, jolloin roolin ja oman itsen suhde sekoittuivat entisestään. Vaikeita tilanteita listattiin olevan mm. yllättävät tilanteet, humalaiset ja ongelmaiset asiakkaat, valitukset sekä ongelmat työyhteisössä. Nämä voidaan nähdä olevan stressitilanteita, jolloin henkilöiden rooli voi alkaa ”rakoilemaan” ja ”pettämään”, kuten myös tilanteet, kun henkilö ei ole ehtinyt palautumaan tarpeeksi. Rakoilemisella ja pettämisellä viitataan siihen, että henkilöiden syvimmat ja luontaisimmat persoonallisuus- ja temperamenttipiirteet tulevat esille joko osittain tai kokonaan. Tällöin ei välttämättä jaksa henkisesti ylläpitää mitään ympäristön tai kulttuurin odottamaa roolia yllä. Hän tähdensi, että olisi helppoa, jos voisi toimia tietyn opetellun roolin pohjalta, mutta todellisuus tuo kaikenlaisia haasteita mukana. Myös toinen haastateltava painotti, että vapaa-ajan minä ja työ minä pitäisi erottaa keskenään, sillä välillä töissä hän kokee, että ei ole oma itsensä, kun tulee tietoiseksi omasta roolista, joka taas vaikuttaa negatiivisesti hänen mielialaansa ja jaksamiseen. Yksi haastateltavista kokikin, että ravintolatyö on hänen luonteelleen liian kuormittava, sillä jatkuva roolin vetäminen oli raskasta.

Jokainen haastateltava koki itsensä lisäksi myös yleisesti introverttien soveltuvan tarjoilijoiksi. Heillä myös oli introvertti-tuttavia ja -ystäviä, jotka työskentelivät tarjoilijoina. Yksi korosti, että hänen kokemuksensa mukaan introvertit ovat ylipäänsä hyviä tarjoilijoita ja asiakaspalvelijoita. Yleisestä soveltuvuudesta huolimatta muutama haastateltava korosti subjektiivisuutta siten, että on tärkeää tunnistaa omat rajansa ja introversion tason. Jos introversion piirteet ja ominaisuudet ovat liian voimakkaita, ei hän silloin todennäköisesti sovellu mihinkään asiakaspalvelutyöhön sosiaalisen kuormittavuuden takia. Muutama haastateltavista mainitsikin, että toisenlaiset työt voivat olla parempia introverteille. On myös hyvä huomata, että tarjoilijan töitä ja työpaikkoja on hyvinkin erilaisia, joista voi valita omalle introversiontasolle sopivimman. Tärkeintä on, että tuntemalla itsensä, jokainen yksilönä tietää, minkälaiseen tarjoilijan työhön hän soveltuu, vai soveltuuko ylipäänsä ollenkaan.

Jokainen kenelle olen aiheesta puhunut, on mieltänyt sen mielenkiintoiseksi. Myös haastateltavat pitivät aihetta mielenkiintoisen lisäksi tärkeänä aiheena puhua. Yhtenä syynä, miksi aiheesta on tärkeää puhua, voidaan pitää haastateltavien kokemuksia siitä, että introversio on vaikuttanut heidän työllistymismahdollisuuksiinsa. Haastateltavista ainoa, joka koki, että introversio ei ole vaikuttanut hänen työllistymiseen, on aina löytänyt töitä hel-

posti suhteidensa avulla. Muut eivät ole olleet niin onnekkaita, joten he kokivat introversion vaikuttaneen työllistymismahdollisuuksiin. Olen monelta osaan samaa mieltä erään haastateltavan kanssa, joka kokee suurta epäoikeudenmukaisuutta työnhaun suhteen. Sillä hän ei introverttina voi sietää verkostoitumista tai itsensä markkinoimista, jonka uskon olevan yleistä introverteissa. Hänen, kuten myös allekirjoittaneen mielestä työmarkkinoilla korostetaan liikaa verkostoitumista. Se on epäreilu asetelma introverteja kohtaan ja sillä täysin laiminlyödään oleelliset asiat työntekijöissä: koulutus, kokemus ja taito. Tämän lisäksi ravintola-alalle – alalle, jossa on jo useamman vuoden vallinnut työvoimapula – etsitään liian suppein kriteerein vain tiettyntyyppisiä tarjoilijoita, joka ei välttämättä vastaa kuvausta ammattitaitoisesta tarjoilijasta. Tiettyä tyyppiä voisi siis hakea, mutta tärkeämpää olisi keskittyä hänen vahvuuksiinsa, joista on oikeasti hyötyä alalla, pelkän tyyppin sijaan. Näiden lisäksi rekrytoijilla ja työhaastattelijoilla on suuri vaikutus introverttien työllistymiseen. Niin kuin yksi haastateltavista totesi, hänen on introverttina vaikea kertoa omista parhaimmista puolista työhaastattelijalle, joka kuitenkin päättää, ketkä pääsevät jatkoon. Myös toinen haastateltavista kertoi omasta kokemuksesta, jossa haastateltava antoi enemmän arvoa päälle puhujille. Mikäli introvertti ei miellytä haastattelijaa, ei hän saa työtä.

Mitä tulee tämän opinnäytetyön luotettavuuteen, niin näen sen olevan suhteellisen hyvällä mallilla. Vaikka tutkimukseni ei välttämättä ole aineistoltaan tarpeeksi laaja käsittäen vain neljä haastateltavaa, koen että haastatteluista pystyy näkemään tuloksen työni aiheeseen. Ongelmallisinta oli löytää nämä haastateltavat, sillä introverteiksi itsensä mieltäviä tarjoilijoita on tunnetusti vähemmän. Tutkimusetiikan mukaisesti en ole plagioinut, eli esittänyt ilman lähdeviitteitä jonkun toisen työtä (tekstiä, taulukkoa, kuvaa jne.) omana. Olen myös kunnioittanut tutkittavien ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja muita oikeuksia sekä välttänyt aiheuttamasta tutkittaville merkittäviä riskejä, vahinkoja ja haittoja. Mikäli joku tai jotkut haastateltavista olisivat jälkeempäin halunneet poistaa haastattelunsa, olisin sen tehnyt, vaikka se olisi kaventanut entisestään työtäni. (Helsingin yliopisto s.a.; Tietoaristo s.a.b)

Olen myös oppinut opinnäytetyöni aikana hyvin laajasti asioita. Ensimmäkin aikataulukko ja kalenterin käyttö on aina ollut vähäistä, johon sain jälleen kerran oppia, kun pääsin tosi toimissa käyttämään sitä. Tosin huonolla menestyksellä. Se onkin asia, jossa olisi kyllä vielä paljon opeteltavaa. Ylipäänsä tutkimusten tekemisestä minulla on hyvin vähän kokemusta, joka on omallaan ihan mielenkiintoista sääntöineen ja yksityiskohtineen. Omaan tietynlaista täydellisyyden tavoittelua, joka onkin omiaan tutkimusten tekemisessä, kun pitää ottaa kaikki pienimmätkin yksityiskohdat huomioon. Samaisen syyn takia tutkimusten tekeminen on myös hyvin hidasta ja aikaa vievää minulle, joka taas ei ole ihanteellista.

Työni aikana pyrin myös keskittymään aina yhteen asiaan kerralla ja etenemään loogisesti, joissa minulla onkin vähän väliä vaikeuksia. Näiden lisäksi oikeaoppinen suomenkielen kirjoittaminen ja terminologia etsiessä synonyymejä on saanut myös paljon kehitystä työni aikana.



## 7 Johtopäätökset

Ravintola-ala ja tarjoilijan työ on hyvin yksinkertaista, jonka takia sinne onkin helppo ha-  
keutua ja päästä. Suurin osa ihmisistä omaa suurimman osan alalla toivottavista ja vaadit-  
tavista ominaisuuksista ja piirteistä. Vaikka se onkin helppoa, on se samalla haastavaa ja  
eritysesti kuormittavaa monella tapaan, niin fyysisesti kuin henkisesti myös psykologisesti.  
Yksinkertaisuudestaankin huolimatta on tarjoilijan ammattitaitoa kunnioitettava, sillä se  
opettaa alalle ja työlle tyypillisiä yksityiskohtia, joita ei välttämättä arjessa ajatella tai huo-  
mata. Ammattitaidon avulla tarjoilija voi tuottaa erinomaista palvelua ilman, että hänen tar-  
vitsee esiintyä tai olla ulospäinsuuntautunut. Siitä, miksi ravintola-alalla ihannoidaan niin  
paljon ekstroversiota, en tiedä. Tämä voisikin olla yksi jatkotutkimusaiheista.

On mielestäni suorastaan absurdia, mikäli ravintolat rekrytoidessaan tarjoilijoita keskittyvät  
enemmän persoonallisuuspiirteisiin kuin esimerkiksi ammattitaitoon. Palvelutapahtuman  
huippuhetki on elämys, ja hiljaisempi ammattitaitoinen tarjoilija osaa tuottaa sen todennä-  
köisemmin kuin eloisa ja aurinkoinen persoona vailla ammattitaitoa. Kuten tuloksissakin  
kävi ilmi, introvertit soveltuvat aivan yhtä hyvin tarjoilijoiksi, siinä missä ekstrovertitkin. Sen  
lisäksi, siinä missä tarjoilijoita voi olla erilaisia, myös itse asiakkaita on erilaisia, joista jo-  
kainen arvostaa erilaisia piirteitä asiakaspalvelijassa. Joku voi antaa asiakaspalvelulle li-  
sääarvoa, mikäli tarjoilija on eloisa ja jutustelee paljon sekä hymyilee aidosti, siinä missä  
toinen arvostaa enemmän rauhallista, asiantuntevaa ja asiallista palvelua.

Vaikka enemmistö ravintoloista ei kykene antamaan asiakkaillensa tarvittua enempää ai-  
kaa, osassa siihen myös panostetaan. Ravintoloita ja konsepteja onkin hyvin erilaisia.  
Yleensä fine dining -ravintolat koetaan rauhallisimmiksi kuin esimerkiksi yökerhot, mutta  
myös yökerhot voivat tehdä konseptilinjauksen ja panostaa mm. laadukkaiden drinkkien  
tekoon, jolloin rauhallisuutta voidaan suosia myös tarjoilijoissa. Tässä asiassa korostuu  
enemmän se, minkälaista henkilöä ilmoituksilla etsitään. Ilmoituksissa pitäisikin enemmän  
huomioida esimerkiksi ravintolan ja haettavan työtehtävän luonne ja miettiä, minkälainen  
henkilö siihen sopisi parhaiten. Sen sijaan, että pelkästään haetaan sitä iloisinta, ener-  
gisintä ja positiivisinta henkilöä tai vaihtoehtoisesti "ketä vain". Havaintojeni mukaan, tur-  
han monet työpaikkailmoitukset eivät kerro itse työpaikan tai työtehtävän luonteesta mi-  
tään tai niistä mainitaan hyvin suppeasti, jolloin hakija ei voi analysoida itse, soveltuuko  
kyseinen työpaikka tai -tehtävä hänelle.

Haastateltavilla voidaan nähdä olevan siis paljon hyvää, mutta myös paljon huonoa tarjoi-  
lijän työhön nähden. Mutta niinhän kaikessa on aina positiivisten puolien lisäksi negatiivi-  
set puolensa; kyse on enemmän kontekstista. Huomioitavaa on, että kaikesta huolimatta

jokainen heistä koki introverttien soveltuvan tarjoilijan työhön, riippuen introversion tasosta. Vaikka soveltuvuus riippuu myös itse työpaikasta – ravintolan koosta, asiakkaiden määrästä ja yleisestä kiireystasosta – ja työkuvasta – entertainer vai hovimestari – tärkeintä on, että tunnistaa omat henkilökohtaiset rajansa: onko ravintola-alan sosiaalinen kuormittavuus liikaa vai kokeeko helpotusta, kun pääsee välillä esittämään ulospäinsuuntautuneempaa kuin normaalisti on.

Voidaankin todeta, että edes suomalaisessa työelämässä ei introversiota arvosteta niin paljon kuin ekstroversiota. Kaipaisinkin ravintoloilta suvaitsevaisempaa otetta tarjoilijoita ja heidän monimuotoisuutta kohtaan. Tästä huolimatta, ja vaikka introvertit pystyisivät halutessaan myös toimimaan vastoin luontoaan ja esiintymään ekstrovertin tavoin, on heillä myös luonteenomaisia piirteitä ja ominaisuuksia, jotka voidaan nähdä heikkouden sijaan voimavarana – myös ravintola-alalla. Näitä pitäisi enemmän korostaa ja hyödyntää kuin tukahduttaa ja piilottaa.

## Lähteet

Aarnio, K., Autio, S., Hiltunen, V., Nieminen, J. & Suomalainen, S. 2013. Skeema 1 – Psykologian perusteet. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Bouchard, T. & Loehlin, J. 2001. Genes, evolution and personality. Behavior genetics. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/publication/11654162\\_Genes\\_Evolution\\_and\\_Personality](https://www.researchgate.net/publication/11654162_Genes_Evolution_and_Personality). Luettu: 20.8.2020.

Cain, S. 2012. Hiljaiset – Introverttien manifesti. BTJ Finland Oy. Helsinki.

Catani, J. 2014. Syömään vai drinkille? – Suomalaista ravintolakulttuuria. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Cherry, K. 2018. Personality psychology. Luettavissa: <http://learningsolution.ca/userfiles/files/Personality%20Psychology.pdf>. Luettu: 18.8.2020.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Helsinki.

Flink, K, Kerttula, T., Nordling, A., Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Helgoe, L. 2012. Introversion voima. Ajatushattu Kustannus. Nokia.

Helsingin yliopisto s.a. Mitä ovat vilppi ja plagiointi? Luettavissa: <https://studies.helsinki.fi/ohjeet/artikkeli/mita-ovat-vilppi-ja-plagiointi>. Luettu: 29.5.2021.

Jonkman, L. 2015. Introvertit – Työpaikan hiljainen vallankumous. Atena Kustannus Oy. Suomi.

Keltikangas-Järvinen, L. 2015. Temperamentti – Ihmisen yksilöllisyys. WSOY. EU.

Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit – Temperamentti ja työelämä. WSOY. EU.

Keltikangas-Järvinen, L. 2019. Ujot ja introvertit. WSOY. EU.

Kinnunen, U., Feldt, T., Mauno, S. 2005. Työleipälajina – Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Koppa 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu: 10.5.2021.

Laine, K. 2005. Minä, me ja muut – Sosiaalisissa verkostoissa. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Löhken, S. 2018. Introverteissa on voimaa! Miten introvertti pärjää ekstroverttien maailmassa? Into Kustannus Oy. Helsinki.

MaRa 2021a. Ravintolayritysten määrä. Luettavissa: <https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/ravintolayritysten-maara.html>. Luettu: 10.4.2021.

MaRa 2021b. Työllisten määrä. Luettavissa: <https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/tyollisten-maara.html>. Luettu: 10.4.2021.

MaRa s.a. Ura matkailu- ja ravintola-alalla. Luettavissa: <https://www.mara.fi/toimiala/ura-matkailu-ja-ravintola-alalla.html>. Luettu: 11.4.2021.

McAdams, D. 1995. What do we know when we know a person? Journal of Personality. Luettavissa: <https://www.sesp.northwestern.edu/docs/publications/557464623490a3fc35faeb.pdf>. Luettu: 10.4.2021.

Metsäpelto, R. & Feldt, T. 2010. Meitä on moneksi – Persoonallisuuden psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.

Mieli – Suomen Mielenterveys ry s.a. Identiteetti – Kuka minä olen? Luettavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/identiteetti-kuka-min%C3%A4-olen>. Luettu: 15.4.2021.

Ojanen, M. 2011. Minä ja muut – Itsetuntemuksen kirja. Kirjapaja. Helsinki.

PAM 2019. Työttömät pitävät ravintolatyötä liian kuormittavana – "Pitäis vaan löytää keittiö, jossa ei koko ajan tarvii olla tuli perseen alla". Luettavissa: <https://www.pam.fi/uutiset/tyottomat-pitavat-ravintolatyota-liian-kuormittavana-pitais-vaan-loytaa-keittio-jossa-ei-koko-ajan-tarvii-olla-tuli-perseen-alla.html>. Luettu: 13.4.2021.

PAM 2020. Kokki Sasu Haapanen peräänkuuluttaa lisää arvostusta matkailu- ja ravintola-alalle. Luettavissa: <https://www.pam.fi/uutiset/kokki-sasu-haapanen-peraankuuluttaa-lisaa-arvostusta-matkailu-ja-ravintola-alalle>. Luettu: 13.4.2021.

Peltomaa, H., Ahokas, A., Apponen, O., Hedman, A., Hongisto, S., Mattila, A., Rytönen, O. & Seitola, T. 2014. Psykologian johdantokurssi – Psyykinen toiminta, oppiminen ja vuorovaikutus. Opintoverkko. Kerava.

Petric, D. 2019. Introvert, Extrovert and Ambivert. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/publication/335571120\\_Introvert\\_Extrovert\\_and\\_Ambivert](https://www.researchgate.net/publication/335571120_Introvert_Extrovert_and_Ambivert). Luettu: 28.3.2021.

Tietoarkisto s.a.a Haastattelut. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Luettu: 10.5.2021.

Tietoarkisto s.a.b Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>. Luettu: 29.5.2021.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Työmarkkinatori 2018. Ravitsemispalvelut. Luettavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Matkailu--ja-ravitsemisala/Ravitsemispalvelut>. Luettu: 10.4.2021.

Työmarkkinatori 2020. Ravintolan tarjoilija. Luettavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/amatit/Ravintolan-tarjoilija>. Luettu: 10.4.2021.

Työterveyslaitos TTL 2006. Työsuojelun perusteet. Työterveyslaitos. Helsinki.

YLE 2018a. Nyt se on tutkittu: Työelämä suosii sosiaalisia ihmisiä – he sekä työllistyvät paremmin että ansaitsevat enemmän. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10084634>. Luettu: 21.4.2021.

YLE 2018b. Ravintolaketju vaihtoi tarjoilijat "viihdyttäjiksi", jotka tulevat tuttavallisesti pöytänsä istumaan – Keskustele: millaista palvelua sinä haluat ravintolassa? Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10315214>. Luettu: 19.5.2021.

YLE 2019. Laura Hallamaan kolumni: On aika myöntää, että introvertti pärjää työelämässä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10651344>. Luettu: 22.4.2021.

Zopiatis, A. & Orphanides, N. 2009. Investigating occupational burnout of food and beverage employees: The case of Cyprus. *British Food Journal*. Englanti. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/publication/40596209\\_Investigating\\_occupational\\_burnout\\_of\\_food\\_and\\_beverage\\_employees\\_The\\_case\\_of\\_Cyprus](https://www.researchgate.net/publication/40596209_Investigating_occupational_burnout_of_food_and_beverage_employees_The_case_of_Cyprus). Luettu: 10.4.2021.