



Introverttien ja ekstroverttien kokemukset hotellin vastaanotossa

Jenni Järvi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomien tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Jenni Järvi
Tutkinto Restonomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Introverttien ja ekstroverttien kokemukset hotellin vastaanotossa
Sivu- ja liitesivumäärä 67 + 3
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten introvertit ja ekstrovertit kokivat hotellin vastaanotossa työskentelyn. Tavoitteena oli selvittää, kumpaa persoonallisuutta oli enemmän työskentelemässä vastaanottovirkailijana sekä, miten introvertit ja ekstrovertit kokivat sopeutuvansa persoonaltaan asiakaspalveluun. Näiden lisäksi tavoitteena oli selvittää vielä, miten vastaanottovirkailijat kokivat hotellin johdon huomioineen heidän persoonallisuutensa työtehtävissä sekä, miten he kokivat työroolinsa vastaanottovirkailijana muuttuvan työpaikalla heidän omasta minästään vapaa-ajalla. Näiden lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaiset piirteet ja taidot kuvailtiin tärkeiksi vastaanottovirkailijan työssä. Tutkimuksessa tutkittiin pääkaupunkiseudulla sijaitsevien hotellien vastaanottovirkailijoita.</p> <p>Tietoperusta jakautui kolmeen lukuun. Ensimmäisessä kuvussa käsiteltiin psykologiaa persoonallisuuden ja minuuden näkökulmasta. Toisessa tietoperustan luvussa käsiteltiin intro- ja ekstroversiota ja näiden piirteitä. Viimeinen tietoperustan luku koostui hotellialasta, vastaanottovirkailijoista ja asiakaspalvelusta.</p> <p>Opinnäytetyö oli tutkimustyyppinen. Tutkimuksessa käytettiin kahta eri menetelmää aineiston keräämiseen. Tutkimuksessa käytettiin sekundäärisenä tutkimusmenetelmänä kyselyä. Kysely tehtiin Webropol työkalun avulla ja analysoitiin omatekoisella pisteytysmenetelmällä. Kysely jaettiin vastaanottovirkailijoille ennen haastattelutilannetta. Kyselyn tavoitteena oli määritellä vastaaja joko introvertiksi tai ekstrovertiksi. Primäärinä tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelu luotiin vastaamaan tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi, ja vastaukset analysoitiin sisällönanalysoinnilla. Haastattelut tapahtuivat heti kyselyn jälkeen. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta eri vastaanottovirkailijaa. Haastattelut tapahtuivat kasvokkain 25.9-6.10.2023 välisenä aikana.</p> <p>Tulokset osoittivat, että hotellin vastaanotossa työskenteli niin ekstroverteja kuin introverteja. Introvertit sekä ekstrovertit kokivat asiakaspalvelun kiireiseksi, monipuoliseksi ja sosiaalseksi. Ekstrovertit kuvailivat sopeutuvansa paremmin ammattiinsa, kun taas introverteilla oli sopeutumisessa ongelmia. Molemmat kokivat heidän persoonallisuuden piirteidensä olevan heidän vahvuuksiaan ammatissa. Vahvuudet vaihtelivat introverteilla ja ekstroverteilla. Eroja introverttien ja ekstroverttien käytöksessä näkyi muun muassa heidän käyttäytymisessään työpaikalla ja vapaa-ajalla. Introvertit ja ekstrovertit käyttivät työroolia eri tavoin vastaanottovirkailijoina. Tärkeimmiksi piirteiksi ja taidoiksi osoittautuivat sosiaalisuus, huomioonottokyky ja joustavuus.</p>
Asiasanat persoonallisuus, introvertti, ekstrovertti, asiakaspalvelu, vastaanottovirkailija

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Psykologia.....	3
2.1	Persoonallisuuspsykologia	3
2.1.1	Persoonallisuus	4
2.1.2	Temperamentti.....	7
2.2	Minä yksilönä	8
2.2.1	Identiteetti	9
2.2.2	Roolit työelämässä.....	9
3	Intro- ja ekstroversio	12
3.1	Ekstroverttien ja introverttien piirteitä.....	15
3.2	Välimuotona ambivertti.....	19
3.3	Persoonallisuusteoriat ja persoonallisuus työpaikalla	20
4	Hotelli ala ja sen asiakaspalvelijat	23
4.1	Asiakaspalvelu	24
4.2	Vastaanottovirkailijat	27
5	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus	29
5.1	Tutkimusmenetelmien valinta ja perustelu	29
5.2	Kyselytutkimus ja sen toteutus osana haastattelua.....	32
5.3	Haastattelut ja toteutus.....	35
6	Tulokset.....	38
6.1	Kyselyn tulokset	38
6.2	Haastattelun tulokset.....	43
6.2.1	Persoonallisuudet asiakaspalvelussa	46
6.2.2	Vastaanottovirkailijoiden persoonallisuus työtehtävissä	50
6.2.3	Persoonallisuuden erot työpaikalla ja vapaa-ajalla	53
6.2.4	Vastaanottovirkailijoiden piirteet ja taidot asiakaspalvelussa	54
7	Pohdinta.....	58
7.1	Tutkimuksen johtopäätökset, keinot ja hyödyt	58
7.2	Tutkimuksen luotettavuus, onnistumiset, epäonnistumiset ja kehittämisideat	61
7.3	Oma oppiminen	62
	Lähteet.....	64
	Liitteet.....	68
	Liite 1. Tutkimuksen kysely.....	68
	Liite 2. Haastattelurunko	70

1 Johdanto

Jokainen meistä on erilainen ja uniikki. Erotamme toisistamme persoonallisuudella. Persoonallisuus ja sen piirteet tekevät meistä jokaisesta omanlaisemme vahvuuksillamme ja heikkouksillamme. Persoonallisuutemme vaikuttaa näihin, sekä meidän koko elämäämme, niin vapaa-aikana kuin työaikana. Persoonallisuus käsitteenä tarkoittaa yksilön omia sisäisiä kokemuksia ja ulkoisia muille näkyviä ominaisuuksia (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 8). Persoonallisuus ja sen piirteet ovat tekijöitä, mitkä erottavat meidät toisistamme (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 31). Persoonallisuuspiirteitä on erilaisia. Yhdet yleisimmistä ja puhutuimmista persoonallisuuspiirteistä ovat introvertti- ja ekstroverttipersonallisuudet. Meistä monet ovat kuulleet introvertti- ja ekstroverttitermit arkipäiväisämme. Monet yhdistävät tiettyjä adjektiiveja kuvaamaan introvertteja tai ekstrovertteja. Introverteille tarkoitetaan sananmukaisesti sisäänpäin suuntautunutta yksilöä, kun taas ekstroverteille kuvaillaan vastaavasti ulospäin suuntautunutta sosiaalista yksilöä (Löhken 2016, 45).

Introversio ja ekstroversio ovat nykypäivänä puheenaiheita, jotka ovat aktiivisesti esillä keskustelussa ja mediassa. Nämä psykologiset käsitteet ovat usean ihmisen tietoisuudessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jokainen tietää tarkalleen, mitä käsitteillä tarkoitetaan. Nämä, kuten monet muut psykologian käsitteet, ovat muuttuneet ja sekoittuneet yhteiskunnan kielessä vuosien varrella. Puhekielessä nämä psykologiset termit ja käsitteet lähtevät elämään omaa elämäänsä ilman tieteellistä määritelmää. Moni diagnosoi itsensä tai toisensa ilman psykologista tutkintoa, minkä perusteella vahingollista väärää tietoa ja diagnoosia siirtyy eteenpäin.

Tässä tutkimustyyppisessä opinnäytetyössä haastateltavat kertovat henkilökohtaisia kokemuksiaan vastaanottovirkailijana työskentelystä. Tutkimuksen päämenetelmänä käytetään haastattelua. Haastattelun alkuun haastateltavat täyttävät kyselyn. Kyselyssä vastaajat vastaavat väitteisiin ja näiden vastauksien avulla päädytään määrittelemään vastaaja joko introvertiksi tai ekstrovertiksi. Kysely luodaan Sylvia Löhkenin kirjan ”Introt ja ekstrot” avulla, keskittyen intro- ja ekstroversion voimapareihin. Kysely ei perustu psykologisiin persoonallisuustesteihin, vaan haastateltavien omiin tuntemuksiin. Haastattelun avulla pyritään vastaamaan tutkimuksen pää- ja alaongelmiin kohdistuen introverttien ja ekstroverttien kokemuksiin vastaanottovirkailijana.

Introverttien ja ekstroverttien persoonallisuuspiirteistä ja näiden kokemisesta työelämässä ei ole tehty kovin montaa tutkimusta aikaisemmin. Tämä aihe vaikuttaa paljon työntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen alallaan. Persoonallisuuspiirteet vaikuttavat meihin itseemme, joten ne vaikuttavat myös työelämäämme. Hotelliala on ala, jossa on paljon asiakaspalvelua ja toimintaa asiakkaiden kanssa, siksi on toivottavaa, että jokainen asiakaspalvelija pystyy antamaan itsestään riittävästi asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden toteuttamiseen. Tutkimuksen avulla voidaan pyrkiä ymmärtämään paremmin vastaanottovirkailijoiden tarpeita ja tunteita asiakaspalvelussa, minkä avulla

saadaan luotua vastuullisempaa yritystoimintaa hotelleissa. Tutkimuksesta voidaan saada tietoa, mikä parantaa työntekijöiden hyvinvointia, työviihtyisyyttä sekä jaksamista, vaikuttaen vahvasti yrityksen vastuulliseen toimintaan.

Opinnäytetyön tutkimuksessa tutkitaan pääongelmana, miten introvertti- ja ekstrovertti persoonallisuuden omaavat kokevat hotellin vastaanotossa työskentelyn. Pääongelman lisäksi tutkimuksessa tutkitaan introversiota ja ekstroversiota viiden alaongelman kautta. Ensimmäisenä alaongelmana tutkimuksessa selvitetään, kumpaa persoonallisuutta on enemmän vastaanotossa työskentelemässä. Toisena alaongelmana tutkimuksessa on, miten vastaanottovirkailijat kokevat sopeutuvansa persoonaltaan asiakaspalveluun. Näiden lisäksi tutkimuksen kolmantena alaongelmana on, miten vastaanottovirkailijat kokevat hotellin johdon huomioineen heidän persoonallisuutensa työtehtävissä. Neljäntenä alaongelmana on, miten vastaanottovirkailijat kuvailisivat heidän työroolinsa vastaanottovirkailijana eroavan heidän omasta minästään vapaa-ajalla. Viimeisenä alaongelmana tutkimuksessa on, millaiset piirteet ja taidot koetaan tärkeiksi vastaanottovirkailijan työssä.

Tutkimuksen tavoitteen ratkaisemiseksi haastatellaan hotellin vastaanottovirkailijoita pääkaupunkiseudulta sekä heidän kokemuksiaan asiakaspalvelusta. Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, miten introvertti- ja ekstrovertti persoonallisuuden omaavat hotellien vastaanottovirkailijat kokevat työskentelyn asiakaspalvelussa. Työ on rajattu koskemaan hotellien vastaanottovirkailijoita. Hotellin työntekijät rajattiin kuvaamaan vastaanottovirkailijoita, sillä vastaanottovirkailijat työskentelevät paljon erilaisten ihmisten kanssa ja tapaavat paljon erilaisia persoonia. Niin työntekijöillä kuin asiakkailla on omat persoonallisuutensa, jotka tulevat julki asiakaskohtaamisissa.

Itse olen kiinnostunut psykologiasta, ihmismielestä sekä asiakaspalvelusta, joten päädyin yhdistämään kaksi mielenkiinnon aiheitani opinnäytetyön tutkimuksessa - psykologian ja hotellialan. Erityisesti olen kiinnostunut ihmisten mielestä sekä persoonallisuuksista. Olen kiinnostunut pohtimaan, miten nämä vaikuttavat ihmisten arkielämään sekä käyttäytymiseen työpaikalla hotellin vastaanotossa.

Tutkimuksen tulokset tuottavat hyötyä erityisesti työntekijöiden hyvinvointiin nähden. Kun hotelli tuntee työntekijänsä ja heidän vahvuutensa, se pystyy vaikuttamaan heidän työhyvinvointiinsa ja jaksamiseensa. Työntekijöiden hyvinvoinnin lisäksi, tutkimuksen tulokset voivat vaikuttaa positiivisesti hotellin talouteen ja liikevaihtoon.

2 Psykologia

Sana psykologia on Kreikan kielestä peräisin ja koostuu sanoista ”psykhe” ja ”logos”. Näillä sanoilla tarkoitetaan sielua (psykhe) ja oppia (logos). Psykhe-sana tarkoittaa sielua, mieltä ja henkeä. Logos-sana vuorostaan yhdistetään viittaamaan sanoihin tieto ja oppi. Näistä sanoista voidaan tarkasti kääntää psykologia tarkoittamaan oppia mielestä tai sieluoppia. (Vilkkö-Riihelä & Laine 2012, 10.)

Psykologialla on useita määritteitä. Nämä määritteet ovat muuttuneet vuosikymmenien aikana. Alkumetreillä psykologia tunnettiin vain mielen oppimisena, mihin kuului ihmismielen salaisuuksien pohtimista. Vasta vuonna 1879 perustettiin ensimmäinen kokeellinen psykologinen laboratorio. Tällöin pyrittiin tutkimaan mielen salaisuuksia tutkimalla nimenomaan aistimuksia ja havaintoja eri tilanteissa. Seuraava etappi psykologian määrittelyssä oli psykologian määrittelemisen ihmisten käyttäytymistä tutkivaksi tieteenä 1960-luvulla. Tällöin mielen toiminta nähtiin ulkoisina havaittavina reaktioina, kuten nauruina ja punastumisina, ei mielen sisäisillä tapahtumilla. Tänä päivänä psykologia on määritelty tutkimaan ja selittämään ihmisten toimintaa. Ihmisten toiminnalla tarkoitetaan niin ulkoista kuin mielen sisäistä toimintaa. Ulkoinen toiminta tässä tapauksessa tarkoittaa ihmisen käyttäytymistä. Sisäinen toiminta vuorostaan tarkoittaa mielen erilaisia sisäisiä toimintoja, kuten ajattelua, oppimista ja tunteiden kokemista. (Vilkkö-Riihelä & Laine 2012, 10.) Lyhyesti määriteltynä psykologia tutkii ja pyrkii selittämään ihmisen mielen sisäistä toimintaa ja tämän muutoksia (Vilkkö-Riihelä 2014, 13). Psykologiassa ihminen jaotellaan aina kolmeen luokkaan ja ihmistä pyritään tutkimaan psykologisena, fyysisenä ja sosiaalisena yksilönä (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 13).

2.1 Persoonallisuuspsykologia

Psykologia on laaja ja itsenäinen kehittyvä tiede, mikä on jakautunut useaan eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet keskittyvät omaan alueeseensa tarkastelemalla sitä omasta näkökulmastaan omilla tutkimusmenetelmillään ja teorioilla. (Vilkkö-Riihelä & Laine 2012, 11.) Tutkimusmenetelmät ja teoriat poikkeavat ja muuttuvat riippuen, mitä osa-aluetta tutkitaan. Psykologian osa-alueita ovat kehityspsykologia, kognitiivinen psykologia, biologinen psykologia, tunteiden ja motivaation psykologia, mielenterveyspsykologia, kliininen psykologia sekä persoonallisuuspsykologia. Kaikki nämä osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa. (Vilkkö-Riihelä & Laine 2012, 11.) Tässä tutkimuksessa keskitytään persoonallisuuspsykologiaan.

Persoonallisuuspsykologiassa tutkitaan yksilöiden välisiä eroja sekä yhtäläisyyksiä, keskittyen erityisesti yksilön persoonallisuuteen. Persoonallisuuspsykologiassa on tarkoituksena muodostaa yhteiskokonaisuus ihmisen toiminnasta sekä syistä, miksi yksilö toimii näin.

Persoonallisuuspsykologia keskittyy myös persoonallisuuden lisäksi tutkimaan ihmisten mielenterveyttä sekä mielenterveyden häiriöitä ja niiden hoitamista. Mielenterveyden tutkimisessa tutkitaan myös sitä, mitkä tekijät altistavat mielenterveyden häiriöille. (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 18.) Persoonallisuuspsykologian tarkoituksena on mitata, tulkita ja jopa ennakoita yksilön toimintaa psyykkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena olentona (Hakanen 1992, 8).

2.1.1 Persoonallisuus

Kuten monet psykologian termit, myös persoonallisuus on tunnettu käsite arjessamme. Käytämme sitä kuvailemaan itseämme tai toisiamme. Arkikielessä termit ”persoonallisuus” ja ”luonne” ovat yhdistetty joskus jopa merkitsemään samaa. Meillä ihmisillä on tapana sanoa ”siinäpä vasta persoona” kuvaamaan tietynlaista henkilöä, joka on muista erottuva, uniikki ja hieman ”erikoinen”. Sana ”persona” on kuitenkin pitkä historia. Sanaa on käytetty jo antiikin näytelmien ajoilta. Tällöin tämän tarkoituksena oli kuvata näyttelevän henkilön käyttämää naamiota, minkä tarkoituksena oli piilottaa näyttelijän oma persoonallisuus, sekä estämään tämän tunnistaminen. Tämän tarkoituksena oli saada roolihahmon omat piirteet ja persoonallisuus paremmin esille näyteltäessä. (Vilkkoriihelä & Laine 2013, 9.)

Persoonallisuudella on useita määritteitä, mikä on johtanut myös psykologien keskinäiseen kinas-teluun tämän määrittelemisestä. Kaikki piirreteoreetikot eivät koskaan päässeet tarkkaan yhteisym-märrykseen siitä, miten persoonallisuus määritellään. Jokaisella heistä oli omia aatteita siitä, mitä persoonallisuudella oikeasti tarkoitetaan. 1930-luvulla yksi tunnetuimmista piirreteoreetikoista Gor-don Allport totesi, että oli löytänyt kirjallisuudesta jopa lähes 50 erilaista vaihtoehtoa persoonalli-suus-käsitteelle. Yksi määritteistä kuvaa persoonallisuutta siten, että ”persoonallisuus voidaan nähdä joko erilaisten ominaisuuksien listana tai kokoavana käsitteenä, joka jäsentää ja yhdenmu-kaistaa yksilön eri toimintoja”. (Hakanen 1992, 4.) Alan Ross (1987, 6–7) vuorostaan kuvaa per-soonallisuuden koostuvan erilaisista osatekijöistä, kuten emootioista, ajatuksista ja toiminnoista. Ross kuvaa persoonallisuutta yhdistävänä käsitteenä ja kokonaissummana, johon kuuluvat ihmis-ten toiminnat, ajatteluprosessit, emotionaaliset reaktiot ja motivaatiotekijät. Eräs määritelmä kuuluu Lawrence Pervinille (2003, 447), joka määrittelee persoonallisuuden oleva kompleksinen järjes-telmä, mikä koostuu kognitioista, tunnetiloista ja käyttäytymisestä. Määritelmistä voidaan huomata, että Ross ja Pervin määrittelevät persoonallisuuden melko samanlaisesti, mutta käyttävät asioista eri termejä. Emootiot kuvaavat tunnetiloja, ajatukset kognitiota ja toiminnat käyttäytymistä. Suurin ero on kuitenkin siinä, että Pervinin näkemyksen mukaan persoonallisuus koostuu rakenteista ja prosesseista, mitkä heijastavat kasvatusta ja geenejä. Tämän lisäksi Pervin korostaa persoonalli-suuteen vaikuttavan yksilön menneisyys ja tulevaisuus, sekä näiden lisäksi vielä nykyiset muistot

ja tulkinnat asioista. Kolmantena määritelmä esimerkkinä on Gian Vittorio Capraran ja Daniel Cer-
vonen (2000, 10) ajatus, että heidän mielestään

”Persoonallisuudella me viittaamme niiden psykologisten järjestelmien monimutkaisuuteen, jotka tuottavat yhtenäisyyttä ja jatkuvuutta yksilön toiminnassa ja kokemuksessa. Kyse on sekä yksilön että muiden ilmaisemista ja havaitsemista ilmiöistä.”

Kuten voidaan huomata, persoonallisuus määrittelyissä on eroja. Määritteistä voidaan kuitenkin löytää yhteisiä piirteitä persoonallisuus-käsitteen ymmärtämiseen. Persoonallisuus sisältää yksilön omia sisäisiä kokemuksia sekä ulkoisia muille näkyviä ominaisuuksia. Tällaisia ulkoisia ominaisuuksia ovat muun muassa erilaiset adjektiivit ja piirteet, minkä avulla voimme kuvata toisiamme ja itseämme. Tällaisia piirteitä ovat muun muassa surullisuus ja hiljaisuus. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 8.) Teoreetikoilla on yhteisymmärrys myös siitä, että persoonallisuus on aina ainutlaatuinen. Jokaisella yksilöllä on oma uniikki ja ainutlaatuinen persoonallisuus. Kenelläkään toisella ei voi olla samanlaista persoonallisuutta kuin toisella, siksi voimme kuvailla jokaista yksilöä ainutlaatuisiksi. (Vilkko-Riihelä 2014, 166.) Persoonallisuus on tekijä, mikä erottaa meidät toisistamme, vaikka kyseessä olisivat identtiset kaksoset.

Persoonallisuus koostuu piirteistä. Piirteet ovat melko pysyviä ominaisuuksia, joiden avulla yksilöt eroavat toisistaan. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 31.) Piirteiden kuvataan olevan tapa havaita itseään sekä muita ympäristössä olevia. Piirteiden kuvastetaan olevan myös tapa toimia yhdessä vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. (Mieli 31.8.2021.) Halutessamme tutustua toisiimme paremmin, päädymme usein kyselemään toisiltamme kysymyksiä. Yleensä toivomme, että toinen kuvailisi itseään persoonallisuuden piirteiden ja adjektiivien avulla, joiden myötä voimme tehdä päätöksiä toisen persoonallisuudesta. Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi ystävällinen, hauska, luotettava ja rehellinen. Persoonallisuuden piirteet ovat ominaisuuksia ja taipumuksia, mihin vaikuttavat ulkopuoliset tekijät vahvasti. Tällaisia ulkopuolisia tekijöitä ovat muun muassa ympäristö, temperamentti, kulttuurin normit ja omat kokemukset. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 31.) Puhumme lisää temperamentista seuraavassa alaluvussa. Ympäristö ja kulttuuri vaikuttavat vahvasti siihen, miten voimme ilmaista itseämme. Tietyt kulttuurit korostavat yksilöllisyyttä ja ulospäin suuntautuneisuutta, toiset taas eivät. Yhteiskunnat jakautuvat yksilöllisyyttä ihannoiviin tai yhteisöllisyyttä ihannoiviin. Yksilöllisyyttä ihannoivat yhteiskunnat arvostavat aktiivisuutta ja määrätietoisuutta persoonallisuudessa, kun taas yhteisöllisyyttä ihannoivat arvostavat sosiaalisuutta, harmonisuutta ja kiltteyttä. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 37.)

Piirteet koostavat piirreyhdistelmiä, jotka ovat yksilöllisiä jokaiselle ihmiselle. Piirreyhdistelmiä on kolme erilaista. Yksi näistä on hallitseva piirre, joka vaikuttaa kaikkiin yksilön tekemiin toimintoihin ja päätöksiin. Hallitsevana piirreyhdistelmänä voidaan pitää esimerkiksi vallanhalua. Vallanhalu näkyy jokaisessa päätöksessä ja toiminnassa, mitä yksilö tekee. Hallitsevien piirteiden lisäksi ihmisillä

on toissijaisia piirteitä. Toissijaiset piirteet eivät näyttäyty yhtä paljon ihmisten toiminnoissa kuin hallitsevat piirteet. Toissijaiset piirteet näyttäytyvät enemmän asenteina eri tilanteissa. Viimeinen piirreyhdistelmästä on keskeiset piirteet. Keskeiset piirteet ovat hyvin leimaavia piirteitä. Toiset yksilöt erottavat ja leimaavat nämä piirteet helposti muihin. Jokaisella meistä on muutama keskeinen piirre, joka meihin yhdistetään. Tällaisia piirteitä voivat olla esimerkiksi huumorintajuisuus ja herkkyys. Persoonallisuuden piirteet eivät ole pysyviä lapsuudesta vanhuuteen asti. Piirteet vaihtelevat ja muuttuvat yksilön kehittyessä ja vanhetessa. Lapsuus ja lapsuuden kokemukset vaikuttavat piirteisiin, mutta eivät määrää yksilön lopullista kokonaista persoonallisuutta. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 31.)

Yksilöt tekevät erilaisia johtopäätöksiä toisten persoonallisuudesta eri tekijöiden perusteella. Yksi tekijöistä on henkilöiden ulkonäkö. Teemme erilaisia johtopäätöksiä toisesta henkilöstä tämän ulkonäön perusteella. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 8.) Tummiin nahkavaatteisiin pukeutunutta tatuoitua miestä voidaan kuvitella personaltaan ilkeäksi ja ennalta-arvaamattomaksi. Henkilö saattaa kuitenkin olla täysin erilainen, kuin aluksi luultiin. Hän saattaa olla erittäin kiltti ja rauhallinen, vaikka ulkonäkö johdattaisi ajattelemaan toista. Toinen johtopäätöksiin johtavista tekijöistä on henkilöiden käytös. Persoonallisuus näkyy ja ilmentyy yksilöiden omassa käyttäytymisessä, mutta käyttäytyminen ei kuitenkaan ole heidän koko persoonallisuutensa. Riippuen, miten yksilö käyttäytyy, teemme heistä johtopäätöksiä. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 8.) Henkilö voi käyttäytyä hyvinkin impulsiivisesti, mutta olla kuitenkin erittäin rauhallinen persoona, joka tilanteiden perusteella muuttaa käytöstään. Johtopäätöksiä tehdään myös tilanteiden perusteella. Henkilö voi kohdata tilanteita, jotka vaikuttavat tämän käyttäytymiseen. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 8.) Tällaisia voivat olla muun muassa työpaikkahaastattelut, joissa henkilö voi käyttäytyä personaltaan erilaisella tavalla hyvän ensivaikutuksen antamiseksi. Erilaiset testit, kokeet ja haastattelut voivat vaikuttaa käytökseen ja persoonallisuuteen.

Persoonallisuuteen vaikuttavat myös yksilön perimä ja ympäristö, missä yksilö on kasvanut ja elänyt. Nämä vaikuttavat ja muokkaavat yksilön persoonallisuutta. Erilaiset persoonallisuuden piirteet eivät periydy vanhemmilta suoranaisesti. (Vilkko-Riihelä 2014, 166.) Geenit ikään kuin luovat piirteet persoonalle, jonka sisällä ympäristö, omat tulkinnat asioista ja suhteet muiden ihmisten kanssa muokkaavat persoonallisuutta (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 21).

Eri psykologit ovat kinastelleet persoonallisuuden pysyvyydestä. Toisten mielestä persoonallisuus ja sen pysyvyys havaitaan jo lapsuusiässä noin 5-vuotiaina. Toisten mielestä persoonallisuus vaihtelee läpi elämän. Yleisesti ajatellaan, että henkilön persoonallisuus vakiintuu ja muodostuu täysi-ikäisyyden tienoilla. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 13.) Aikuisiässä henkilöllä uskotaan olevan jo pysyvä persoonallisuuden ydin. Tämä näkyy erityisesti persoonallisuuden piirteistä, kuten esimerkiksi

introversiosta ja ekstroversiosta. Persoonallisuus kuitenkin pystyy muuttumaan aikuisiässäkin erityisesti silloin, kun kohtaamme muutoksia tai traumoja. (Ojanen 2019, 31.) Vaikka persoonallisuus on melko pysyvä, se ei kuitenkaan ole muuttumaton. Persoonallisuus voi muuttua hieman tai voimakkaasti. Iso ja merkitsevä muutos esimerkiksi lähipiirissämme voi muokata persoonallisuuttamme. Ei kuitenkaan pidä määritellä muutoksien johtuvan vain suurista traumaattisista tilanteista, sillä jokainen kokemuksemme on mahdollista muuttaa ja muokkaa persoonallisuuttamme. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 15.)

2.1.2 Temperamentti

Temperamentti on käsite, mikä on keskuudessamme hieman väärinymmärretty, mutta yleinen tutkimuksen kohde tutkijoille. Saatamme puhua temperamenttisesta henkilöstä, jos henkilö on hieman ”räjähtävä” tai ”äkkipikainen” luonteeltaan. Todellisuudessa kaikilla meistä on temperamentti. Kukaan toinen henkilö ei ole sen temperamenttisempi kuin toinen. Temperamentilla, kuten useilla psykologisilla käsitteillä, on useita määritteitä. Temperamentista on kuitenkin päästy yhteisymmärrykseen monessa eri asiassa. Suomalainen temperamentin asiantuntija Keltikangas-Järvinen on arvostettu tutkija, jonka materiaali temperamentista on erittäin pätevää. Keltikangas-Järvinen on kirjoittanut useita kirjoja temperamentista, jotka ovat vaikuttaneet temperamentin ymmärtämiseen. Hän on tutkinut paljon temperamentin osuutta erityisesti yksilön persoonallisuuden kehittämisessä ja muotoutumisessa. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 28.)

Temperamentti on käyttäytymistapa, mikä on yksilöllinen ja ainutlaatuinen jokaiselle ihmiselle. Jokaisella meistä on erilainen temperamentti. Temperamentti on synnynnäinen. Tämän lisäksi temperamentti on jo lapsuudessa havaittava käyttäytymistyyli. Käyttäytymistyyllillä tarkoitetaan tapaa, jolla yksilö reagoi erilaisiin tilanteisiin ja asioihin. Temperamenttia voidaan kuvailla joukoksi synnynnäisiä taipumuksia ja valmiuksia. Nämä ikään kuin toimivat raakamateriaalina yksilölle ja tämän persoonallisuudelle. Jo lapsuudesta asti on havaittavissa pysyvyyttä temperamentissa, mikä johtaa tietynlaiseen ennustettavissa olevaan käyttäytymiseen aikuisuudessa. Kun puhutaan käyttäytymisestä, voidaan kysyä kolme eri kysymystä. Nämä ovat kysymykset ovat ”mikä”, ”miksi” ja ”kuinka”. Kysymyksellä ”mikä” halutaan selvittää ihmisen kyvyt, ja kysymyksellä ”miksi” viitataan käyttäytymisen motiiveihin ja syihin, miksi henkilö käyttäytyy tietyllä tavalla. Kolmantena kysymys ”kuinka” vastaa, miten ihminen käyttäytyy, eli ihmisen temperamenttiin. (Keltikangas-Järvinen 2004, 36–37.)

Temperamentti tuottaa paljon eroja käyttäytymisessä. Temperamentti näyttäytyy erityisesti tunteiden ilmaisussa. Ihmiset ilmaisevat tunteitaan, kuten iloa ja surua eri tavoin. Toinen voi itkeä ilosta ja onnesta, toinen vuorostaan antaa vain pienen hymyn nykäisyn. Kummatkin tuntevat itsensä olevan onnensa kukkuloilla, mutta tuovat tunteensa hyvin eri tavoin julki. Sama toimii myös negatiivisissa tunteissa. Raivon tunnetta voi toinen tuoda julki huutamalla rumia sanoja ja uhkauksia.

Toinen vuorostaan voi tuoda raivon tunteen julki vain toteamalla rauhallisesti, kuinka pettynyt on toisen toimintaan. Näitä erilaisia temperamentin ilmauseroja kutsutaan temperamenttieroiksi. Temperamentti on ulkopuolelta helposti havaittavissa. Voidaankin todeta, että temperamentti ”näky” muille ihmisille, siksi yleensä kuvailemme toisia ihmisiä eri temperamenttipiirtein. Näitä piirteitä ovat muun muassa rauhallinen, äkkipikainen, ujo, levoton ja seurallinen. (Keltikangas-Järvinen 2004, 38–39.) Monet näistä edellä mainituista temperamenttipiirteistä on yhdistettävissä myös introverttien ja ekstroverttien piirteisiin. Ekstroverttien ja introverttien piirteistä kerrotaan lisää luvussa 3.

Persoonallisuus ja temperamentti sekoitetaan yleensä keskenään, siksi tässä tutkimuksessa kerrotaan myös temperamentista persoonallisuuden lisäksi. Lyhyesti sanottuna temperamentti ja persoonallisuus eivät ole samaa tarkoittavia. Ero näiden välillä näyttäytyy ympäristön vaikutuksessa. Temperamentti on synnynnäinen käyttäytymistapa, johon ympäristö ei vaikuta yhtä vahvasti kuin persoonallisuuteen. Voidaankin sanoa, että temperamentti ikään kuin toimii raakamateriaalina, jonka avulla ympäristö, kasvatus, kulttuuri, normit ja arvostukset muodostavat persoonallisuuden. Yleensä kun kuvailemme ihmistä, emme kuvaile häntä persoonallisuuden perusteella, vaan temperamenttipiirteiden perusteella. (Keltikangas-Järvinen 2004, 36–39.)

2.2 Minä yksilönä

Jokainen meistä on oma uniikki yksilömme. Jokaisella meistä on oma ajatus minästämmme. Minäkäsitys, minuus ja identiteetti ovat kaikki hyvin samantapaisia termejä, mitkä sekoitetaan keskenään usein. Minä, jota käytetään myös persoonapronominina, on kaikki se, minkä yksilö kokee tietoisesti kuuluvaan häneen. (Vilkko-Riihelä 2014, 166–167.) Minä on keskeinen rakenne persoonallisuuttamme. Minuus ja persoonallisuus sekoitetaan usein keskenään. Nämä eivät kuitenkaan ole sama asia. Minuus voidaan kuvailla olevan osa persoonallisuuttamme, mihin kuuluvat kaikki ne ominaisuudet, jotka ihminen itse kokee ja hyväksyy osaksi itseään. Nämä voivat olla erilaisia piirteitä ja adjektiiveja. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 9.) Yksilö voi kokea itsensä, vaikka introvertiksi tai ekstrovertiksi.

Lyhyesti kuvattuna, minäkäsitys on yksilön oma käsitys itsestään kokonaisuutena (Ahokas, Ferchen, Hankonen, Lautso & Pyysiäinen 2014, 37). Minäkäsitykseen kuuluvat yksilön oma käsitys hänen eri ominaisuuksistaan. Yksilöllä on oma käsitys esimerkiksi tämän ulkonäöstä, luonteesta, kyvyistä ja sosiaalisuudesta. Yksilö voi kuvailla itsensä ujoksi ruskea silmäiseksi tytöksi, joka rakastaa lenkkeilyä ja laulamista, mutta vihaa ruoanlaittoa. Tämä on yksilön oma minäkäsitys itsestään. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28.) Minäkäsitykseen sisältyvät myös yksilön persoonallisuuden piirteet (Ahokas, Ferchen, Hankonen, Lautso & Pyysiäinen 2014, 37). Minäkäsitys ei kuitenkaan ole aina luotettava ja oikea. Minäkäsitys on yksilön oma käsitys itsestään, mutta henkilöllä ei ole

aina oikeaa käsitystä itsestään. Tällöin puhutaan vääristyneestä minäkäsityksestä. Yksilö voi kuvitella itsensä erittäin hauskaksi kaveriporukassaan, vaikka todellisuudessa hänen kaikki kaverinsa pitäisivät häntä erittäin tylsänä henkilönä. Minäkäsitys on myös tilannekeskeinen, sillä se voi muuttua eri tilanteissa. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28.) Henkilö voi olla toisten henkilöiden parissa erilainen kuin toisten. Minäkäsitys tuo esiin erilaisia puolia yksilöstä, riippuen siitä, kenen kanssa hän on tai missä tilanteessa hän on. Yksilö voi olla erilainen työpaikalla kuin kotonaan. Joskus nämä piirteet voivat olla täysin vastakkaisia. Hän voi olla erilainen eri perheen jäsentensä parissa. Yksilö voi olla tiukka ja ankara työpaikalla esihenkilön roolissa, kunnes taas rauhallinen ja lempeä kotonaan lastensa kanssa. Yksilön minäkäsitys voi olla myös vertailun kohteena. Yksilö voi vertailla itseänsä toisten kanssa, mikä voi johtaa minäkäsityksen vääristymiseen. Hän voi käsittää olevansa erittäin lahjakas työpaikallaan työkavereidensa parissa, mutta kyvytön toisessa osassa työtään, mikä johtaa minäkäsityksen vääristymiseen. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28.)

2.2.1 Identiteetti

Tietoperustassa on esitelty jo minuus ja minäkäsitys, mutta nyt on vuorossa identiteetti. Identiteetillä tarkoitetaan minäkäsityksen ydintä. Identiteetti on melko pysyvä. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28.) Identiteetti vastaa kysymykseen: ”Kuka minä olen?”. Identiteetti kertoo mihin yksilö kuuluu, sekä mitä yksilöt kertovat itsestään. Identiteetti koostuu monista eri rakenteista. Tällaisia ovat muun muassa sukupuoli, ammatti, kansalaisuus. (Vilkko-Riihelä 2014, 167.) Henkilö voisi kuvailla olevansa suomalainen nainen, joka työskentelee opettajana. Identiteettiin kuuluvat myös luonteenpiirteet, harrastukset, seksuaalisuus, elämäntavat ja aatteet (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28). Yksilö voi itse päättää, miten kuvailee omaa identiteettiä. Joku voi tuoda julki omaa seksuaalisuuttaan enemmän itsestään puhuessa, toinen vuorostaan pitää omia arvojaan tärkeimpänä osana identiteettiään, kuten vegaanisuuutta. Joku voi kuvailla itseään erittäin ujoksi, toinen vuorostaan korostaa omaa kansalaisuuttaan ja toinen vuorostaan ammattiaan. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 28–29.) Roolit, joista kerrotaan lisää seuraavassa luvussa, vaativat hyvän minäkäsityksen ja identiteetin alleen, jotta henkilö erottaa itselleen oikeat ja hyvät roolit helpottaakseen elämäänsä, esimerkiksi työelämässä.

2.2.2 Roolit työelämässä

”Rooli” on termi, millä on monta määritelmää kielessämme. Roolista puhutaan, kun puhumme keksitystä näyttely- tai teatterihahmosta. ”Rooli-termiä” käytetään myös puhekielessä, kun puhutaan ”roolin vetämisestä”. Tällöin puhutaan henkilöstä, joka ei näytä omaa oikeaa itseään. Henkilön sanotaan ”vetävän roolia”, jos tämä ei käyttäydy itselleen tavanomaisella tavalla, vaan muokaten itseään ja käyttäytymistään toisen henkilön tai tilanteen takia. Psykologian terminä roolilla tarkoitetaan oletuksia, miten meidän tulisi käyttäytyä eri tilanteissa (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen,

Suomalainen 2016, 75). Meistä jokaisella on useita rooleja, joista kaikista emme ole edes tietoisia. Ne ovat vain tapoja ja oletuksia, joiden avulla voimme käyttäytyä eri tilanteissa ja eri ihmisten parissa. Eri lähteet korostavat rooleissa eri asioita. Muutama lähde korostaa rooleissa niiden virallisuutta ja epävirallisuutta. Roolit voivat olla sekä virallisia että epävirallisia. Virallisilla rooleilla tarkoitetaan esimerkiksi puheenmiehen roolia eduskunnassa tai vaikka rehtorin roolia koulussa. Rooli on virallinen ja muiden tiedossa. Rehtorin ja puheenmiehen roolissa joudumme käyttäytymään tietyllä tavalla. Poikkeamat roolista, kuten kirosanan käyttö eduskunnassa tai ala-asteella, on normien vastaista, sekä roolille poikkeavaa ja häiritsevää. Tällaiseen roolin vastaiseen käyttäytymiseen reagoidaan. Rooli voi olla myös epävirallinen. (Vilkko-Riihelä 2014, 35.) Epäviralliset roolit ovat usein joustavia, mitkä voivat ajan myötä muuttua vakiintuneiksi (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 113). Tällaisia ovat muun muassa juhlien isännät. Juhlien isännältä odotetaan tietynlaista käyttäytymistä normien myötä, mutta rooli on hyvin väliaikainen ja vaihtelee henkilöiden välillä. Epävirallisena roolina voidaan pitää myös ryhmässä tai koulun tunneilla esiintyvää ”hauskuuttelijaa”. Odotamme hauskuuttelijan käyttäytyvän porukassa huumori mielessä ja tämän käyttäytyessä vakavasti ja tosissaan voimme yllättyä muutoksesta. Lähteet korostavat rooleissa myös pysyvyyttä ja tilapäisyyttä. Roolit voivat olla joko pysyviä tai tilapäisiä. Pysyvänä roolina voidaan pitää esimerkiksi äidin tai esikoisen roolia. Rooli jatkuu pysyvänä läpi elämämme. Pysyvien roolien vastakohtana ovat tilapäiset roolit. Tilapäiset roolit ovat nimensä mukaisesti rooleja, joissa pysymme vain hetken aikaa, kuten juhlien isäntä. Roolit ovat myös biologisia. ”Äidin”, ”siskon” tai ”tyttären” roolit ovat biologisia ja tärkeitä elämässämme. (Vilkko-Riihelä 2014, 35.) Kun naisista tulee äitejä yhteiskunta ikään kuin olettaa, että he muuttavat tapaansa elää. Äidiltä oletetaan erilaista käytöstä kuin nuorelta juhlivalta naiselta. Odotukset ovat niin käyttäytymiseen kuin toimintaan. Jokaiset roolit tuottavat odotuksia, miten meidän pitäisi käyttäytyä. Opettajan oletetaan käyttäytyvän opettavaisesti, johtajan päämäärätietoisesti. (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 75.)

Roolista ja roolin ottamisesta on tehty useita tutkimuksia. Yksi näistä on tunnettu Philip Zimbardon tutkimus, jossa tutkitaan vankien ja vangin vartijoiden roolia. Tämä tutkimus on tehty 1970-luvulla, mutta on pätevä ja antaa hyvin ymmärrettävää käsitystä siitä, miten roolit vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen, myös tänä päivänä. Tutkimuksessa jaetaan tutkittavat vankien ja vangin vartijoiden rooleihin. (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 76.) Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää roolin vaikutusta henkilöön sekä ryhmien välisiä suhteita. Vankien rooleissa olevat puettiin vankien vaatteisiin ja jätettiin sellisiin. Vartijat vuorostaan saivat tummat vaatteet ja varusteet sekä oikeuden kohdella vankeja kaltoin, mutta ilman väkivaltaa. Tutkimuksessa oli tarkoituksena ottaa vankien yksilöllisyys ja arvo pois kutsumalla heitä numeroilla eikä nimillä. Heti tutkimuksen alussa vangit äkkiä muuttuivat hiljaisiksi ja apaattisiksi, kun taas vuorostaan vartijat muuttuivat aggressiivisiksi. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 115.) Vartijat alkoivat kohtelevaan vankeja kaltoin ja nöyryyttämällä. Tutkimuksen oli tarkoitus kestää kaksi viikkoa, mutta jo puoli välissä tutkimus

jouduttiin pysäyttämään vankien jaksamisen ja hyvinvoinnin takia. (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 76.) Vartijat omaksuivat roolit niin, että heillä oli niin sanotusti ”noussut valta päähän”. Toinen tunnettu tutkimus rooleista on sosiaalipsykologi Humphreyn tutkimus työn rooleista. Tutkimuksessa tutkittavat arvottiin apulaisiin ja johtajiin. Näiden lahjakkuutta arvosteltiin. Arvostelijoina toimivat ulkopuoliset sekä koehenkilöt itse. Arvosteluista selvisi, että johtajia kuvailtiin lahjakkaimmiksi kuin apulaisia ja näiden oli helpompi tehdä arvioijiin parempi vaikutus. (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 113–114.) Tutkimuksista voidaan päätellä, miten ihmiset käyttäytyvät tietyissä rooleissa, sekä miten me oletamme henkilön käyttäytyvän tietyssä roolissa. Roolit omaksutaan niin hyvin, että ihmisen oma käyttäytyminen muuttuu tilapäisesti. Vartijaksi valittu henkilö on voinut olla kiltti ja mukava vapaa-ajallaan, mutta rooliinsa päästessä tämän käytös on muuttunut täysin. Näistä tutkimuksista voidaan päätellä, miten roolit vaikuttavat ja muuttavat käytöstä. Tällainen käytöksen muutos on nähtävissä myös pienemmissä mittakaavoissa, esimerkiksi työpaikalla.

Yksi tärkeimmistä rooleistamme elämässämme on rooli työpaikallamme. Kuten olemme aiemmin maininneet rooleista, otamme myös työssämme tietynlaisen roolin, mikä näkyy käyttäytymisessämme työelämässä. Rooleihin vaikuttavat useat asiat, esimerkiksi oletukset, ristiriitaisuus ja roolipaine. Rooli sekä rooli käyttäytyminen riippuvat siitä, missä työssä olemme. Opettajan oletetaan käyttäytyvän opettavaisesti, kun taas vuorostaan lääkärin oletetaan käyttäytyvän asiallisesti. (Vilkko-Riihelä 2014, 35.) Oletamme myös asiakaspalvelijan käyttäytyvän tietyllä tavalla asiakasta kohden. Yllätymme vahvasti, jos lääkärimme yhtäkkiä alkaa käyttäytymään huumorillisesti, leikitellen ja välinpitämättömästi, tai jos asiakaspalvelijamme alkaa käyttäytymään töykeästi ja kiukutellen. Tällainen käyttäytyminen olisi hyvin roolien vastaista. Työroolissa yksi hankalammista haasteista on roolien ristiriitaisuus (Vilkko-Riihelä 2014, 35). Opettaja voi olla tiukka koulussa oppilaille, mutta kotona tiukkuus ei enää sovikaan vaimon roolissa. Äiti voi olla työssään ankara ja tarkka, mutta kotona lasten kanssa ankaraus ei sovikaan, vaan käyttäytymistä pitää muuttaa ja työroolista irtautua. Roolien välille syntyy ristiriitoja. Työroolit, kuten muutkin roolit voivat synnyttää roolipainetta. Roolipaineella tarkoitetaan, sitä että henkilön oletetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla roolinsa takia. (Vilkko-Riihelä 2014, 35.) Tämä voi näkyä siten, että asiakaspalvelijan oletetaan käyttäytyvän ystävällisesti ja auttavaisesti kaikkia tuntemattomia ihmisiä kohtaan myös vapaa-ajallaan.

Roolit voivat helpottaa vuorovaikutusta eri ryhmissä. Työelämässä tämä näkyy sillä, että työpaikan on helpompi toimia, kun on esimiehien roolit sekä alaisten roolit ja niihin oletettavat käyttäytymiset ovat selvillä jokaisella työntekijällä. Tällöin yksilöt toimivat helpommin keskenään, kun kaikki tietävät, mitä tekevät. Kaikki roolit eivät kuitenkaan ole hyviä, vaan osa rooleista voi olla jopa haitallisia. Työpaikoille saattaa syntyä kiusaajan rooleja tai ”muiden varassa menevän” rooleja. (Aarnio, Autio, Jämsä, Nieminen & Suomalainen 2016, 76.)

3 Intro- ja ekstroversio

Tässä luvussa keskitytään intro- ja ekstroversioihin. Introversio ja ekstroversio ovat termejä, jotka ovat usean tietoisuudessa. Näitä termejä on käytetty ja kuultu paljon mediassa. Nykypäivänä tehdään paljon testejä, joiden avulla ihmiset voivat löytää itselleen oikean määritelmän. Useat kuvailevat itseään joko ”introvertiksi” tai ”ekstrovertiksi”. Kuitenkin usein nämä termit ovat väärinymmärrettyjä. Molempiin termeihin yhdistetään erilaisia piirteitä. Yleisimmin näihin kuitenkin yhdistetään juuri sisäänpäin suuntautuneisuus ja ulospäin suuntautuneisuus. Monet kuvailevat introvertit juuri sisäänpäin suuntautuneiksi ja ujoiksi, kun taas ekstrovertit sosiaalisiksi ja ulospäin suuntautuneiksi yksilöiksi. Ekstroversioon yhdistetään usein piirteitä, jotka kuvaavat sosiaalisuutta. Ekstrovertteja voidaan kuvailla usein juuri eloisiksi, aktiivisiksi, vakuuttaviksi, jämäköiksi ja elämyshakuisiksi. Introvertteja vuorostaan kuvaillaan usein ujoiksi, irrationaaleiksi ja neuroottisiksi. (Keltikangas-Järvinen 2019, 198–199.)

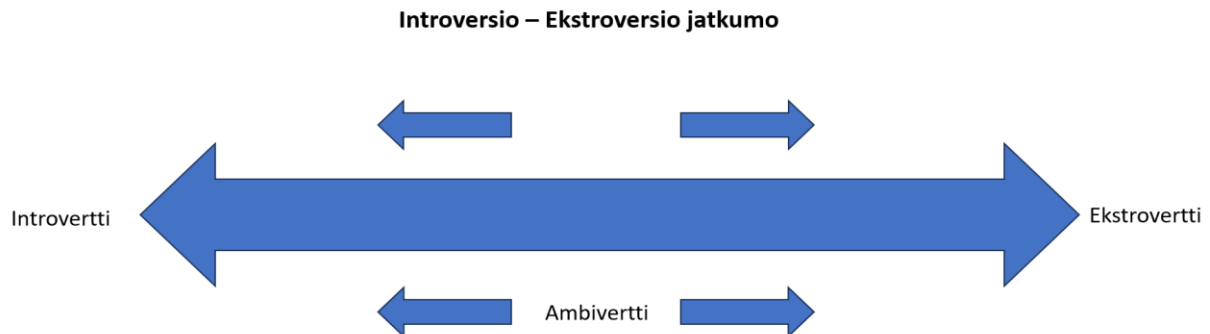
Introversio ja ekstroversio ovat molemmat persoonallisuuden piirteitä (Jonkman 2015, 17). Intro- ja ekstroversio ovat suhteellisen uuden tuntuisia termejä meidän mediassamme, sillä niiden tunnetavuus on tullut vasta viime aikoina. Todellisuudessa introversio ja ekstroversio perustuvat jo 1940-luvulla kehitettyyn persoonallisuusteoriaan. Tämä kyseinen teoria kehittyi muotoonsa 1960-luvulla. Teorian on kehittänyt Hans Eysenck, joka on vielä tänä päivänäkin hyvin arvostettu teoreetikko persoonallisuuspsykologiassa. Teoria on vuosien varrella tarkentunut ja muuttunut, mutta ajatus on edelleen sama, kuin se oli esitetty vuosikymmeniä sitten. (Keltikangas-Järvinen 2019, 192.)

Yksi yleisemmistä tavoista määritellä intro- ja ekstroversio on se, miten yksilöt ”latailevat akkujaan” raskaan päivän jälkeen. Eli lyhyesti sanottuna, miten yksilöt saavat energiansa. Introvertti määritellään yksilöksi, joka saa energiaa ja voimaa itselleen yksin ollessaan kuin vuorovaikutuksessa muiden ihmisten parissa. Ekstrovertti on tämän vastakohta. He saavat energiansa ja voimansa muiden seurassa. (Jonkman 2015, 17.) Esimerkki introvertin energian latautumisesta on se, että introvertti valitsee mieluummin työpäivänsä jälkeen koti-illan ruoka-annoksen ja television kanssa kuin baari-illan ystävien kanssa. Sosiaalinen kanssakäyminen ei lataa introvertin akkuja lainkaan, vaan latautuminen tapahtuu yksin ollessa tai introvertin kaikista läheisimpien ihmisten parissa. Ekstrovertti on tässä täysin vastakohta introvertille. Ekstrovertti nauttii illasta ystäviensä kanssa latautuakseen uuteen työpäivään. Ekstrovertit korostavat yhdessä oloa muiden ihmisten kanssa akkujen latautumiseen. (Jonkman 2015, 17.)

Monella tavalla myös yhteiskuntamme pyörii persoonallisuuksien varassa. Eri persoonallisuudet johtavat valtioita ja tekevät päätöksiä. Erilaiset persoonallisuudet toimivat erilaisissa tilanteissa paremmin kuin toiset. Eri valtiot ja kulttuurit arvostavat erilaisia persoonallisuuksia. Tämä sama koskee myös intro- ja ekstroversion arvostusta. Nykyajan yhteiskunnassa hieman arvostetaan

enemmän ekstrovertistä persoonallisuutta kuin introvertista. Sosiaalinen, muiden kanssa helposti vuorovaikutuksessa oleva yksilö, on ihanne nykyiselle yhteiskunnallemme. Heidän kanssaan on helppo tulla toimeen, kun taas introvertit voivat olla hieman vaikeammin lähestyttäviä yksilöitä. Introverttien täytyy ikään kuin tulla ulos omalta mukavuusalueelta ja muuttaa omaa toimintaansa, että he sopisivat nykyajan yhteiskunnan ihanteisiin. (Jonkman 2015, 25.) Ekstrovertteihin kohdistuvaa ihannointia voidaan nähdä eri tilanteissa. Ihannointi tulee esiin myös työelämässä. Työelämän ihannointi ekstroverttejä kohden näkyy niin työhaastatteluissa kuin työpaikkailmoituksissa. Nämä arvostavat enemmän ekstrovertteihin kohdistuvia piirteitä kuin introverttien ominaisuuksia. (Jonkman 2015, 18.) Voimmekin sanoa, että yhteiskuntamme pyörii enemmän ekstroverttien ollessa valokeilassa, kun vuorostaan introvertit tekevät työtään pimeässä hiljaisuudessa.

Introversiossa ja ekstroversiossa on omat ennakkoluulonsa, mutta kun niitä tarkastellaan psykologian näkökulmasta, keskeiselle sijalle nousee, miten yksilö vastaa tähän kysymykseen: ”Saatko energiaa siitä, että seurustelet ihmisten kanssa, vai siitä, että saat mietiskellä yksin rauhassa?” (Jonkman 2015, 16.) Jos vastaat tähän kysymykseen, että viihdyt mieluummin yksin rauhassa, saatat olla introvertti, kun taas, jos saat energiaa ihmisten parissa, saatat olla ekstrovertti. Kuitenkin introversioon ja ekstroversioon vaikuttavat monet muutkin asiat, joten yhden kysymyksen varalla, ei kannata tehdä päätöstä kumpaa edustat, vai edustatko kumpaakaan. Tässä luvussa esitellään intro- ja ekstroversio sekä niihin liittyvät piirteet. Monet yksilöt eivät kuitenkaan ole kokonaan introvertteja tai ekstrovertteja. Nämä ovat niin sanotut ääripäät, joiden sisään mahtuu välimuotoja. (Petric 2023.) Nykypäivänä introverttia ja ekstroverttiä ei nähdä vastakkaisina persoonallisuuksina, vaan enemmänkin jatkumona, jonka toisessa päässä on introvertti ja toisessa ekstrovertti. (Kuva 1.) Kuten kuvasta 1 voidaan päätellä yksilö voi sijaita jatkumolla, missä kohdassa tahansa. Henkilö voi olla jatkumon introvertti puolella, mutta ei kuitenkaan introversion ääripäässä, kuvaillakseen itseään introvertiksi. Sama tapahtuu ekstroversion puolella. Henkilö voi kuvailla itseään ekstrovertiksi ilman, että olisi ekstroversion ääripäässä. Tämä perustuu siihen, että jokaisella meistä on introvertti- ja ekstrovertti piirteitä. Ekstroverteilla vaan on ekstrovertti piirteet ovat hallitsevampia, kun taas introverteilla ovat introvertti piirteet hallitsevampia. (Löhken 2016, 34.) Monet yksilöistä kuuluvat juuri introverttien ja ekstroverttien välimaastoon. Keskellä olevaa välimaastoa kutsutaan nimellä ambivertti. (Petric 2023.)



Kuva 1. Introversion ja ekstroversion jakauma (mukaillen Löhken 2016, 35)

Introversio ja ekstroversio eivät ole tapoja, joita yksilö voisi itse valita. Intro- ja ekstroversio ovat biologisia ominaisuuksia, jotka aiheuttavat jopa biologisia eroja kehoissamme ja näin myös toiminnassamme. Tällaisia biologisia eroja näkyy jopa aivojen toiminnassa. (Jonkman 2015, 17.) Erot aivojen toiminnassa on nähtävissä muun muassa aivojen tiedonkäsittelyssä. Kuten Löhken toteaa kirjassaan ”Introvertit käyttävät aivoenergiaa ennen muuta sisäisten tapahtumien ja ekstrovertit puolestaan ulkoisten vaikutelmien työstämiseen”. (Löhken 2016, 36.) Tämä näkyy introverttien ominaisuutena keskittyä ajattelemaan ja pohtimaan tarkemmin mielen sisäisesti, kun taas ekstroverttien on tapana siirtää keskittyminen ulkoisiin asioihin, kuten ensivaikutelmiin ja sosialisoitumiseen. Tiedonkäsittelyn lisäksi eroja on löydettävissä eri aivo-osien reagoinnissa. Yksi vahvimista eroista aivojen toiminnassa tapahtuu mantelitulmakkeessa. Mantelitulmake on yksilölle tärkeä juuri vaarojen ja uhkien ennakoinnissa. Lyhyesti määriteltynä mantelitulmaketta kutsutaan pelkotunnistimeksi. Se säätelee myös meidän ”fight or flight”- reaktiota. (Löhken 2016, 36–37.) Mantelitulmake sijaitsee aivokuoren alla. Mantelitulmaketta kuvaillaan nopeaksi ja tiedollisuudesta riippumattomaksi järjestelmäksi. ”Fight or flight”- reaktiolla tarkoitetaan kehon hälytystilaa vaaran uhatessa. Tämän reaktion käynnistää mantelitulmake. Reaktio tapahtuu vaaran uhatessa, mutta reaktio on niin nopea, että meidän aivokuoremme ja aivojemme hippokampus eivät ole kerenneet varmistamaan vaaraa ja uhkaa, milloin syntyy pelkohälytys, myös vaarattomista tilanteista. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa pelokas reaktio johonkin tavalliseen tuttuun asiaan, esimerkiksi pimeässä olevaan esineeseen, joka voidaan nopeassa reaktiossa sekoittaa piileskeleväksi ihmiseksi. Tällaisissa tilanteissa syntyy reaktio, joka käynnistää pelokkaan hälytyksen kehossamme. Hälytyksen

aikana kehossa käynnistyvät pelkoreaktiot. Tällaisia ovat muun muassa ihon ”kananlihalle” meno, sydämen sykkeen kiihtyminen sekä jalkojen hikoaminen. Tällöin keho valmistuu pakenemaan suojaan paikkaan, kuten juoksemaan pois vaarasta. (Laine & Vilkkö-Riihelä 2012, 25.) Introverteilla on helposti reagoiva manteliumake. Tämä johtaa siihen, että introvertit reagoivat vahvasti ulkoisiin ärsykkeisiin, kun vuorostaan ekstrovertit eivät reagoi näihin yhtä helposti. Helposti ärsykkeisiin reagointi johtaa helposti stressaantumiselle, mikä vuorostaan näyttäytyy introverttien käytöksessä. Manteliumake toimii eri lailla ekstroverttien kanssa, sillä he pysyvät paremmin rauhallisina erilaisissa levottomissa tilanteissa. Manteliumakkeen lisäksi reagointi eroja introverteilla ja ekstroverteilla on havaittavissa myös aivojen nucleus accumbens osassa eli aivojen mielihyvakeskuksessa. Aivojen mielihyvakeskus vaikuttaa yksilön palkitsemisen ja onnellisuuden tuntemiseen. (Löhken 2016, 37.) Nucleus accumbens on aivoalue aivoissamme, mikä reagoi mielihyvän ja nautinnon odottamiseen ja kokemiseen (Laine & Vilkkö-Riihelä 2012, 45). Ekstroverteilla on alttiisti reagoiva mielihyvakeskus, mikä johtaa siihen, että ekstrovertit tarvitsevat palkitsemisen tunnetta introvertteja enemmän. Tämä näkyy muun muassa siinä, että he nauttivat yllätyksistä ja jopa vaaroista. Altisti reagoiva nucleus accumbens johtaa myös hurmion ja innostuksen voimakkaaseen tuntemiseen. Introverttien mielihyvakeskus ei ole yhtä altisti reagoiva kuin ekstroverttien, mikä johtaa siihen, että he eivät nauti riskeistä, hurmiosta ja yllätyksistä yhtä paljon kuin ekstrovertit. Introverteilla ja ekstroverteilla on eroja myös aivojen välittäjäaineiden toiminnassa. Introvertit aktivoivat enemmän välittäjäaine asetyylikoliinia, erityisesti manteliumakkeen toiminnassa. Ekstroverttien aivot vuorostaan osoittavat suurempaa aktiivisuutta dopamiinin toiminnassa, mitkä sijaitsevat aivojen mielihyvakeskuksessa. Asetyylikoliini vaikuttaa suurina määrinä introverteilla juuri uupumukseen ja ärtyisyyteen. Suuren asetyylikoliini määrän takia introvertit nauttivat turvallisuuden tunteesta ja haluavat elää rauhallista ja turvallista elämää. Asetyylikoliinin määrä vaikuttaa myös siihen, miten introvertit eivät nauti voimakkaista tuntemuksista yhtä paljon kuin ekstrovertit. Ekstroverttien suuri dopamiini määrää johtaa yllätysten, riskien ja palkkioiden metsästämiseen. Rauhallinen levollinen ympäristö ilman virikkeitä voi vaikuttaa negatiivisesti välittäjäaineen laskemiseen, mikä voi johtaa ärtyymykseen ja kyllästymiseen. Joskus ekstrovertit saattavat hakea palkkiota ja yllätyksiä myös vääristä lähteistä, kuten alkoholista ja huumeista. Näistä voidaan päätellä, että tietyt osat aivoissa toimivat yhdessä välittäjäaineiden kanssa korostamassa introverttien turvallisuuden hakua ja ekstroverttien palkitsemisen tarvetta. (Löhken 2016, 37–39.) Nämä aivojen eroavaisuudet johtavat introverttien ja ekstroverttien piirteisiin.

3.1 Ekstroverttien ja introverttien piirteitä

Introverttien ja ekstroverttien piirteitä voidaan kuvata Sylvia Löhkenin kirjan mukaisesti voimapareina. Voimapareissa tuodaan ilmi vahvuuksia, sekä miten vastakohtaisia vahvuudet ovat introverteilla ja ekstroverteilla. Voimapareissa esitetään introvertti- ja ekstroverttivahvuudet

kaksoisvalotuksessa. (Löhken 2016, 48.) Tämä ei kuitenkaan johda siihen, että kaikkia piirteitä voidaan yhdistää introvertiksi määrittelevän persoonallisuuden tai ekstrovertiksi määrittelevän persoonallisuuden. Kuten aiemmin on mainittu jokainen introvertti ei omaa näitä kaikkia introverttien piirteitä, kuten ei myöskään jokainen ekstrovertiksi kokeva henkilö liitä itseensä jokaista ekstrovertteihin yhdistettävää piirrettä. Osalla introverteista on ekstroverttien piirteitä, ja päinvastoin. Nämä saattavat muuttua tilanteiden ja yksilön mukaan. Seuraavassa kappaleessa esitellään introvertteihin ja ekstrovertteihin liitettäviä yleisiä piirteitä voimapareissa. Piirteet ovat vastakohtaisia toisiinsa nähden, ja näiden kuvaillaan olevan introverttien ja ekstroverttien yksilöllisiä vahvuuksia.

Ensimmäinen voimapari teoriassa on varovaisuus ja rohkeus. Introvertit ovat usein varovaisia persoonia, jotka arvostavat turvallisuutta erityisen paljon. Ekstrovertit vuorostaan elävät rohkeudesta, mikä näyttäytyy erityisesti riskien otossa. (Löhken 2016, 48.) Riskien oton lisäksi ekstroverttien nähdään rikkovan rajoja enemmän kuin introverttien. Irrottelu juhlissa tai vapaa-ajalla on ekstroverteille luontevaa käytöstä, mikä saa heidän energiansa nousemaan. Introvertit vuorostaan valitsevat mieluummin koti-illan elokuvan merkeissä. (Jonkman 2015, 27.) Varovaisuus ja rohkeus ovat molemmat yhdistettävissä aivojen välittäjäaineisiin. Kuten aiemmin on mainittu, varovaisuus pohjautuu asetyylikoliini välittäjäaineen määrään aivoissa. Rohkeus vuorostaan dopamiinin määrään. Kun ekstrovertit vuorostaan ottavat mieluisesti riskejä, introvertit vuorostaan kaihtavat näitä, sillä turvallisuuden tunne on heille liian tärkeä menetettäväksi. (Löhken 2016, 48.) Varovaisuus näkyy myös matkustelun välttämällä. Introvertit eivät nauti matkustamisesta yhtä paljon kuin ekstrovertit, joille matkustaminen on luontevaa ja mukavaa. Ekstrovertit lähtevät rohkeasti tutkimaan ympäröivää maailmaa, kun taas introvertit mieluummin tutkivat omaa sisäistä maailmaansa mielensä sisällä. (Jonkman 2015, 25–26.) Introvertit eivät ota suuria riskejä, vaan toimivat suunnitellusti, harkiten ja tarkoin. Riskeillä ei tarkoiteta vain adrenaliinia tuottavia benji-hyppyjä, vaan myös harkittuja päätöksiä yksilön omaa elämää koskien. Ekstrovertit uskaltavat tarmokkaasti tinkimään omasta turvallisuudesta, omaisuudestaan ja ihmissuhteistaan. He tekevät mitä vain päästäkseen tavoitteeseen. Epävarmuus on yksi introverttien vaikeuksista. He haluavat mieluummin tietää etukäteen lopputuloksen, jotta pystyvät harkitsemaan tarkkaan vaihtoehtoja siihen päästäkseen. (Löhken 2016, 48.)

Toisena voimaparina Löhkenin kirjassa mainitaan paneutuminen ja innokkuus. Ekstrovertit innostuvat asioista erityisen paljon. Introvertit eivät välittäjäaineen asetyylikoliinin takia saa aikaan samanaista hurmostilaa kuin ekstrovertit. Introvertit vuorostaan korvaavat innokkuuden syvemmällä paneutumisella. Introvertit haluavat selvittää asiat etukäteen, sekä he punnitsevat, arvioivat ja vertailevat tarkasti tietoja. Erot näkyvät myös vuorovaikutuksessa. Ekstrovertit ovat innokkaita puhujia, jotka tuovat intoa keskusteluihin, mikä tarttuu muihinkin kanssakäyjiin. Introvertit vuorostaan eivät innostu pinnallisesta keskustelusta tai ”smalltalkista”. Introvertit pitävät enemmän syvällisestä keskustelusta, mikä pistää heidät miettimään ja pohtimaan. (Löhken 2016, 49–50.)

Kolmantena voimaparina ovat Löhkenin (2016, 51–52) kirjassa ovat keskittyminen ja joustavuus. Kuten introverttien arvostamasta paneutumisesta voidaan päätellä, keskittyminen on myös introverttien vahvuus. Introvertit paneutuvat heitä kiinnostaviin asioihin koko energiallaan. Jos introvertit ovat kiinnostuneita jostain aiheesta, he siirtävät koko keskittymisensä sen tekemiseen. Ekstrovertit vuorostaan mukauttavat ajattelunsa vaihtuviin tilanteisiin. He nauttivat ulkoisista virikkeistä ja yllättävistä käänteistä, mistä vuorostaan introvertit eivät nauti. Ekstroverttien käytöksessä näkyy heidän joustavuutensa toimia nopeilla päätöksillä. Introverttien keskittyminen näyttäytyy myös vuorovaikutuksessa. Keskustelu introverttien kanssa on syvällistä. Ekstrovertit vuorostaan pystyvät hyppäämään keskusteluun helposti ja nopeasti, mikä on erityisen hyötyisää esimerkiksi neuvotteluissa. Ekstroverttien joustavuus on myös tärkeä ominaisuus asiakaspalvelijan työssä.

Neljäntenä parina ovat kuuntelutaito ja ilmaisukyky. Introvertit ovat lahjakkaita kuuntelijoita, kun taas ekstrovertit taitavia keskustelijoita. Introverttien keskittyminen ja paneutuminen näkyy myös positiivisesti keskusteluissa kuuntelutaitona. Kun yksilö keskustelee introvertin kanssa, tämä huomaa, kuinka tarkkaavaisesti ja huolellisesti introvertti kuuntelee häntä. Ekstroverttien vahvuudet tässä ovat täysin erilaiset. Ekstrovertit ovat innokkaita ja taidokkaita keskustelijoita, jotka pystyvät tuomaan esille omia näkemyksiään taitavasti keskusteluissa. He ovat erittäin ilmaisutaitoisia ja he välittävät haluamansa tiedot muille helposti. Introvertit keskustelevat eri tavalla kuin ekstrovertit. Introvertit huomioivat keskustelun muut asiat ekstroverttejä paremmin. Introvertit kiinnittävät huomiota vastapuolen äänen sävyyn ja kehonkieleen. Näiden lisäksi introvertit pitävät yllä keskustelua kysymällä kysymyksiä vastapuolelta. (Löhken 2016, 52–53.) Ekstrovertit niin sanotusti ”voittavat” keskusteluja introverttejä enemmän. Tämä johtuu siitä, että keskusteluissa ekstrovertit ovat enemmän äänessä kuin introvertit, sekä ekstrovertit ovat verbaalisti lahjakkaampia puhujia. (Jonkman 2015, 30.)

Seuraavana parina esitellään rauhallisuus ja nopeus. Rauhallisuus kuvastaa introverttien toimintaa. Rauhallisuus voi näkyä myös tyyneytenä, levollisuutena ja sisäisen mielen rauhana. Usein rauhalliseen myös yhdistetään termit lempeä ja empaattinen. Rauhallisuus sopeutuu hyvin keskittymisen- ja paneutumisen piirteisiin. Introverteilla rauhallisuus johtaa keskittymisen kehittymiseen ja siitä suorituskyvyn paranemiseen. Ekstrovertteja vuorostaan kuvastaa nopeus. Tämä näkyy erityisesti heidän kyvyssään sietää ympäristön ulkoisia ärsykejä. Ärsykkeiden sieto johtaa nopeaan reaktointiin, mikä luo eräänlaisen automaattisen ohjauksen. Molemmilla on omat vahvuutensa kipeissä tilanteissa. Rauhallinen introvertti keskittyy hoitamaan asian kerrallaan rauhassa, kun taas nopea ekstrovertti hyödyntää uutta tietoa nopeasti ja mutkattomasti. (Löhken 2016, 54–55.)

Seuraavana ovat analyyttinen ajattelu ja toiminnallisuus. Introvertit ovat vahvasti omassa mielessään aktiivisesti pohtimassa ja ajattelemassa erilaisia asioita. (Löhken 2016, 55–56.) Introvertit

analysoivat päänsä sisällään paljon. Yleensä he päätyvät ylianalysoimaan, mitä tulevaisuudessa tulee tapahtumaan. Introverttien on vaikea elää niin sanotusti hetkessä, sillä he pohtivat paljon tulevaisuuttaan sekä menneisyyttään. (Jonkman 2015, 31–32.) Ajattelun sijaan ekstrovertit ovat toiminnan kannalla. Introverttien pohtiessa asioita, ekstrovertit ovat jo käyneet toimeen rohkeasti ja nopeasti. Ekstrovertit ja introvertit voivat ottaa yhteen erilaisissa tilanteissa, joissa ei osata päättää, mitä pitäisi tehdä. Introvertit jatkaisivat pohtimista, kun vuorostaan ekstrovertit haluaisivat jo ryhtyä toimeen. Ekstrovertit eivät nauti introverttien hitaudesta toimeen panemisessa. Kun toiminnallisuus yhdistetään ekstroverttien nopeuteen, rohkeuteen ja riskinottoon, syntyy hyvin nopeasti ratkaisuja ja toimintaa. (Löhken 2016, 55–56.)

Yhtenä Löhkenin voimapareista kuvaamaan introvertteja ja ekstroverttejä ovat riippumattomuus ja huomioiminen. Introvertteja kuvaillaan riippumattomiksi. Heidän ei tarvitse ekstroverttien lailla saada energiaa ympäristöstään ja palkinnoista, vaan he ovat sisäisesti motivoituneita. Ekstrovertit vuorostaan tarvitsevat energiaa ulkoisesta ympäristöstä, mikä johdattaa heidät antamaan huomiota toisille, jos ekstrovertit eivät saa virikkeitä ympäristöstä, he kyllästyvät nopeasti. Introvertit ovat enemmän itsenäisiä ”yksinäisiä susia”, kun taas ekstrovertit vuorostaan ovat vuorovaikutuksesta riippuvaisia, yhdessäolosta nauttivia yksilöitä. (Löhken 2016, 57.) Ekstrovertit hakevat huomiota esimerkiksi eri tapahtumista. Ekstrovertit löytävät helposti toisensa ryhmistä, sillä he ovat yleensä eniten äänessä olevat henkilöt niin juhlissa kuin ryhmätöissä. Introverttien vuorostaan voi olla vaikea löytää toisiaan juhlissa tai ryhmässä, sillä he eivät pahemmin ole äänessä eivätkä nauti valokeilassa olemisesta. (Jonkman 2015, 33.)

Seuraavana piirreparina ovat sinnikkyys ja spontaanisuus. Introverttien vahvuuksia ovat heidän sinnikkyytensä. Introverttien sinnikkyys näkyy heidän peräänantamattomuudessaan. Introvertit ovat sisäisesti kyvykkäitä, kun taas ekstrovertit ovat ulkoisesti kyvykkäämpiä. Ekstrovertit ovat spontaaneja yksilöitä. Ekstrovertti kykenee vaihtamaan suunnitelmiaan nopeasti lennosta. Samaan aikaan introvertit pohtivat tarkoin ja syvällisesti omia suunnitelmiaan. (Löhken 2016, 59–60.) Spontaanisuus näkyy myös ekstroverttien ajan hallinnassa. Ekstrovertit eivät ole ajankäytön kanssa yhtä tarkkoja verrattuna introvertteihin. Introvertit arvostavat täsmällisyyttä ja tulevat mieluummin paikalle ajoissa kuin sovittuun aikaan. (Jonkman 2015, 28.) Spontaanisuus tuo ekstroverteille nopeaa reaktiokykyä eri tilanteisiin (Löhken 2016, 59–60).

Seuraavaksi introverttien ja ekstroverttien vahvuuksista ovat kirjoittaminen ja puhuminen. Introvertit kirjoittavat mieluummin, kun taas ekstrovertit nauttivat puhumisesta. Introvertit ja ekstrovertit ilmaisevat itseään eri tavoin. Kuten voidaan päätellä, ekstrovertit ilmaisevat tunteensa ja ajatuksensa paljon paremmin vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Introvertit vuorostaan ilmaisevat asiansa parhaiten kirjoittaen ajatuksensa paperille tai sähköisesti. Ekstroverteille puhuminen on paljon

spontaanimpaa, nopeampaa ja joustavaa. Kaikki nämä kolme aiemmassa virkkeessä mainitsevaa piirrettä, kuuluvatkin ekstroverteille. Kirjoittaminen on rauhallisempaa ja pohtivampaa mielen sisäistä ajattelua. Monet introvertit toimivat paremmin, kun ovat suunnitelleet tarkasti mitä aikovat puhua. Tämä luo heille itsevarmuutta ja rohkeutta. Ekstrovertit eivät tällaista suunnittelua tarvitse ja he loistavat paremmin spontaaneissa tilanteissa. (Löhken 2016, 61–63.)

Viimeisenä voimaparina ovat myötäelämiskyky ja konfliktinsietokyky. Myötäelämiskyky eli empaattisuus on introverttien vahvuus. Introvertit asettuvat paremmin toisten ihmisten asemaan kuin ekstrovertit. Empaattisuus syntyy introverttien taidosta kuunnella sekä huomioida toisia ihmisiä. He eläytyvät muiden tunteisiin, ymmärtävät vieraiden ihmisten tunnetiloja sekä omia tunnetilojaan ekstroverttejä paremmin. Näiden lisäksi he osaavat tulkita muita ihmisiä paremmin. Ekstrovertit vuorostaan sietävät konflikteja paljon paremmin, kuin niitä välttelevät introvertit. Ekstrovertit osaavat rauhoitella jännittyneitä tilanteita, sekä pärjäävät paremmin ristiriitaisissa tilanteissa. He ovat rohkeita ottamaan osaa tilanteisiin ja aiheisiin, joita muut pitävät liian vaikeina. Kulttuuri vaikuttaa vahvasti siihen kumpaa piirrettä arvostetaan enemmän. Aasialais-maissa arvostetaan enemmän sisäänpäin suuntautuneisuutta ja empatiaa kuin Yhdysvaltojen tapaisessa valtiossa, missä arvostetaan enemmän ulospäin suuntautuneisuutta ja konfliktien sietoa. (Löhken 2016, 63–65.)

Voimaparien lisäksi myös tunteiden ilmaisussa on isoja eroja introverttien ja ekstroverttien välillä. Ekstrovertit ilmaisevat tunteensa sanojen, ilmeiden ja eleiden avulla. Introvertit vuorostaan karsastavat tätä. Introvertti pitää omat ajatuksensa ja tunteensa visusti piilossa rauhallisen maskin alla. Ekstrovertit pitävät introvertteja usein tunteettomina, mikä ei kuitenkaan pidä lainkaan paikkaansa. Introvertit tuntevat yhtä paljon tuntemuksia, mutta eivät vain tuo niitä ilmi. Introverttien sisällä kuohtuu ja myrskyää, mutta ulkopuoli on tyyni ja rauhallinen. Tunteiden lisäksi introvertit ovat vahvoja analysoimaan oman päänsä sisällä paljon eri asioita. (Jonkman 2015, 28–29.)

3.2 Välimuotona ambivertti

Ambiversioksi kutsutaan introversion ja ekstroversion jatkumon keskiosiota (Ollila 2022). Kuten kuvasta (kuva 1) voidaan havaita introvertin ja ekstrovertin välimaastossa on paljon tyhjää tilaa. Tällaista henkilöä, joka kuuluu tähän keskialueeseen, kutsutaan ambivertiksi. Ambiverteilla on persoonallisuuspiirteiden puolesta suunnilleen yhtä paljon piirteitä, jotka kuuluvat niin introverteille kuin ekstroverteille. Heidän luonteenominaisuutensa eivät ole yhtä ääripäisiä ja erottuvia kuin introverteilla ja ekstroverteilla. (Löhken 2016, 98–99.)

Ambiverteilla voidaan kuvailla olevan persoonallisuuteen liittyviä vahvuuksia niin introverteilta kuin ekstroverteiltä. Ambivertti voi olla rauhallinen, mutta samalla myös nopea tekemään päätöksiä. (Ollila 2022.) Ambiverttien voidaan kuvailla tasapainottelevan piirteitä tilanteiden mukaan. Tämä voi

näkyä esimerkiksi sosiaalisissa tilanteissa. Vieraiden ihmisten seurassa ambivertti voi olla hyvinkin hiljainen ja sisäänpäin suuntautunut, kun taas perheen parissa erittäin sosiaalinen. (Petric 2023.) Ambiverteilla on kuitenkin useita erilaisia piirteitä ja vahvuuksia muihin persoonallisuustyyppihin verrattuna. Kuten Seija Ollila (2022) kuvaa tutkimuksessaan ”ambiverttien vahvuuksia ovat monipuolisuus, sopeutumiskyky, diplomaattisuus ja maltillisuus.” Näiden lisäksi ambivertit tulevat helpommin toimeen kaikkien muiden persoonallisuuspiirteiden kanssa. Lyhyesti ilmaistuna ambiversio on mukautuvien ja tasapainoisten persoonallisuustyyppi introversioon ja ekstroversioon verrattuna (Petric 2023).

3.3 Persoonallisuusteorit ja persoonallisuus työpaikalla

Persoonallisuuksia on tutkittu ja mitattu jo pitkään, mutta mittaaminen ei ole ollut helppoa. Yleensä mittaaminen tapahtuu aineista, joita on helppo mitata, kuten lämpötilasta, pituudesta ja massasta. Persoonallisuus ei kuitenkaan ole tällainen helposti mitattava aines. Persoonallisuus on osittain mitattavissa esimerkiksi sydämen sykkeen ja verenpaineen avulla, mutta tämä ei kuitenkaan kerro paljoa persoonallisuudesta. (Ojanen 2019, 28–29.) Tutkinnoista on tehty monenlaisia eri teorioita, joita kutsutaan persoonallisuusteorioiksi. Näistä käytetään myös nimitystä piirreteorit, sillä persoonallisuus koostuu piirteistä. Persoonallisuusteorioissa keskitytään erityisesti tutkimaan piirteitä. Tutkijat eivät ole yhtä mieltä kaikesta. Erityisesti kiistaa aiheuttavat, mitkä piirteet ovat ihmisille yleisiä, sekä kuinka monta peruspiirrettä yksilöllä on. Seuraavaksi esittelemme lyhyesti muutamat piirreteorit, joissa introversio ja ekstroversio on mainittu, mutta emme perehdy niihin syvällisesti, sillä tutkimus ei sitä vaadi. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että introversiota ja ekstroversiota on tutkittu jo pitkään myös persoonallisuustestien avulla.

Piirretutkimuksen isä Gordon Allport kuvaili ensin ihmisillä olevan jopa 18 000 piirrettä, mutta lopulta hän päätyi noin 4 000, kun piirteiden synonyymit oli poistettu listoilta. Toisen tutkijan Raymond Cattellin mukaan ihmisellä on 16 peruspiirrettä. Toisen teorian ja tutkijan Eysenckin mukaan yksilöllä on vain kolme peruspiirrettä, joista johdetaan loput yksilön piirteistä. Teorioista tuoreimman mukaan yksilöllä on viisi suurpiirrettä. Tätä teoriaa kutsutaan Big Five- malliksi. Big Five teoriassa yksi viidestä suurpiirteestä on ekstroversio, johon kuuluu muutama alapiirre. Nämä alapiirteet ovat seurallisuus, lämminhenkisyys, aktiivisuus, itsevarmuus, iloisuus ja elämyshakuisuus. Teoriassa nämä alapiirteet yhdistetään kuvaamaan ekstrovertistä yksilöä. Piirretutkijat korostivat erilaisia ominaisuuksia teorioissaan. Allport korostaa ihmisen yksilöllisyyttä teoriassaan. Cattell vuorostaan halusi keskittyä löytämään kaikille keskeiset piirteet, jotka ovat toisistaan riippumattomia. Eysenck vuorostaan keskittyi erottamaan vain kolme peruspiirrettä, joista muut piirteet johdetaan. Eysenckin teoriassa yksi peruspiirteistä on sisäänpäin suuntautuneisuus ja ulospäin

suuntautuneisuus, mitkä tunnetaan paremmin nimillä introversio ja ekstroversio. Eysenck keskittyi myös testien sijasta käyttäytymisen tutkimiseen. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 31–37.)

Piirretutkimuksien luotettavuutta voidaan pitää kyseenalaisena. Kaikille yhteisten piirteiden ilmene- misestä ja pysyvyydestä kiistellään. Toisten teorioiden perusteella perinnöllisyys on vaikuttamassa enemmän, kun taas toisten mielestä oppiminen ja ympäristö vaikuttavat enemmän. Monet teoriat käyttävät arviointiin testejä persoonallisuuksien määrittelyyn. Nämä eivät sovi kaikille, sekä tes- teissä on paljon tilannekohtaisuutta. Yksilöt eivät aina anna itsestään oikeanlaista kuvaa, vaan va- litsevat vaihtoehtoja, jotka kuvaavat enemmänkin ihannetta kuin todenlaista minäänsä. Tällöin tes- tit eivät anna oikeanlaista arviointia. Ihmisen omat tunteet tai tilanteet voivat vaikuttaa määritelmiin. Ihminen voi tulla vihaisena tai ärsyyntyneenä arviointiin ja valita sen takia erilaisia vaihtoehtoja. Yk- silö voi myös tiedostamattaan valita vääränlaisia vaihtoehtoja. Joissain testeissä voi olla vaihtoeh- toja, jotka eivät kuvaa yksilöä ollenkaan, jolloin valitaan läheisin vaihtoehtoja huonoista ja vääristä vaihtoehtoista. Jossain teoriassa kysymykset on käännetty toiselle kielellä ja tämä voi johtaa kysy- mysten muokkaantumiseen, ja aina kieleltä kääntäminen ei onnistu sata prosenttisesti sekä ter- mejä voidaan ymmärtää väärin. Yksi yleisimmistä ongelmista testeissä on väärinymmärretty kysy- mys. Kaikki eivät välttämättä ymmärrä kysymystä juuri niin kuin se on tarkoitettu. (Vilkko-Riihelä & Laine 2013, 32–34.) Kaikki nämä vaikuttavat testeihin ja saattavat myös vaikuttaa testituloksiin ja tämän luotettavuuteen. Näitä asioita on hyvä pitää mielessä, kun arvioidaan ja tehdään testejä yk- silöiden persoonallisuudesta ja käyttäytymisestä, kuten tässä tutkimuksessa on tehty. Kyselyä ja sen tuloksia arvioidessa on hyvä pitää mielessä, että vastaaja on voinut olla vastatessa huonolla tuulella ilman, että tutkija on sitä huomannut, mikä on saattanut vaikuttaa kyselyjen tuloksiin huo- maamattomasti.

Kun persoonallisuutta pohditaan, on tärkeää miettiä, miten se vaikuttaa työpaikalla. Liisa Keltikan- gas-Järvisen kirjassa ”Ujot ja introvertit” (2019, 263–264) pohditaan juuri persoonallisuuden merki- tystä työpaikalla. Kirjassa kuvaillaan persoonallisuuden olevan vain yksi ominaisuuksista, joilla työn sopivuutta mitataan. Persoonallisuuden lisäksi ammattitaito, koulutus, kyvyt ja osaaminen ovat tär- keitä oikean ja sopivan työn ominaisuuksista. Yksilö ei voi tehdä hyvää työtä työpaikallaan vain persoonallisuuden puitteissa. Keltikangas-Järvinen kuvailee kirjassaan, että vain 8 % yksilön me- nestymisestä työssään on persoonallisuudesta kiinni ja loput 92 % ovat kiinni jostain muista piir- teistä.

Kuten aiemmin on mainittu introvertit nauttivat yksinolosta, mikä näkyy myös heidän työelämäs- sään. Introvertti nauttii itsenäisestä työstä. Introverttien ammateiksi sopivat muun muassa taiteilija, artisti, tiedemies, säveltäjä, kirjailija ja keksijä. (Petric 2023.) Näissä ammateissa työskennellään lähinnä itsenäisesti, eikä yhtä paljon muiden ihmisten parissa, mikä soveltuu introvertille parhaiten.

Tässä tutkimuksessa keskitytään ammattiin, mikä on erittäin paljon tekemisissä muiden ihmisten parissa. Introvertit, kuten me kaikki, voivat kiinnostua, mistä tahansa ammatista. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa introvertin täytyy tulla ulos omalta ”mukavuusalueeltaan”. Introvertin on tehtävä henkistä harjoitusta ja koulutusta itselleen, jotta hän pystyy tilanteen takia olemaan ekstrovertti persoonallinen työpaikallaan. (Petric 2023.) Erilaiset sosiaaliset tapaamiset tai asiakkaiden kanssa puhuminen ja tilanteet, mitkä vaativat kommunikointia, voivat olla hankalia introverteille. Keltikangas-Järvinen mainitsee kirjassaan (2019, 266) miten introvertti- ja ekstroverttipersoonallisuuksia on vertailtu palvelualoilla, erityisesti myyjän ammatissa, näistä on löydetty erilaisia tietoja. Yksi näistä tiedoista on asiakkaan aggressiivisuudesta selviäminen palvelualalla. Tutkimuksista selvitettiin, että introvertit eivät selviydy yhtä hyvin aggressiivisten asiakkaiden parissa kuin ekstrovertit. Tällainen piirre työssä ei saa kuitenkaan olla esteenä työn ja tehtävän tekemiselle. Introverteille pitäisi antaa paremmat keinot etukäteen, miten toimia tällaisissa tilanteissa. Heitä pitäisi opastaa hieman ekstrovertteja tarkemmin tällaisten tilanteiden selvittämiseksi. (Keltikangas-Järvinen 2019, 266.)

Ekstrovertit vuorostaan loistavat hyvin erilaisissa töissä kuin introvertit. Ekstroverteille sosiaaliset tilanteet eivät vaadi liiallisia ponnisteluja toisin kuin introverteille. Ekstrovertit nauttivat vuorovaikutuksesta muiden ihmisten kanssa. Heiltä sujuu myös julkinen puhuminen ja esiintyminen luontevasti. Ekstroverteille sopivat esimerkiksi poliitikon, esiintyjän sekä opettajan työt. Näissä töissä on jatkuvaa sosiaalista kommunikaatiota. Ekstroverteilläkin on heikkoja kohtia työmaailmassa. Ekstrovertit eivät ole yhtä hyviä pohtivia ja ajattelevia kuin introvertit. Heidän sosiaalisen persoonallisuutensa takia ekstroverteilla on heikkoja kohtia yksin työskentelyssä. Omatoiminen itsepohdiskelu ja itsenäinen työskentely tuottavat hankaluuksia heille. (Petric 2023.)

4 Hotelliala ja sen asiakaspalvelijat

Majoitusala on laaja nimitys alalle, johon kuuluu erilaisia majoituspalveluja. Hotelliala on yksi majoitusalan sisäisistä aloista. Hotelliala tarjoaa hotelleja majoituspalveluina. Hotellialan lisäksi majoitusalaan kuuluu myös matkustajakoteja, leirintäalueita, lomakyliä ja retkeilymajoja (Tilastokeskus 2023a). Hotellilla on useita määritelmiä. Iso-Britannian laissa määritelmä hotellille on ”paikka, jossa vilpittömät matkustajat voivat saada ruokaa tai suojaa, jos hän pystyy maksamaan siitä, ja on vastaanotokunnossa.” Kuten sitaatissa kerrotaan määritelmä kattaa sen, että hotellin pitää pystyä tarjoamaan asiakkaalleen ruokaa, juomaa ja suojaa. Tämän lisäksi hotellilla on määritelmän puolesta myös oikeus kieltäytyä antamastaan palvelulupauksesta, jos vieras ei ole riittävän hyvässä kunnossa. Tämä tarkoittaa muun muassa humalaista, sekavaa tai maksukyvyttöä henkilöä. On olemassa muitakin vaihtoehtoja, jotka tarjoavat näitä palveluita, kuten sairaalat, vankilat sekä parantolat. Toinen määritelmä hotellille on ”laitos, jonka pääasiallinen tehtävä on tarjota todelliselle matkustajalle suojaa, ruokaa ja juomaa ja joskus myös virkistyspalveluja maksullisesti”. Sairaaloista, vankiloista ja parantoloista hotellin erottaa se, että ne eivät vastaa matkustajan erityistarpeisiin, kuten virkistyspalveluihin. (Tourism Notes 2023.) Hotelliala on muuttunut vuosisatojen varrella. Virallisesti hotellit syntyivät 1700-luvulla, vaikka vieraanvaraisuutta ja majoitusta on ollut jo vuosisatoja aikaisemmin. Hotelliala on pyrkinyt sopeutumaan vuosisatojen varrella muuttuvaan yhteiskuntaan. Yhteiskunnan muuttuessa ja kehittyessä, myös hotelliala muuttui. 1700-luvulla yhteiskunnassa vallitsi maatalouden aika ja 1800-luvulla teollisuuden aika. 1900-luvulta eteenpäin hotellialalla vallitsi palveluiden aika. Tällä vuosisadalla hotelliala on edelleen keskittynyt palveluiden aikaan, yhdessä teknologian kanssa. (Vallen & Vallen 2014.)

Hotelleja on useita erilaisia. Hotelleja voidaan jaotella usealla eri tavalla, esimerkiksi palvelun perusteella. Osa hotelleista tarjoaa täyden palvelun- palvelua. Osa vuorostaan tarjoaa rajoitettua palvelua ja osa keskittään palvelua. (Statista Research Department 25.7.2023.) Tässä opinnäytetyössä ei eroteta keskenään hotellin palvelujen tasoja, vaan opinnäytetyöhön sopivat, mitkä tahansa palvelutasoiset hotellit. Palvelun lisäksi hotelleja voidaan erottaa hotellityyppien mukaan. Hotellityyppejä ovat muun muassa kokous- ja liikemieshotellit, kylpylähotellit, lomahotellit, kesähotellit, kartanohotellit, taajamahotellit sekä motellit (Tilastokeskus 2023a). Hotelleja voidaan jaotella myös tähtiluokan mukaisesti. Yhden tähden hotellit ovat alhaisimmat laadultaan, kun taas viiden tähden hotellit ovat korkeimman laatuista. (Statista Research Department 25.7.2023.)

Hotelli koostuu organisoituneesta rakenteesta. Organisaatorakenteen avulla määritellään vallan jakautuminen hotellin sisällä, niin työntekijöiden kuin johdon kesken. Organisaatorakenne määrittää paljon hotellin toiminnasta. Se määrittää tiedon kulun, roolit hotellissa sekä vallan ja vastuun jaon hotellin työntekijöiden kesken. Korkeimmalla hotellin vallanjaossa on hotellin toimitusjohtaja.

Hotelli koostuu eri osastoista, joiden määrä vaihtelee hotellin koon mukaan. Osastoja hotellissa ovat muun muassa huoneosasto, front office -osasto, huolto-osasto, siivousosasto, ruoka- ja juomaosasto, henkilööosasto ja myynti- ja markkinointiosasto. Osastoilla on omat johtajansa, jotka vastaavat alaisistaan sekä raportoivat hotellin toimitusjohtajalle. (Tourism Notes 2023.) Tässä tutkimuksessa keskitytään front office -osastoon, jota johtaa tämän osaston manageri. Front office -osastolla työskentelevät vastaanottovirkailijat, jotka ovat tämän tutkimuksen tutkimuskohde.

Hotellialalla kuin muissakin aloilla on erityisen tärkeää perehdyttää tulevat uudet työntekijät. Työntekijöiden perehdyttämisellä pyritään opettaa uusi työntekijä tuleviin työtehtäviin ja työympäristöönsä. Tarkoituksena on opettaa työntekijälle työpaikan toimintatavat. Nämä tavat voivat vaihdella eri työyhteisöissä paljon. Toisessa yrityksessä voi jokainen tehdä työnsä omalla tavallaan, kunhan työ tulee tehdyksi, kun taas toisessa voi olla tarkat yhteiset tavat, joista ei saa poiketa. Perehdytys voi olla toisella työpaikalla tarkkaa ja huolellista, kun taas toisessa työpaikassa perehdytys voi jäädä puutteelliseksi. Perehdytyksen tarkoituksena on, että työntekijä oppii yrityksen pelisäännöt, viestintätavat, työtehtävät, asiakasryhmät, työvälineet – ja vaiheet sekä organisaation johdon, esihenkilöt ja työkaverit. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 19.)

4.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu koostuu työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta ja toiminnasta. Asiakaspalvelussa on aina haasteensa, mutta asiakaspalvelu on taito itsessään. Koskaan ei voi tietää, millainen kohtaaminen tulee tapahtumaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Asiakaspalveluun sekä asiakaskohtaamisiin vaikuttavat monet tekijät. Jokaiseen asiakaskohtaamiseen vaikuttaa asiakkaan aikaisemmat kohtaamiset eri asiakaspalvelutilanteissa, molempien mielialat ja asiakkaat omat tarpeet. Flinkin, Kerttulan, Nordlingin ja Raution kirjassa (2023, 96–97) asiakaspalvelu käsite tiivistetään yhteen lauseeseen ”Asiakaspalvelu on konkreettisen tuotteen tai palvelun vaihdannan lisäksi tilanteeseen sidottu aineeton vuorovaikutustapahtuma asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä.” Usein asiakaspalveluun liitetään sanonta ”asiakas on aina oikeassa”, tämä ei kuitenkaan pidä aina paikkaansa. Asiakaspalvelussa on hyvä muistaa, että sekä asiakas että asiakaspalvelija ovat samanarvoiset yksilöt. Kumpikaan heistä ei ole toista ylempiarvoisempi. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 96–97.)

Asiakaspalvelun harjoittajaa kutsutaan asiakaspalvelijaksi. ”Asiakaspalvelun ammattilaiseksi”- kirjassa (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 96) korostetaan, että ”Asiakaspalvelija harjoittaa oman alansa ammattitaitoa. Hän käyttää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan asiakkaan hyväksi ja antaa tämän rahoille vastinetta.”. Jokaisessa ammatissa tarvitaan erilaisia taitoja. Asiakaspalvelussa nämä taidot ovat sidonnaisia asiakkaan palvelemiseen. Oli tämä sitten hotellissa

sisäänkirjautuminen tai ravintolassa tarjoileminen. Asiakaspalvelussa, kuten muissa palveluissa odotetaan, että palvelu on ammattimaista ja laadukasta. (Nissen, Simonsen & Vejlgard 2023.)

Palvelupolku kertoo asiakkaan matkasta yrityksessä. Matkalla tarkoitetaan tässä tapauksessa yrityksen toimintaa niin fyysisesti yrityksessä sisällään kuin digitaalisesti internetissä. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista eli kontaktipisteistä. Palvelutuokioiksi voidaan luokitella muun muassa yrityksen palveluympäristö sekä tämän henkilökunta. Palveluympäristöön sisältyvät muun muassa yrityksen ympäristö. Näiden lisäksi palvelutuokioita ovat myös maksutapahtuma sekä asiakaspalvelu. Palvelutuokiot muuttuvat riippuen, millaisesta yrityksestä on kyse. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 84.) Hotelleissa palvelutuokioiksi luokitellaan muun muassa hotellin nettisivut, muut OTA-palvelut (online travel agency), hotellin fyysinen ulkosivu, hotellin siisteys, sisustus, maksutapahtuma ja huoneiden sisustus sekä monet muut. Palvelutuokioiksi luokitellaan myös muut hotellin sisällä olevat palvelun antajat, kuten ravintolat ja kylpylät. Ennen kaikkea tärkeimmäksi palvelutuokioksi hotellissa luokitellaan asiakaspalvelu. Fyysinen kohtaaminen vieraan ja asiakaspalvelijan kanssa vaikuttavat vahvasti asiakaskokemukseen sekä asiakkaan tyytyväisyyteen hotellissa (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 86). Jokainen palvelutuokio, mitä asiakkaat havainnoivat hotellissa, johtavat asiakaskokemukseen. Asiakaskokemukseen vaikuttavat myös asiakkaan kokemat tunteet sekä mielikuvat yrityksestä. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 84.) Tunteisiin ja mielikuviin vuorostaan vaikuttavat paljon asiakkaan saama palvelu henkilökunnalta. Jos joku kohta palvelupolulta ei täyty odotusten mukaisesti, esimerkiksi hotellihuoneen siisteys, voi asiakkaan saama palvelu henkilökunnalta korjata tätä palvelupolun osaa niin, että asiakaskokemus ei huononisi liian paljon.

Tutkijat Renfors ja Salo ovat tehneet tutkimuksen onnistuneesta asiakaskohtaamisesta ja sen laadusta ravintola- ja matkailualalla. Tutkimuksen mukaan asiakaskohtaamisen laatu koostuu neljästä eri piirteestä. Ensimmäinen piirteistä on asiakkaan auttaminen. Asiakkaiden mielestä on erittäin tärkeää, miten hyvin asiakaspalvelija auttaa asiakasta. Asiakkaan auttamiseen vaikuttaa se, miten paljon asiakaspalvelija on valmis näkemään vaivaa asiakkaan auttamiseksi. Jos asiakaspalvelija näkee vaivaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden noudattamiseen, asiakas reagoi myönteisemmin. Auttavaisuuteen vaikuttaa myös aloitteellisuus. Asiakaskokemus paranee, jos asiakaspalvelija on aloitteellisesti auttamassa asiakasta. Toinen asiakaskohtaamisen laadun piirteistä on asiakkaan tunteiden huomioiminen. Asiakaspalvelijan on tärkeää huomioida asiakkaan tunteet. Asiakaskohtaamisissa on aina tunteita mukana. Tunteet ovat iso osa myönteisen asiakaskokemuksen saamisessa. Negatiiviset tunteet johtavat usein huonoon asiakaskokemukseen. Asiakkaat haluavat tuntea arvostusta asiakaspalvelijoiltaan. Tunteet ohjaavat myös sitä, millaisen ensivaikutelman yritys antaa. Tervetullut ensivaikutelma johtaa positiivisempaan ja viihtyisään asiakaskokemukseen. Asiakas, joka ei tunne oloaan tervetulleeksi yritykseen johtaa epävarmuuteen, ahdistuneisuuteen

sekä muihin negatiivisiin tunteisiin. Nämä negatiiviset tunteet johtavat huonoon asiakaskohtaamiseen. Asiakaspalvelija voi pyrkiä luomaan kaverillisen yhteyden asiakkaan ja tämän välille. Kaverillisuus luo emotionaalista yhteyttä, mikä johtaa positiivisempaan asiakaskohtaamiseen. Kolmantena asiakaskohtaamisen laadun piirteistä on tuotetarpeiden ratkaiseminen. Jos asiakaspalvelija tuntee, että hänen tarpeensa on huomioitu yksilöllisesti, johtaa se parempaan asiakaskohtaamiseen. Asiakkaat arvostavat yksilöllisyyttä asiakaskohtaamisissa. Jokainen asiakas on oma yksilönsä, jolla on omat tarpeensa. Yhteinen keskustelu asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on tärkeää asiakaskokemuksen luomisessa. Neljäntenä piirteenä on tuotetietojen jakaminen. Hyvän asiakaskohtaamisen tavoittamiseen vaaditaan, että asiakas saa niin faktatietoa tuotteesta kuin kokemuksellista subjektiivista tietoa. Asiakaspalvelijan täytyy pystyä antamaan tuotteista faktallista tietoa helposti. Asiakaspalvelija, joka etsii tietoa internetistä tai muilta, ei luo vahvaa ja vankkaa kuvaa taidostaan, mikä vuorostaan luo huonompaa asiakaskokemusta. Faktatiedon lisäksi asiakas arvostaa kokemuksellista tietoa. Kokemuksellisella tiedolla tarkoitetaan esimerkiksi mielipiteitä tai asiakaspalvelijan omaa kokemusta tuotteesta. Kokemuksellinen tieto voi luoda tuntemuksia, kiinnostusta ja intoa asiakkaassa. (Renfors & Salo 2013, 23–28.)

Asiakaspalvelijan on omattava hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot hyvän palvelun antamiseksi asiakkaille. Asiakaspalvelijat joutuvat muokkaamaan käyttäytymistään sopeutuakseen työrooliinsa, jotta he pystyvät vastaamaan asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin jokaisessa eri palvelutilanteessa. (Hu, Trivedi & Teichert 2022.) Tällainen rooliin omistautuminen johtaa onnistuneeseen palvelutilanteeseen. Palvelutilanne koostuu odotuksista ja käyttäytymisestä. Nämä muodostavat niin sanotun roolikäsikirjoituksen. Roolikäsikirjoitus odottaa soveliasta käyttäytymistä molemmilta palvelun osapuolilta, jotta molemmat saavat hyvän kokemuksen. Onnistunut roolikäsikirjoituksen soveltaminen johtaa asiakastyytyvyyteen. Jos asiakaspalvelija ei ole ollut asiakkaiden oletusten mukainen, ja palvelu on ollut heikkoa, tulee tämä näkymään muun muassa arvosteluissa ja palautteissa. (Hu, Trivedi & Teichert 2022.)

Vuorovaikutustaitojen lisäksi on tärkeää omata hyvät sanattoman viestinnän taidot. Tanskassa tutkijat ovat tehneet tutkimuksen siitä, millaiset taidot hyvällä isännällä täytyisi olla. Tutkimuksesta selvisi, että hotellissa hyvän isännän tulisi omata hyvät sanattoman viestinnän keinot. Sanattomaan viestintään kuuluvat läsnäolo, katsekontakti, hymyily, aktiivinen keskustelu ja aktiivinen kuuntelu. Läsnäoleva asiakaspalvelija huomioi asiakkaan, vaikka tämä ei ole keskinäisessä asiakaspalvelukohtaamisessa, esimerkiksi tervehtimällä asiakasta sanallisesti, katsekontaktilla tai hymyillen tämän tullessa yritykseen. Asiakaspalvelijan täytyy oman käyttäytymisen ja läsnäolon avulla saada asiakas tuntemaan itsensä ”tärkeäksi asiakkaaksi” sekä ”ainoaksi asiakkaaksi” koko yrityksessä. Katsekontakti on tärkeää asiakaspalvelussa. Katsekontaktin avulla luodaan asiakkaan olo tervetulleeksi yritykseen ja läsnäolevaksi palvelutilanteeseen. Katsekontaktin lisäksi hymyilemällä saadaan

luotua avoimuutta, uteliaisuutta ja positiivista tunnelmaa asiakkaalle. Hymyilyn avulla pystytään luomaan emotionaalinen yhteys asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille, mikä parantaa heidän keskinäistä suhdettaan ja palvelua. Yksi tärkeimmistä asiakaspalvelijan taidoista on kuuntelu. Asiakaspalvelija kuuntelee asiakkaan haluja, tarpeita ja toiveita, että pystyy tuottamaan asiakkaalle parhaimman mahdollisen kokemuksen. Kuuntelu on tapa saada asiakas tuntemaan olonsa nähdyksi ja kuulluksi. Kuuntelulla luodaan suhde asiakkaan ja hänen asiakaspalvelijansa välille. Tämä suhde on emotionaalinen, mikä luo luottamusta ja kunnioitusta osapuolten välille. Kuuntelutaitojen lisäksi on tärkeää pystyä osallistumaan aktiivisesti keskusteluun asiakkaiden kanssa. Keskustelu tapahtuu niin sanotun ”smalltalkin” tavalla. Asiakaspalvelija voi kysellä asiakkaalta kuulumisia, nimeä tai syitä, miksi on kyseisessä yrityksessä. Keskustelun avulla asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille syntyy suhde, minkä avulla asiakaspalvelija saa lisää tietoa asiakkaan tarpeista ja haluista, minkä avulla voidaan luoda parempi ja henkilökohtaisempi kokemus asiakkaalle. (Nissen, Simonson & Vejlgard 2023.)

4.2 Vastaanottovirkailijat

Asiakaspalvelun ensimmäinen kohtaaminen hotellissa tapahtuu vastaanottovirkailijoiden kanssa. Asiakkaan astuessa sisään hotelliin vastaanottovirkailija on yleensä ensimmäinen henkilö, jonka hän tapaa. Vastaanottovirkailijan tehtävänä on niin sanotusti olla hotellin kasvat ja ensivaikutelma vierailijoille. (Nyoman, Ginaya & Agus 2018.) Vastaanottovirkailijat työskentelevät nimensä mukaisesti hotellien vastaanotoissa. Vastaanottovirkailijoita johtaa vastaanottovirkailija päällikkö, joka tunnetaan englanniksi nimellä front office manager. Vastaanottovirkailijat vastaavat hotellin vieraanvaraisuudesta. Heidän tehtäviinsä kuuluu vieraiden tervehtiminen hotelliin saapuessa, sisäänkirjautuminen ja rekisteröinti, huoneiden jakaminen ja uloskirjautuminen. (Tourism Notes 2023.) Näiden lisäksi huonemaksut tapahtuvat hotellin vastaanotossa. Vierailijat voivat myös valittaa erilaisista ongelmista, kuten huoneen siisteydestä suoraan vastaanottoon.

Asiakaspalvelussa on tärkeää antaa hyvä ensivaikutelma. Hyvään ensivaikutelmaan kuuluvat niin fyysiset kuin henkiset asiat. Yksi tärkeimmistä fyysisistä ensivaikutelmaan vaikuttavista asioista on yrityksen työntekijän ulkoasu. Ulkoasuun kuuluvat niin henkilökunnan yhteinen vaatetus eli työasu kuin asiakaspalvelijan oma ulkonäkö. Asiakaspalvelijan ulkonäköön vaikuttavat muun muassa tämän hiukset, hampaat ja hajusteet. Työasun on tarkoitus helpottaa henkilökunnan tunnistamista sekä luomaan yhtenäistä brändimielikuvaa. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 106–108.) Hotelleissa vastaanottovirkailijat omaavat yhtenäisen työasun. Työasu on siisti, jonka tarkoituksena on antaa hyvä ensivaikutelma tuleville asiakkaille hotellista. Vastaanottovirkailijoilla oletetaan olevan siististi kammatut ja laitetut hiukset sekä puhtaat hampaat. Hajusteita on tarkoitus käyttää hillitysti. Hajusteet vaikuttavat paljon vieraan ensivaikutelmaan. Vahvat hajurvedet voivat aiheuttaa

allergisia reaktioita niin työkavereille kuin asiakkaille. Hajusteisiin kuuluu myös tupakansavu. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 107.) Vahva tupakanhaju vastaanottovirkailijassa voi huonontaa asiakaspalvelua. Tupakansavu alentaa asiakaskokemusta, jos asiakas on herkkä vahvoille hajuille tai astmaatikko. Fyysisen ensivaikutelman lisäksi on tärkeää luoda hyvä henkinen ensivaikutelma. Henkisiin asioihin kuuluvat vireys, läsnäolo ja valmius kohdata jokainen asiakas ammattimaisesti. Vastaanottovirkailijan on myös hyvä olla tietoinen hotellin ajankohtaisista asioista, lähellä olevista tapahtumista, kunnostustöistä ja muista poikkeustilanteista. Näiden lisäksi on tärkeää olla hyvä yleissivistys. On tärkeää olla tietoinen, mitä maailmalla tapahtuu. Nämä maailman tapahtumat ovat usein aiheita, joista keskustellaan myös vastaanotossa asiakkaiden kanssa. On tärkeää tietää päivän suosituimmat uutiset, tapahtumat sekä myös säätilanteet. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 107–108.)

Vastaanottovirkailija on jatkuvassa vuorovaikutuksessa useiden eri ihmisten kanssa. Heiltä odotetaan tietynlaista käyttäytymistä työssään. Hotellin vastaanottovirkailijoita kuvaillaan tietyillä persoonallisuuspiirteillä, jotka olisivat ihannoivimmat ammattiin. Vastaanottovirkailijan odotetaan käyttäytyvän ystävällisesti, asiallisesti ja ammattitaitoisesti työssään. Ystävällisyys näkyy muun muassa heidän vuorovaikutuksessaan vieraiden kanssa. Ystävällisyyden ja ammattitaitoisuuden lisäksi heidän oletetaan olevan auttavaisia vieraita kohtaan erilaisissa tilanteissa. (Nyoman, Ginaya & Agus 2018.) Auttavaisuus voi näkyä muun muassa turistien ja matkailijoiden neuvomisessa kaupungissa suunnistaessa sekä turistipaikkojen löytämisessä. Vastaanotto voi toimia eräänä suunnistuspalveluna vierailleen. Jos asiakas on epävarma jostain huoneeseen liittyvästä asiasta, tämä voi mennä vastaanottoon kysymään apua, miten ongelmaa voidaan lähteä ratkaisemaan. Vastaanottovirkailijat tarvitsevat hyvät viestintäkeinot vieraiden palvelemiseen. Vastaanottovirkailijalla kuvaillaan olevan neljä arvoa, joita heidän olisi hyvä noudattaa hyvän palvelun antamiseksi. Näitä arvoja ovat ystävällisyys, kohteliaisuus, auttavaisuus ja kunnioitus. (Nyoman, Ginaya & Agus 2018.)

5 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja pääongelmana on, miten introvertti- ja ekstrovertti persoonallisuuden omaavat kokevat hotellin vastaanotossa työskentelyn. Pääongelman lisäksi tutkimuksessa on viisi alaongelmaa. Ensimmäisenä alaongelmana tutkimuksessa selvitetään, kumpaa persoonallisuutta on enemmän vastaanotossa. Toisena alaongelmana tutkimuksessa on, miten vastaanottovirkailijat kokevat sopeutuvansa persoonaltaan asiakastyöhön. Näiden lisäksi tutkimuksen yhtenä alaongelmista on, miten vastaanottovirkailijat kokevat hotellin johdon huomioineen heidän persoonallisuutensa työtehtävissä. Neljäntenä alaongelmana on, miten vastaanottovirkailijat kuvailisivat heidän työroolinsa vastaanottovirkailijana eroavan heidän omasta minästään vapaa-ajalla. Viimeisenä alaongelma tutkimuksessa on, millaiset piirteet ja taidot koetaan tärkeiksi vastaanottovirkailijan työssä.

5.1 Tutkimusmenetelmien valinta ja perustelu

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen. Tutkimuksen primäärinä päämenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen menetelmä. Erään sitaatin avulla voidaan määritellä, että kvalitatiivisella tutkimuksella ”pyritään selvittämään kokonaisvaltaisesti ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua ja ominaisuuksia sekä merkityksiä” (Auvinen & Tarkiainen 2.2.2018). Kvalitatiivista tutkimusta tehdään yleensä yhteiskunnalle ajankohtaisesta aiheesta (Juhila 2023). Toinen kvalitatiivisen tutkimuksen määritelmä on ”sellaiset tapaukset, joissa ei etsitä ilmiön syytä, vaan pyritään ymmärtämään yksilöä tai ilmiötä yleensä” (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 136). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein ”mitä” tai ”miten” kysymyksiä. Näiden kysymyksiä avulla saadaan kuvailevaa ja kokemuksellista aineistoa. (Juhila 2023.) Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan laajemmin tietoa ilmiön tai tutkimusongelman laadusta sekä pystytään avaamaan ilmiötä eri näkökohdista (Vilkko-Riihelä & Laine 2012, 136). Kvalitatiivisissa tutkimuksissa voidaan kerätä aineistoa haastatteluilla, keskusteluilla, havainnoinnilla, päiväkirjoilla, kuvilla ja teksteillä (Juhila 2023). Kvalitatiivisen tutkimuksen on tarkoitus rikastuttaa aihetta. Tämän lisäksi yksilöt pystyvät kvalitatiivisessa tutkimuksessa kertomaan aiheesta vapaamuotoisemmin. (Tilastokeskus 2023b.) Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus pyrkiä ymmärtämään vastaanottovirkailijoiden omia kokemuksia ja tunteita asiakaspalvelutyössä. Tutkimuksessa ei pyritty etsimään syitä ja perusteita ongelmalle, vaan tarkoituksena oli avata vastaanottovirkailijoiden omia kokemuksia. Aiheina introversio ja ekstroversio olivat myös yhteiskunnallisia ja mediassa paljon esillä olevia. Aiheina ne olivat kvalitatiiviseen tutkimukseen sopivia.

Opinnäytetyön kvalitatiiviseksi tutkimusmenetelmäksi oli valittu haastattelu. Haastattelu on yksi tavoista kerätä kvalitatiivisen tutkimukseen aineistoa. Haastattelu on suunnitelmallista ja päämäärähakuista. Haastattelut ovat monimuotoisia ja niitä voidaan tehdä hyvin eri tavoin. Haastattelu voi tapahtua kahdestaan kasvokkain, ryhmässä useamman muun henkilön kanssa, postitettuna tai

lomakehaastattelussa. (Metsämuuronen 2001, 38–39.) Haastattelu on sopiva menetelmä tiedonkeräämiseen erityisesti silloin, kun keskusteltava aihe on emotionaalinen ja intiimi. Tällöin asiasta voi olla helpompi keskustella kyselyiden ja testien sijasta. Haastatteluja käytetään vaikeiden aiheiden aineiston keräämiseen. Tällöin tarkoituksena on pyrkiä luomaan mahdollisimman turvallinen olo haastateltavalle, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman helppo ja mukava. Haastattelussa haastattelija voi itse luoda haastattelun tunnelmaa ja pyrkiä turvaamaan haastateltavan olo. Haastattelu voi olla myös paras vaihtoehto, kun haastateltavilla on alhainen koulutustaso tai motivaatio osallistua tutkimukseen. Haastattelu tuo myös pienempää katoa tutkimukseen kuin kysely. Haastattelu on myös toimivin vaihtoehto, kun halutaan kuvaavia ja selittäviä esimerkkejä aiheesta, sekä jos tutkimusaiheesta on vaikea löytää objektiivisia testejä. Haastattelu on toimiva, vaikka se voi olla hieman työläämpää analysoitavaksi. (Metsämuuronen 2001, 40–41.)

Kvalitatiivisissa menetelmissä ei pyritä määrittelemään tutkimusongelmaa mitattavaan muotoon niin kuin kvantitatiivisissa menetelmissä. Haastatteluissakaan ei tarvitse määritellä ongelmaa mitattavaan muotoon. Persoonallisuus ja sen eri osa-alueet ovat aiheita, joita on vaikea määritellä mitattavaan muotoon. Haastattelu oli juuri tutkimusaiheen kannalta paras aineistonkeruumenetelmä. Haastattelu valittiin primääriseksi aineistonkeruumenetelmäksi siksi, että haastateltavat pystyivät parhaiten kertomaan omista kokemuksistaan ja tunteistaan. Näiden lisäksi persoonallisuus oli aihe, josta oli vaikea kehittää monivalintakysymyksiä vastattavaksi kyselyn muodossa. Omista henkilökohtaisista persoonallisuuteen liittyvistä asioista oli helpompi keskustella kasvokkain. Tämän lisäksi tutkimukseen oli helpompi saada kuvaavia esimerkkejä ja kokemuksia haastateltavilta. Haastattelu valittiin tiedonkeruumenetelmäksi myös siksi, että haastattelu oli tilanne, jossa haastattelija pystyi myös täsmentämään haastateltavan ymmärrystä ja tulkintaa, jos henkilö ymmärsi kysymyksen väärin tai vastasi kysymykseen liian pienimuotoisesti, jolloin ei saatu riittävästi aineistoa tutkimusongelmien vastaamiseen.

Haastatteluissa pitää huomioida muutamia asioita ennen haastattelutilanteita. Haastattelu on ennalta suunniteltu tilanne. (Metsämuuronen 2001, 40). Haastattelussa on usein kaksi tai useampi osapuoli mukana. Toinen toimii haastattelijana ja toinen haastateltavana. Haastattelun panee alulle haastattelija. Haastattelijalla on tärkeä rooli haastattelussa, mikä hänen on tärkeää tietää ennen haastattelutilannetta. Haastattelijan täytyy olla luottamuksen arvoinen ja luotettava. Haastateltavan on tunnettava olonsa turvalliseksi, että hän pystyy vastaamaan haastattelijan kysymyksiin. Hänen pitää tuntea olonsa luottavaiseksi haastattelijaa kohden. Haastattelija toimii motivaation ylläpitäjänä haastattelun aikana, sekä johdattelee tilannetta, jos tilanne lähtee pois aiheesta. Haastattelija täytyy olla kykeneväinen tuomaan haastattelu takaisin ”raiteille”. On tärkeää myös, että haastattelija tutustuu aiheeseen etukäteen, jotta on tietoinen siitä, mistä hän toista yksilöä haastattelee. (Metsämuuronen 2001, 40.) Haastattelijalla on vaikutusta haastattelun tuloksiin. Vaikutukset alkavat jo

siitä, miten haastattelija muotoilee ja rajaa kysymyksensä haastateltavalle. Vuorovaikutus haastateltavan ja haastattelijan välillä ei ole ongelmallista. Vuorovaikutus on aineiston analyysiin kuuluva ominaisuus. Kuten sitaatti tällaisessa tilanteessa kuuluu ”vuorovaikutus on rikkaus, ei häiriö.” (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2023.) Tässä tutkimuksessa haastattelija oli tietoinen aiheesta sekä haastattelutilanteesta. Hän johdatteli aihetta sekä haastattelua kysymyksien avulla. Tarvittaessa haastattelija kyseli lisäkysymyksiä keskustelun ylläpitämiseksi ja vastauksien saavuttamiseksi.

Haastatteluja on erilaisia: strukturoitua haastattelua, puolistrukturoitua tai avointa haastattelua. Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa kysymykset ovat ennakoon ajateltuja, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole ennalta suunniteltu, vaan haastateltava on vapaa vastaamaan, miten itse haluaa. Samoin kuin strukturoitu haastattelu, myös puolistrukturoidussa on mahdollisuutena, että haastattelija keskittyy vain kysymyksiinsä ilman, että haastattelussa päästään pintapuolta syvemmälle. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2023.) Tässä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua haastattelumenetelmänä. Haastattelun kysymykset olivat ennalta suunniteltuja ja määriteltyjä. Puolistrukturoituun haastatteluun päädyttiin, koska tutkimuksessa haluttiin saada vastaukset tutkimusongelmiin. Puolistrukturoidun haastattelun avulla varmistettiin, että tutkimuksen pääongelmaan sekä alaongelmiin oli löydettävissä kysymykset, joiden avulla saatiin vastaukset näihin ongelmiin.

Tutkimuksen sekundäärinen tutkimusmenetelmä kerätä aineistoa oli kyselylomake, joka täytettiin haastattelun yhteydessä. Kyselyt ovat yleensä kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tyypillinen kysely tuottaa määrällistä aineistoa, mutta tässä tapauksessa tutkimusmenetelmä ei ollut kvantitatiivinen, sillä kysely ei tuottanut tyypillistä määrällistä aineistoa. Tavallisen kyselyn sijasta tutkimuksen kyselyn tarkoitus oli pyrkiä vain selvittämään, oliko vastaaja introvertti vai ekstrovertti. Tutkimuksen kysely oli pienimuotoinen. Kyselyn tarkoituksena oli saada yleiskäsitys henkilöstä, mutta tarkoituksena ei ollut analysoida sen tarkemmin syitä vastauksille. Vastaajia analysoitiin paremmin haastattelun perusteella kuin kyselyn.

Kyselyssä voidaan valita hankintatavaksi erilaisia keinoja. Valintatapa on usein otanta perusteinen, mutta tässä kyselyssä käytettiin näyte perusteista otantaa. Otannalla tarkoitetaan perusjoukosta otettavaa tutkittavien eli kyselyn vastaajien joukkoa. Perusjoukolla tarkoitetaan joukkoa, jotka muodostavat tutkittavan kohteen, esimerkiksi pääkaupunkiseutuiset lukiolaiset. (Vehkalahti 2014, 43.) Otannassa on tärkeää otokseen pääsyn satunnaisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla on mahdollisuus päästä satunnaisesti mukaan tutkimukseen. Otos, joka ei täytä näitä kriteerejä on nimeltään näyte. (Vehkalahti 2014, 46–47.) Tässä tutkimuksessa käytettiin harkinnanvaraista näytettä, sillä tutkimuksen tekijä oli valinnut harkinnan varaisesti tutkimukseen osallistuvat. Tässä tutkimuksessa oli käytetty sellaista otantaa, jonka puolesta tutkimuksen tulosta

ei pystytty yleistämään kaikkiin pääkaupunkiseudun hotellien vastaanottovirkailijoihin, sillä näytteen hankinta oli tapahtunut tutkimuksen tekijän päätöksellä, ei tietyllä otantamenetelmällä. Kyselyn vastaajat oli valittu juuri haastateltavista.

Tutkimuksissa on tärkeää pystyä rajaamaan tutkimusongelma ja kohderyhmä hyvin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa hyvänä yleisohjeena rajaukseen pidetään, että ei kannata tutkia pintaraapaisemalla laajaa ilmiötä, vaan syventyä tarkastelemaan kapeampaa osa-aluetta aiheesta. (Günther & Hasanen 2023.) Tämän opinnäytetyön tutkimusta oli rajattu koskemaan pääkaupunkiseudun hotellien vastaanottovirkailijoita. Vastaanottovirkailijat oli valittu tutkimukseen hotellialalta juuri siksi, että he työskentelivät hotellista eniten muiden vieraiden ihmisten parissa. Esimerkiksi hotellin johto tai siivoojat toimivat vähemmän tekemisissä vieraiden ihmisten parissa. Tämän perusteella vastaanottovirkailijat kohtaavat useita eri persoonia asiakaspalvelussa.

Tutkimuksessa lähdettiin hakemaan haastateltavia ensin tutkijan omien kontaktien avulla. Rajaukseen soveltuivat kaikki tutut hotellin vastaanotossa työskentelevät. Tutkimuksessa päädyttiin kuuteen haastateltavaan. Yhteydenotto tuttaviiin tehtiin puhelimitse kysymällä, olisivatko he kiinnostuneita osallistumaan opinnäytetyön tutkimukseen. Koska yhteydenotto oli tapahtunut puhelimitse, ei näistä ole erillistä liitettä saatavilla. Kutsussa mainittiin, että tutkimuksessa tutkitaan introverteja ja ekstroverteja asiakaspalvelutyössä hotellien vastaanotossa. Tutttujen vastaanottovirkailijoiden lisäksi tutkimukseen saatiin haastateltavaksi myös vieraita vastaanottovirkailijoita. Yhteydenoton aikana sovittiin myös paikka ja aika haastattelulle.

5.2 Kyselytutkimus ja sen toteutus osana haastattelua

Tutkimuksessa oli käytetty aineistonkeruumenetelminä niin kyselyä kuin haastattelua. Haastattelutilanteessa haastateltaville jaettiin ensin kysely, johon heitä pyydettiin vastaamaan ennen haastattelun alkua. Kyselyn tavoitteena oli väitteiden avulla selvittää, oliko vastaaja introvertti vai ekstrovertti. Kyselyn tekeminen aloitettiin heinäkuussa 2023 ja saatiin loppuun seuraavan kuukauden aikana. Kysely tuotettiin Webropol työkalun avulla. Kysymykset kirjoitettiin sovellukseen määrittelyssä järjestyksessä. Kysely alkoi henkilökohtaisista kysymyksistä, minkä jälkeen vuorossa olivat väitteet. Väitteistä kerrotaan tarkemmin tämän alaluvun lopussa. Kun kysely oli valmis, tämä muutettiin pdf-muotoon, jotta kysely pystyttiin tulostamaan. Kysely tulostettiin valmiiksi kaikille vastaajille, sekä kyselystä otettiin varakappaleita esitestaukseen.

Ennen haastattelutilannetta kysely esitettiin. Esitestauksen tarkoituksena on testata kyselyä ennen tämän antamista virallisille vastaajille. Esitestauksessa on mahdollista löytää virheellisiä kohtia ja ongelmia kyselystä, mitkä ovat menneet kyselyn laatijalta ohi. (Opinkirjo 2023.) Esitestauksen

teki yksi henkilö muutamaa päivää ennen haastattelutilannetta. Esitestauksessa ei löydetty ongelmia kyselyn väitteiden kanssa.

Kysely tehtiin anonymisti. Kyselyssä ei kysytty vastaajan nimeä tai tämän hotellia, jossa hän toimi vastaanottovirkailijana. Anonyymius ilmoitettiin vastaajalle myös ennen kyselyn alkua. Kyselyyn vastaamisen jälkeen paperiversioon merkittiin numerolla numero 1 ja 6 väliltä. Tämän tarkoitus oli helpottaa tutkijaa yhdistämään kysely saman henkilön haastatteluun, jotta nämä pystyttiin yhdistämään keskenään ja analysoimaan oikein. Numero 3 kyselyn yläreunassa helpotti yhdistämään kyselyn kolmanteen haastateltavaan, sillä äänitetyt haastattelut määriteltiin myös numeroin 1 ja 6 väliltä. Yhden päivän aikana oli useampi haastattelutilanne peräkkäin, jolloin kyselyä ei pystytty analysoimaan saman tien haastattelun jälkeen. Tämän takia tutkimuksessa päädyttiin numeromenetelmään.

Kysely jaettiin haastattelutilanteessa paperisena versiona. Kyselyn jaon yhteydessä vastaajalle jaettiin myös lyijykynä. Lyijykynä valittiin mustekynän sijasta, siksi että vastaaja pystyisi tarvittaessa muuttamaan omia vastauksiaan, jos oli valinnut väärän vaihtoehdon. Tämä osoittautui hyväksi valinnaksi, sillä kyselyiden aikana muutama vastaaja päätti muuttaa vastauksiaan. Kyselytilanne oli hiljainen ja tapahtui pöydän ääressä. Kysely tapahtui samassa paikassa kuin haastattelu, mikä oli ennalta sovittu paikka. Kyselyyn vastaaminen kesti noin 5 minuuttia jokaiselta vastaajalta. Kyselyn aikana vastaajilla oli mahdollisuus kysyä väitteistä, jos näistä tuli ongelmia. Muutama vastaaja kysyi kyselyn aikana selvennyksiä muutamaan väitteeseen sekä mitä ne tarkoittivat. Kun kysely oli tehty, alkoi haastattelun osuus. Haastateltava tai haastattelijat eivät kummatkaan tienneet kyselyn tuloksia ennen haastattelua. Kyselyn tulokset selvisivät vasta haastattelutilanteen jälkeen aineiston analyysi vaiheessa.

Tutkimuksen kysely toteutettiin väitekyselynä. Väitekyselyissä on tärkeää osata määritellä väitteet hyvin. Yksi esimerkki huonosta väitteestä on ”pidän koirista ja kissoista.” Tässä väitteessä ei tiedetä, pitääkö vastaaja koirista ja kissoista vai molemmista. Huonot väitteet saattavat johdattaa vastaajan lopettamaan koko kyselyn tekemisen. Väitteissä on tärkeää juuri se, että vastaaja tietää, mihin on vastaamassa ja vastaa juuri niin kuin kyselyn tekijä on toivonut. (Vehkalahti 2014, 23–24.) Tämän tutkimuksen väitteet olivat tarkkaan mietittyjä ja pohdittuja. Kyselyssä esitettiin 20 erilaista väitettä, joihin haastateltava vastasi parhaiten itseään kuvaavan vaihtoehdon. Vaihtoehtoina kyselyssä olivat ”täysin samaa mieltä”, ”melko samaa mieltä”, ”en osaa sanoa”, ”melko eri mieltä” sekä ”täysin eri mieltä”. Kyselyssä oli 20 väitettä, joista puolet olivat introvertti painotteisia väitteitä ja puolet ekstrovertti painotteisia. Introvertti painotteisia väitteitä olivat väitteet: 2, 5, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 18 ja 19. Näihin väitteisiin vastaamalla ”täysin/melko samaa mieltä” yksilö osoitti introvertti persoonallisuutta. Ekstrovertti painotteisia väitteitä olivat vuorostaan väitteet: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 13, 14

ja 20. Näihin väitteisiin vastaamalla ”täysin/melko samaa mieltä” yksilö osoitti ekstrovertti piirteistä persoonallisuutta. Introvertti- ja ekstrovertti väitteet eivät ole missään tietyssä järjestyksessä, jotta kyselyssä vältyttäisiin väitteiden tunnistamiselta.

Kyselyn väitteet olivat saaneet inspiraationsa Sylvia Löhkenin (2016) kirjan ”Introt ja ekstrot” voimapiirien avulla. Väitteessä 1 keskityttiin ekstroverttien keskittymiskyvyn puutteeseen. Väite 2 keskittyi introverttien varovaisuuteen sekä rohkeuden ja riskienoton puutteeseen. Kolmannessa väitteessä vuorostaan korostettiin ekstroverttien innokkuutta keskustella ja viettää aikaa muiden ihmisten kanssa. Neljäs väite oli ekstrovertti painotteinen, mikä korosti ekstroverttien vaikeutta keskittyä kuuntelemaan muita ihmisiä. Viides väite koostui introverttien riippumattomuuden tunteesta ja yksinolon mieluisuudesta. Kuudes väite oli ekstroverttiyttä korostava väite, jossa keskityttiin ekstroverttien helppouteen nauttia pintapuolisesta keskustelusta vieraiden ihmisten kanssa. Seitsemännessä väitteessä mitattiin ekstroverttiyttä, sekä heidän innokkuuttaan ja rohkeutta tarttua uusiin asioihin ja tilanteisiin. Kahdeksas väite perustui ekstroverttien kykyyn sopeutua ihmisten joukkoon ja parrasvaloihin. Yhdeksäs väite koostui introverttien halusta vältellä suuria ihmisjoukkoja. Kymmenes väite koostui vuorostaan introverttien taidosta suunnitella elämänvaiheensa tarkoin. Seuraava väite, väite 11, vuorostaan koostui ekstroverttien kokemasta riippuvuudesta eri virikkeisiin. Väite numero 12 koostui introverttien halusta ystäväystyä vain muutaman läheisen ihmisen kanssa. Väite 13 koostui ekstroverttien tarpeesta ”latautua” raskaan päivän jälkeen muiden ihmisten parissa. Väite 14 korosti ekstroverttien nopeutta päätöksenteossa. Väite 15 vuorostaan koostui introverteille tyypillisestä riskien välttelmisestä. Kuudestoista väite koostui introverttien analyttisestä ajattelusta sekä heidän halustaan pohtia, arvioida ja punnita tilanteita etukäteen. Väite 17 korosti introverttien tarvetta pohtia asiat ja tilanteet etukäteen, jolloin heidän ”hetkessä eläminen” katosi ennakkoinnin ja suunnittelun taakse. Väite 18 vuorostaan korosti introverttien tarkkuutta ajankäytön kanssa. Väite 19 keskittyi introverttien tarpeeseen vältellä konflikteja. Viimeisessä väitteessä vuorostaan korostettiin ekstroverttien spontaaniutta. (Liite 1.)

Kysely sisälsi väitteiden lisäksi muutaman henkilökohtaisen kysymyksen. Kyselyssä kysyttiin vastaajan ikää, sekä kauanko henkilö oli ollut vastaanotossa työskentelemässä. Ikä-kysymyksen avulla pyrittiin tietämään, minkälainen ikähaarukka tutkimuksessa oli. Iän lisäksi kyselyssä kysyttiin, kuinka kauan vastaaja oli ollut vastaanotossa töissä. Tämän avulla pyrittiin saamaan selville vastaajien kokemus vastaanottovirkailijan ammatista. Eri tutkimuksissa voidaan kysyä ikään niin suljettuna kuin avoimena vaihtoehtona. Molemmista vaihtoehdoista on omat hyvät puolensa. Suljettu vaihtoehto merkitään kyselyyn monivalintavaihtoehtona, esimerkiksi 21–29-vuotias. Tällöin vastaaja ei kerro omaa tarkkaa ikäänsä, vaan oman ikähaarukkinsa. Tämä on erityisen hyvä ja turvallinen vaihtoehto silloin, kun vastaaja ei halua paljastaa omaa tarkkaa ikäänsä. Suljetun vaihtoehdon lisäksi kyselyissä voi olla avoimia vastausvaihtoehtoja. Avoin ikäkysymys kyselyssä

tarkoittaa, että vastaaja itse kirjoittaa oman ikänsä tyhjään tilaan, ilman monivalintavaihtoehtoja. Avoimen vaihtoehdon hyvänä puolena pidetään sen luotettavuutta, kun tarvitaan tarkka vastaus. (Vehkalahti 2014, 30.) Tässä tutkimuksessa käytettiin avointa vaihtoehtoa henkilökohtaisissa kysymyksissä, koska tutkimuksessa haluttiin saada tarkka ja luotettava tieto vastauksista. Tässä tutkimuksessa suljettu vaihtoehto henkilökohtaisissa kysymyksissä ei ollut luotettavin vaihtoehto, koska vastaajien määrä tutkimuksessa oli vähäinen. Luotettavampi vaihtoehto oli avoin, koska vastaaja pystyi itse suoraan ilmoittamaan ikänsä ilman ikähaarukkaa. Sama koski vastaanottovirkailijoiden kokemusta asiakaspalvelussa. Suljettuja vaihtoehtoja olisi pitänyt olla useita, sillä kokemus saattoi vaihdella muutamasta kuukaudesta useampaan vuosikymmeneen. Jos kyselyssä olisi kokemushaarukka 1–2 vuotta, voisi tämä tarkoittaa isoakin eroa, sillä vastaaja olisi voinut olla töissä joko 13 kuukautta tai 24 kuukautta. Luotettavampi vastaus oli avoin vastaus, jolloin vastaaja kertoi itse tarkkaan, kuinka kauan oli ollut vastaanottovirkailijana.

5.3 Haastattelut ja toteutus

Tässä tutkimuksessa käytettiin haastattelua primäärinä tiedonkeruumenetelmänä. Haastateltaviin otettiin yhteys puhelimitse. Yhteydenotossa kerrottiin ensimmäiseksi haastattelun aihe, jonka perusteella kysyttiin, olisiko yksilöllä kiinnostusta haastatteluun osallistumiseen. Jos kiinnostusta löytyi osallistumiseen, annettiin haastateltaville aikaväli, jonka väliltä he pystyivät valitsemaan itselleen sopivimman päivän. Annettu aikaväli haastatteluille oli 25.9–6.10.2023. Kaikki haastattelut pystyttiin tekemään kyseisen aikavälin aikana. Haastattelut ajoittuivat neljälle eri päivälle. Kahtena päivänä tehtiin kaksi haastattelua peräkkäin saman päivän aikana. Haastattelu ajankohdan valinnan jälkeen päätettiin, missä haastattelu tapahtuisi. Haastatteluja tapahtui niin koulussa Haagan kampuksella kuin haastateltavien työpaikoilla ennen heidän työvuorojensa alkua. Kolme haastattelusta tapahtui koulussa ja kolme hotelleissa paikan päällä.

Ennen haastatteluja haastateltavilta kysyttiin, halusivatko he etukäteen tietää haastattelun kysymykset. Heistä kaikki halusivat tietää kysymykset etukäteen. Tämän oli tarkoitus helpottaa erityisesti introvertti persoonallisuuksien omaavien tuloa haastatteluun. Haastattelutilanteista pyrittiin tehdä mahdollisimman mukava ja turvallinen kokemus kaikille. Jotta tämä toteutuisi, todettiin että haastateltaville pitäisi antaa kysymykset etukäteen. Tämän tarkoituksena oli antaa mahdollisuus henkilöille käydä läpi kysymykset halutessaan sekä miettiä vastauksia hieman etukäteen. Kuten aiemmin tietoperustassa oli mainittu, introvertit arvostavat turvallisuutta todella paljon. Tämän lisäksi uudet tilanteet ja kokemukset saavat heidät hermostuneiksi ja turvattomiksi. Haastattelutilanne itsessään voi tuntua hyvin stressaavalta, epämukavalta ja turvattomalta introverteille, jotta tältä vältyttäisiin, jaettiin kysymykset etukäteen kaikille halukkaille. Tämän tarkoituksena oli myös

saada pitempiä ja laajempia vastauksia kysymyksiin, koska niihin oli pystytty varautumaan etukäteen.

Haastattelun kysymyksien pohtiminen on tarkoin tehtyä. Haastattelija ei voi suoraan kysyä tutkimusongelmaa yhtenä kysymyksenä, vaan haastattelijan täytyy miettiä useita kysymyksiä, jolla pystyy löytämään vastauksen tutkimusongelmaan. Yksi suurimmista virheistä haastattelutilanteessa on kysymysten määrä. Usein kysymyksiä on valittu liian paljon haastatteluun. Haastattelun alkuun on tarkoituksen mukaisesti valittu helpompia kysymyksiä niin sanottuja ”lämmittely kysymyksiä”. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2023.) Tämän tutkimuksen haastatteluun oli valittu 19 kysymystä. Ensimmäiset kaksi kysymystä olivat niin sanottuja ”lämmittely kysymyksiä”. Haastattelun kysymykset perustuivat tutkimuksen tietoperustaan sekä tutkimuksen ongelmien ratkaisemiseen. Seuraava kysymys keskittyi asiakaspalveluun sekä millaiseksi haastateltava kokee tämän. Seuraavat kaksi kysymystä keskittyivät introvertti- ja ekstrovertti persoonallisuuksiin ja heidän sopeutumiseensa. Kysymykset 6–9 keskittyivät vastaamaan alaongelmaan ”Miten vastaanottovirkailijat kokevat sopeutuvan persoonaltaan asiakastyöhön?”. Näissä kysymyksissä kysyttiin haastateltavan persoonallisuutta, persoonallisuuspiirteiden sopeutuvuutta asiakaspalveluun sekä persoonallisuuden hyötyä heidän työssään. Kysymykset 10–13 keskittyivät vastaamaan alaongelmaan ”Miten vastaanottovirkailijat kokevat hotellin johdon huomioineen heidän persoonallisuutensa työtehtävissä?”. Näissä kysymyksissä kysyttiin hotellin johtohenkilöistä ja heidän huomiointistaan, persoonallisuuden merkityksestä työn haussa sekä perehdytyksessä. Ja viimeisenä kysymyksenä tässä teemassa oli vaikeimmat työtehtävät vastaanotossa. Kysymykset 14–17 keskittyivät vastaamaan alaongelmaan ”Miten vastaanottovirkailijat kuvailisivat heidän työroolinsa vastaanottovirkailijana eroavan heidän omasta minästään vapaa-ajalla?”. Näissä kysymyksissä kysyttiin haastateltavan persoonallisuuden samankaltaisuudesta työpaikalla ja vapaa-ajalla, työroolistaan sekä tämän vaikutuksista asiakaspalveluun. Viimeiset kaksi kysymystä vastasivat alaongelmaan ”Millaiset persoonallisuuden piirteet ja taidot koetaan tärkeiksi vastaanottovirkailijan työssä?”. Näissä kysymyksissä kysyttiin tärkeitä piirteitä ja taitoja asiakaspalvelussa ja erilaisia keinoja, joiden avulla voi selviytyä asiakaspalvelusta paremmin. (Liite 2.) Haastattelun kysymykset olivat tarkoin pohdittuja ja määriteltyjä. Kysymykset pyrkivät vastaamaan tutkimuksen pääongelmaan sekä alaongelmiin.

Haastattelut tapahtuivat kyselyyn vastaamisen jälkeen. Ennen haastattelutilannetta haastateltavilta kysyttiin lupaa haastattelun äänittämiseen. Kaikki haastateltavista antoivat luvan nauhoittamiselle. Luvan pyynnin lisäksi haastateltaville kerrottiin tutkimuksen anonyymiudesta. Haastattelussa ei tarvinnut antaa omaa nimeään, yrityksen nimeä tai muiden yrityksessä työskentelevien henkilökohtaisia tietoja. Yhdessä haastattelussa mainittiin hotellin managerin nimi, mutta nimi oli litteroinnissa poistettu, eikä nimeä käytetty analysoinnissa. Haastattelun alussa muistutettiin haastateltavia myös

siitä, että nauhoite poistetaan heti, kun tutkimus oli saatu tehtyä, eikä mitään nauhoitteita jäänyt tutkimuksen tekijälle.

Haastattelutilanteet tapahtuivat joko kampuksella tai haastateltavien työpaikoilla. Haastattelujen kesto vaihteli. Haastattelut kestivät 10–30 minuuttia. Toiset puhuivat hieman enemmän kuin toiset. Haastattelutilanteissa pyrittiin luomaan rento tunnelma niin haastattelijalle kuin haastateltaville. Haastattelutilanteet aloitettiin tervehdyksillä, kiitoksilla ja kyselyllä. Kahdessa tilanteessa haastattelu aloitettiin myös esittäytymisillä. Kyselyn jälkeen alkoi haastatteluosuus. Haastattelut tapahtuivat hiljaisissa ja rauhallisissa huoneissa. Ilman muiden ihmisten häiriköintiä. Haastattelija aloitti haastattelun lämmittely kysymyksillä. Kysymykset kysyttiin aina samassa järjestyksessä. Haastattelija esitti välikysymyksiä, jos haastattelu niitä vaati. Välikysymyksiä ei suunniteltu etukäteen, vaan niitä kysyttiin haastattelun tilanteen mukaisesti. Välikysymyksiä avulla pyrittiin tarkentamaan vastauksia, tai niillä pyrittiin jatkamaan mielenkiintoista vastausta vielä tarkemmin. Haastattelutilanteissa ei tullut ongelmia vastaan, ja haastateltavat olivat ymmärtäneet kysymykset oikein. Haastattelujen päätteeksi tapahtuivat kiitokset ja hyvästit.

Haastattelujen jälkeen kaikki haastattelut litteroitiin. Litteroinnilla tarkoitetaan puheen muuttamista kirjoitettuun muotoon. Litterointi on tärkeää laadullisessa tutkimuksessa ja sen analysoinnissa. Litterointia pidetään analyysin ensimmäisenä vaiheena. (Kallio 2023a.) Litterointi tehtiin sanelemalla nauhoitetut haastattelut Word-tiedostolle. Litteroitua tekstiä tuli 38 sivua.

Haastattelua analysoitiin sisällönanalysoinnin perusteella. Sisällönanalysoinnilla tarkoitetaan analysointia, jonka tavoitteena on luoda kuvaus ilmiöstä, jota tutkitaan. Sisällönanalyysin tarkoituksena on ymmärtää kerättyä aineistoa ja keskittyä teemoihin, eli tutkimuksen ongelmiin, ja löytää näihin vastaukset. Sisällönanalyysi on hyvin lähellä teemoittelua. (Kallio 2023b.) Tutkimuksessa jokainen alaongelma oli yksi teema, jota analysoitiin, ja tämän avulla pyrittiin löytämään vastaus kyseiseen ongelmaan.

6 Tulokset

Tutkimuksen tulokset on lajiteltu kyselyn ja haastattelun tuloksiin. Kyselyn tuloksissa avattiin pisteytystä ja vastaajien omia tuloksia. Haastattelu osiossa avattiin tuloksia teemoittain. Teemoina analysoinnissa käytettiin tutkimuksen alaongelmia.

6.1 Kyselyn tulokset

Kyselyn tavoitteena oli määritellä, oliko vastaaja introvertti vai ekstrovertti. Kyselyssä saatiin ekstrovertti- tai introverttipisteitä riippuen, mistä väitteestä oli kyse. Kyselystä saatiin selville, että puolet vastaajista olivat introvertteja ja puolet ekstroverttejä. Pistemäärät vaihtelivat runsaasti. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, että jokainen kyselyyn vastannut ei ollut täysin introvertti tai täysin ekstrovertti. Pisteet jakoutuivat jokaisella vastaajalla molemmin puolin. Introvertiksi määritetty henkilö keräsi myös ekstroverttipisteitä ja päinvastoin. Kaikkiin kyselyn väitteisiin vastattiin. Katoa ei ollut. Tässä tutkimuksessa käytettiin virkettä ”jätti vastaamatta” tarkoittamaan vastausta ”en osaa sanoa”. Taulukosta (taulukko 1) on nähtävissä introvertti- ja ekstroverttipisteiden jakautumat.

Kyselyissä oli kaksi henkilökohtaista kysymystä, joihin vastaajia pyydettiin vastaamaan. Ensimmäisenä kysyttiin vastaajien ikää. Iät vaihtelivat vastaajien kesken. Kuudesta vastaajasta neljä kuului ”samantapaiseen” ikähaarukkaan. Näiden iät olivat: yksi 21-vuotias, kaksi 22-vuotiasta ja yksi 24-vuotias. Kaksi vastaajista oli vanhempia: yksi 37-vuotias ja toinen 57-vuotias. Toinen henkilökohtainen kysymys oli, kuinka kauan vastaaja oli työskennellyt vastaanottovirkailijana. Näiden vastaukset vaihtelivat puolesta vuodesta 35 vuoteen. Neljä vastaajista oli kuitenkin työskennellyt 12–18 kuukauden ajan vastaanottovirkailijana.

Kysely analysoitiin introvertti- ja ekstrovertti väitteiden omatekoisella pisteytyksellä. Kyselyn analysoiminen oli vaikeaa, sillä kysely ei ollut tyypillinen kysely. Tyypillinen kysely voidaan analysoida tavallisilla määrällisen tutkimuksen analysointimenetelmillä, mutta tähän kyselyyn eivät nämä menetelmät sopineet. Tämä kysely päädyttiin analysoimaan omatekoisella pisteytyksellä. ”Täysin samaa/eri mieltä” olevista väittämistä annettiin kaksi pistettä ja ”melko samaa/eri mieltä” olevista väitteistä yksi piste. Introvertti väitteisiin vastaamalla ”täysin samaa mieltä” saatiin kaksi introverttipistettä, kun taas vuorostaan näihin introvertti väitteisiin vastaamalla ”täysin eri mieltä” tai ”melko eri mieltä” saatiin ekstroverttipisteitä, ja päinvastoin, jos ekstrovertti väitteisiin vastattiin ”täysin/melko samaa mieltä” saatiin ekstroverttipisteitä, kun taas vastaamalla ”täysin/melko eri mieltä” saatiin introverttipisteitä. ”En osaa sanoa” vastaukset eivät antaneet introvertti- tai ekstroverttipisteitä. Esimerkiksi vastaamalla ”melko eri mieltä” väitteeseen 4 ”Kuunteleminen on minusta hankalampaa kuin puhuminen” sai vastaaja yhden introverttipisteen, sillä kyseinen väite oli ekstrovertti väite. Jos vastaaja vastaisi kyseiseen väitteeseen ”täysin samaa mieltä” hän saisi 2 ekstroverttipistettä.

Lopuksi laskettiin yhteen, kuinka monta introverttipistettä, ja kuinka monta ekstroverttipistettä vastaaja oli saanut, minkä perusteella selvisi, oliko henkilö introvertti vai ekstrovertti. Enemmän introverttipisteitä saanut tarkoitti yksilön olevan introvertti, kun taas enemmän ekstroverttipisteitä saanut tarkoitti ekstrovertti persoonallisuuden omaavaa yksilöä.

Ekstrovertti väitteitä kyselyssä olivat väitteet: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 20. Enemmän ekstroverttipisteitä kuin introverttipisteitä saaneet määriteltiin ekstroverteiksi. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, että ekstroverteiksi määritetyt yksilöt keräsivät silti jokainen introverttipisteitä. Ekstroverttipisteet jakautuivat seuraavasti. Yksi vastaajista keräsi 13 ekstroverttipistettä yhdeksää introverttipistettä kohden. Tällä vastaajalla oli pienin ero ekstrovertiksi määrittelyssä. Toinen vastaaja keräsi 13 ekstroverttipistettä seitsemää introverttipistettä kohti. Viimeisenä ekstrovertiksi määrittelyllä henkilöllä oli suurin piste-ero. Tämä ero oli 16 ekstroverttipistettä kuutta introverttipistettä kohti. Jokaisella ekstrovertillä oli yhdestä neljään ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa valittuina. Tämä saattoi vaikuttaa tuloksiin, jos he eivät olisi pystyneet vastaamaan vaihtoehdolla ”en osaa sanoa”, heidän persoonallisuutensa olisi saattanut määriytyä toisin.

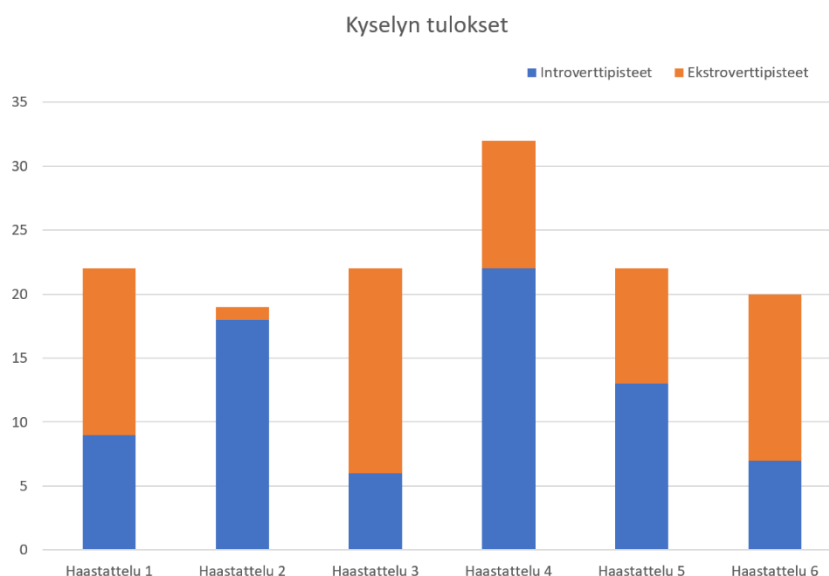
Vastaukset vaihtelivat jokaisella vastaajalla. Ensimmäiseen väitteeseen kaikki ekstrovertit vastasivat eri tavoin. Yksi jätti vastaamatta, sillä hän vastasi ”en osaa sanoa”. Toinen keräsi väitteestä introverttipisteitä ja toinen ekstroverttipisteitä. Seuraava väite oli introvertteihin keskittyvä, joten siihen vastaamalla ”täysin/melko samaa mieltä” saatiin introverttipisteitä. Tästä keräsivät kaksi vastaajaa ekstroverttipisteitä ja yksi jätti vastaamatta. Kolmannessa väitteessä jokainen ekstrovertti sai ekstroverttipisteitä. Tämä väite koski sitä, että vastaaja keskustelisi omista ongelmistaan mieluummin muiden kanssa kuin yksin pohdiskellen. Neljäs väite määrittyi mielenkiintoiseksi. Jokainen ekstrovertti sai siitä introverttipisteitä. Tämä väite koski kuuntelun hankaluutta puhumiseen nähden. Jokaisen ekstrovertin mielestä kuunteleminen ei ole hankalampaa kuin puhuminen. Kuten tietoperustassa luvussa 3.1 mainitaan, usein ekstrovertit ovat nimenomaan parempia puhumaan ja keskustelemaan kuin kuuntelemaan (Löhken 2016, 52–53). Tutkimukseen vastaavien ekstroverttien vastaukset poikkesivat tavanomaisesta ekstroverttien käytöksestä. Viidennessä introvertti väitteessä kaksi vastaajaa sai introverttipisteitä ja yksi ekstroverttipisteitä. Kuudes väite korosti ”smalltalkin” helppoutta. Tässä väitteessä kaksi henkilöä oli samaa mieltä ”smalltalkin” helppoudesta, keräten ekstroverttipisteitä, kun taas yksi piti ”smalltalkia” hankalana, keräten introverttipisteitä. Seuraava väite keskittyi uusien tilanteiden, ympäristöjen ja ihmisten kiinnostavuuteen. Vastaamalla olevansa ”melko/täysin samaa mieltä” vastaaja keräsi ekstroverttipisteitä. Jokainen ekstrovertti keräsi tästä ekstroverttipisteitä. Seuraava väite keskittyi huomion keskipisteenä olon kotoisuuteen. Kaksi ekstroverttiä jätti vastaamatta tähän ja yksi vastasi siten, että keräsi väitteestä introverttipisteitä. Seuraava väite koski ihmisjoukkojen välttelyä. Yksi ekstroverteista jätti vastaamatta väitteeseen ja kaksi vastasivat olevansa ”melko eri mieltä” väitteen kanssa, joten he saivat molemmat

yhden introverttipisteen. Seuraava väite koski tulevaisuuden suunnittelemista etukäteen. Väite korosti introverttien tarvetta suunnitella etukäteen tulevaisuutensa. Kaikki kolme ekstroverttiä saivat väitteestä ekstroverttipisteitä. Kukaan kolmesta ekstrovertistä ei suunnitellut tulevaisuuttaan tarkasti etukäteen. Väite 11 jakoi mielipiteitä ekstroverttien kesken. Kaksi heistä keräsi ekstroverttipisteitä ja yksi introverttipisteitä. Väite koski ekstroverttien pitkästyneisyyden tuntemista. Kuten väite 11, myös väite 12 jakoi mielipiteitä. Väite 12 korosti introverttien ystävyssuhteita. Introvertit eivät kaipaa ympärilleen suurta ystäväjoukkoa, vaan muutama hyvä ja luotettava ystävä riittää heille. Ekstroverteistä kaksi oli samaa mieltä, keräten introverttipisteitä ja yksi halusi ympärilleen useamman ihmisen. Tämä vastaaja sai vuorostaan yhden ekstroverttipisteen. Ekstrovertit vastasivat väitteeseen 13, kahdella eri tavalla. Kaksi vastasi olevansa ”melko samaa mieltä” väitteen kanssa. Väite korosti ekstroverttien halua valita baari-ilta koti-illan sijasta. Ekstroverteistä kaksi vastasi olevansa ”melko samaa mieltä” väitteen kanssa, keräten ekstroverttipisteitä. Väite 14 jakoi ekstroverttejä. Yksi ekstroverteistä sai ekstroverttipisteitä, kun taas kaksi sai introverttipisteitä. Yksi vastasi olevansa ”täysin eri mieltä” ekstrovertti väitteen kanssa, toinen vuorostaan vastasi olevansa ”melko eri mieltä” väitteen kanssa. Introvertti keskeinen väite 15 korosti introverttien halua vältellä riskien ottamista. Yksi jätti vastaamatta väitteeseen ja kaksi vastasivat pitävänsä riskien ottamisesta, siksi he saivat ekstroverttipisteitä. Väite 16 jakautui kahden ekstrovertin ekstroverttipisteisiin ja yhden introverttipisteeseen. Väite 17 oli introverteille keskeinen. Yksi ekstroverteistä vastasi olevansa ”täysin samaa mieltä” väitteen kanssa, jolloin hän keräsi kaksi introverttipistettä. Toinen sai yhden ekstroverttipisteen ja kolmas sai kaksi ekstroverttipistettä. Väitteeseen ”Olen tarkka ajankäyttöni kanssa” kaikki kolme ekstroverttiä vastasivat olevansa ”melko eri mieltä” väitteen kanssa, jolloin he saivat kaikki yhden ekstroverttipisteen. Seuraava väite koostui konfliktien välttelystä. Tässä väitteessä kaksi ekstroverttiä saivat introverttipisteen ja yksi vuorostaan ekstroverttipisteen. Viimeiseen väitteeseen yksi ekstroverteistä jätti vastaamatta, toinen sai introverttipisteen, kun taas toinen ekstroverttipisteen.

Introvertti väitteitä kyselyssä olivat väitteet: 2, 5, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 18 ja 19. Enemmän introverttipisteitä kuin ekstroverttipisteitä saaneet määriteltiin introverteiksi. Kuten aiemmin oli mainittu, myös introvertit keräsivät ekstroverttipisteitä. Introverttipisteet jakoutuivat seuraavasti. Yksi introverteista sai 13 introverttipistettä yhdeksää ekstroverttipistettä kohden. Tämän introvertin pisteet jakoutuivat kaikista tasaisimmin. Toinen introvertti keräsi 22 introverttipistettä kymmentä ekstroverttipistettä kohden. Kolmannella introvertilla oli koko kyselyn suurin jakauma pisteissään. Tällä introvertilla oli 18 introverttipistettä yhtä ekstroverttipistettä kohden. Introverteista kaksi vastasi ”en osaa sanoa” vaihtoehdolla yhdestä viiteen kertaan. Yksi vuorostaan ei vastannut lainkaan ”en osaa sanoa”.

Ensimmäisessä väitteessä vastaukset vaihtelivat. Yksi introverteista keräsi kaksi introverttipistettä, yksi ekstroverttipisteen ja yksi jätti vastaamatta. Toinen väite keräsi kahdelle introvertille introverttipisteitä ja yksi jätti vastaamatta. Tämä väite korosti muutoksien aiheuttamaa hermostuneisuutta, mikä on yleistä introverteille. Seuraava väite jakoi mielipiteitä. Osa introverteista sai ekstroverttipisteitä ja yksi sai introverttipisteitä. Neljäs väite, josta kaikki ekstrovertit saivat introverttipisteitä. Väite, joka korosti puhumisen helppoutta ja kuuntelun hankaluutta. Väite oli yksimielinen myös introverttien kesken. Kaikki introvertit saivat väitteestä introverttipisteitä. Viidennestä väitteestä kaksi keräsi yhden introverttipisteen ja yksi ekstroverttipisteitä. Smalltalkin helppous väite osoittautui ekstrovertti painotteiseksi myös introverteille. Kaksi introverteista sai ekstroverttipisteitä ja yksi jätti vastaamatta. Seuraava väite koostui uusien tilanteiden, ympäristöjen ja ihmisten kiinnostavuudesta. Kaksi introverttia vastasivat olevansa ”täysin samaa mieltä” uusien tilanteiden kiinnostavuudesta. Nämä introvertit keräsivät molemmat kaksi ekstroverttipistettä. Yksi vastasi olevansa väitteen kanssa eri mieltä, siksi hän keräsi introverttipisteen. Seuraava väite, huomion keskipisteenä olon kotoisuudesta, oli yksimielinen introverttien kesken. Kaikki heistä keräsivät introverttipisteitä. Ihmisjoukkojen välttelyyn liittyvä väite keräsi introverteilta ekstroverttipisteitä. Yksi introverteista vastasi ”en osaa sanoa” tähän väitteeseen. Seuraava väite keräsi introverttipisteitä kahdelle vastaajista ja yksi jätti vastaamatta väitteeseen. Seuraava väite koostui helposti pitkästymisestä. Tietoperustan mukaan introvertit ovat usein kuvattu olemaan yksilöitä, jotka eivät pitkästy nopeasti, sillä he eivät kaipaa jatkuvia virikkeitä piristämään heitä. Tämä väite piti paikkaansa myös kyselyyn vastanneiden introverttien kesken. Kaikki introvertit saivat introverttipisteitä. Seuraava väite oli myös kaikkien introverttien mielestä yksimielinen. Väite 12, joka korosti introverttien tarvetta muutamalle hyvälle ja luotettavalle ystävälle. Tämä keräsi kaikille introverttipisteitä. Väite 13 jakoi introverttien kanssa mielipiteitä. Kaksi saivat introverttipisteitä ja yksi keräsi ekstroverttipisteen. Seuraava väite koostui introverttien tarpeesta miettiä muiden ihmisten mielipiteitä asioista. Tämä väite keräsi yhdelle ekstroverttipisteen ja kahdelle introverttipisteitä. Seuraavasta väitteestä pääteltiin, että yksi introverteista piti riskien otosta, jolloin hän keräsi ekstroverttipisteen, kun taas kaksi introverttia keräsi introverttipisteitä. Seuraavaan väitteeseen kaikki introvertit vastasivat olevansa joko ”täysin samaa mieltä” tai ”melko samaa mieltä”. Kaikki introvertit keräsivät tästä introverttipisteitä. Väite 17 koostui introverteille yleisestä vaikeudesta elää nykyhetkessä. Yksi jätti vastaamatta väitteeseen. Kaksi muuta keräsivät ekstroverttipisteitä väitteestä. Kyselyn kaksi introverttia eivät kokeneet vaikeaksi elää nykyhetkessä. Seuraava väite oli yksimielinen introverttien kesken. Kaikki introverteista keräsivät introverttipisteitä väitteestä, mikä koostui ajankäytön tarkkuudesta. Väite 19 koostui konfliktien välttelystä. Kaikki introverteista keräsivät väitteestä introverttipisteitä. Viimeinen väite koostui spontaanuuudesta. Kaikki introverteista saivat tästä introverttipisteitä, sillä kukaan heistä ei kuvaillut itseään spontaaniksi henkilöksi. Spontaanius yleensä yhdistetään yhdeksi ekstroverttien vahvuuksista, mitä introvertit välttelevät.

Taulukko 1. Introvertti- ja ekstroverttipisteiden jakaumat



Eniten aikaa kyselyyn vastaamiseen kului juuri niiltä henkilöiltä, jotka kyselyn perusteella määriteltiin introverteiksi. Kuten tietoperustassa oli mainittu, introvertit kuluttavat enemmän aikaa tehtävien tekemiseen, sekä he keskittyvät tarkemmin asioiden tekemiseen. Tämä pystyttiin näkemään myös kyselyn vastaamisessa.

Muutamien kysymyksiin vastaukset kiinnittivät huomiota. Yksi kysymyksestä kohdistui huomion keskipisteenä olon kotoisuuteen. Kaikki kolme introverttia ja yksi ekstrovertti vastasivat olevansa eri mieltä väitteen kanssa, kun taas kaksi ekstroverttiä jätti vastaamatta tähän väitteeseen. Tämä väite oli ainoa yhteinen vastaamatta jäänyt väite ekstroverttien kesken. Johtuiko vastaamatta jättäminen siitä, että ekstrovertit eivät kehdanneet vastata olemalla ”melko/täysin samaa mieltä” ekstroverteille keskeisen väitteen kanssa. Kyselyssä oli pari väitettä, joiden kanssa kaikki kuusi vastaajaa olivat yksimielisiä. Nämä väitteet liittyivät ajankäytön tarkkuuteen sekä puhumisen ja kuuntelun hankaluuteen.

Yhteenvetona kyselyistä voitiin päätellä, että vastaanottovirkailijat jakautuivat puoliksi. Puolet vastaajista olivat introverteja ja puolet olivat ekstroverteja. Piste-erot vaihtelivat isommista piste-eroista pienempiin piste-eroihin. Ekstroverttien piste-erot ekstroverttipisteiden ja introverttipisteiden kanssa olivat pienemmät kuin introverttien piste-erot. Suurin piste-ero ekstroverteilla oli 10 pistettä, mikä oli 16 ekstroverttipistettä kuutta introverttipistettä kohden. Kahden muun ekstrovertin piste-erot olivat 4 pistettä. Introverttien piste-erot olivat vaihtelevammat. Yhden piste-ero oli vain 4 pistettä, kun taas yhdellä 12 pistettä ja toisella 17 pistettä. Isommat piste-erot johdattelevat

introversion ja ekstroversion jatkumolla jatkumon ääripäitä kohden. Pienemmät piste-erot kuvastavat yksilöä jatkumon keskikohdan läheisyydestä, milloin yksilö on lähempänä ambiverttia. (Kuva 1.) Vastaamatta jääneitä kohtia eli ”en osaa sanoa” vastauksia oli kaikilla paitsi yhdellä vastaajista. Yksi introvertti, joka oli vastaajista vanhin ja kokenein, oli vastannut jokaiseen väitteeseen. Eniten vastaamatta jääneitä kohtia oli eniten introverttipisteitä saaneella vastaajalla. Tämä voi johtua sattumasta tai sitten vastaaja oli hermostunut, ja halusi saada kyselyn nopeasti tehtyä. Introvertit voivat tuntea olonsa epämukavaksi ja ahdistuneeksi tuntemattomissa sosiaalisissa tilanteissa, mikä voi johdattaa siihen, että vastaaja halusi päästä mahdollisimman nopeasti pois tilanteesta ja vastasi huolimattomasti.

6.2 Haastattelun tulokset

Haastattelua analysoitiin sisällönanalysoinnilla. Haastattelu jaettiin teemoittain. Teemoina analysoinnissa käytettiin tutkimuksen alaongelmia. Näiden perusteella pyrittiin vastaamaan tutkimuksen tavoitteisiin. Haastatteluun yhdistettiin kyselyn tulokset. Tarkoituksena oli hyödyntää kyselyn tuloksia yhdistämällä ne haastattelun vastauksiin. Kyselyssä introvertiksi määrittynyt henkilö yhdistettiin myös kuvaamaan hänen haastattelunsa vastauksia. Haastattelussa oli kolme introverttia ja kolme ekstroverttiä.

Ensimmäisenä haastattelussa kysyttiin lämmittely kysymyksien avulla vastaanottovirkailijoiden työn kuvailua. Vastaukset eivät tässä kysymyksessä eronneet ekstroverttien ja introverttien kesken. Vastaanottovirkailijat kuvailivat työtä asiakaskeskeiseksi. Työtä kuvattiin monipuoliseksi, sosiaaliseksi sekä kiireelliseksi. Työn kuvailtiin olevan vaihtelevaa päivästä toiseen. Kolme kuudesta kuvaili vastaanottovirkailijan työn olevan ”joka päivä erilaista”. Yksi ekstroverteistä kuvaili työn olevan ”joka päivä erilainen, vaikka kaava onkin suhteellisen sama”. Työtehtäviksi vastaanottovirkailijat luettelivat asiakkaiden sisään- ja uloskirjautumisen, asiakkaiden kysymyksiin vastaamisen, tarvittaessa baarissa auttamisen ja erilaiset kriisitilanteet, kuten ambulanssin soittamisen. Asiakkaiden erilaisiin kysymyksiin vastaamista korostivat kolme vastaanottovirkailijoista. Asiakkaiden kanssa kasvokkain työskentelyn lisäksi työnkuvaan kuului myös sähköpostityötä sekä puhelintyötä. Yksi introvertti kuvaili omaan työkuvaansa kuuluvan myös erilaisia erityisvastuualueita. Nämä vastuualueet sisälsivät muun muassa asiakaspalautteisiin vastaamisen ja tilausten tekemisen. Työkuvaa sekä tämän kiireellisyyttä kuvailtiin erilaiseksi eri vuorokaudenaikojen perusteella. Aamuvuorot kuvailtiin kiireellisiksi, erityisesti liikematkailusesongin aikana, kun taas puolenpäivän aikaan työpäivä muuttui rauhallisemmaksi. Yksi introvertti mainitsi työkuvaan kuuluvan myös valmiuden työskennellä erilaisten asiakkaiden kanssa, mitkä ”eivät ole niin kilttejä kuin muut asiakkaat”.

Ensimmäisten kysymysten kohdalla muutamalta haastateltavalta kysyttiin myös lisäkysymys ”tuntuuko se (asiakaspalvelu) raskaalta?”. Tämän avulla pyrittiin selvittämään vastaanottovirkailijoiden

tuntemuksia vastaanottovirkailijan työn raskaudesta niin henkisesti kuin fyysisesti. Vastaukset vaihtelivat. Yksi koki työn raskaaksi erityisesti kiireen alla. Samalla tämä henkilö koki, että työ tuntui paljon raskaammalta, kun oli aloittanut työssään, mutta kokemuksen myötä työ helpottui. Yksi introvertti kuvaili työtä raskaaksi opiskelun ohella, mutta hän kuitenkin korosti, että ”se on loppujen lopuksi sen arvoista, jos tykkää siitä työstä, mitä tekee”. Toinen kuvaili, että työ ei tunnu hänestä raskaalta ollenkaan. Hänellä oli myös suurin kokemus vastaanottovirkailijan työstä. Hän korosti, ettei olisi ollut ammatissa 35 vuotta, jos työ tuntuisi hänestä raskaalta. Hän korosti erityisen tärkeäksi, että työntekijä osaa jakaa päivänsä oikein, sekä ymmärtää, että aina ei voi keretä tekemään kaikkia tehtäviä oman vuoronsa aikana. Hänen mielestään täytyi osata jättää tarvittaessa toiselle vuorolle omia tehtäviä, jos niitä ei ollut kerennyt tekemään loppuun kiireen takia. Yksi ekstrovertti kuvaili työn raskaaksi silloin, kun tulee erilaisia ongelmia työpaikalla, esimerkiksi ohjelmistojen toimimisessa tai pitkissä jonoissa. Työn raskaus vaihteli yksilöittäin, oli henkilö sitten introvertti tai ekstrovertti.

Seuraava kysymys, koski asiakkaiden parissa vietettyä aikaa. Yksi ekstrovertti kuvaili työnkuvan koostuvan 85 % asiakkaiden parissa olosta. Introvertit kuvailivat työnsä olevan heille erityisen tärkeää ja he nauttivat työstään. Yksi introvertti kertoi tykkäävänsä palvella asiakkaita. Hän kuvaili ajattelevansa, että jokainen asiakas olisi uusi mahdollisuus hänelle. Uusi mahdollisuus miettiä, miten voisi toimia vielä paremmin seuraavan asiakkaan kanssa. Toinen introvertti vuorostaan kertoi palanneensa takaisin vastaanottovirkailijan työhön ylennyksensä jälkeen, koska koki nauttivansa enemmän työstä asiakkaiden parissa kuin hallintotehtävistä. Introvertti kuvaili työnsä olevan hänen vahvuutensa.

Seuraavassa vastauksessa kuvailtiin, millaiseksi introvertit ja ekstrovertit kokivat asiakaspalvelun. Ekstrovertit kuvailivat asiakaspalvelun antavaksi, mielenkiintoiseksi ja helpoksi. Yksi kertoi saavansa itselleen hyvän mielen, kun pääsi auttamaan toista. Asiakaspalvelu oli antavaa, mutta osittain kuormittavaa. Hän kertoi huonoksi puoleksi asiakaspalvelussa sen, että vastaanottovirkailija on henkilö, johon asiakkaan oma huono olo usein puretaan. Toinen ekstrovertti kuvaili asiakaspalvelun mielenkiintoiseksi. Hän lisäsi myös, että hän ei osaisi työskennellä hiljaisessa konttorissa, vaan hänellä on tarve saada työskennellä ihmisten parissa. Kolmas ekstrovertti kuvaili asiakaspalvelun helpoksi, sekä hänen olevan juuri parhaimmillaan asiakaspalvelutyössä. Hänellä oli takana paljon erilaisia asiakaspalvelutöitä erilaisissa ammateissa, ennen kuin löysi itsensä vastaanottovirkailijan ammatista. Hän kuvaili työssä eteen tulevat ongelmat helpommin ratkaistaviksi silloin, kun pystyi työskentelemään asiakkaiden kanssa keskustellen. Näiden ekstroverttien tarve yhteisöön muiden ihmisten, tässä tapauksessa asiakkaiden, kanssa vastaa ekstroverteille tyypilliseen ihmisten keskeiseen vuorovaikutukseen. Kuten aiemmin oli mainittu, ekstrovertit nauttivat muiden ihmisten parissa olemisesta, mikä näkyi myös työpaikalla asiakaspalvelussa. Asiakkaiden kanssa

keskusteleminen ja oleminen kuuluivat heidän vahvuuksiinsa. Kuten yksi ekstrovertti kuvaili vastauksessaan, ettei osaisi kuvitella itseään yksin työskentelemässä hiljaisessa konttorissa. Tämä on yleistä ekstroverteille, sillä he eivät ole parhaimmillaan hiljaisissa itsenäisissä ammateissa. Nämä hiljaiset itsenäiset ammatit tuntuvat kuormittavilta ekstroverteille. Tästä ekstroverttien tarpeesta työskennellä muiden ihmisten parissa on myös mainittu tietoperustassa luvussa 3.3. (Petric 2023.) Introvertti vuorostaan kuvaili asiakaspalvelutyön olevan ”kivaa, mutta raskasta”. Raskaampaa työstä introvertille teki ammatin pakollinen sosiaalisuus. Introvertti kuvaili olevansa väkisin sosiaalisempi, että hän sopeutuisi paremmin työkuvaansa. Toinen introvertti kuvaili työnsä mielenkiintoiseksi ja antavaksi, kuten ekstrovertitkin kuvailivat. Antavaisuus näkyi erityisesti asiakkaiden kiitoksissa, joita introvertti arvosti vahvasti. Hänen mielestään asiakaspalvelu oli työtä, minkä avulla pyrittiin edistämään Suomen, erityisesti Helsingin, matkailua. Tämä introvertti koki asiakaspalvelun edustavan kuvaa Suomesta ja suomalaisuudesta. Introverttien vastaukset vaihtelivat tyyppilliseen introvertti persoonallisuuteen sopiviksi. Yksi introverteista käyttäytyi introverteille tyyppilliseen tapaan. Hän koki pakollisen sosiaalisuuden raskaana itselleen, mutta hän kuitenkin halusi sopeutua työkuvaansa sopivaksi.

Haastattelussa kysyttiin vastaajien tietoja työpaikkansa persoonallisuuksista. Tämän lisäksi haastateltavilta kysyttiin heidän mielipidettään siitä, sopeutuivatko molemmat persoonallisuudet heidän mielestään heidän ammattiinsa. Vastaukset vaihtelivat haastateltavien kesken. Kaikki kolme ekstroverttiä kuvailivat ammatissa olevan enemmän ekstrovertteja kuin introvertteja. Yksi ekstroverteista korosti, että vastaanottovirkailijan pitäisi olla jonkin verran ekstrovertti, jotta pystyisi tekemään työtään. Hän korosti kuitenkin, että kaikki pystyvät tekemään asiakaspalvelua, jos ovat valmiita antamaan itsestään enemmän sekä tulemaan ulos omalta mukavuusalueeltaan. Toinen ekstrovertti kuvaili vastaanottovirkailijan työssä olevan enemmän ekstrovertteja, mutta hänen mielestään hotellin keittiössä ja siivouksessa olisi enemmän introvertteja. Introvertit hakeutuivat hänen mielestään enemmän keittiö- ja siivouspuolelle vähäisen asiakaskontaktin takia. Kuten tietoperustassa mainittiin, introvertit hakeutuvat usein ammatteihin, joissa työskennellään yksin ilman vuorovaikutusta muiden asiakkaiden kanssa. Tällaisia olisivat muun muassa hotellin siivooja-ammatti tai keittiössä työskentely. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki introvertit työskentelevät yksin, tai että ekstrovertit ovat vain vuorovaikutustyössä. Introverteilta vain vaaditaan omalta mukavuusalueelta poistumista, jotta he voivat työskennellä hyvin asiakaspalvelussa. (Petric 2023.) Kolmannen ekstrovertin mielestä vastaanotossa on enemmän ekstrovertteja sekä hänen mielestään kukaan työssä ei ole täysin introvertti. Hänen mielestään introverteilla saattoi olla hieman vaikeampaa ja raskaampaa työssä, mutta ei mahdotonta. Tämän ekstrovertin vastaus vastaa juuri introverttio- ekstroverttio jatkumoa, sillä jatkumon mielestä suurimmassa osassa ihmisiä on niin introvertti kuin ekstroverttipiirteitä. (Kuva 1.)

Introverttien mielipiteet olivat erilaiset sopeutumisesta ja introverttien määrästä asiakaspalvelussa. Kaikkien introverttien mielestä asiakaspalvelutyössä oli molempia persoonallisuuksia. Yksi kertoi, että asiakkaiden parissa työskennellessä erotti hyvin, oliko henkilö introvertti vai ekstrovertti. Hänen mielestään henkilö voi olla hyvä asiakaspalvelija, vaikka ei olisikaan kovin sosiaalinen. Hänen mielestään sosiaalisuus ei ole ainoa asia, mikä luo asiakaspalvelijasta hyvän työhönsä. Toinen introvertti korosti, että kummallakin persoonallisuudella oli omat vahvuutensa. Hän kertoi molempien olevan hyödyllisiä työssä. Hän kuvaili introverttien ja ekstroverttien välillä olevan suurikin ero, mutta korosti, että tämä ei ole millään tavalla paha asia. Hän luetteli introverttien vahvuudeksi vastaanotossa muun muassa sähköposteihin vastaamisen, kun taas ekstroverttien vahvuudeksi asiakkaiden palvelemisen kasvokkain. Tämä ”kirjoittaminen vastaan puhuminen” on yksi Löhkenin kirjan (2016, 61–63) voimapareista. Kuten tietoperustassa oli mainittu, introvertit ovat usein parempia kirjoittamaan kuin puhumaan, mikä näkyi myös tämän introvertin vastauksessa. Kirjoittamista kuvailaan usein introverttien vahvuudeksi keskustelemisen sijasta. Kirjoittaminen voi näyttäytyä vahvuutena esimerkiksi juuri sähköpostin kirjoittamisessa, kuten tämä introvertti kuvaili. Tämän lisäksi hän kuvaili, että ekstrovertit saivat useammin parempaa asiakaspalautetta hyvästä palvelusta kuin introvertit. Tähän vaikutti juuri ekstroverttien sosiaalisuus ja parempi ihmisten kanssa toimeen tuleminen. Toisena introverttien vahvuuksista hän mainitsi heidän pitkät ja kattavat vastaukset asiakkaiden pyyntöihin. Jos asiakas pyytää apua vastaanotosta, on introvertilla jo vastaukset mietittynä kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin, joita hän voisi uskoa asiakkaan tulevan kysymään. Hän kuvaili introverttien olevan rauhallisia ja ekstroverttien toimelempiä ja aktiivisempia asiakaspalvelijoita. Aiemmin mainitun Löhkenin kirjan voimapareissa mainittiin introverttien vahvuuksiksi juuri rauhallisuuden ja paneutumisen. Tämä näkyi esimerkiksi introverttien rauhallisessa käyttäytymisessä. Paneutuminen vuorostaan esittäytyi vastauksessa introverttien tavasta antaa asiakkaille aina kattavat ja tarkoin harkitut vastaukset. Introvertit haluavat aina pohtia asiat tarkoin etukäteen sekä ratkaista ongelmat perin pohjin, mikä on nähtävissä myös asiakaspalvelussa. (Löhken 2016, 49–50.) Tämän lisäksi hän kuvaili ekstroverteja aktiivisiksi eli toimelempiä, mikä on myös yksi ekstroverteja kuvailevista vahvuuksista (Löhken 2016, 55–56). Viimeinenkin introvertti totesi, että introverteilla ja ekstroverteilla oli vahvuudet eri osa-alueilla. Hän koki molempien olevan hyödyllisiä työssä. Hänen mielestään ekstrovertit toivat enemmän itseään esille sekä olivat aktiivisempia asiakkaiden kanssa, mutta introvertit vuorostaan olivat rauhallisempia. Hän kuitenkin korosti, että ”molemmat ovat loistavia asiakaspalvelijoita”.

6.2.1 Persoonallisuudet asiakaspalvelussa

Ekstroverteja ja introverteja pyydettiin kuvailemaan omaa persoonallisuuttaan. Ekstrovertit luettelivat seuraavat piirteet kuvaamaan heitä:

”sosiaalinen, puhelias, avoin, ihmisten seurassa viihtyvä, avulias, ulospäin suuntautunut, rento, nauravainen, rauhallinen sekä ”sitä sun tätä-persoonallisuus”.

Yksi ekstroverteistä kuvaili olevansa ”ekstrovertti, jolla on myös vähän introverttia”. Tämä vastaus vastaa hyvin paljon introversio ja ekstroversio jatkumoa, sillä suurimmalla osalla ihmisistä on persoonallisuudessa niin ekstrovertti piirteitä kuin introvertti piirteitä (kuva 1). Vastauksista erottui se, että ekstrovertit kuvailivat itseään enemmän erilaisin piirtein, kun taas introvertit kuvailivat itseään enemmän virkkein. Piirteistä suurin osa oli tyypillisiä piirteitä kuvaamaan ekstrovertteja: sosiaalinen, puhelias, ulospäin suuntautunut, rento, nauravainen ja ihmisten seurassa viihtyvä. Nämä tyypillisesti yhdistetään kuvaamaan ekstroverttejä. Rauhallisuus sekä avuliaisuus yhdistetään usein kuvaamaan introvertteja. ”Sitä sun tätä-persoonallisuudella” tarkoitettiin tässä tapauksessa henkilöä, joka kuvaili itseään monella eri persoonallisuuspiirteellä. Hän ei osannut määritellä kaikkia piirteitä, jotka kuvaisivat häntä. Tämä on monella tapaa oiva esimerkki ekstrovertin vastauksesta. Kuten tietoperustassa mainittiin ekstroverttien voi olla vaikeaa jäädä pohtimaan pitkäksi aikaa vastausta ilman turhautumista tai tylsistymistä, mikä näyttäytyi myös vastauksessa ”sitä sun tätä-persoonallisuus”. (Löhken 2016, 57.)

Introvertit luettelivat vuorostaan seuraavat piirteet kuvaamaan heitä:

”ujo, vastuuntuntoinen, ystävällinen, ”ei kovin puhelias”, mukava, ”hieman riskejä ottava”, rauhallinen, ”osittain sosiaalinen”, pitkäpinnainen, tarkka.”

Kuten ekstrovertit, myös introvertit kuvailivat itseään tyypillisillä introverteille keskeisillä piirteillä. Kaikki mainituista piirteistä olivat introverteille tyypillisiä piirteitä. Ujous, vastuuntuntoisuus ja rauhallisuus ovat keskeisiä introvertti piirteitä. Pitkäpintaisuuden synonyymina pidettävä kärsivällisyys on yksi introvertteja kuvaavista vahvuuksista. Tarkkaa yksilöä ja hänen toimintaansa voidaan kuvailla analyttistä ajattelua harjoittavaksi henkilöksi. Puheliaisuutta (ei kovin puhelias) ja sosiaalisuutta (osittain sosiaalinen) introvertit kuvailivat mielenkiintoisella tavalla. Introverttien valitsemat itseään kuvailevat piirteet, puheliaisuus ja sosiaalisuus, ovat ekstroverteille keskeisiä, mutta introvertit kuvailivat itseään ekstrovertti piirteiden ”kielteisellä” muodolla, sanoilla ”osittain” ja ”ei kovin”. ”Ei kovin puhelias” termi tarkoittaa yksinkertaisesti hiljaista yksilöä, sekä ”osittain sosiaalinen” vuorostaan tarkoittaa hieman sosiaalista yksilöä. Introvertit eivät kuitenkaan käyttäneet näitä termejä, vaan positiivisiksi määriteltyjä termejä kielteisellä muodolla. Puheliaisuutta ja sosiaalisuutta pidetään positiivisinä piirteinä kuvastamaan ekstroverttejä, mutta introvertit kuvailivat itseään näillä termeillä, vain kielteisessä muodossa. Ystävällisyys ja mukavuus ovat piirteitä, joita ei yhdistetä joko introvertti piirteeksi tai ekstrovertti piirteeksi. Nämä ovat yleisiä neutraaleja persoonallisuuspiirteitä. Mukava ja ystävällinen henkilö voi olla joko introvertti tai ekstrovertti. Ystävällisyys ja mukavuus ovat molemmat piirteitä, jotka ovat tärkeitä asiakaspalvelussa. Ystävällisyyttä kuvaillaan myös tärkeäksi arvoksi asiakaspalvelussa. (Nyoman, Ginaya & Agus 2018.) Näiden piirteiden avulla

introvertit voivat esimerkiksi korvata heidän sosiaalisuutensa puutetta asiakaspalvelijana. Näiden piirteiden lisäksi introvertit kertoivat olevansa hyviä lukemaan muita ihmisiä, ja että he viihtyivät kotona omassa rauhassa kiireellisen ja raskaan työpäivän jälkeen. Kuten tietoperustassa oli mainittu, yksi tunnetuimmista tavoista määritellä yksilö joko introvertiksi tai ekstrovertiksi on se, rentoutuuko yksilö paremmin yksin vai muiden kanssa. Yksilö, joka ”latailee akkujaan” rentoutuen yksin kotona, määritellään usein introvertiksi. (Jonkman 2015, 17.) Yksi henkilö ei osannut sanoa kumpaa persoonallisuutta olisi tällä hetkellä. Hän tunsi aiemmin olleensa enemmän introvertti persoonaltaan kuin nykypäivänä. Hän kertoi olevansa nykypäivänä rohkeampi kuin aiemmin niin sosiaalisten tilanteiden kuin riskien kanssa. Tämä sai hänet miettimään ekstroverttiyttä. Kyselyn perusteella hän olisi kuitenkin introvertti. Tämä voi johtua monesta eri syystä. Yksi syistä voi olla hänen ekstrovertti piirteinen työroolinsa korostuminen. Hän kuvaili itseään ekstrovertti piirtein työpaikalla, mutta introvertti piirtein vapaa-ajalla. Introvertit sekä ekstrovertit ilmoittivat helposti omia persoonallisuuspiirteitä, mikä viittaa hyvään itsetuntemukseen, mikä vuorostaan viittaa vahvaan identiteettiin ja minäkäsitykseen.

Haastattelussa kysyttiin, sopeutuivatko yksilöt persoonaltaan asiakaspalvelutyöhön. Kaikki kolme ekstroverttiä vastasivat lyhyesti sopeutuvansa hyvin persoonaltaan työhönsä. Ekstroverttien vastauksien lyhyisyydestä voitiin päätellä, että ekstrovertit eivät joutuneet tarkemmin pohtimaan tai perustelemaan omia vastauksiaan. Heidän persoonallisuutensa ja piirteensä ovat helposti sopeutuvia, eikä heidän tarvitse liikkua omalta mukavuusalueeltaan pois. Introverttien kanssa vastaukset olivat monimutkaisempia. Yksi koki sopeutuvansa persoonaltaan työhönsä ”aika hyvin”. Toinen koki olevansa usein työpaikallaan oman mukavuusalueensa ulkopuolella. Hän koki sopeutuvansa ”välillä hyvin ja välillä ei niin hyvin” työhönsä. Hän koki kuitenkin, että on nykypäivänä sosiaalisempi, itsevarmempi ja rennompi työssään, kuin siinä aloittaessaan. Yksi introverteista koki, että olisi väärä henkilö vastaamaan tähän kysymykseen, sillä hänen mielestään kysymys pitäisi kysyä asiakkailta tai kollegoilta. Hän antoi kuitenkin mielipiteensä, että sopeutuisi hyvin työhönsä. Introvertit vastasivat kysymykseen pohtimalla enemmän tuntemuksiaan ja sopeutuvuuttaan. He eivät antaneet täysin suoria vastauksia kysymykseen, vaan vastasivat termein ”aika hyvin”, ”välillä hyvin ja välillä ei niin hyvin” sekä kertomalla, että kollegat olisivat parempia vastaamaan kysymykseen. Tämä johti siihen käsitykseen, että introvertit eivät aina kokeneet sopeutuvansa työhön yhtä helposti kuin ekstrovertit. Introverttien vastaukset vaikuttivat enemmän perusteluilta työhön sopeutumisesta kuin ekstroverttien vastaukset. Introvertti, joka vastasi sopivansa työhön omasta mielestään, mutta ehdotti kollegoilta kysymyksen kysymistä, oli yksilö, jolla oli vastaajista kaikista pisin kokemus alalta, siten sopeutuminen työhön oli odotettavissa.

Yhdessä kysymyksessä haastateltavilta kysyttiin, mitkä heidän persoonallisuuden piirteistään sopeutuivat asiakaspalvelutyöhön, ja mitkä eivät sopeutuneet. Soveltuviksi piirteiksi asiakaspalvelutyöhön luettiin:

”sosiaalisuus, pitkäpinnaisuus, ystävällisyys, huomioonottokyky, stressinsietokyky, joustavuus, ahkeruus, vuorovaikutuskykyisyys, näyttävyys, kohteliaisuus asiakkaita kohden, huumorintaju, ihmisten kanssa toimeentulo”

Hyvinä piirteitä luettiin myös se, että yksilö ei käyttäydy äkkipikaisesti. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että henkilö saa asiakkaan tuntemaan itsensä erityiseksi. Yksi ekstroverteistä luetteli puheliaisuuden sekä hyväksi että huonoksi piirteeksi. Puheliaisuuden arvostus asiakaspalvelussa riippuu täysin asiakkaasta. Toiset haluavat jutella paljon vastaanottovirkailijan kanssa ja toiset eivät halua puhua lainkaan. Hän kuvaili, että on vaikeaa löytää raja, miten puhelias olla kenenkin asiakkaan kanssa.

Huonoina puolina vuorostaan luettiin:

”ujous, stressaantuneisuus, arkuus uusiin työtehtäviin, ”ei-sosiaalinen luonne”, hymyilemättömyys, työkavereihin vertaileminen, sosiaalisen jaksamisen väheneminen”

Stressaantuneisuus mainittiin myös vahvuutena. Yksi introverteista koki helposti stressaantuvan pienestäkin, mutta hän kuitenkin kertoi, että peittää tämän hyvin, joten hänen mielestään tämä voitaisiin luokitella myös hänen vahvuutenaan. Ekstrovertit mainitsivat huonona piirteenä myös sosiaalisen jaksamisen loppumisen kesken työpäivän. Kaksi ekstroverteistä kokivat, että he eivät aina jaksaneet olla sosiaalisia asiakkaiden kanssa. He kertoivat rajan tulevan joskus vastaan, jolloin he eivät halua olla muiden ihmisten parissa. Toinen heistä mainitsi, ettei aina jaksaa vastaila asiakkaiden kysymyksiin. Ekstroverteilläkin oli rajat sosiaalisessa jaksamisessaan. Rajat tulivat vastaan jossain vaiheessa, kun oli ollut jatkuvassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Rajat vaihtelivat paljon introverttien ja ekstroverttien kesken, mutta molemmilla oli omat rajansa. Yksi introverteista koki, että hän joutui olemaan välillä asiakkaiden edessä pirteämpi kuin normaalisti. Introvertti lisäsi myös huonoksi piirteekseen hänen ”resting mad face” ilmeen. Hän koki, että joutuu keskittymään hymyilyyn työpaikallaan, sillä se ei ole hänelle luonnollista. Kuten tietoperustassa mainittiin, hymyily on erittäin tärkeää ensivaikutelman antamiseksi. Hymyily on yksi asiakaspalvelijan tärkeimmistä ensivaikutelmista. (Nissen, Simonsen & Vejlgård 2023.) Osa näistä luetelluista huonoista piirteistä olivat introverteille tyypillisiä piirteitä. Erityisesti ujous, arkuus, ei-sosiaalinen luonne olivat introverteille yleisiä ja tyypillisiä piirteitä. Tämä johtaa siihen, että introvertti joutuu muuttamaan käytöstään ja tulemaan ulos omalta mukavuusalueeltaan, jotta pystyy antamaan parasta mahdollista palvelua asiakkaille.

Persoonallisuudella koettiin olevan myös hyötyä asiakaspalvelutyössä. Ekstrovertti kuvaili omalla pirteydellä, energisyydellä sekä aurinkoisuudella olevan hyötyä asiakkaiden ja työilmapiirin kanssa.

Introvertti vuorostaan kuvaili omalla vastuuntuntoisuudella, huomionottokyvyllä sekä ystävällisyydellä olevan hyötyä työssään. Persoonallisuuden hyödyt ja vahvuudet erosivat vahvasti introverteilla ja ekstroverteilla. Heillä oli täysin erilaiset persoonallisuuden piirteet vahvuuksina ja hyötyinä asiakaspalvelussa, mutta toinen ei ollut toistaan parempi. Yksi introvertti mainitsi oman persoonallisuutensa vaikuttavan paljon, esimerkiksi verkostoitumiseen ja luottamuksen saamiseen. Hän kuvaili saaneensa persoonansa takia asiakkailta kutsuja erilaisiin tilaisuuksiin vapaa-ajallaan. Nämä olivat johdattaneet hotellin positiiviseen maineeseen sekä uusiin asiakkaisiin. Hän kuvaili myös ahkeruutensa vaikuttaneen positiiviselta hotellin johtajalle, joka oli introvertin persoonallisuuden perusteella, antanut hänelle lisävastuuta harjoittelijoiden kouluttamisessa. Hän koki, että hänen persoonallisuutensa, vaikka olikin introvertti, oli vaikuttanut paljon hänen työhönsä. Toinen introvertti kertoi oman sosiaalisuutensa olevan hyöty asiakaspalvelutyössään. Näiden kahden introvertin vahvuudet poikkesivat hieman normaalista introverttiudesta, mutta koska persoonallisuus on kompleksinen asia, introverteja ja ekstroverteja ei voida luokitella suoraan tiettyihin luokkiin, vaan persoonallisuuden jatkumoksi. Yksi ekstroverteista piti rauhallisuutta omana hyötynään asiakaspalvelussa. Kuten aiemmin oli jo mainittu Löhkenin kirjassa rauhallisuus on yksi introverttien vahvuuksista (Löhken 2016, 54–55). Rauhallisuus usein yhdistetään introvertteihin, eikä ekstrovertteihin.

6.2.2 Vastaanottovirkailijoiden persoonallisuus työtehtävissä

Haastattelun kymmenes kysymys pohti, oliko henkilö kokenut, että hotellin johto olisi huomionut erilaiset persoonallisuudet heidän työtehtävissään. Vastaukset eivät olleet täysin yksimielisiä. Viisi kuudesta vastasi, että persoonallisuudet oli huomioitu työtehtävissä. Yksi introverteista vastasi, että ei ole kokenut hotellin johdon huomioineen persoonallisuuksia, vaan hän kuvaili kaikki persoonallisuudet tasavertaisiksi toisiinsa nähden. Kaksi vastasivat, että työntekijät valittiin töihin hotellin arvojen mukaisesti. Yksi ekstrovertti korosti persoonallisuutta arvoissa siten, että ”Yrityksessä on arvo, että saa olla oma itsensä, ja on tärkeää olla oma itsensä. Ja tänne tulee niin paljon erilaisia persoonia, ja jokainen saa tehdä työnsä ihan sillä tavalla kuin haluaa.” Toinen ekstrovertti kertoi, että hotellin arvon ”be bold” perusteella jokaisen yksilön persoonallisuudessa arvostettiin erityisyyttä, erilaisuutta ja auttavaisuutta. Hän korosti, että arvoa noudatettiin hotellin johtohenkilöstä työntekijöihin asti. Hän korosti, miten jokaisen työntekijän oma persoonallisuus näkyi heidän työssään. Yksi introvertti kertoi, että heillä vastaanottovirkailijat saivat persoonallisuuksien perusteella erityisosa-alueet hoidettaviksi vastaanottotyön lisäksi. Persoonallisuuksien vahvuudet päättivät, kelle sopi millainen erityisosa-alue. Yksi korosti, että hotellin johto oli huomionut jo työhaastattelusta asti yksilöiden persoonallisuudet. Persoonallisuus oli yksi kriteereistä, miten hotelliin valittiin työntekijä. Persoonallisuuden lisäksi työnhaussa huomioitiin kokemus ja ansioluettelo, mutta persoonallisuus oli yhtä tärkeä kriteeri näiden kahden muun lisäksi. Tältä kyseiseltä ekstrovertiltä ei koskaan aiemmin ollut huomioitu persoonallisuutta yhtä paljon työhaastattelussa kuin hotellin

vastaanottovirkailijaksi hakiessa. Kuten tietoperustassa Keltikangas-Järvisen tutkimuksessa mainittiin, persoonallisuus on yksi kohta, millä kuvataan työn taitoisuutta ja sopivuutta (Keltikangas-Järvinen 2019, 263–264). Toinen ekstrovertti korosti, että johto ei olisi välttämättä huomionnut persoonallisuutta, mutta rekrytointi oli huomionnut. Rekrytoinnissa haettiin sosiaalista persoonaa asiakaspalvelijaksi hotellin baariin. Kaksi ekstroverteistä kuvaili, että työntekijäksi haluttiin henkilö, joka ”sopi porukkaan” eli työpaikalle. Tällä tarkoitettiin henkilöä, joka tuli toimeen työporukan kanssa työarvojen mukaisesti.

Työhaastattelussa osalta haastateltavista kysyttiin kysymyksiä persoonallisuudesta. Kolme kuu-
desta vastaajasta ei muistanut tarkemmin työhaastattelutilannetta, mutta muistivat, että heistä jo-
kaista pyydettiin kuvailemaan itseään henkilönä ja työntekijänä. Yhdeltä introverteista kysyttiin, mi-
ten hän työskenteli paineen alla. Kaksi henkilöä tunsivat aiemmin haastattelijat, jolloin heidän per-
soonallisuutensa tiedettiin jo etukäteen. Yksi korosti harrastuksien ja vahvuuksien kysymistä haas-
tattelutilanteessa. Harrastuksien perusteella voidaan saada hyvin paljon tietoa henkilöstä ja tämän
persoonallisuudesta. Esimerkiksi lenkkeily harrastuksena kertoo henkilön aktiivisuudesta. Ruoan-
laitto vuorostaan kuvastaa tarkkaa henkilöä, joka keskittyy tarkoin pieniinkin asioihin, että saadaan
koottua hyvä kokonaisuus. Työhaastatteluissa kysyttiin myös, miten kaverit kuvailisivat heitä sekä,
mitä parannuksia haastateltavat tekisivät itsessään. Kaikki nämä kysymykset viittaavat kertomaan
henkilön persoonallisuudesta. Yksi introvertti kysyi suoraan, miksi hänet valittiin hotellille työnteki-
jäksi. Hänelle vastattiin, että hänen persoonallisuutensa oli erilainen muihin hakijoihin verrattuna.
Tässä tapauksessa henkilö valittiin työhönsä täysin hänen persoonallisuutensa perusteella. Kuten
aiemmin tietoperustassa mainittiin, tilanteet vaikuttavat ihmisten persoonallisuuteen. (Vilkkö-Riihelä
2013, 8). Tämä näkyy myös työhaastatteluissa. Kaikkien ihmisten persoonallisuus ei välttämättä
ole totuudenmukainen jännittävissä ja uusissa tilanteissa. Vastauksista kuitenkin selvisi, että per-
soonallisuus huomioitiin työhaastatteluissa. Tässä voidaankin pohtia, oliko haastateltavien persoo-
nallisuus muuttunut työhaastattelun aikana, vai oliko heidän persoonallisuutensa täysin muuttuma-
ton uudesta jännittävästä tilanteesta huolimatta.

Ekstroverttien ja introverttien perehdytys työtehtäviin vaihteli hotelleissa. Perehdytyksen taso vaih-
teli vastaajilla, tosi hyvästä perehdytyksestä heikkoon perehdytykseen. Vain yksi kertoi, miten per-
soonallisuus huomioitiin perehdytyksessä, mutta muiden mielestä persoonallisuutta ei huomioitu
lainkaan. Yksi ekstroverteistä kertoi, miten ”persoonallisuus ei tullut lainkaan esiin” perehdytyk-
sessä, koska hän aloitti aivan nollostaan vastaanottovirkailijan työn. Yksi introvertti kuvaili myös, että
persoonallisuus ei tullut alussa esiin lainkaan, koska henkilö oli hyvin stressaantunut työn aloituk-
sesta, mikä toi esiin vain hermostuneisuutta. Yksi introvertti, jolla oli alalta pisin kokemus, kuvaili
että hänen perehdytyksensä keskittyi hänen heikkouksiinsa, mitkä hänelle olivat tekniikkaan liitty-
vät asiat. Tekniikan lisäksi häntä perehdytettiin oppimaan hotellin omasta brändistä. Hänellä oli

erilainen perehdytys muihin haastateltaviin nähden. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytys oli samanlainen kaikille työntekijöille, oli sitten henkilöllä, millainen persoona tahansa. Yksi introvertti kuvaili, että kaikki opetettiin kädestä pitäen, mutta jokaiselle annettiin mahdollisuus myös omatoimisuuteen. Perehdyttäjien määrä erosi eri vastauksissa. Toisessa hotellissa kerrottiin olevan vain yksi henkilö kouluttamassa uusia työntekijöitä saman perehdytysohjelman mukaisesti, kun taas yhdessä hotelleista oli useampi perehdyttäjä.

Vaikeimmiksi työtehtäviksi vastaanotossa lueteltiin:

”epätyytyväiset asiakkaat, virheet, tiukkuus asiakkaita kohtaan, laskutusasiat, valitustilanteet, hyvitykset, reklamaatiotilanteet, asiakkaiden tulkinta, negatiiviset asiakaspalautteet, priorisointi, yövuorot”

Vaikeita työtehtäviä oli useampia. Asiakkaat ja heidän käyttäytymisensä olivat muutaman vastajan mielestä hankalia tilanteita asiakaspalvelussa. Asiakkaista mainittiin erityisesti heidän huonotuulisuutensa ja tämän purkaminen vastaanottovirkailijaan. Useampi vastaanottovirkailijoista oli työskennellyt hankalien asiakkaiden kanssa. Yhdelle ekstroverteistä oli ongelmana asiakkaiden huonotuulisuudessa juuri se, että hän itse pahastutti mielensä heidän purkautumisestaan. Tämä ekstrovertti kertoi myös hankalaksi tilanteeksi vastaansanomiset asiakkaille. Hän kuvaili vaikeaksi kertoa asiakkaille kieltävästi vastaan, jos he eivät noudattaneet hotellin sääntöjä. Hän tunsikin olevansa huono asiakaspalvelija, jos joutui nostamaan ääntään asiakkaan huonosta käytöksestä. Toinen kuvaili, kuinka hankalaa asiakkaita on osata tulkita. Hän kuvaili vaikeaksi ymmärtää, mitä asiakas haluaa häneltä, mutta korosti kaikessa asiallisuuden tärkeyttä, oli sitten, miten hankala asiakas tahansa. Yksi kuvaili asiakkaiden palautteita hankaliksi, erityisesti silloin, kun asiakas oli itse väärässä, eikä asiakaspalvelijat olleet tehneet virheitä työssään. Hän kertoi uskaltavansa sanoa asiakkaalle vastaan, jos tämä oli selvästi väärässä, mutta kertoi tähän vaikuttavan vahvasti hänen oma pitkäaikainen kokemuksensa alalta. Laskutusasiat, reklamaatiot, valitukset ja hyvitykset kuvailtiin myös vaikeiksi asiakaspalvelussa. Näissä tilanteissa vaikeimmiksi kuvailtiin juuri epävarmuus siitä, kuinka reagoida niihin oikein. Yksi vuorostaan mainitsi virheiden olevan hankalia asiakaspalvelussa, erityisesti vastaanottovirkailijan itse tekemät virheet. Virheissä vaikeimmaksi kuvailtiin juuri se, miten vastaanottovirkailija itse käsittelee tekemänsä virheen. Ei esihenkilön reagoiminen virheeseen, vaan oma käsitteleminen virheen tekemisestä. Yksi ekstrovertti koki myös yövuorot vaikeiksi. Nimenomaan yövuorojen pitkäväteisyys. Hän työskenteli pienemmässä hotellissa, jossa öisin oli hiljaista, joten yövuorot tuntuivat hänestä hankalilta juuri yksinäisyyden ja tylsyyden takia. Ekstrovertit ovat yleisesti helposti tylsyyteen ajautuvia persoonia, jos paikalla ei ole muita henkilöitä tai tekemistä. Tämä näyttäytyy myös työpaikalla, jos työntekijälle tulee tylsä tilanne työvuorossaan. (Löhken 2016, 57.) Yksi introvertti mainitsi vaikeaksi tehtävien priorisoinnin kiireisinä päivinä. Hän mainitsi, että puhelimet soivat samaan aikaan, kun asiakkaat jonottavat pääsyä vastaanottovirkailijalle. Hän kertoi vaikeaksi priorisoida, minkä tehtävän tekisi ensin. Kaksi ekstroverttiä kuvailivat,

etteivät olleet tavanneet yhtään hankalaa asiakasta asiakaspalvelussa, vaan kaikista asiakkaista oli selvitty hyvin. Kaksi introverttia vuorostaan sanoivat, että asiakkaat osaavat olla hankalia erityisesti, jos he ovat huonolla tuulella.

6.2.3 Persoonallisuuden erot työpaikalla ja vapaa-ajalla

Haastateltavilta kysyttiin heidän persoonallisuudestaan sekä tämän muutoksista työpaikalla ja vapaa-ajalla. Heiltä kysyttiin myös, laittoivatko he eräänlaisen ”roolin päälle”, kun saapuivat työpaikalleen. Vastaukset vaihtelivat laajasti. Yksi introvertti ei kokenut, että hänen käytöksensä muuttuisi lainkaan työpaikalla ja vapaa-ajalla. Hänestä tuntui, että rooli tuntuisi enemmän raskaammalta hänelle kuin vahvistavalta ja turvalliselta. Hän kuvaili olevansa täysin sama henkilö vapaa-ajalla kuin työpaikalla. Hän kertoi myös aiemmin tehneensä virallisia psykologisia testejä aiheesta, mistä kävi ilmi hänen samankaltaisuutensa niin työpaikalla kuin vapaa-ajalla. Kaksi muuta introverttia kertoivat heidän käytöksensä muuttuvan työpaikalla ja vapaa-ajalla. Yksi kuvaili joutuvansa puskemaan itseään ulos mukavuusalueelta työpaikallaan. Hän kuvaili myös joutuvansa olemaan sosiaalisempi työpaikalla niin asiakkaiden kuin työkavereiden kanssa, mutta jos hän tunsikin henkilön hyvin, hän koki olevansa enemmän oma itsensä. Hän kuvaili itseään introvertiksi, jonka takia hän laittaa itsensä epämukavuusalueelle työpaikalla, jotta hän sopeutuisi paremmin muiden työkavereidensa joukkoon. Hän kertoi laittavansa roolin päälle juuri siksi, että pystyisi antamaan asiakkaille mahdollisimman hyvää palvelua, mikä ei onnistuisi, jos hän olisi täysin oma itsensä asiakkaiden kanssa. Roolin päälle laittaminen oli kuitenkin vähentynyt työn alkamisen jälkeen, sillä hän oli jo tottunut enemmän työpaikkaansa. Kuten aiemmin tietoperustassa oli mainittu, tällainen käytös on tavantomaista introverteille. Useat introvertit tarvitsevat työroolin erikseen työpaikalleen, minkä avulla he sopeutuvat paremmin ammattiinsa. Mukavuusalueelta poistuminen ja sosiaalisuus työpaikalla vaativat introvertilta henkistä harjoitusta ja koulutusta. Roolin avulla introvertti pystyy laittamaan sosiaalisemman ekstrovertti piirteisen roolinsa päälle työpaikallaan. (Petric 2023.) Toinen introverteista kuvaili olevansa täysin erilainen työpaikalla ja vapaa-ajalla. Hän kuvaili olevansa pirteämpi, auttavaisempi ja hymyilevämpi työpaikalla. Hän kertoi olevan hyvin sisänpäin suuntautunut kotonaan. Hän kuvaili käytöksensä muuttuvan niin vahvasti, että ihmiset eivät tunnista häntä samaksi henkilöksi vapaa-ajalla. Hän koki laittavansa ”roolin päälle” työpaikalla. Tämä näkyi erityisesti hänen hymyilyssään, äänen sävyssään ja sietokyvyssään. Sietokyky näkyi muun muassa hänen asiallisuudessaan, vaikka asiakas haukkuisi tai kohtelisi häntä huonosti. Hän kertoi, ettei ottaisi vastaan sellaista kohtelua vapaa-ajallaan. Kuten tietoperustassa oli aiemmin mainittu, asiallisuus on myös erittäin tärkeä piirre asiakaspalvelijoissa (Nyoman, Ginaya & Agus 2018). Introvertti käyttäytyi kotonaan hyvin introvertille tyypillisesti, mutta nämä piirteet eivät sopineet hänen työrooliinsa, joten hän muutti käyttäytymistään. Hänen työpaikallansa olevat piirteet: pirteä, auttavainen ja hymyilevä ovat ekstrovertille tyypillisempiä, joten hän muutti käytöksensä vastaamaan ekstroverteille tyypillisempiä

piirteitä. Hän muutti niin sanotusti vapaa-ajan introverttiuden, työpaikan ekstroverttiyteen. Kuten aiemmin tietoperustassa oli mainittu roolin oletuksista, myös vastaanottovirkailijoilla on omat roolin oletukset. Heidän oletetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla. Heiltä odotetaan tietynlaista käytöstä, jota välttämättä introvertit eivät pysty asiakkaille antamaan. Tämän takia introvertit muuttavat itsensä työrooliinsa, jolloin he pystyvät paremmin noudattamaan asiakkaiden oletuksia. (Vilko-Riihelä 2014, 35.) Viidestä vastaanottovirkailijasta neljä kertoi käyttäytyvänsä työkavereidensa kanssa samalla lailla kuin vapaa-ajallaan.

Ekstroverteistä kaksi koki olevansa aikailla samanlainen henkilö työpaikalla kuin vapaa-ajalla. He eivät kokeneet suurta eroa persoonallisuudessaan. He kertoivat myös olevansa omia itsejään työkavereidensa parissa, mutta muuttavansa vähän käyttäytymistään asiakkaiden edessä. Yksi heistä koki olevansa sosiaalisempi työpaikalla kuin kotonaan, koska vietti niin paljon aikaa työpaikalla erilaisten ihmisten kanssa. Toinen kertoi olevansa pirteämpi työpaikalla. Kumpikaan heistä ei kokenut laittavansa ”roolia päälle” normaalisti, mutta jos he olivat huonolla tuulella työpaikallaan, he kuvailivat laittavansa tilapäisen ”roolin päälle”. Yksi ekstroverteistä kuvaili olevansa erilainen työpaikalla kuin vapaa-ajalla. Hän kertoi tämän näkyvän erityisesti optimismissa ja pessimismissä. Hän kertoi olevansa negatiivisempi kotonaan, kun taas positiivisempi työpaikalla. Hän kuvaili itsellään olevan niin sanottu ”työminä”, joka näkyi erityisesti hänen äänenkäytössään. Hän kutsui tätä ”aspa-ääneksi”, joka tuli heti, kun asiakas astui hänen eteensä. Hän kuvaili irrottavansa itsensä ”työminästään” viimeistään silloin, kun pääsi junalla takaisin omaan kotikaupunkiinsa.

Kolme kuudesta vastaanottovirkailijasta ilmoitti yhdeksi osaksi työrooliaan äänensävyyn. He kertoivat muuttavansa omaa äänenpainoaan- ja sävyään asiakkaiden edessä. Yksi puhui aspa-äänestä, toinen kertoi pienentävänsä volyymiaan ja kolmas kertoi muuttavansa ääntään korkeammaksi asiakkaiden parissa. Äänenkäyttö oli yleinen tapa erottaa heidän käytöksensä työpaikalla ja vapaa-ajalla. Äänenkäytön muuttamista tapahtui niin introverteilla kuin ekstroverteilla. Äänenkäytön avulla pyrittiin antamaan joko hyvää ensivaikutelmaa asiakkaalle tai siirtymään omasta minästäan työminän rooliin.

6.2.4 Vastaanottovirkailijoiden piirteet ja taidot asiakaspalvelussa

Asiakaspalvelun tärkeimmiksi piirteiksi ja taidoiksi lueteltiin:

”sosiaalisuus, pitkät hermot, rauhallisuus, empaattisuus, ymmärtäväisyys, ystävällisyys, huomioinnontakyky, vastuuntuntoisuus, iloisuus, rentous, asiakaspalveluhenkisyys, joustavuus, ongelmanratkaisukyky, verkostoituminen, auttavaisuus, toimeen tuleminen asiakkaiden, kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa, asenne asiakaspalveluun, diplomaattisuus, maltillisuus, ihmistuntemus, kärsivällisyys, mukautuminen asiakkaisiin”

Haastateltavat vastasivat jokainen sosiaalisuuden tärkeimmiksi piirteiksi asiakaspalvelussa. Sosiaalisuuteen luettiin mukaan myös tämän synonyymit, kuten sosiaaliset taidot, sosiaaliset

vuorovaikutustaidot sekä sosiaaliset kanssakäymistaidot. Näitä mainittiin myös vastauksissa. Sosiaaliset taidot mainittiin kahdesti vastauksissa. Sosiaaliset vuorovaikutustaidot mainittiin myös kahdesti, kuten myös sosiaalisuus. Sosiaaliset kanssakäymistaidot mainittiin vain kerran terminä. Vastauksissa vastattiin kahdesti myös huomioonottokyky sekä joustavuus. Muut piirteet sekä taidot mainittiin vain kerran vastauksissa.

Vastauksissa mainittiin tärkeiksi piirteiksi oikeanlainen asenne asiakaspalveluun. Introvertti korosti, että asiakaspalvelu on taito, jota ei opi. Siihen on joko oikea asenne tai asiakaspalvelua ei kannata tehdä lainkaan ammatikseen. Introvertti kuvaili asiakaspalvelua seuraavasti:

”asiakaspalvelu on sellaista, että joko sä sovit siihen, tai sä et sovi.”

Hän korosti tämän lisäksi, miten tärkeää on, ettei vastaanottovirkailija elä liian tunteella päätöksissään. Hänen mielestään vastaanottovirkailijat eivät mielellään saa tehdä suuria päätöksiä yhtäkkiä, vaan harkitusti.

Viimeisenä kysymyksenä haastateltavilta kysyttiin erilaisia keinoja, joiden avulla he selviävät paremmin asiakaspalvelussa. Yleiseksi keinoksi osoittautui rauhoittuminen ja syvään hengitteleminen vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden jälkeen. Yksi ekstrovertti korosti menevänsä hetkeksi takahuoneeseen hengittämään syvään ja ”manaamaan” vaikeata asiakasta. Introvertti vuorostaan kertoi kannustavansa ja tsemppaavansa itseään vaikeiden tilanteiden ja sosiaalisuuden kanssa. Avun pyytäminen oli myös yksi tapa selvitä paremmin asiakaspalvelussa, erityisesti hankalissa tilanteissa. Yksi kertoi muistuttavansa itseään, että jokainen asiakas on yksilö ja erilainen. Kolme vastaajista korosti tärkeäksi keinoksi selviytyä asiakaspalvelusta sen, että ei pidä ottaa itseensä kaikkea, mitä asiakkaat sanovat. Ekstrovertti kertoi, ettei pidä jäädä rypemään asiakkaisiin ja tilanteisiin, sillä se ei auta tilannetta. Hän kuvaili, että ei pidä olla liian ankara itselleen, sillä asiakkaiden asenne ei ole asiakaspalvelijasta itsestään kiinni. Hän kertoi, että ”jokuhan saattaa pitää asiakaspalvelijoitakin toisen luokan kansalaisina tyyliin, että sä oot mun palvelija”. Tällainen asenne ei muutu, vaikka asiakaspalvelija tekisi, kuinka hyvää työtä. Asiakaspalvelutilanne kuitenkin pitäisi olla tasa-arvoinen tilanne molemmille osapuolille niin asiakaspalvelijalle kuin asiakkaalle (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2023, 96–97). Kaikki eivät kuitenkaan ajattele näin. He korostivat myös sitä, että asiakkaatkin kohtaavat huonoja päiviä, jolloin tunteet saattavat purkautua asiakaspalvelijaan. Näitä asiakkaan käytöksestä johtuvia negatiivisia tunteita, ei kuitenkaan saa ottaa mukaan kotielämäänsä. Kuten tietoperustassa oli mainittu negatiiviset tunteet vaikuttavat palvelutuokioon ja asiakaspalveluun. Negatiiviset tunteet eivät kuitenkaan koske vain asiakaspalvelijaa, vaan myös asiakkaita. Heidän tuntemuksensa ja tunteensa voivat vaikuttaa asiakaskokemukseen hotellissa. (Renfors & Salo 2013, 23–28.) Kollegat osoittautuivat myös hyväksi keinoksi selvitä vaikeista tilanteista. Kollegoiden tuki ja neuvo olivat tärkeitä jaksamiselle erityisesti vaikeiden asiakkaiden

kanssa. Yksi introvertti kuvaili tärkeäksi keinoksi selviytyä asiakkaista juuri roolihahmona olemissena harjoittelijoille ja vasta-aloitteleville. Hän kertoi haluavansa antaa mahdollisimman hyvää mallia, miten käyttäytyä vaikeiden asiakkaiden kanssa. Kaksi kuudesta vastaajasta kertoi, että he eivät ole kokeneet ammatissaan vielä kertaakaan sellaista asiakasta, joka aiheuttaisi heille vaikeaa tilannetta, jossa he joutuisivat asiakkaan palvelemisen jälkeen rauhoittumaan ja hengittelemään syvään. Neljä kuudesta vastaajasta vuorostaan olivat kohdanneet tällaisen tilanteen. Nämä kaksi, jotka eivät olleet kohdanneet tällaista tilannetta, olivat haastateltavista kaikista vanhimmat sekä kokeneimmat asiakaspalvelussa työskentelyssä. Kokemus ja ikä vaikuttivat mahdollisesti asiakaspalvelussa tilanteiden ratkaisemiseen ja tilanteiden vaikeuden tuntemiseen.

Yhteenveto haastateltavien vastauksista. Asiakaspalvelutyötä tekevät kuvailivat asiakaspalvelun asiakaskeskeiseksi, monipuoliseksi, sosiaalseksi ja kiireelliseksi. Ekstrovertit kokivat asiakaspalvelun antavaksi, mielenkiintoiseksi ja helpoksi. Introvertit kokivat sen vuorostaan raskaammaksi, mutta yhtä lailla antavaksi. Tutkimuksessa ekstrovertit kokivat ammatissa olevan enemmän ekstroverttejä. Introvertit vuorostaan kokivat, että vastaanottovirkailijana oli yhtä monta introverttia kuin ekstroverttiä. Ekstroverttien mielestä introverttien oli hankalampi sopeutua työhön. Introvertit kokivat molempien persoonallisuuksien sopeutuvan työhön yhtä hyvin. Vastaanottovirkailijat kuvailivat persoonallisuutta useiden eri piirteiden avulla. Introvertit kuvailivat itseään suurimmilta osin introverteille tyypillisillä piirteillä, kuten ujoudella, vastuuntuntoisuudella ja ystävällisyydellä. Ekstrovertit kuvailivat myös itseään heille tyypillisillä piirteillä, kuten sosiaalisuudella, puheliaisuudella ja avoimuudella. Ekstrovertit kuvailivat sopeutuvansa hyvin asiakaspalvelutyöhön, kun taas introverteilla oli enemmän ongelmia sopeutua vastaanottovirkailijoiksi. Introverttien sopeutuminen työhön vaati heiltä mukavuusalueeltaan poistumista. Ekstrovertit ja introvertit kokivat heidän persoonallisuudellaan olevan hyötyä ammatissa. Molemmat kokivat omia persoonallisuuspiirteitään vahvuuksiksi ja hyödyiksi. Persoonallisuuden piirteistä erityisesti sosiaalisuudessa, huomioonottokyvyssä ja joustavuudessa nähtiin olevan hyötyä asiakaspalvelutyössä. Huonoina puolina vuorostaan lueteltiin esimerkiksi ujous, stressaantuneisuus ja hymyilemättömyys. Viisi kuudesta haastateltavasta koki, että hotellin johto olisi huomionnut heidän persoonallisuutensa työssään. Persoonallisuuden huomioiminen näkyi muun muassa introverteille annetuissa lisävastuissa. Vastuuntuntoisiksi työntekijöiksi kuvailleet introvertit saivat persoonallisuksiensa perusteella lisävastuita. Persoonallisuutta kysyttiin työpaikkahaastatteluissa eri tavoin, kuten kuvailemalla itseään, harrastuksiaan ja vahvuuksiaan. Työhaastatteluiden lisäksi persoonallisuus huomioitiin myös rekrytoinnissa. Perehdytyksessä persoonallisuus ei kuitenkaan tullut esille kuin yhden haastateltavan mielestä. Osalla introverteista ja ekstroverteista persoonallisuus ja käytös muuttui niin työpaikalla kuin vapaa-ajalla. Introverteilla roolin laitto ja käytöksen muuttuminen oli vahvempaa. Kaksi introverteista muutti vahvasti persoonallisuuttaan sopeutuakseen asiakaspalvelutyöhön. He laittoivat työpaikalle päästyään työroolin päälle. Rooli toi heille turvan tunnetta ja stressin vähentymistä. Heidän käytöksensä muuttui roolin

myötä sosiaalisemmaksi, pirteämmäksi ja hymyilevämmäksi. Myös ekstrovertit muuttivat hieman käytöstään erityisesti asiakkaiden edessä. Käytöksen muuttaminen oli tilapäisempää ja pienempää. Heidän tarkoituksensa oli laittaa rooli päälle silloin, kun he olivat huonolla tuulella, eivätkä halunneet näyttää sitä asiakkaille. Asiakaspalvelun tärkeimmiksi piirteiksi ja taidoiksi lueteltiin esimerkiksi sosiaalisuus, kärsivällisyys, rauhallisuus sekä huomioonottokyky. Sosiaalisuus kuvailtiin tärkeimmäksi kaikkien vastaanottovirkailijoiden kesken. Oikea asenne kuvailtiin myös tärkeäksi piirteeksi asiakaspalvelussa. Rauhoittumista, syvään hengittämistä ja kollegoita kuvailtiin hyviksi keinoiksi selviytyä vaikeista tilanteista asiakaspalvelussa.

7 Pohdinta

Pohdinnassa käydään läpi ensimmäisenä tutkimuksen tavoitteet. Tutkimuksen tuloksista on tehty johtopäätöksiä sekä mainittu keinoja, joiden avulla voidaan parantaa vastaanottovirkailijoiden kokemuksia työpaikallaan. Johtopäätösten ja keinojen lisäksi luvussa pohditaan, millaisia hyötyjä tutkimuksesta on hotelleille. Pohdinnassa mainitaan tutkimuksen luotettavuudesta, eettisyydestä, onnistumisista ja epäonnistumisista sekä, mitä tutkimuksen aikana on opittu.

Tutkimuksen päätavoitteina oli selvittää, miten introvertit ja ekstrovertit kokivat asiakaspalvelun hotellin vastaanotossa. Tavoitteina oli myös selvittää, kumpaa persoonallisuutta oli enemmän hotellin vastaanotossa töissä, sekä miten vastaanottovirkailijat kokivat hotellien johdon huomioineen heidän persoonallisuutensa työtehtävissä, ja kokivatko he sopeutuvansa persoonaltaan asiakaspalvelutyöhön. Näiden lisäksi selvitettiin, miten vastaanottovirkailijat kuvailisivat heidän työroolinsa vastaanottovirkailijana eroavan heidän vapaa-ajan minästänsä. Viimeisenä alaongelmana tutkimuksessa selvitettiin, millaiset persoonallisuuden piirteet olivat heidän mielestään tärkeitä vastaanottovirkailijan työssä. Haastattelujen ja kyselyiden avulla saavutettiin tutkimuksen tavoitteet onnistuneesti.

7.1 Tutkimuksen johtopäätökset, keinot ja hyödyt

Tutkimuksesta voitiin tehdä muutamia johtopäätöksiä. Yksi tutkimuksesta tehdyistä johtopäätöksistä oli, että hotellin vastaanotoissa työskenteli niin ekstrovertejä kuin introverteja asiakaspalvelijoina. Tämän tutkimuksen perusteella puolet työntekijöistä olivat introverteja ja puolet ekstrovertejä. Tällaista johtopäätöstä, että puolet kaikista hotellien vastaanottovirkailijoista olisi introverteja ja puolet vuorostaan ekstrovertejä, ei voida kuitenkaan tehdä, sillä tutkimuksen tulosta ei voida yleistää koskemaan kaikkia hotellien vastaanottovirkailijoita. Kaikki tämän tutkimuksen vastaanottovirkailijat olivat pääkaupunkiseudulta, joten emme tiedä, muuttuisiko introverttien ja ekstroverttien määrä, jos tutkimus tehtäisiin esimerkiksi maailman laajuisesti tai hotelleista ympäri Suomen. Ainoa johtopäätös tästä oli, että vastaanotoissa työskenteli molempia persoonallisuuksia, mutta kuinka suuri määrä oli introverteja ja kuinka suuri määrä ekstrovertejä, oli epävarma.

Yhtenä johtopäätöksenä tutkimuksen perusteella voitiin pitää sitä, että molemmilla sekä introverteilla että ekstroverteilla oli erilaiset ja vaihtelevat kokemukset asiakaspalvelussa, mutta heitä yhdisti myös vahva itsetuntemus. Itsetuntemus näyttäytyi vahvasti heidän taidoissaan tunnistaa ja ymmärtää omat vahvuutensa ja miten he pystyisivät antamaan itsestään parhaimman version työpaikallaan. He osasivat kysyä työvuoroja, jolloin he pystyivät antamaan itsestään enemmän. He tunnistivat omat vahvuutensa, joiden avulla he tekivät parempaa työn jälkeä, mikä johdatti myös parempaan työhyvinvointiin.

Tutkimuksesta pystyttiin tekemään johtopäätös myös siitä, miten introvertit ja ekstrovertit kuvailivat sopeutuvansa ammattiinsa tai millaisia persoonia oli enemmän hotellien vastaanotossa. Ekstrovertit kuvailivat sopeutuvansa omasta mielestään hyvin ammattiinsa. Heidän vastauksensa kysymyseen olivat lyhyitä ja varmoja. Introverttien vastaukset olivat epävarmempia ja perustelevampia. He kertoivat sopeutuvansa ”aika hyvin” tai että haastattelijan pitäisi kysyä muilta työpaikan työntekijöiltä introvertin sopeutuvuudesta. Tästä voitiin tehdä päätelmiä, että introvertit olivat epävarmempia siitä, miten hyvin sopeutuivat asiakaspalveluun. He tunsivat tarvetta perustella omaa kuulumistaan ekstrovertti keskeiseen ammattiin.

Ekstrovertit kokivat, että vastaanotossa olisi töissä enemmän ekstrovertejä kuin introverteja. Introvertit vuorostaan kokivat, että heidän ammatissaan oli molempia persoonia yhtä paljon. Nämä ovat eroa, joita on mielenkiintoista pohtia, mikä niihin mahdollisesti vaikuttaa. Eroihin on voinut vaikuttaa esimerkiksi yksilöiden oma kokemus asiakaspalvelutyöstä. Yksi syistä olisi voinut olla se, että ekstroverteilla ei ole introverttien tapaista omaa kokemusta alalta introverttina, mikä saattoi johdattaa heidät uskomaan tavanomaiseen yleistyksen siitä, millainen persoona introvertti on. Introverteista on tietynlainen yleiskuva mediassa, mikä kuvaa heitä epäsosiaalisiksi, hiljaisiksi yksineläjiksi, jotka eivät vietä aikaa lainkaan muiden ihmisten parissa. Tämän ajatusmaailman perusteella voitiin päätellä ekstroverttien mahdollisesti uskovan, että introvertit eivät soveltuisi alalle. Myös ekstroverttien vastauksista kysymykseen voitiin päätellä, että heidän käsityksensä introverteista oli hieman radikaali. Yksi kuvaili introverteja henkilöiksi, jotka eivät puhuisi toisille ihmisille lainkaan. Näiden vastauksien perusteella voitiin päätellä, että ekstrovertit eivät uskoneet, että heidän ammatissaan, pystyisi menestymään keskustelua välttelevä introvertti. Introvertit vuorostaan tiesivät omien kokemuksensa perusteella, että he pystyivät tekemään työtään, sekä he löysivät itselleen parhaimman tavan soveltua työhönsä, minkä takia he uskoivat myös ammatissa olevan niin introverteja kuin ekstroverteja.

Kokemuksella ja ajalla vaikuttaisi olevan merkitystä erityisesti introverttien käytöksessä. Ajan myötä introverttien käytös muuttui työpaikalla itsevarmemmaksi sekä rennommaksi. Ajan lisäksi myös kokemuksessa, vaikuttaisi olevan merkitystä introverttien käytökseen. Kaksi introverteista laittoi roolin päälle työpaikallaan, mutta kokenein ei laittanut, sillä koki tämän liian raskaaksi. Vaikuttiko introvertin kokemus siihen, että tämä ei pitänyt hyödyllisenä erilaista työroolia vai ei? Tästä ei voi kuitenkaan voida tehdä varmaa johtopäätöstä, vaan pelkkää pohdintaa.

Tutkimuksessa pohdittiin erilaisia keinoja helpottaa vastaanottovirkailijoiden oloa asiakaspalvelussa. Yksi keinoista voisi olla, se että työhaastattelussa tai perehdytyksessä henkilöltä kysyttäisiin, kuvailisiko hän itseään introvertiksi vai ekstrovertiksi. Tämän perusteella hotellin johtohenkilöt pystyisivät auttamaan paremmin työntekijää sopeutumaan ammattiin, sekä etsimään yhdessä

parhaimmat keinot, jotta sopeutuminen olisi mahdollisimman helppoa. Tämän lisäksi perehdyttäjänä voisi toimia samaa persoonallisuutta oleva yksilö, introvertit perehdyttäisivät introvertteja ja ekstrovertit ekstroverttejä. Tällöin perehdyttäjä voisi samaistua työntekijään sekä hänen tuntemuksiinsa ja vaikeuksiinsa. Ekstrovertti voisi kertoa paremmin, mitkä keinot toimivat heille ammatissa, ja introvertti voisi kertoa omia keinojaan, joiden avulla aloittelija pystyisi olemaan sosiaalisempi asiakkaiden kanssa. Tämä olisi erityisen tärkeää introverteille, sillä he kokivat enemmän vaikeuksia hotellin vastaanotossa työskennellessä. Saman persoonallisuuden perehdyttäjät pystyisivät helpommin asettumaan samaan asemaan uuden työntekijän kanssa.

Toisena keinoja saada parempaa jälkeä hotellissa, olisi tutkia myös muiden hotellien työntekijöiden persoonallisuudet. Tutkimuksesta voisi tehdä jatkotutkimuksia tutkimaan myös hotellien johtajien, keittiön työntekijöiden tai siivoojien persoonallisuuksia. Jatkotutkimuksissa voisi tutkia, onko hotelleissa tiettyä persoonallisuutta enemmän tietyissä työryhmissä. Ovatko hotellien johtajat enemmän ekstroverttejä vai introvertteja sekä miten he kokevat persoonallisuuden vaikuttavan hotellin johtamiseen. Tutkimusta voisi myös laajentaa koskemaan hotelleja ympäri Suomea. Eroavatko Pohjois-Suomen hotellien vastaanottovirkailijat pääkaupunkiseudun hotelleihin verrattuna.

Tutkimus pystyy tuottamaan hyötyä hotelleille. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa hotellien toimintaan. Hotellien on hyvä tietää, millaisia persoonallisuuksia heillä työskentelee, erityisesti asiakkaiden kanssa, että he pystyvät antamaan parhaansa niin asiakkaille kuin työntekijöille. Hyvin voiva työntekijä vaikuttaa paljon hotellin toimintaan ja asiakkaiden kokemuksiin. Introverttien ja ekstroverttien persoonallisuudet tarvitsevat hyvinvointiin erilaisia asioita. Introvertit voivat tuntea olonsa ahdistuneeksi ja hermostuneeksi asiakaspalvelussa, jos heiltä odotetaan tietynlaista sosiaalista käyttäytymistä. Tämä voi johtaa yksilön heikentyneeseen henkiseen jaksamiseen, mikä vuorostaan voi johtaa heikentyneeseen mielenterveyteen ja työhyvinvointiin. Huonontunut työhyvinvointi vuorostaan voi johtaa sairaalomaan ja työntekijöiden vähäisyyteen. Työntekijöiden hyvinvoinneilla on vaikutusta yritysten liikevaihtoon ja tuloksellisuuteen.

Työntekijöiden hyvinvoinnin lisäksi tutkimus voi tuottaa hyötyä myös asiakkaiden kokemusten parantamisessa. Onnistunut asiakaspalvelu vaikuttaa myös hotellin liikevaihtoon. Onnelliset ja hyvin voivat työntekijät johtavat parempaan asiakaspalveluun, mikä johtaa parempiin asiakaskokemuksiin hotellissa sekä hotellin maineen paranemiseen. Hyvää asiakaskokemusta usein ylistetään sosiaalisessa mediassa, mikä johtaa parempaan maineeseen sekä mahdollisiin uusiin asiakkaisiin. Myös huono asiakaskokemus vaikuttaa myös hotellin maineeseen. Huono asiakaskokemus johtaa alentuneeseen maineeseen, mikä vuorostaan voi vähentää uusien asiakkaiden saantia. Hyvän asiakaskokemuksen saavuttamisessa yksi tärkeimmistä tekijöistä on asiakaspalvelijat. Heillä on mahdollisuus muuttaa huonot kokemukset positiivisemmiksi asiakaspalvelun myötä. Hyvät

vastaanottovirkailijat voivat oman persoonallisuutensa avulla muuttaa kehnon huonekokemuksen tai ravintolaillan paremmaksi.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus, onnistumiset, epäonnistumiset ja kehittämisideat

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa arvioidaan sen luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen aineiston keräämisessä. Luotettavuuteen vaikuttaa se, että aineisto kerätään oikein. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelun vaiheet ja sen haastattelurunko pitää olla raportoituna hyvin. Luotettavuuteen vaikuttavat myös vuorovaikutussuhde haastateltavan ja haastattelijan välillä, sekä itse haastattelutilanne ja sen häiriötekijät. Luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston analysointi, ja että haastattelussa on käytetty sitaatteja. (LibGuides 2023.) Tämän tutkimuksen luotettavuuteen oli kiinnitetty huomiota. Tutkimusmenetelmä oli kuvailtu tarkasti ja tutkimus on mahdollista toistaa uudestaan. Haastattelurunko ja haastattelutilanteen vaiheet olivat merkittynä raporttiin tarkasti. Vuorovaikutussuhde haastateltavan ja haastattelijan välillä oli ammattimainen ja rento. Haastattelija ei vaikuttanut haastateltavan vastauksiin. Haastattelutilanne oli rauhallinen ja häiriötekijöiden määrä oli pyritty minimoimaan. Häiriötekijöinä pidettiin muun muassa ihmisten jännittyneisyyttä ja hermostuneisuutta. Häiriötekijöiden takia haastateltaville jaettiin haastattelun kysymykset etukäteen, jotta tilanne oli mahdollisimman ”häiriö vapaa”. Haastattelun analysoinnissa oli käytetty sitaatteja. Luotettavuuden lisäksi tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota myös sen eettisyyteen. Eettisyys huomioidaan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa erityisesti aiheen valinnassa ja aineiston käytössä. Tutkimuksen aineiston eettisyyteen vaikuttaa sen anonyymius ja yksityisyys. (Vuori 2023.) Tutkimuksen haastateltavat olivat anonyymeja sekä heidän vastauksensa poistettiin tutkimuksen päätteeksi äänitteiltä. Tutkimuksessa pyydettiin luvat äänittämiseen ja anonyymiuteen. Tutkimuksen tuloksien ja äänitteiden poistamiset kerrottiin kaikille haastateltaville. Haastateltavilla oli oikeus olla vastamatta kysymyksiin, jos heistä kysymys tuntui epämukavalta. Eettisyyteen kiinnitettiin huomiota, jos haastateltavat vahingossa puhuivat hotellista tai sen työntekijöistä nimillä, näiden nimet poistettiin jo litterointi vaiheessa. Tutkimus tuotettiin rehellisesti ja huolellisesti.

Tutkimuksen aikana tapahtui onnistumisia ja epäonnistumisia. Tutkimus onnistui tavoitteen saavuttamisessa sekä aikataulutuksessa. Tutkimuksessa saatiin tehtyä kaikki, mitä oli suunniteltu. Aikataulussa oli helppo pysyä, ja kaikki työ tapahtui ajallaan. Tutkimuksen tekemiseen oli aiemmin tehty tietynlainen aikataulutus, jossa oli helppo pysyä. Tutkimuksen haastateltavat saatiin helposti ja nopeasti. Lisäksi heidän haastattelunsa tapahtuivat onnistuneesti.

Tutkimuksen yhtenä epäonnistumisena voitiin pitää tietoperustaan löydettävien lähteiden saannin hankaluutta. Introvertteihin ja ekstrovertteihin keskittyvien lähteiden löytäminen oli epätasaista. Introverteista oli kirjoitettu useita kirjoja, joista oli paljon apua tietoperustan rakentamisessa, mutta ekstroverteista ei ollut kirjoitettu lainkaan erillisiä kirjoja. Kaikki ekstroverttien kirjat olivat

yhteydessä introvertteihin, jolloin molemmista kerrottiin yhtä paljon. Kuitenkin oli useita kirjoja, jotka keskittyivät vain introvertteihin. Näissä oli hieman mainittu, miten ekstrovertit toimivat samoissa tilanteissa. Tämä vaikutti siihen, miten paljon helpommin tietoperustassa pohditaan asioita introverttien kannalta, sillä kirjojen vähäisyys tuotti hankaluutta tietoperustan tekemisessä.

Toisena epäonnistumisena oli haastattelurunko. Tutkimuksen haastattelussa oli 19 kysymystä, mikä myöhemmin katsottaessa, saattoi olla liikaa, sillä aineistoa tuli tosi paljon litteroitavaksi ja analysoitavaksi. Haastattelussa olisi voinut tiivistää kysymyksiä pienempään määrään ja tiiviimpiin kysymyksiin. Muutamat kysymykset tuntuivat aineiston keräämisen jälkeen turhilta, erityisesti kysymykset 2, 13 ja 17. Kysymys 2 tuli usein ilmi suoraan ensimmäisessä kysymyksessä, jolloin kysymys jäi kysymättä tai haastattelussa kysyttiin varmistava kysymys, asiakkaiden kanssa työskentelystä, vielä ensimmäisen kysymyksen perään. Kysymys 13 vuorostaan tuntui ulkopuoliselta ja turhalla haastattelurungossa, minkä vastausta ei kuitenkaan analysoitu yhtä tarkasti osana haastattelun teemaa persoonallisuuden huomioimista hotellin johdon työtehtävien jakamisessa. Kysymyksen 17 vastaus vuorostaan tuli julki melkein jokaiselta haastateltavalta kolmen edeltävän kysymyksen aikana, missä kysyttiin persoonallisuuden eroavaisuudesta työpaikalla ja vapaa-ajalla. Tutkimuksen tekemisen jälkeen voi todeta, että näitä kyseisiä kysymyksiä olisi voitu muokata tai poistaa, jotta saisi pienemmän ja tarkemman aineiston analysoitavaksi.

Tutkimuksen kehittämisideana tuleville tutkijoille olisi kiinnittää tarkempaa huomiota haastattelurunkoon ja sen kysymysten määrään sekä kysymysten huoliteltuun pohdintaa, jotta jokaiselle kysymykselle olisi tarkka tarkoitus. Toisena kehittämisideana olisi keskittyä myös muihin paikkakuntiin, eikä vain pääkaupunkiseutulaisiin. Olisiko introverttien ja ekstroverttien käytös ja persoonallisuus työpaikalla samanlainen niin Helsingissä vilkkaan hotellin aulassa kuin Pohjois-Suomessa olevan pienemmän ja hiljaisemman hotellin aulassa. Tulevaisuudessa tutkimus voitaisiin tehdä myös isommasta määrästä vastaanottovirkailijoita ja tämän avulla katsoa, päteekö introverttien ja ekstroverttien tasapuolinen määrä myös isommasta määrästä vastaanottovirkailijoita, vai johtuiko tulos pienemmästä määrästä tutkittavia.

7.3 Oma oppiminen

Olen oppinut paljon tutkimuksen aikana. Ennen kaikkea olen oppinut paljon itsestäni. Opin mitä minulta vaaditaan tekemään itsenäisesti isompi tutkimustyö. Ensinnäkin opin pitämään oman perfektionismini kurissa. Osasin pysyä aikataulussa, mutta osasin myös antaa itselleni vapaapäiviä työn tekemisessä, mitkä vaikuttivat omaan henkiseen jaksamiseen. Opin olemaan itsestäni ylpeä, kun olin saanut yhden välitavoitteen tehdyksi aikataulun mukaisesti, sekä onnittelemaan itseäni pienistäkin onnistumisista. Opin kontrolloimaan omaa hermostuneisuuttani ja stressaantuneisuuttani täydellisyysden tavoittelemisessa tutkimuksen ajan. Erityisesti opin olemaan ylpeä itsestäni, miten

hyvin sain tehtyä tutkimusta eteenpäin, vaikka omassa henkilökohtaisessa elämässäni oli vaikeita hetkiä koko tutkimuksen ajan. Perheenjäseneni terveydessä tapahtui muutoksia, hänelle todettiin pitkäaikainen sairaus, mikä sai minun ajatteluni ja elämäni sekaisin, mutta en antanut itseni luovuttaa tutkimuksen tekemisessä. Pystyin huolehtimaan läheisistäni samaan aikaan, kun tein tutkimusta, vaikka usein taakka tuntui raskaalta tehdä yhtäaikaista. Ajatukset hyppivät usein pois tutkimuksesta, mikä aiheutti turhautumista ja stressaantuneisuutta. Oma fyysinen, mutta erityisesti henkinen jaksaminen, oli tutkimuksen aikana koetuksella. Selviydyin parhaiten luomalla itselleni tarkat päivittäiset aikataulut, mitä tehdä, minkä avulla sain tehtyä tiettyinä päivinä tutkimusta, ja toisina päivinä keskityin läheiseeni. Joskus tämä keskittyminen keskittyi molempiin tehtäviin saman päivän aikana. Opin keskittämään ajatukseni tutkimuksen tekemiseen, vaikka usein ajatukseni olivat aivan muualla kuin tutkimuksessani. Kuvailisin tämän olevan minulle kaikista tärkein oppimiseni koko tämän tutkimuksen ajalta.

Opin myös perusteellisesti tutkimustyön vaiheet ja tekemiset. Olen aiemmin tehnyt pienimuotoisemman tutkimustyön kaverini kanssa lukiossa, mutta vanha tutkimukseni oli hyvin minimaalinen tähän tutkimukseen verrattuna. Monet vaiheet ja termit olivat minulle jo ennestään tuttuja vuosien takaa, mutta tämän tutkimuksen aikana palautin muistiini tutkimuksen termit sekä vaiheet paremmin. Näiden lisäksi opin käyttämään erilaisia lähteitä tietoperustani tekemisessä. Käytin tutkimuksen aikana enemmän kirjallaisia lähteitä kuin koskaan aiemmin projekteissani. Opin lähdekriittisyyttä lähteitä etsiessäni. Tutkimukseni aihe oli minulle ennestään jo tuttu, sillä olen opiskellut psykologiaa aiemmin, siksi osa tietoperustasta oli jo tuttua vuosien takaa, mutta erityisesti introversio ja ekstroversio olivat termejä, joista opin paljon tietoperustaa tehdessäni. Näiden lisäksi opin paljon hotellialasta ja asiakaspalvelusta.

Opin käyttämään välitavoitteita, joiden avulla sain itseni pysymään aikatauluissani. Opin luomaan itselleni välitavoitteita, jotka koin erittäin hyödyllisiksi. Opin suunnittelemaan oman aikataulutukseni useamman kuukauden ajalle. Annoin itselleni tarpeeksi aikaa tehdä kaikki välitavoitteeni. Opin pysymään tarkasti aikataulussa, sekä jos vastaan tuli tilanteita, jotka vaativat aikataulusta poikkeamista, pystyin muokkaamaan aikatauluani ja kirmämään työtäni kiinni, että pysyin aina aikataulun välitavoitteissa. Välitavoitteet loivat itselleni vakautta ja rauhallisuutta, mitkä vaikuttivat minun omaan henkiseen hyvinvointiini.

Lähteet

- Aarnio, K., Autio, S., Jämsä, J., Nieminen, J. & Suomalainen, S. 2016. Skeema 1: psyykkinen toiminta ja oppiminen. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Ahokas, M., Ferchen, M., Hankonen, N., Lautso, A. & Pyysiäinen, J. 2014. 3.–5. painos. Sosiaalipsykologia. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Auvinen, A. & Tarkiainen, E. 2.2.2018. Soluessee: Kvalitatiivinen tutkimus. Proakatemia essee-pankki. Luettavissa: <https://essee pankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus/>. Luettu: 7.9.2023.
- Caprara, G. V. & Cervone, D. 2000. Personality. Determinants, dynamics and potentials. Cambridge: Cambridge University Press.
- Flink, K., Kerttula, T., Nordling, A. & Rautio V. 2023. 5. uudistettu painos. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita. Keuruu.
- Günther, K. & Hasanen, K. 2023. Tutkimuksen suunnittelu. Teoksessa Janna Vuori: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/>. Luettu: 7.9.2023.
- Hakanen, A. 1992. Perustietoa persoonallisuuden psykologiasta. Painosalama Oy. Turku.
- Hu, F., Trivedi, R. & Teichert, T. 2022. Using hotel reviews to assess hotel frontline employees' roles and performances. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 34, 5, s. 1796–1822. Luettavissa: <http://hdl.handle.net/10454/18908>. Luettu: 3.8.2023.
- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2023. Haastattelut. Teoksessa Janna Vuori: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Luettu: 6.9.2023.
- Jonkman, L. 2015. Introvertit: työpaikan hiljainen vallankumous. Atena. Jyväskylä.
- Juhila, K. 2023. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Janna Vuori: Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>. Luettu: 7.9.2023.
- Kallio, A. 2023a. Litterointi. Teoksessa Jaana Vuori: Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>. Luettu: 7.10.2023.

Kallio, A. 2023b. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori: Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>. Luettu: 7.10.2023.

Keltikangas-Järvinen, L. 2004. Temperamentti: ihmisen yksilöllisyys. WSOY. Helsinki.

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

Laine, V. & Vilkkö-Riihelä, A. 2012. 5. uudistettu painos. Mielen maailma 3: Ihminen ja tieto. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Laine, V. & Vilkkö-Riihelä, A. 2012. 5. uudistettu painos. Mielen maailma 4: Tunteet, motiivit ja taitava ajattelu. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

LibGuides. 2023. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Luettavissa: <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642#s-lq-box-15268726>. Luettu: 19.11.2023.

Löhken, S. 2016. Introt ja ekstrot: vastaparista voimapariksi. Viisas Elämä Oy. Helsinki.

Metsämuuronen, J. 2001. 2. tarkistettu painos. Metodologia -sarja 4. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro.

Mieli. 31.8.2021. Persoonallisuushäiriöt. Luettavissa: <https://mieli.fi/mielenterveys-koetuksella/persoonallisuushairiot/>. Luettu: 14.6.2023.

Nissen, R., Simonsen, D. & Vejlgård, H. 2023. Social Skills Required for Exercising the Role of Host – A Qualitative Study. Luettavissa: [Conference-paper-no-3-Nissen-et-al-Social-Skills-Required-for-Exercising-the-Role-of-Host.pdf](https://www.researchgate.net/publication/368111111-Conference-paper-no-3-Nissen-et-al-Social-Skills-Required-for-Exercising-the-Role-of-Host.pdf). Luettu: 3.8.2023.

Nyoman, N., Ginaya, G. & Agus, G, 2018. A Hotel Front Office Desk Receptionist and Catur Paramite Values: A Study of Implementing Local Wisdom in Hospitality Industry. Advances in Social Science, Education and Humanities Research. 216. Atlantic Press. Luettavissa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>. Luettu: 3.8.2023.

Ojanen, M. 2019. Voiko persoonallisuus muuttua? Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Ollila, S. 2022. Moninaisten persoonallisuuksien johtaminen. Henkilöstöjohtamisen moninaisuus: ajateltua, koettua ja tutkittua. s. 24–35. Helsinki: Oppian.

Opinkirjo kehittämiskeskus. 2023. Aineiston kerääminen ja tutkimusmenetelmät. Luettavissa: <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-kerääminen-ja-tutkimusmenetelmat/>. Luettu: 7.10.2023.

Pervin, L. A. 2003. The science of personality. 2. painos. New York: Oxford University Press.

Petric, D. 2023. Introvert, Ekstrovert, Ambivert. Luettavissa: [Introvert Extrovert and Ambivert.pdf](#). Luettu: 11.7.2023.

Renfors, S-M. & Salo, V. 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Pori. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/353917293_Onnistunut_asiakaskohtaaminen_matkailu-ja_ravintola-alalla. Luettu: 24.9.2023.

Ross, A. O. 1987. Personality. The scientific study of complex human behaviour. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Statista Research Department. 25.7.2023. Hotel industry worldwide – statistics & facts. Statista. Luettavissa: <https://www.statista.com/topics/1102/hotels/#topicOverview>. Luettu: 1.8.2023.

Tilastokeskus 2023a. Majoitusliiketyyppi. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/majliiktyyp.html>. Luettu: 2.8.2023.

Tilastokeskus 2023b. Kvalitatiivinen tutkimus. Luettavissa: https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html. Luettu: 7.9.2023.

Tourism notes 2023. Hotels. Luettavissa: <https://tourismnotes.com/hotels/>. Luettu: 1.8.2023.

Vallen, G. K. & Vallen, J. J. 2014. Check-In Check-Out, Managing Hotel Operations. Pearson. United Kingdom.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura. Helsinki.

Vilkko-Riihelä, A. & Laine, V. 2012. 6.–7. painos. Mielen maailma 1: Psykologian perustiedot. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Vilkko-Riihelä, A. & Laine, V. 2013. 4.–5. painos. Mielen maailma 5: Persoonallisuus ja mielenterveys. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Vilkko-Riihelä, A. 2014. 1.–3. painos. Psykologia: Lukion kertauskirja. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Vuori, J. 2023. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Jaana Vuori. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimus-etikka/tutkimuseiikka-ihmistieteissa/>. Luettu: 22.11.2023.

Liitteet

Liite 1. Tutkimuksen kysely

Kysely

1. Henkilötiedot

Ikä _____

Kauanko olet työskennellyt vastaanottovirkailijana _____

2. Valitse oikea vaihtoehto, joka kuvaa sinua parhaiten

	1 Täysin samaa mieltä	2 Melko samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Melko eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Juteltaessa, jos keskustelukumppanini pohtii pitkään vastauksia, tunnen oloni rauhattomaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nopeat muutokset ja häiriöt saavat minut hermostuneeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelen mieluummin muiden ihmisten kanssa ongelmistani, kuin yksin pohdiskellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuunteleminen on minusta hankalampaa kuin puhuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lataan mieluiten akkujani raskaan viikon jälkeen kotona, kuin ulkona muiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smalltalk tuntemattomien ihmisten kanssa on minusta helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uudet tilanteet, ihmiset ja ympäristöt ovat minusta kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni kotoisaksi huomion keskipisteenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välttelen isoja ihmisjoukkoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnittelen tulevaisuuteni etukäteen tarkasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkästyyn nopeasti ja helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen vain muutaman hyvän ja luotettavan ystävän ympärilläni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Täysin samaa mieltä	2 Melko samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Melko eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Valitsen rentoutuakseni mieluummin baari-illan ystävien kanssa, kuin koti-illan yksin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En pohdi tarkkaan muiden ihmisten mielipiteitä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En pidä riskien ottamisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvioin, punnitsen ja vertailen tietoja etukäteen uusissa tilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen, että minun on vaikea elää hetkessä, sillä mietin jo tulevaisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tarkka ajankäyttöni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välttelen konflikteja muiden ihmisten kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvailisin itseäni spontaaniksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2. Haastattelurunko

Haastattelun kysymykset

1. Työskentelet siis asiakaspalvelussa vastaanottovirkailijana.... Miten kuvailisit työtäsi?
2. Teetkö paljon työtä asiakkaiden parissa?
3. Millaiseksi koet asiakaspalvelutyön?
4. Koetko, että työpaikallasi on töissä niin introvertteja kuin ekstroverttejä?
5. Miten sinun mielestäsi introvertit ja ekstrovertit sopeutuvat ammattiisi?
6. Miten kuvailisit omaa persoonallisuuttasi?
7. Kuinka tunnet sopeutuvasi persoonallisuudeltasi asiakaspalvelutyöhön?
8. Onko sinulla joitakin persoonallisuuteen liittyviä piirteitä, jotka koet sopeutuvan hyvin asiakaspalvelutyöhön, ja joitakin jotka eivät?
9. Mitä hyötyä koet persoonallisuudella olevan työssäsi?
10. Koetko, että hotellin johto on huomionnut erilaiset persoonallisuudet työtehtävissä? Jos ovat, miten?
11. Kun hait työpaikkaasi, kysyttiinkö sinulta mitään persoonallisuuteen liittyviä kysymyksiä?
12. Kun sinua perehdytettiin työtehtäviisi, miten sinun persoonallisuutesi otettiin huomioon siinä?
13. Mitä työtehtäviä pidät vaikeampina vastaanotossa työskennellessäsi?
14. Onko sinun persoonallisuutesi samanlainen työpaikalla kuin vapaa-ajalla?
15. Miten kuvailisit persoonallisuutesi muuttuvan työpaikalla ja vapaa-ajalla?
16. Koetko laittavasi "roolin päälle" kun tulet työpaikallesi? – Jos laitat miksi?
17. Miten työroolisi vaikuttaa asiakaspalvelutyöhön, koetko olevasi enemmän sosiaalisempi?
18. Mitä piirteitä ja taitoja kuvailisit tärkeiksi asiakaspalvelussa?
19. Onko sinulla erilaisia keinoja, joilla selviät paremmin asiakaspalvelutyössä?